

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Norma ISO 9000

FUNDAMENTOS E VOCABULÁRIO

Norma ISO 9001

REQUISITOS



International
Organization for
Standardization

Norma ISO 9004

**LINHAS DE ORIENTAÇÃO PARA
MELHORIA DE DESEMPENHO**

1. Campo de Aplicação

1.1 Generalidades

Aplicamos os requisitos da norma para: 1º
Demonstrar que o nosso produto responde aos
requisitos do Cliente e regulamentares e 2º
Aumentar a satisfação do Cliente utilizando com
eficácia o sistema e a melhoria continua

1.2 Aplicação

Adequada a todo o tipo de organização,
independentemente do tipo, dimensão e
produto

1.1 Campo de Aplicação - Generalidades

Realça que os requisitos regulamentares e estatutários (legais) são os aplicáveis ao produto (serviço).

4. Sistema de Gestão da Qualidade

4.1 Requisitos Gerais

Estabelecemos, documentamos,
mantemos e melhoramos
continuamente o Sistema de
Gestão da Qualidade

4.1 Requisitos Gerais

- “Medir, quando aplicável”. Admite que nem todos os processos são passíveis de medição, devendo ser monitorizados.
- Os processos subcontratados são da responsabilidade da Organização (7.4 Compras)

4.1 Requisitos Gerais

- Avaliar quais os processos onde se aplica a medição (atingir meta quantitativa)
- Avaliar quais os processos subcontratados e determinar o seu método de controlo

4. Sistema de Gestão da Qualidade

4.2.1 Req. Documentação - Generalidades

Garantimos a aprovação da documentação do SGQ requerida pela Norma

4.2.3 Controlo dos Documentos

Controlamos os documentos requeridos pelo SGQ

4.2.2 Manual da Qualidade

Estabelecemos e mantemos o Manual da Qualidade

4.2.4 Controlo dos Registos

Mantemos os registos para proporcionar evidências

4.2.1 Requisitos Documentação - Generalidades

1. Esclarece que os procedimentos obrigatórios podem ser combinados.
2. Os requisitos da norma podem estar abrangidos por um ou mais procedimentos.

4.2.3 Controlo dos Documentos

Clarifica que os documentos de origem externa a controlar no SGQ são os que a Organização selecciona como necessários ao planeamento e operação.

4.2.4 Controlo dos Registos

Clarifica que os registos resultantes do planeamento, operação e controlo dos processos devem ser controlados, e não apenas os registos referidos na norma.

5. Responsabilidade da Gestão

5.1 Comprometimento da Gestão

Comprometemo-nos com a qualidade e evidenciamos o comprometimento

5.2 Focalização no Cliente

Focalizando nos requisitos e na satisfação dos clientes

5.3 Política da Qualidade

Enquadramos os compromissos na política da qualidade



QualiWork
Extracto do Manual da Qualidade V06

POLÍTICA DA QUALIDADE

Missão da QUALIWORK

A Qualiwork assume-se como um Parceiro dos seus Clientes na análise e melhoria dos seus processos, reforçando assim a sua eficiência e visibilidade. A orientação para o Cliente é a chave diferenciadora e uma preocupação real, que determina a actividade e forma de estar da Equipa da Qualiwork.

A fim de cumprir a sua Missão, a Qualiwork aposta numa Equipa competente, desenvolve metodologias de trabalho destinadas ao apoio aos seus Clientes e assume o compromisso de cumprir os requisitos da Norma NP EN ISO 9001, assim como os regulamentares e legais aplicáveis à sua actividade.

Visão da QUALIWORK

A Qualiwork visa ser reconhecida:

- Pelo valor das suas metodologias de implementação de Sistemas de Gestão eficientes e com altos níveis de satisfação dos Clientes e Formandos
- Como uma organização competente que garante uma constante actualização dos conhecimentos técnicos da sua equipa, permitindo uma valorização e inovação nos serviços prestados e formações ministradas
- Pela capacidade de resposta face às solicitações específicas de cada Cliente
- Pela motivação e responsabilidade da sua Equipa na relação com o Cliente
- Como uma organização certificada que actua no sentido da melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade
- Como uma organização acreditada como entidade formadora, garantindo a resposta às necessidades dos Clientes actuais e potenciais

Princípios éticos da Qualiwork

Confidencialidade: Os Colaboradores da Qualiwork conhecem a responsabilidade associada à sua actuação no seio do Cliente e em contacto com a sua informação confidencial, garantindo sigilo no tratamento da informação necessária ao desenvolvimento do serviço.

Honestidade: Os Colaboradores da Qualiwork fomentam uma relação de confiança e transparência com o Cliente, baseada na honestidade.


Responsabilidade: Os Colaboradores da Qualiwork estão conscientes do valor da sua intervenção na actividade do Cliente. Assumem a responsabilidade e consequências das suas propostas junto do Cliente, correspondendo à confiança neles depositada, actuando com ponderação.

Espírito de pertença: Os Colaboradores da Qualiwork "vestem a camisola" do Cliente, actuando em seu favor como se de si próprio se tratasse.

Contributo Individual: Os Colaboradores da Qualiwork conhecem e respeitam a Política da Qualidade, cumprem o descrito no SGQ incluindo as metodologias da Qualiwork, garantem o cumprimento dos objectivos contratualmente definidos com o Cliente e investem na permanente melhoria do serviço prestado ao Cliente, dos resultados da organização e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Gerência 31 de Outubro de 2008

QualiWork – Serviços de Gestão e formação em Qualidade, Lda.
Rua Jorge Barradas, 34 – Loja 4-5 – 1500 – 371 Lisboa
Telf. 21 762 33 00 Fax: 21 762 33 99
geral@qualiwork.pt www.qualiwork.pt



1 de 1

5.4 Planeamento

Planeamos a qualidade:
 1º Definindo objectivos e 2º
 Identificando os
 recursos, as acções e as
 responsabilidades

5.6 Revisão pela gestão

Revemos o SGQ para
 garantir a adequação

5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

Clarificamos as responsabilidades, as autoridades e a
 comunicação; Nomeamos o Director da Qualidade

OBJECTIVOS DA QUALIDADE - ANO XXXX							
Objectivo	Nº 1	Quantificação			Verificação		
Acção	Nº 1.1	Quando	1º Semestre		2º Semestre		
			<i>Check</i>	<i>Status</i>		<i>Check</i>	<i>Status</i>
Responsável	Recursos	Dados	Act		Act		

5.5.2 Representante da Gestão

Clarifica que o Representante da Gestão (Director da Qualidade) deve ser um membro da gestão da Organização.

6. Gestão de Recursos

6.1 Provisão de Recursos

Identificamos e disponibilizamos os recursos

6.3 Infra-estrutura

Identificamos e providenciamos a infra-estrutura

6.3 Infraestrutura

Considera os sistemas de informação como infraestrutura com impacto na conformidade do produto. Ex: Controlo de SW de operação.

6.3 Infraestrutura

- Inclusão do controlo do SW de operação com impacto no produto
- Definir métodos de manutenção preventiva dos Sistemas de Informação

6. Gestão de Recursos

6.2 Recursos Humanos

Identificamos as competências necessárias e asseguramos que o pessoal é competente

6.4 Ambiente de Trabalho

Proporcionamos as condições adequadas à conformidade do produto;
Promovemos a motivação, a satisfação e o desempenho do pessoal

6.2.1 Recursos Humanos - Generalidades

Clarifica que a conformidade com os requisitos do produto pode ser directa ou *indirectamente* afectada pelo pessoal que desempenha qualquer tarefa no SGQ.

6.2.2 Competência, formação e consciencialização

1. “Quando aplicável, a Organização deve proporcionar formação ou empreender outras acções para alcançar a *competência necessária*”.
1. A avaliação da eficácia é aplicável às acções desenvolvidas para alcançar a competência necessária. Ex: Avaliar a eficácia do recrutamento / subcontratação da competência.

6.2.2 Competência, formação e consciencialização

- Determinar as competências necessárias
- Clarificar acções resposta à necessidade de competências
- Avaliar a eficácia das acções

6.4 Ambiente de Trabalho

Apenas esclarece que é efectivamente a conformidade do produto que está em causa.

7. Realização do Produto

7.1 Planeamento da realização do produto

Planeamos e documentamos a sequência dos processos

7.2 Processos relacionados com o Cliente

Asseguramos que o produto e serviço satisfaz os requisitos do Cliente

7.3 Concepção e Desenvolvimento

Planeamos e controlamos a concepção e o desenvolvimento do produto

7. Realização do Produto

7.4 Compras

Controlamos os aprovisionamentos e o desempenho do fornecedor

7.5 Controlo da Produção e do Fornecimento do Serviço

Controlamos a produção e o fornecimento do serviço

7.6 Controlo dos dispositivos de monitorização e medição

Identificamos, utilizamos e controlamos os dispositivos de medição

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados com o produto

Clarifica que as actividades posteriores à entrega podem incluir quando contratualmente estabelecido, por exemplo: garantias, obrigações contratuais como serviços de manutenção, reciclagem e recolha de resíduos.

7.2.1 Determinação dos requisitos relacionados com o produto

Prever as actividades de acompanhamento e controlo de garantias, obrigações contratuais como serviços de manutenção, reciclagem e recolha de resíduos. Ex: Recolha de lâmpadas, equipamento eléctrico e electrónico e pneus

7.3.1 Planeamento da concepção e desenvolvimento

Clarifica que a revisão, a verificação e validação têm finalidades distintas no processo de concepção e desenvolvimento. Estas podem ser conduzidas e registadas de modo separado ou numa combinação adequada para o produto e para a Organização.

7.3.3 Saídas da concepção e desenvolvimento

Clarifica que a informação necessária pode incluir detalhes sobre a preservação do produto (por exemplo embalagem)

7.5.3 Identificação e rastreabilidade

Clarifica que a identificação deve ser considerada ao longo de toda a realização do produto.

Ex: Identificação ao longo do processo de assistência técnica.

7.5.4 Propriedade do cliente

Explica que a propriedade intelectual e dados pessoais são propriedade do cliente.

Ex: Controlo de bases com dados do Cliente. Lei de protecção de dados pessoais 67/98 de 26/10.

7.5.4 Propriedade do cliente

- Analisar a legislação relativa à protecção de dados pessoais e seu impacto na organização
- Verificar se as bases de dados internas têm que ser notificadas à comissão nacional de protecção de dados e quais as isenções de notificações

7.6 Controlo do equipamentos de monitorização e de medição

Deixa de ser DMM para passar a ser EMM.

Clarifica que a confirmação da aptidão do SW informático para satisfazer a aplicação pretendida, inclui a verificação e gestão da sua configuração, no sentido de manter o rigor da sua operacionalidade.

7.6 Controlo do equipamentos de monitorização e de medição

Considerar apenas os equipamentos para cumprimento do 7.6 e nas restantes situações excluir requisito.

Efectuar levantamento do SW de testes e prever a metodologia.

8. Medição, Análise e Melhoria

8.1 Generalidades

Planeamos e implementamos os processos de monitorização, medição, análise e melhoria

8.2 Monitorização e medição

Monitorizamos e medimos a satisfação dos clientes, o desempenho do SGQ, dos processos e do produto

8.4 Análise de dados

Recolhemos e analisamos os dados apropriados para determinar a adequação e a eficácia do SGQ e para identificar áreas de melhoria

8. Medição, Análise e Melhoria

8.3 Controlo do Produto Não Conforme

Garantimos que a não conformidade é resolvida

8.5 Melhoria contínua

Planeamos e gerimos os processos necessários para a melhoria contínua do SGQ

8.2.1 Satisfação do cliente

Podem ser incluídos dados provenientes de fontes tais como *surveys*, elogios, análise de negócios perdidos, informação relativa ao produto, accionamento de garantias e relatório de intermediários.

8.2.1 Satisfação do cliente

Considerar a totalidade da informação disponível na revisão do SGQ ou no Relatório de satisfação dos Clientes.

8.2.2 Auditoria interna

Admite correccões na resposta às constatações da Auditoria Interna.

8.2.3 Monitorização e medição dos processos

Sempre que os processos do SGQ não atingirem os resultados previstos, a Organização pode implementar correções e/ou acções correctivas, independentemente do impacte directo na conformidade do produto.

8.5.2 Acções Correctivas e 8.5.3 Acções Preventivas

Esclarece a necessidade avaliar a eficácia das acções correctivas e preventivas tomadas.

Plano de Implementação ISO 9001:2008 na Organização

Planeamento e Objectivos do SGQ

Manual da Qualidade

Revisão dos Processos

Auditoria Interna

Planeamento e Objectivos do SGQ

Garantir a revisão dos objectivos através da sua monitorização e medição. **(Cláusula 4.1 Requisitos gerais)**

Manual da Qualidade

- No caso de organizações de prestação de serviços, que não utilizam equipamentos de medição, excluir a **Cláusula 7.6 “Controlo de equipamentos de monitorização e de medição”**
- Rever a Matriz de Impacto adequando à nova designação das Cláusulas 6.2.2 e 7.6

Gestão de Recursos Humanos e Formação

- Inclusão na descrição de funções de competências de serviços eventualmente subcontratados
 - Inclusão de outras acções para além da formação para geração das competências identificadas (recrutamento, subcontratação)
 - Garantir avaliação da eficácia das acções desenvolvidas para alcançar as competências pretendidas
- (Clausula 6.2.2 “Competência, formação e consciencialização”)**

Gestão da Infraestrutura e Meios

- Inclusão do controlo efectuado ao SW de operação/produção com impacto no produto
- Definir métodos de manutenção preventiva dos Sistemas de Informação
(Cláusula 6.3 “Infraestrutura”)
- Garantir a preservação e protecção dos dados dos Clientes nos Sistemas Informação
(Clausula 7.5.4 “Propriedade do cliente”)

Processos de Venda

Quando contratualmente estabelecido com os Clientes, poderão ser incluídos aspectos posteriores à sua entrega, como por exemplo serviços de manutenção ou garantia e recolha de equipamentos em fim de vida

(Clausula 7.2.1 “Determinação dos requisitos do cliente”)

Processos de realização do produto e serviço

Considerar os aspectos relacionados com a propriedade do Cliente, nomeadamente no que se refere ao controlo das base de dados informáticas

(Clausula 7.5.4 “Propriedade do cliente”)

Processos de controlo de EMM / Gestão de Meios

Só aplicável a organizações que detenham Equipamento de Teste
(Clausula 7.6 “Controlo de equipamentos de monitorização e de medição”)

Processos de gestão de configurações (TI)

Incluir regras relativas ao controlo/verificações a efectuar ao SW de testes

(Clausula 7.6 “Controlo de equipamento de monitorização e de medição”)

Processos de avaliação de satisfação do cliente

Incluir para além medição do seu grau de satisfação via *survey*,
outras fontes de informação
(Clausula 8.2.1 "Satisfação do cliente")

Plano de Implementação

Verificar GAP entre SGQ actual e ISO 9001:2008

Alte-
rações
neces-
sárias?

Sim

Implementar alterações

Não

Não

Já efec-
tuada
AI?

Sim

Efectuar AI
parcial de
conformidade à
ISO 9001:2008

Não

Realizar AI global ISO
9001:2008

Auditoria
Externa