



Qualidade e Sustentabilidade – Uma nova era de sistemas de gestão

SEMINÁRIO ALUSIVO AO 23º ANIVERSÁRIO DO INNOQ

Nigel H Croft

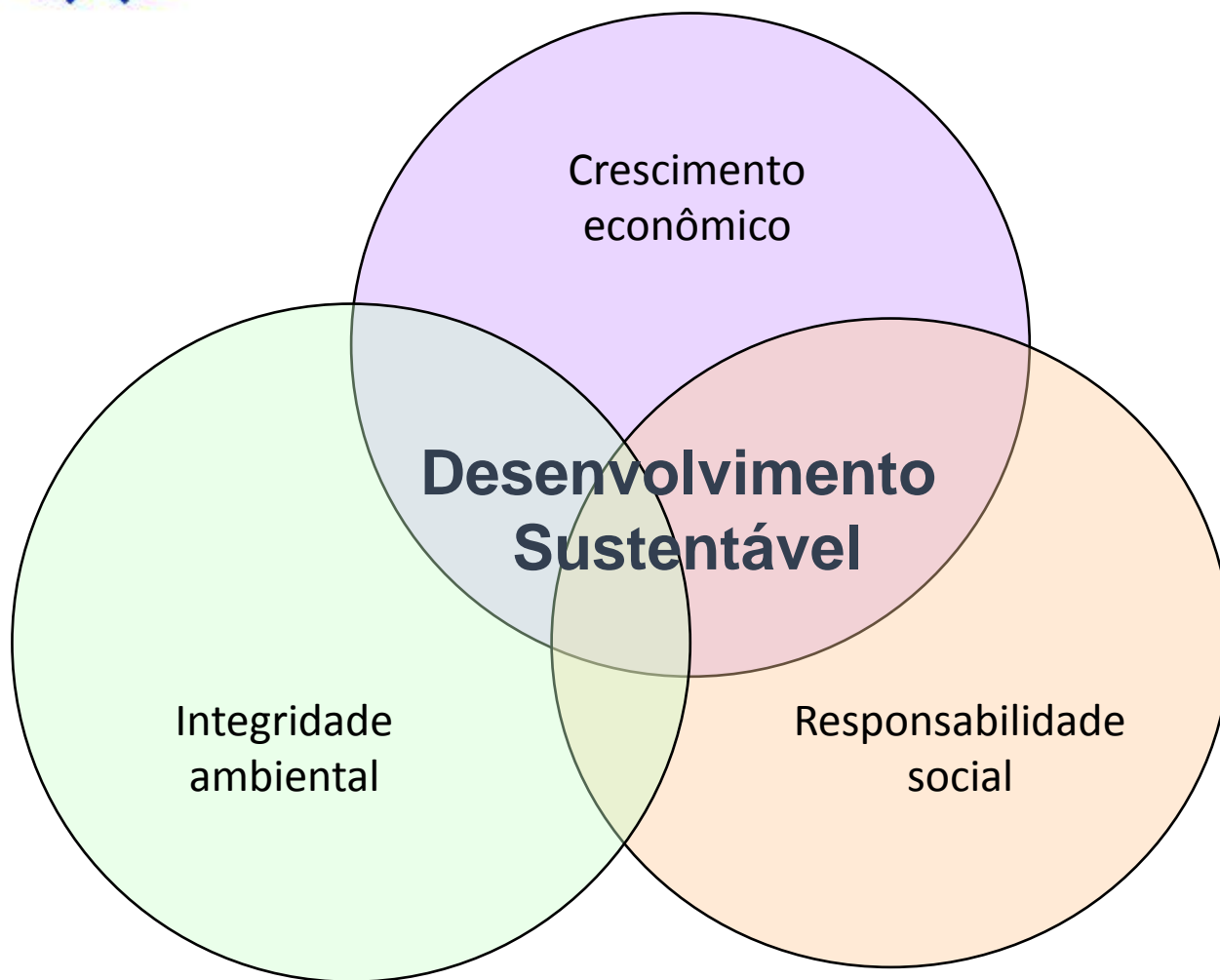
- Chairman, ISO/TC 176/SC 2 – Quality Systems
- Membro do Grupo de Coordenação Técnica de Sistemas de Gestão da ISSO
- Consultor da UNIDO



ISO – International Organization for Standardization

A ISO desenvolve normas voluntárias internacionais de alta qualidade que facilitam o intercâmbio internacional de bens e serviços, *apoiam o crescimento econômico sustentável* e equitativo, promovem a inovação e protegem a saúde, a segurança e o meio ambiente





Dr W. Edwards Deming

“Como poderíamos viver sem objetivos e esperanças? Todos nós temos sonhos; desejos; planos..... Mas uma meta que está fora do alcance somente gerará desmotivação e frustração.

Em outras palavras, sempre deve ter um **método** para alcançar um objetivo..... Sempre que pensamos em objetivos devemos pensar → ***ATRAVÉS DE QUE MÉTODO VAMOS ALCANÇÁ-LO?”***

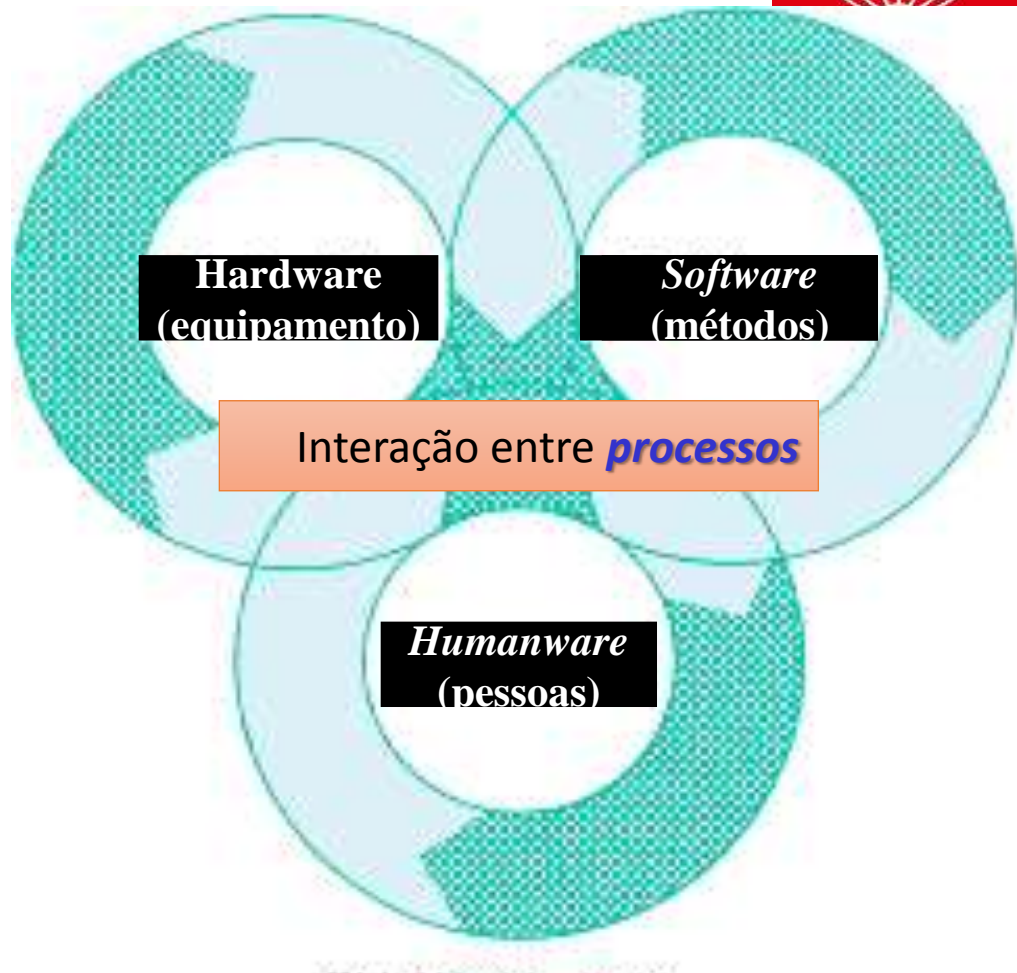


SISTEMA DE GESTÃO

- Definição formal
"Conjunto de *elementos interrelacionados ou interativos* de uma organização para *estabelecer políticas e objetivos e processos para alcançar esses objetivos*"

- Em outras palavras:
O sistema deve ser *focado em resultados*

Um "sistema documentado" – não um "sistema de documentos"



“CAUSA E EFEITO”

Sistema de Gestão da Qualidade



“Produtos
conforme
os requisitos”

Comprometimento da Alta adm.

Equip. calibrados

Pessoas competentes

Monitoramento e medição

Instruções de trabalho etc

Auditoria Interna

Procedimentos documentados

Análise da direção

Etc etc etc

Sistema de Gestão Ambiental



“Prevenção da poluição,
Atender requisitos legais,
Melhorar desempenho
ambiental”

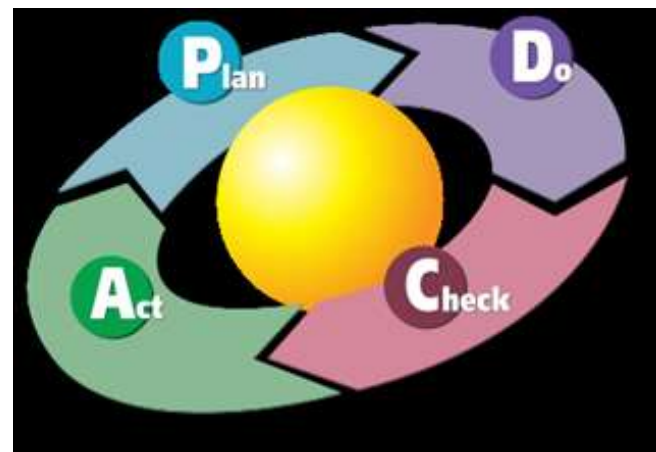
Eficácia =
“Alcançar resultados
planejados”



Conceitos principais (qualquer sistema de gestão)

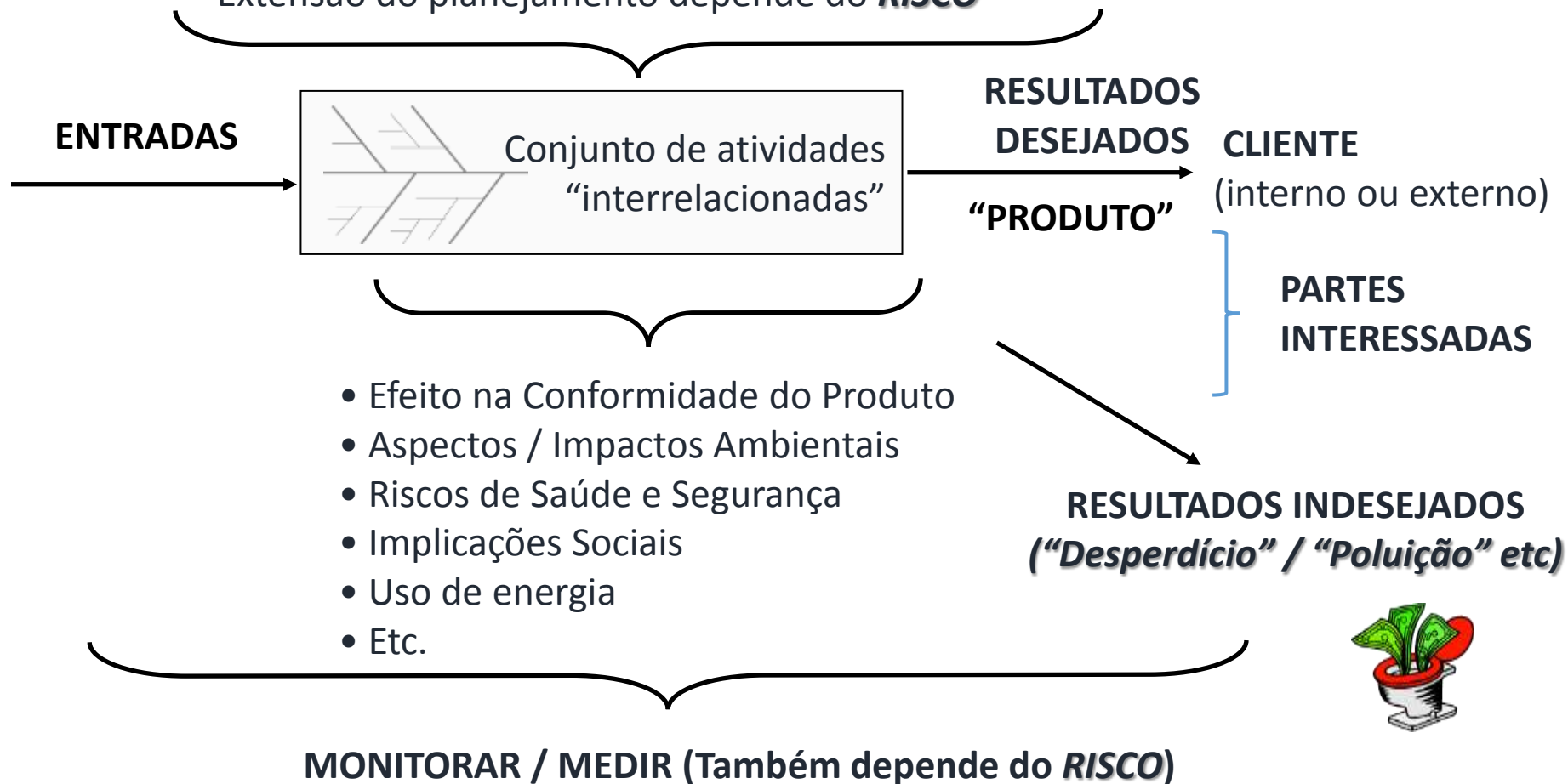


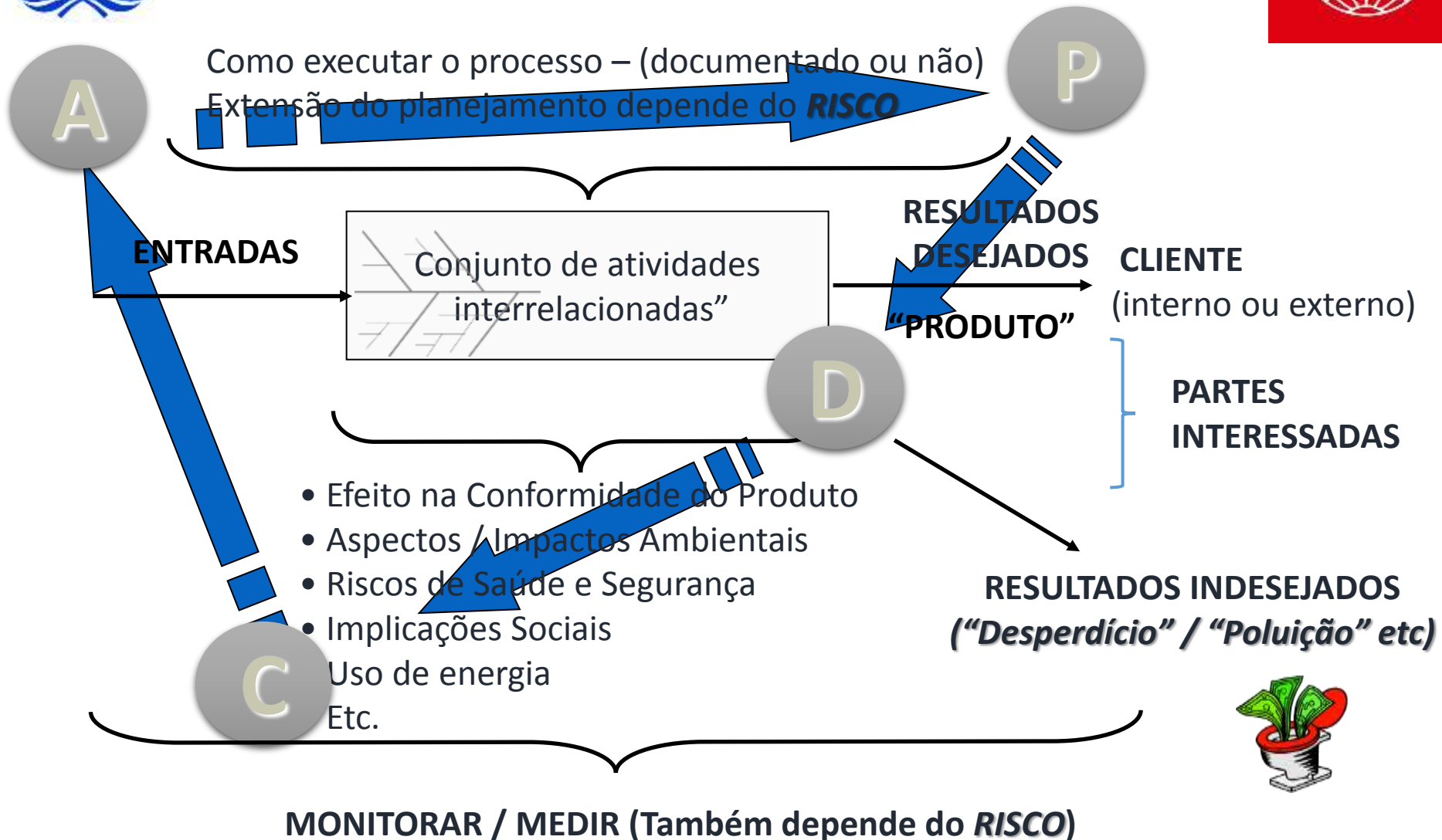
- Identificar os processos necessários para alcançar os resultados desejados;
- Monitorar continuamente os riscos (“causa/efeito”; “pensamento baseado em risco”)
- Gerenciar os processos e o sistema usando o ciclo “PDCA”.



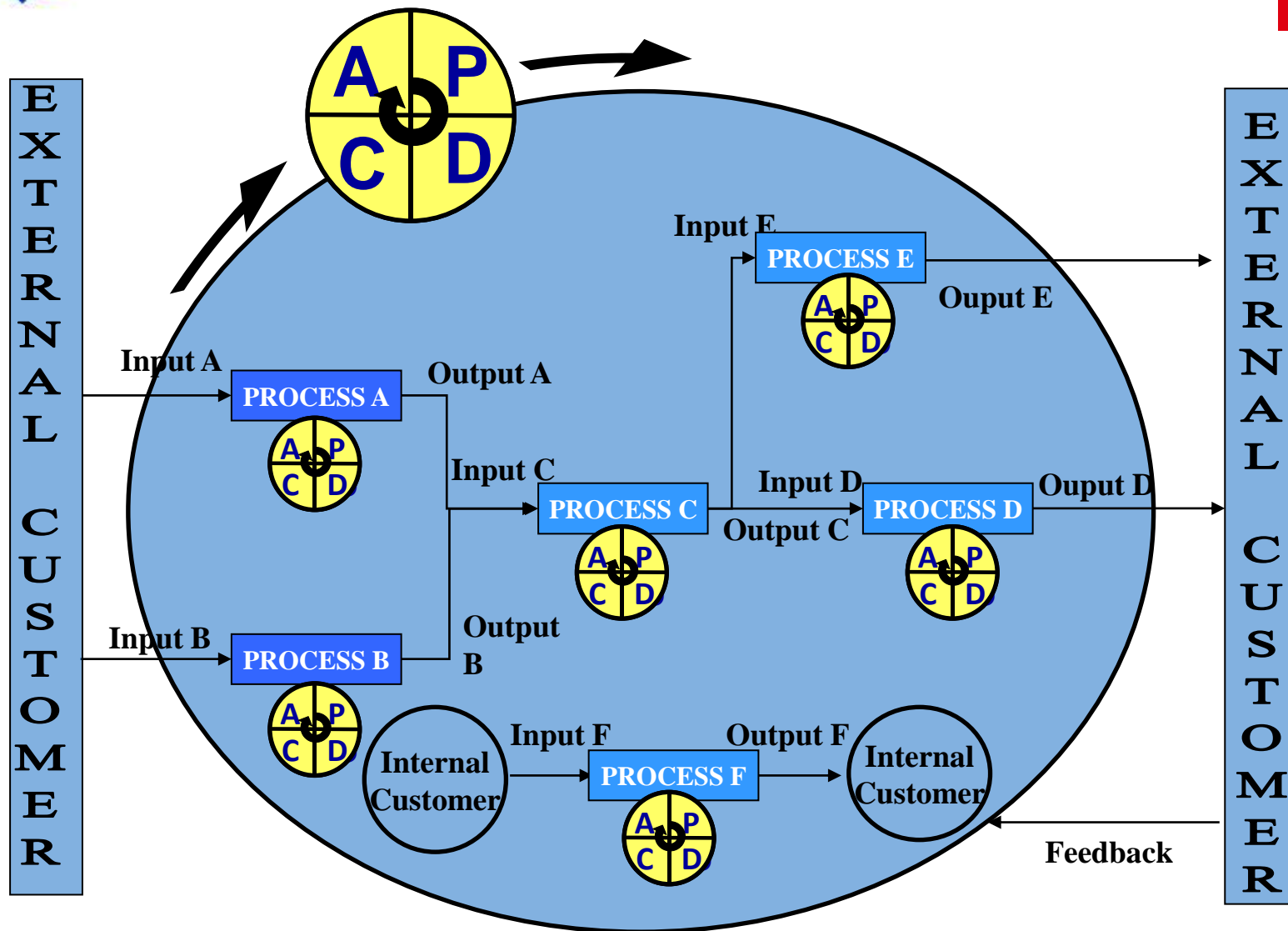


Como executar o processo – (documentado ou não)
Extensão do planejamento depende do **RISCO**



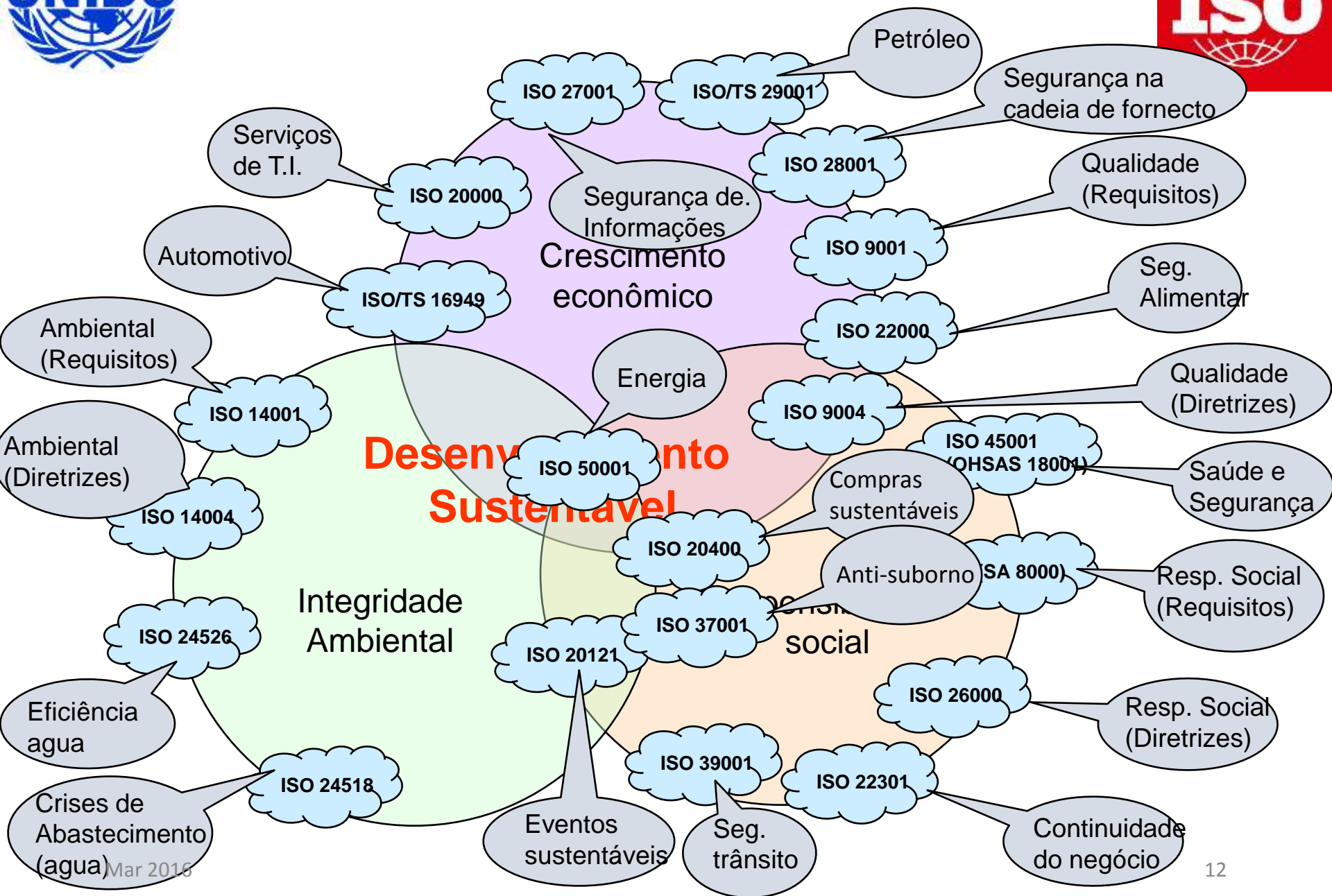


Sistema de processos





Posicionamento de algumas normas de sistemas de gestão





Alinhamento das normas de sistemas de gestão



- Grupo Coordenação Técnica da ISO (“JTCG”):
 - Visão conjunta para as normas de sistemas de gestão
 - Estrutura de alto nível para todas as normas ISO de sistemas de gestão
 - Títulos idênticos dos itens sob a estrutura de alto nível
 - Vocabulário-núcleo genérico para as normas de sistemas de gestão

O objetivo é facilitar a vida das organizações que optem por um “sistema de gestão único”



Diretivas ISO Parte 1 *Anexo SL*



- Incorpora as recomendações do trabalho do JTCG
- Define a estrutura e o formato comum para todas as novas normas ISO de sistemas de gestão *e revisões das normas existentes*
- Texto comum (aproximadamente 30% de cada norma terá texto idêntico)
- Teve um profundo impacto na revisão das normas ISO 9001 e ISO 14001



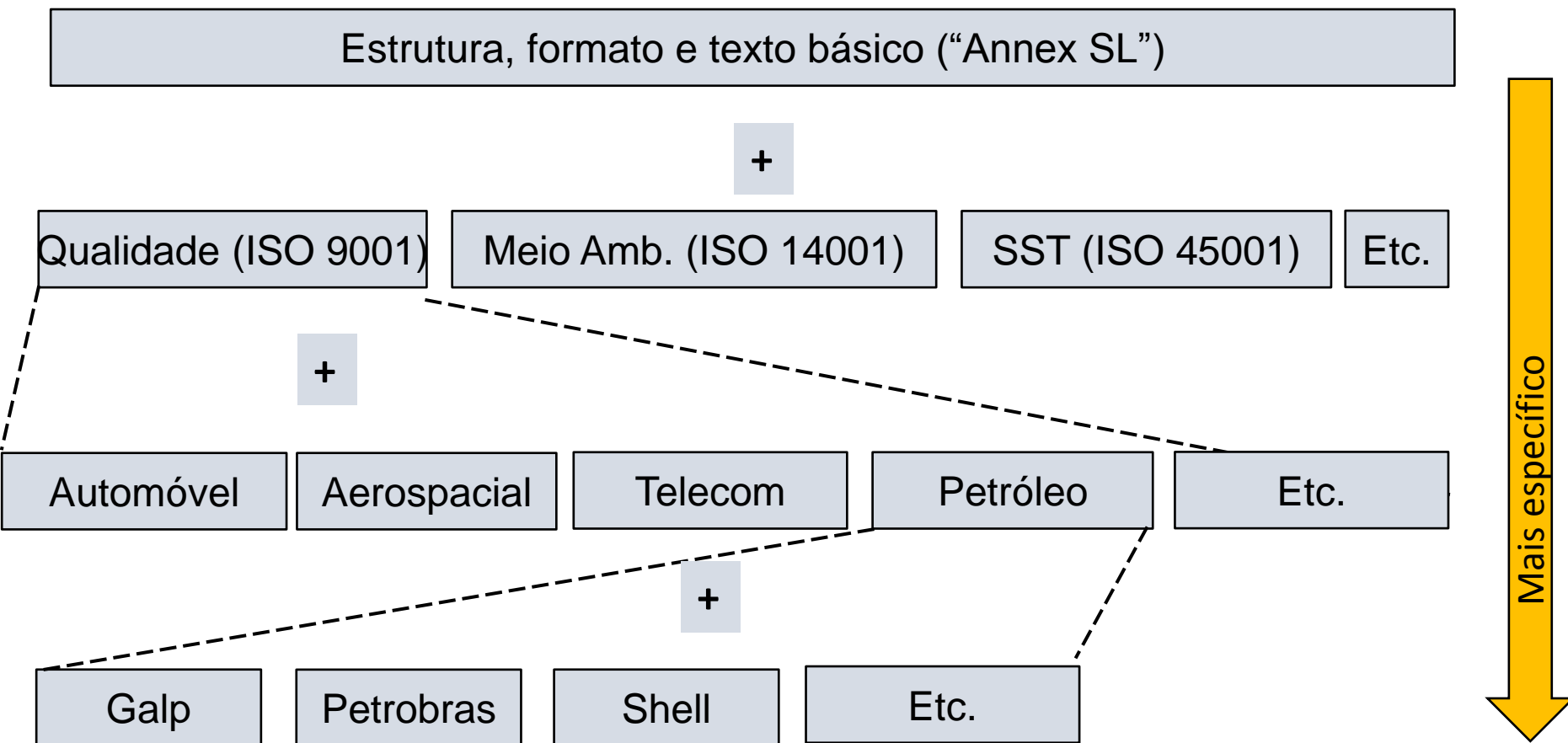
“Estrutura de alto nível”



1. Escopo
2. Referências normativas
3. Termos e definições
4. **Contexto** da organização
5. **Liderança**
6. Planejamento
7. Suporte
8. Operação
9. **Avaliação de desempenho**
10. **Melhoria**



NOVO ESTRUTURA “MATRICIAL” PARA NORMAS DE SISTEMAS DE GESTÃO





ISO 9001 – evolução, e NÃO revolução!

- ISO 9001:1987/1994
 - Prescritiva; cláusula-por-cláusula
- ISO 9001:2000/2008
 - “Abordagem por Processos”, menos documentação
- ISO 9001:2015
 - Foco no desempenho
 - “Processo + Pensamento baseado em Risco + PDCA”
 - Previsão de vida útil até 2030!
 - Talvez com pequenas modificações lá para 2022



Scenario Global do ISO/TC 176



- Desenvolvimento de normas genéricas sobre sistemas de gestão da qualidade que têm ampla aplicação:
 - todos os setores do mercado
 - organizações públicas e privadas
- +/- 1.200.000 de “certificações ISO 9001” no mundo

MAS

- Trata-se de MUITO mais do que apenas “certificação”
 - "A certificação ISO 9001" deve ser resultado de um sistema bem implementado de gestão da qualidade!
 - Outros produtos do ISO / TC 176 são destinados a ajudar as organizações a melhorar seu sistema de gestão da qualidade.



Visão do ISO/TC 176/SC 2



"Os produtos do SC2* são reconhecidos e respeitados em todo o mundo, e utilizados pelas organizações como um componente integrante do desenvolvimento sustentável"



*** ISO 9001, ISO 9004, e outros documentos / guias**



Missão do TC 176/SC 2



- Desenvolver, manter e apoiar um portfólio de produtos que permitam às organizações melhorar seu desempenho e *se beneficiar da implementação de um sistema robusto de gestão da qualidade.*
- Estabelecer requisitos genéricos do sistema de gestão da qualidade que forneçam as bases *para construir a confiança de bens e serviços entregues ao longo da cadeia de abastecimento* para as organizações e as pessoas em todo o mundo.
- *Fornecer orientações e apoio, quando necessário, para garantir a credibilidade continuada dos nossos produtos.*



Algumas novidades da ISO 9001:2015



- “Produtos e serviços” ao invés de “produto”
- “Contexto da Organização”
 - Quais são os fatores internos e externos?
- Identificação das “partes interessadas”
 - Necessidades e expectativas **relevantes** das partes interessadas **relevantes**?
- Mais requisitos para a alta direção e demais níveis gerenciais
- “Ações para abordar riscos e oportunidades”
 - Documento orientativo disponível no site da ISO www.iso.org
- Gestão de mudanças
- “Conhecimento organizacional”



Alguns requisitos “deletados”.....



- Eliminação do termo “ação preventiva” - ***o conceito agora está embutido (reforçado!) na norma inteira (“risco”)***
- Eliminação de requisitos específicos (prescritivos) para
 - Manual da Qualidade
 - Representante da administração



Resumo (ISO 9001:2015)

**ISO
14001**



My brother from
another mother.

**ISO
9001**



LINGUAGEM MAIS AMIGÁVEL





“PRODUTOS *E SERVIÇOS*”



CONTEXTO

Fatores externos

(ambientes legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social e econômico)

Fatores internos

(valores, cultura, conhecimento, processos de tomada de decisão etc)



Cada organização é diferente!

“PARTES INTERESSADAS RELEVANTES”



ABORDAGEM DE PROCESSO MANTIDA / REFORÇADA



“MENTALIDADE DE RISCO”



LIDERANÇA

“Empowerment”

“Coaching / mentoring”

“Accountability”



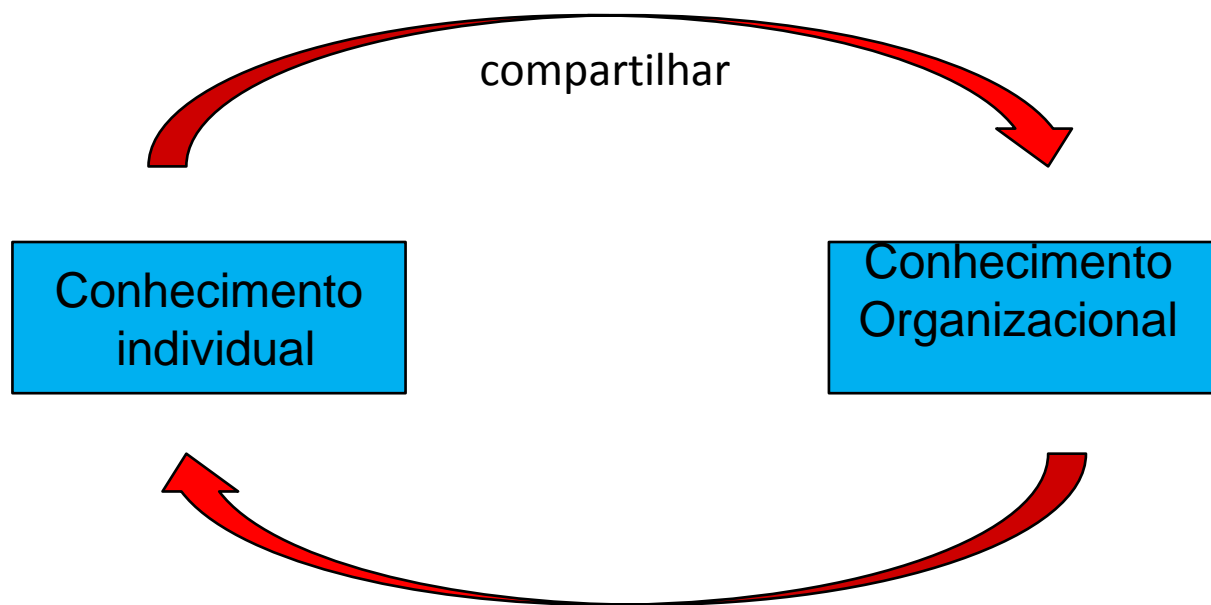
www.shutterstock.com · 108550430



Gestão de mudanças



CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL



COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Quem?

O que?

Quando?

**Com
quem?**

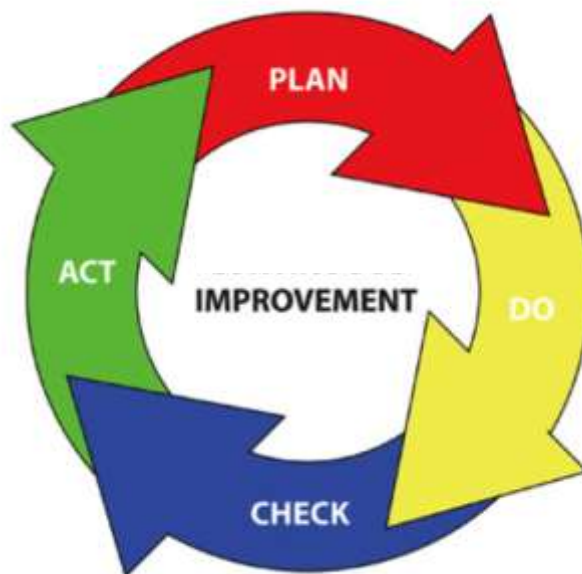
Como?



MELHORIA

Incremental
("Kaizen")

Reativa



Organizacional

Inovação



Transição para ISO 9001:2015



- Publicação da norma em 15 de Setembro de 2015;
- ISO/TC176, ISO/CASCO e IAF *aprovaram período de transição de 3 anos*
- Recomendamos às organizações que iniciem a transição tão logo quanto possível
 - Queremos evitar o “pico” de auditorias no final do período de transição
 - Evitar a sobrecarga dos recursos das certificadoras
- Orientações detalhadas no documento IAF ID9 e no site da ISO
<http://isotc.iso.org/livelink/livelink/open/tc176SC2public>



Conclusões



- ISO está alinhando seu portfolio de normas de sistemas de gestão
 - Objetivo é de facilitar a integração (sistema única)
 - Suportar desenvolvimento sustentável
- ISO 9001:2015
 - Publicação 15/9/2015
 - Alterações significativas na estrutura e sequencia de clausulas
 - “Abordagem de processo + PDCA + Pensamento baseado em risco”
 - Diversos requisitos novos
- Acompanhe atraves de www.iso.org



MUITO OBRIGADO!



nhc@tcaglobal.org