



→ SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE SEGUNDO OS REQUISITOS DA NORMA ISO 9001:2008



Fernando Teixeira de Abreu, eng^o
Consultor Sénior Iberogestão

Jornada da Qualidade para a Administração Pública - UCRE
Cabo Verde, 19 Setembro 2012



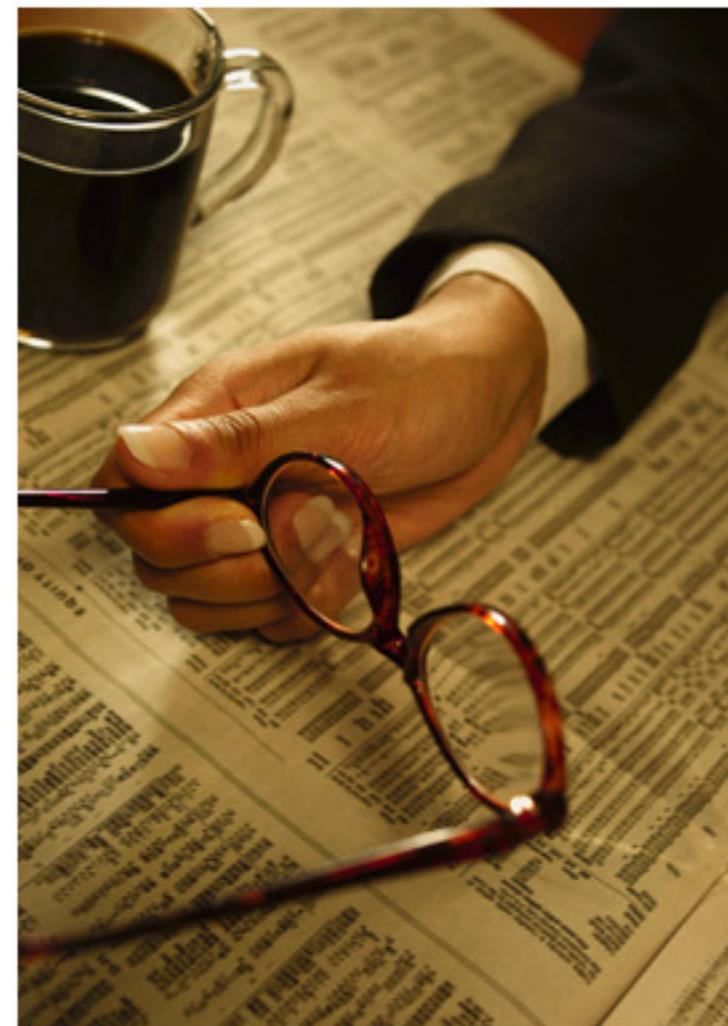
→ Como melhorar a Qualidade do Serviço?

- Medindo a:
 - SATISFAÇÃO de CLIENTES / UTENTES / UTILIZADORES / CIDADÃOS
 - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO nas condições acordadas/estabelecidas por lei



→ **Que metodologia utilizar?**

- Adotando e implementando um Modelo de Gestão Focalizado no Cliente/Cidadão utilizador
- Esse modelo é a:
 - NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2008
(NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos)



→ Base do Modelo ISO 9001 - Princípios da Gestão da Qualidade

1. Orientação para os Resultados
2. Foco no Cliente
3. Liderança e Constância de Propósitos
4. Gestão por Processos e por Factos
5. Desenvolvimento e Envolvimento das Pessoas
6. Aprendizagem, Inovação e Melhoria Contínua
7. Desenvolvimento de Parcerias
8. Responsabilidade Social Corporativa

Princípios fundamentais com base no Modelo de Excelência da EFQM – European Foundation for Quality Management

→ Estrutura da NP EN ISO 9001:2008

- Esta norma está estruturada em clausulas (parágrafos) numerados de 0 a 8.
- No entanto; só cinco destes parágrafos definem as exigências do Sistema de Gestão da Qualidade.



→ Estrutura da NP EN ISO 9001:2008

- As cinco cláusulas são:
 4. Sistema de Gestão da Qualidade
 5. Responsabilidade da Gestão
 6. Gestão de Recursos
 7. Realização do Produto/Serviço
 8. Medição, Análise e Melhoria

Estas 5 cláusulas têm 22 requisitos com algumas alíneas (exigências, questões)



→ **Que assuntos e exigências são abordados na ISO 9001:2008**

- Alinhar e sequenciar as actividades interligadas em processos com identificação de inputs e outputs (CL4)
- Definir um conjunto de indicadores e objectivos de forma a constatar a eficácia dos processos/actividades (CL4/5/8)
- Definir um sistema documental e de registos devidamente controlado (CL4)



→ **Que assuntos e exigências são abordados na ISO 9001:2008**

- Cumprir escrupulosamente as **normas e regulamentação aplicáveis** à organização (CL5/7)
- Definir de uma **Política da Qualidade** centrada no cliente e na melhoria continua (CL5)
- Elaborar **Manual** que defina e divulgue a estrutura do SGQ da organização (CL5)
- Definir um **sistema de comunicação** interno para divulgação de questões ligadas às actividades com impacto no SGQ e na **satisfação do cliente** (CL5)
- Fazer periodicamente balanços da situação do SGQ quanto à sua **eficácia** (CL5/8)

→ **Que assuntos e exigências são abordados na ISO 9001:2008**

- Definir e comunicar **responsabilidades, funções e competências** das pessoas da **organização** (CL5/6)
- Disponibilizar recursos humanos, financeiros e infraestruturais para a boa execução das **atividades e gestão do SGQ** (CL6)
- Disponibilizar **formação** às pessoas de acordo com as necessidades de aquisição de competências e avaliar a eficácia dessa formação (CL6)
- Registrar e controlar as competências, experiência e “saber fazer” das pessoas envolvidas no SGQ (CL6)

→ **Que assuntos e exigências são abordados na ISO 9001:2008**

- Definir e implementar metodologia para garantir o bom funcionamento dos equipamentos necessários à realização da actividades. Esta metodologia deverá incluir os edifícios e especialidades (CL6)



→ **Que assuntos e exigências são abordados na ISO 9001:2008**

- **Executar actividades de forma controlada** (CL7)
- Garantir a **segurança** e se necessário a **confidencialidade** de produtos propriedade do cliente necessários à execução das actividades (ex. documentos, equipamentos, etc) (CL7)
- Definir e implementar metodologia de conceção e desenvolvimento de **novos produtos/serviços** (CL7)
- Definir e implementar metodologia para seleção e **avaliação de fornecedores** que apoiam a execução das actividades ou aos quais estas estão subcontratadas (CL7)

→ **Que assuntos e exigências são abordados na ISO 9001:2008**

- Se for necessário conhecer o grau de exatidão de dada medição deverão ser verificados e/ou calibrados os equipamentos utilizados para esse efeito (CL7)
- Realizar periodicamente **auditorias** para verificar o estado de implementação do SGQ e as áreas onde este deverá ser melhorado (CL8)
- Avaliar periodicamente o grau de **satisfação dos clientes** e definir acções para a sua melhoria (CL8)
- Definir e implementar metodologia de tratamento do erro ou do potencial erro de forma a evitar reocorrência ou prevenir ocorrências. Esta metodologia deverá incluir o **tratamento de reclamações** (CL8)

→ Vantagens do Modelo de Gestão da QUALIDADE ISO 9001?

- Deteta riscos de falhas
- Identifica acções para evitar reocorrências e prevenir ocorrências
- Mede o desempenho através de resultados de satisfação (clientes, colaboradores, parceiros e restantes “stakeholders”)
- **Consciencializa a organização para os seus pontos fortes /fracos**
- Ajuda a definir práticas sistemáticas de **melhoria da organização**
- Regula e aproxima a **relação com o cliente** (acompanhamento e follow up)
- Define regras / procedimentos na ótica do cliente e na ótica da operação (execução de actividades)

→ **Fatores com impacto no tempo de implementação do SGQ**

- Âmbito de aplicação do SGQ
- Dimensão da organização
- Nº de locais onde realiza actividades
- **Comprometimento da Gestão de Topo**
- Definição e envolvimento duma equipa de projeto



→ **Benefícios do Sistema de Gestão**

- **Para a Organização**

- prestigia a sua imagem
- há uma maior ênfase na prevenção de falhas
- redução da variabilidade e desperdício
- aumentando da qualidade do produto/serviço ao longo de toda a cadeia de fornecimento
- como resultado, verifica-se uma melhoria geral da performance da Organização, influenciando positivamente os seus resultados, sendo considerada uma vantagem decisiva na sua competitividade

→ Benefícios do Sistema de Gestão

- **Para os Colaboradores**

- participam mais ativamente na gestão da organização e simultaneamente conhecem de forma mais aprofundada o que deles é esperado
- ganham mais consciência das suas responsabilidades
- o real compromisso com a Qualidade transforma a cultura da Organização



→ Benefícios do Sistema de Gestão

- **Para os Clientes**

- é a confirmação por uma entidade independente e altamente credível, de que a empresa se rege por um modelo de gestão adequado, garantindo elevados níveis de qualidade

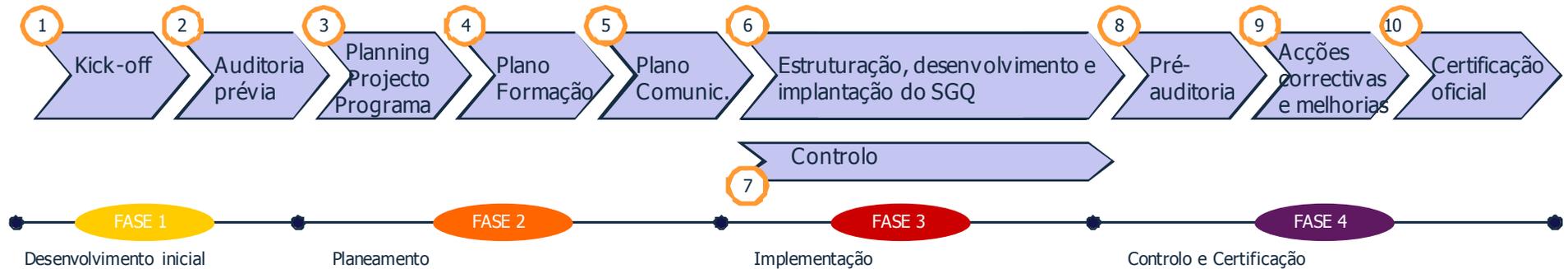


→ **Benefícios do Sistema de Gestão**

- **Para os Fornecedores**

- redução de tempo, de custos adicionais e atrasos associados a processos de qualificação de fornecedores, concursos de fornecimento, auditorias da Qualidade, inspeções na origem e a outros aspectos relacionados com a garantia da Qualidade de fornecedores

→ A nossa abordagem em 4 fases que contemplam 10 etapas (wp's)



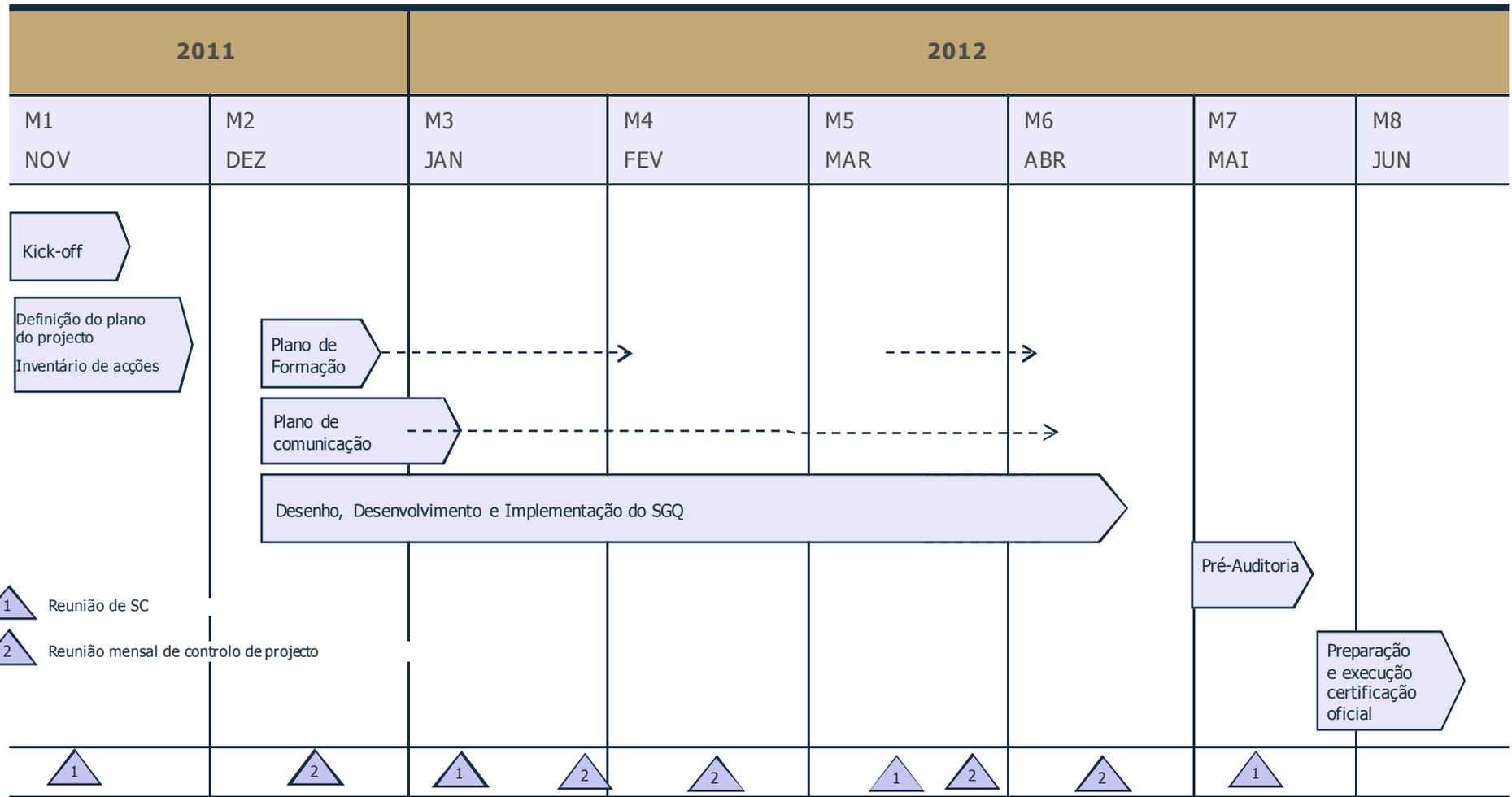
Objectivos
<ul style="list-style-type: none"> • preparação e planeamento de reuniões kick-off do projecto • apresentação do projecto aos responsáveis da gestão • programação por metas e macro-objectivos • apresentação das equipas • planeamento e execução da auditoria de diagnóstico prévia • plano de entrevistas • recolha de informação documental • apresentação do relatório à gestão • revisão do plano macro

Objectivos
<ul style="list-style-type: none"> • planeamento do projecto a seis meses • programação das actividades • constituição dos task forces • plano de reunião do SC – Steering Committee • programação da formação, constituição das equipas e formadores • definição e aprovação do plano de comunicação do projecto "Certificação da Qualidade" • fixação dos quick wins de implementação do SGQ

Objectivos
<ul style="list-style-type: none"> • definições e selecção dos processos do SGQ • plano de trabalhos para as TF • Desenvolvimento e elaboração dos suportes documentais do SGQ • elaboração e aprovação do Manual de Gestão da Qualidade • implantação do SGQ junto dos utilizadores e utentes • execução e avaliação parcelares da evolução do SGQ • reuniões do Steering • BSC – Balanced ScoreCard da Qualidade

Objectivos
<ul style="list-style-type: none"> • programação e execução da auditoria interna • elaboração e divulgação das não conformidades • acções correctivas e sua implementação no SGQ, nos processos e nos departamentos • preparação da estrutura orgânica para a auditoria oficial • preparação documental para endereçar à entidade certificadora • revisão e divulgação do plano de auditoria • análise do relatório oficial e tratamento das acções de melhoria

→ Calendário do projecto 2ª fase do processo de certificação



Muito obrigado!

fabreu@iberogestao.pt

IBEROGESTÃO - Gestão Integrada e
Tecnológica, Lda

ibg@iberogestao.pt
www.iberogestao.pt

Sede
Rua Pinto Aguiar, 281
4400-252 Vila Nova de Gaia

Telefone: +351 223 770 830
Fax: +351 223 770 839

