



# MUDANÇAS

# NBR-ISO9001:2015

**Palestrante: Cristiane Herrera**

Contato: (19) 99721-8181

(19) 3476-1173

cristiane.herrera@hcconsultoria.com.br

# RESUMO DAS PRINCIPAIS MUDANÇAS

- ✓ Unificação do item sobre abordagem de processo, passando a ter 7 itens referente aos princípios do SGQ.
- ✓ Anexo SL.
- ✓ Partes interessadas.
- ✓ Melhor entendimento sobre abordagem de processo, para o SGQ como um todo. Com esclarecimento sobre o PDCA para cada processo e para o SGQ.
- ✓ Inclusão do requisito para tratar o contexto da organização.
- ✓ Mentalidade sobre riscos e oportunidades.
- ✓ Ação preventiva passa a ser destacada em requisito de planejamento, como ação para abordar riscos e oportunidades.
- ✓ Partilhar o conhecimento organizacional.
- ✓ Ênfase no planejamento e controle sobre mudanças, inclusive mudanças em processo produtivo e/ou serviços.
- ✓ Mudanças de nomenclaturas.

# PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

## NBR-ISO9001:2015

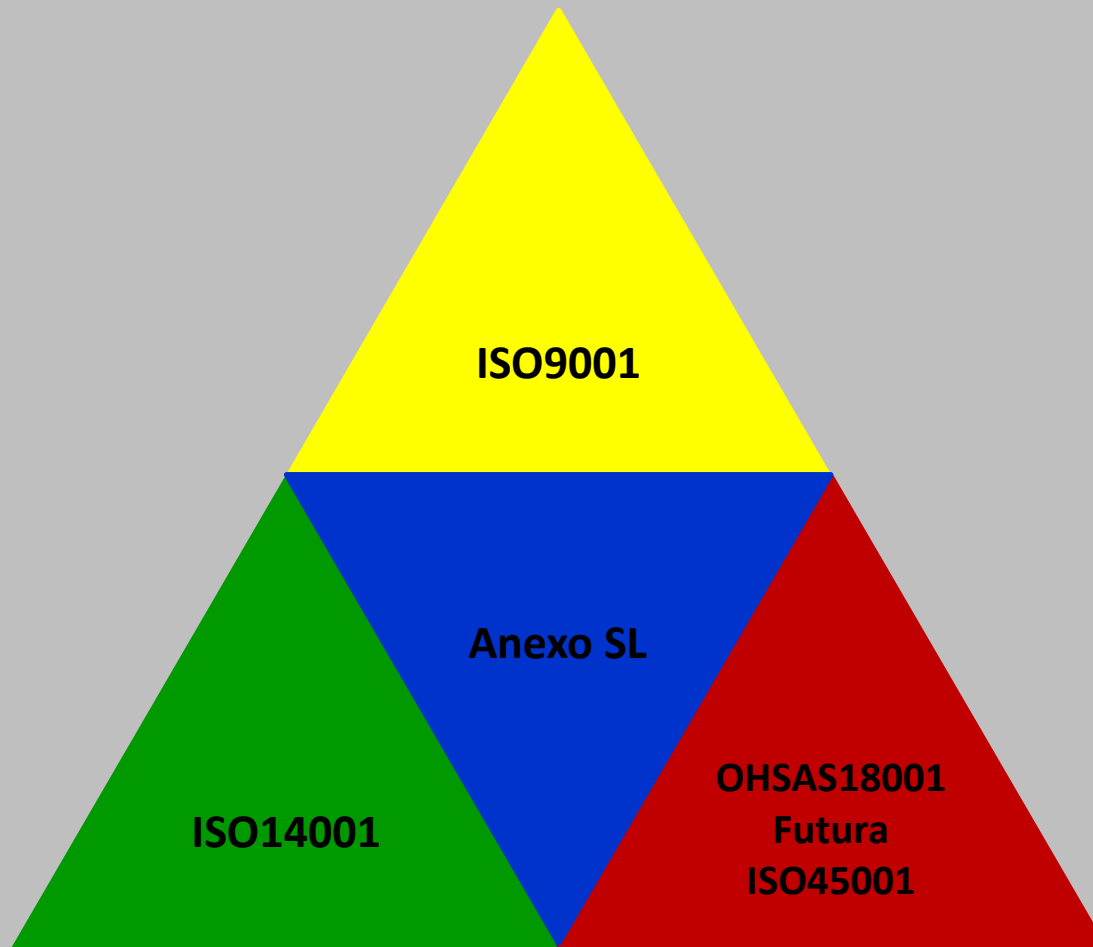
1. Foco no Cliente
2. Liderança
3. Envolvimento das Pessoas
4. Abordagem de Processo
5. Abordagem Sistêmica para a Gestão;
6. Melhoria Contínua;
7. Abordagem Factual para Tomada de Decisões
8. Benefícios Mútuos nas Relações com Fornecedores

## NBR-ISO9001:2008

1. Foco no Cliente
2. Liderança
3. Engajamento das Pessoas
4. Abordagem de Processo
5. Melhoria
6. Tomada de Decisão Baseada em Evidências
7. Gestão de Relacionamento

# NOVA ESTRUTURA – ANEXO SL<sup>(N)</sup>

## PADRONIZAÇÃO DOS REQUISITOS NORMATIVOS





# NOVA ESTRUTURA – ANEXO SL<sup>(N)</sup>

## PADRONIZAÇÃO DOS REQUISITOS NORMATIVOS

O Anexo SL era denominado de Guia ISO 83.

O Guia ISO83 ganha força em 2012, onde todas as normas ISO, seja elaborada ou revisada, passará a ter a mesma estrutura normativa.



# NOVA ESTRUTURA – ANEXO SL (N)

## PADRONIZAÇÃO DOS REQUISITOS NORMATIVOS

1. Escopo
2. Referência Normativa
3. Termos e Definições
4. Contexto da Organização
5. Sistema de Gestão
6. Liderança
7. Planejamento
8. Apoio
9. Operação
10. Avaliação de Desempenho
11. Melhoria

## **PARTES INTERESSADAS (N)**

A organização deve monitorar e analisar criticamente informação sobre partes interessadas e seus requisitos pertinentes.

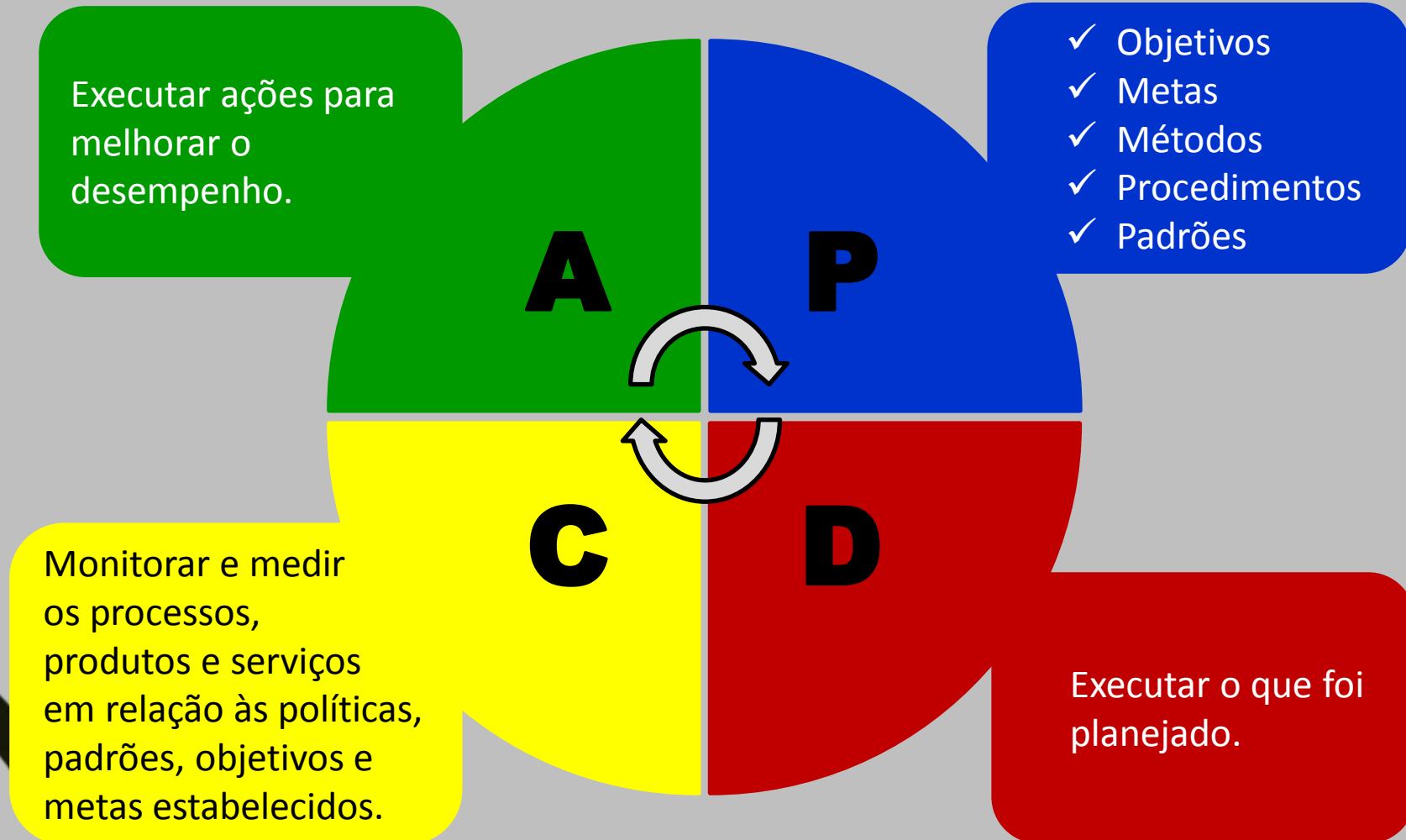
### **Terminologia ISO9000:2015**

"O conceito de partes interessadas se estende além do foco exclusivamente no cliente..."

...As partes interessadas são aquelas que fornecem risco significativo para a sustentabilidade organizacional. "



# ABORDAGEM DE PROCESSO





## ABORDAGEM DE PROCESSO

Importante prever no planejamento do SGQ e nos respectivos processos:

- ✓ Identificação de fontes externas e internas.
- ✓ Pontos de controles para monitorar e medir o desempenho do processo.
- ✓ Foco na mentalidade de risco, visando identificar oportunidades e prever resultados indesejáveis.
- ✓ Aplicação do PDCA nos processos e no sistema de gestão como um todo.

# MENTALIDADE DE RISCO E OPORTUNIDADES (N)

Abordagem da mentalidade como forma de se estabelecer uma cultura de análise de riscos e tomada de ações preventivas.



# MENTALIDADE DE RISCO E OPORTUNIDADES (N)

A norma aborda a mentalidade do risco ao longo de sua descrição.

- ✓ Introdução (0.0.3)
- ✓ Sistema de gestão da qualidade e seus processos (4.4.1 f)
- ✓ Liderança (5.5.1 d)
- ✓ Ações para abordar riscos e oportunidades (6.1)
- ✓ Planejamento de mudanças (6.3)
- ✓ Planejamento e controle operacional (8.1)

# CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO<sup>(N)</sup>

Análise do negócio da empresa, para o direcionamento estratégico.

Identificação de fatores internos e externos, positivos e negativos que possam impactar no negócio.

**Um bom planejamento estratégico é elaborado com a participação de todos os envolvidos.**



# PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS<sup>(N)</sup>

- ✓ Prever as mudanças e suas potenciais consequências.
- ✓ Garantir a integridade do SGQ.
- ✓ Disponibilidade de recursos.
- ✓ Alocação e realocação de responsabilidades e autoridades com as mudanças pretendidas.





# CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL <sup>(N)</sup>

- ✓ Conhecimento específico para organização é obtido pela experiência dos funcionários.
- ✓ Deve ser compartilhado com a organização e ser divulgado sempre que necessário.



# COMPETÊNCIA

Exclui-se o termo habilidade do contexto do item 7.2.

Mas deve-se ter um olhar cuidadoso sobre tal exclusão, pois na ISO9000 terminologia fica claro que habilidade faz parte intrinsecamente do conceito competência. Portanto embora haja sido excluído, pode-se ter dupla interpretação. Uma vez que a ISO9000 Terminologia é referenciada no item 3 da NBR-ISO9001:2008.







# ENTENDEDO O CONCEITO COMPETÊNCIA

Terms and Definitions (ISO9000)

“Ability to apply knowledge and skills to achieved intended results”

Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados pretendidos.

Ability – Habilidade que aprendemos por formação.

Skill – Podemos chamar de habilidade nata ou dom para desempenhar algo.

# INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- ✓ Controle de documentos passa ser denominado controle de informação documentada.
- ✓ Registro passa a ser denominado como informação documentada retida.



# INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

- ✓ Não há mais necessidade da formalização do manual da qualidade e dos procedimentos documentados obrigatórios, porém há necessidade de estabelecer documentos onde a norma cita informação documentada.



# CONTROLE DE MUDANÇAS NA PRODUÇÃO OU SERVIÇOS

- ✓ A organização deve reter informação documentada (registro) e controle sobre as mudanças na produção ou serviços.
  - ✓ Análise crítica das mudanças;
  - ✓ Ações necessárias e
  - ✓ Reter a informação documentada das análises e ações.



**DÚVIDAS???**

**OBRIGADO!!!**



**HC CONSULTORIA EMPRESARIAL**