



“ISO 9001:2008

**A NOVA NORMA DE
SISTEMAS DE GESTÃO
DA QUALIDADE**

Gerar mudança

COMO PESSOAS...

ENQUANTO CONSUMIDORES...

COMO COLABORADORES DE UMA ORGANIZAÇÃO...

A mudança promove diferenças...

COMO ORGANIZAÇÃO...

ENQUANTO CLIENTE/FORNECEDOR....

COMO PARCEIROS DE NEGÓCIO...

A diferença promove novas soluções...

**reforçando a posição competitiva,
melhorando o desempenho ou o conhecimento.**

Gerar mudança

MUDAR CONHECIMENTOS INDIVIDUAIS É RÁPIDO...

MUDAR CONHECIMENTOS GRUPAIS É MAIS DIFÍCIL...

MUDAR VALORES, COMPORTAMENTOS OU ATITUDES INDIVIDUAIS É MUITO DIFÍCIL...

A MUDANÇA DE VALORES GRUPAIS DEMORA MUITO MAIS TEMPO...

DESAFIOS DO SEC. XXI

- Entender que “cliente” é um conceito abrangente e globalizador



À PARTE DAS PESSOAS E DOS CLIENTES...

UMA ORGANIZAÇÃO TEM QUE GERIR A SATISFAÇÃO DE UM CONJUNTO ALARGADO DE “PARTES INTERESSADAS”, TAIS COMO:

- ACCIONISTAS / PROPRIETÁRIOS
- GERENTES
- FORNECEDORES
- PARCEIROS
- ESTADO
- COMUNIDADE
- ...



DISPONDO, PARA TAL, DE UM CONJUNTO ALARGADO DE RECURSOS...

CUJA UTILIZAÇÃO EFICIENTE DEVE SER ASSEGURADA:

- HUMANOS
- FINANCEIROS
- PRODUTOS / SERVIÇOS
- IMAGEM / MARCAS
- MERCADOS
- TECNOLOGIA / INFRAESTRUTURAS
- CONHECIMENTO
- CULTURA
- PROCESSOS
- LOCALIZAÇÃO
- ...





**EXISTEM CONSULTORES,
EXISTEM FORMADORES,
EXISTEM ASSOCIAÇÕES,
EXISTEM LEIS,**

...

E EXISTEM NORMALIZADORES...

AS NORMAS SÃO:

- VEÍCULOS DE PROMOÇÃO DE BOAS PRÁTICAS
- COMPILAÇÕES DE REGRAS DE BOM SENSO
- REFERENCIAIS PARA A DEFINIÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E USO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO
- APLICÁVEIS A SITUAÇÕES ESPECÍFICAS, OU DE CARÁCTER GENERALISTA
- ORIENTAÇÕES PARA SE ALCANÇAR A MELHOR SOLUÇÃO, EM CADA CASO
- ...

A norma ISO 9001

- Emitida na década de 80
- Sujeita a revisões periódicas (1994, 2000, 2008), lideradas pelo ISO/TC 176
- Utilizada por mais de 1.000.000 de organizações em todo o mundo
- Par consistente com a ISO 9004
- Estabelece os requisitos mínimos para um sistema de gestão da qualidade
- Compatível com outras normas de sistemas de gestão
- Aplicáveis a qualquer organização
- ...

A norma ISO 9001:200(?)

- Redacção mais amigável
 - Conceitos clarificados
 - Introdução de exemplos
 - Utilização facilitada
 - Estrutura normativa idêntica
-
- Reduzido impacto nos SGQ já implantados

A norma ISO 9001:200(?)

- Mantém suporte nos 8 princípios da GQ
- Mantém modelo de processos
- Mantém estrutura de requisitos
- Mantém na íntegra capítulo 5 (Responsabilidade da gestão)

- Reduzido impacto nos SGQ já implantados

A norma ISO 9001:200(?)

- Reforça a necessidade de cumprimento com requisitos estatutários e regulamentares e legais aplicáveis ao produto (mp, pi, pa, ...)
- Reduz focalização na formação e reforça a orientação para as competências
- Reduz orientação para o produto das ferramentas de melhoria, concentrando-se no SG

- Reduzido impacto nos SGQ já implantados

A norma ISO 9004:200(?)

- Revisão relevante e significativa
- Focalização em:
 - Estratégia
 - Inovação
 - Gestão do Risco
 - Gestão do Conhecimento
 - Sustentabilidade
 - Gestão de recursos financeiros e naturais
 - Eficiência
 - Indicadores chave
 - Gestão da aprendizagem

COMO PROMOVER "A BOA NOVA" ?

- COMO EVITAR O “JUÍZO” EM CAUSA PRÓPRIA?
- COMO ASSEGURAR QUE A MELHORIA É SUSTENTÁVEL?
- COMO OFERECER GARANTIAS?
- COMO EVIDENCIAR ÀS PARTES INTERESSADAS QUE JÁ PASSAMOS DAS INTENÇÕES AOS ACTOS E JÁ TEMOS RESULTADOS?

CERTIFICAÇÃO



CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS



AENOR/LUSAENOR

- > 30.000 CERTIFICADOS EMITIDOS EM TODO O MUNDO
 - MEMBRO DA REDE INTERNACIONAL IQNet
 - > 75.000 REFERÊNCIAS DE PRODUTOS CERTIFICADOS
 - > 25.000 NORMAS PUBLICADAS
 - PRESENTE EM 65 PAÍSES
-
- Actuando em Portugal desde o Porto e Lisboa
 - >400 certificados emitidos

IMPLEMENTAÇÃO E CERTIFICAÇÃO



OU...



**A Qualidade promove
a competitividade e a
sustentabilidade**

**Cuidar o meio
ambiente promove a
competitividade e
sustentabilidade**

**A certificação
LUSAENOR promove a
competitividade e
sustentabilidade**

Em todo o mundo.



Pedro Castro Alves

96 32 29 111

palves@aenor.com

OBRIGADO!!!

PT/APEMETA/090508

LUS AENOR²⁰

