



Apêndice

Prof. André Jun Nishizawa
Gestão da Qualidade

Sumário

- Família ISO 9000;
- ABNT

ISO 9000

- ✦ **As normas foram criadas pela International Organization for Standardization (ISO);**
- ✦ **Sede em Genebra, Suíça;**
- ✦ **A família 9000 é composta pelas primeiras normas voltadas à gestão.**

Sumário

Quadro A.1 Família de normas ISO 9000.

Norma	Descrição	Pontos principais
ABNT NBR ISO 9000	Descreve os fundamentos dos sistemas de gestão e a terminologia a ser usada neles. Sua última atualização data de 2005. Não tem por finalidade a certificação, mas sim o apoio à ISO 9001.	Princípios da gestão da qualidade: 1) Foco no cliente. 2) Liderança. 3) Envolvimento de pessoas. 4) Abordagem de processo. 5) Abordagem sistêmica para gestão. 6) Melhoria contínua. 7) Abordagem factual para tomada de decisão. 8) Benefícios mútuos na relação com fornecedores.

(continua)

Sumário

ABNT NBR
ISO 9001

Estabelece os requisitos do sistema de gestão da qualidade. Sua última atualização data de 2008. É a principal norma da família, usada para certificação.

Essa norma: 1) Determina a abordagem por processo. 2) Aponta requisitos gerais e de documentação para o sistema de gestão. 3) Determina as responsabilidades da direção. 4) Trata da gestão de recursos. 5) Refere-se à realização do produto. 6) Estabelece medição, análise e melhoria.

ABNT NBR
ISO 9004

Trata da sustentabilidade do sucesso da organização por meio da gestão da qualidade. Sua última atualização data de junho de 2010. É usada como apoio à norma ISO 9001.

Para alcançar o sucesso sustentado, a organização precisa:

- 1) Planejar a longo prazo.
- 2) Monitorar e analisar regularmente seu ambiente.
- 3) Identificar quem são os *stakeholders* e avaliar seu impacto no desempenho organizacional.
- 4) Manter os *stakeholders* informados sobre os planos e atividades da organização.
- 5) Estabelecer relações de benefício mútuo com fornecedores, parceiros e demais interessados.
- 6) Empregar abordagens diferentes, inclusive mediação e negociação, a fim de equilibrar as necessidades e expectativas – muitas vezes conflitantes – dos *stakeholders*.
- 7) Identificar riscos de curto e longo prazo e desenvolver uma estratégia geral para minimizá-los.
- 8) Prever os recursos que serão necessários no futuro – incluindo competências dos funcionários.
- 9) Estabelecer processos apropriados e facilmente adaptáveis a mudanças para executar a estratégia organizacional.
- 10) Avaliar regularmente a conformidade com os planos e procedimentos e tomar atitudes preventivas ou corretivas em caso de não-conformidade.
- 11) Assegurar que as pessoas da organização tenham oportunidade de aprender para beneficiar a si mesmas, bem como para manter a vitalidade da organização.
- 12) Estabelecer e manter processos de inovação e melhoria contínua.

Sumário

ABNT NBR
ISO 19011

Versa sobre auditorias de sistemas de gestão da qualidade e gestão ambiental. Sua versão mais atual é de 2002, com correção datada de 2003.

Contempla: 1) Os princípios da auditoria.
2) A gestão de programas de auditoria.
3) A realização de auditorias de sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental.
4) A competência de auditores de sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental.

Outras normas

- ✦ A seguir, algumas normas editadas pela ABNT/
CB-25.

Norma	Descrição	Publicação
ABNT NBR ISO 10002	Gestão da qualidade – satisfação de clientes: diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações.	2005
ABNT NBR ISO 10005	Gestão da qualidade: diretrizes para planos da qualidade.	1997
ABNT NBR ISO 10006	Sistemas de gestão da qualidade: diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos.	2006
ABNT NBR ISO 10007	Sistemas de gestão da qualidade: diretrizes para a gestão de configuração.	2005
ABNT NBR ISO 10012	Sistemas de gestão de medição: requisitos para o processo de medição e equipamento de medição. <i>(Anula as normas NBR ISO 10012-1 e NBR ISO 10012-2.)</i>	2004

ABNT ISO/ TR 10013	Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade.	2002
ABNT ISO/ TR 10014	Diretrizes para gestão de aspectos econômicos da qualidade.	2000
ABNT NBR ISO 10015	Gestão da qualidade: diretrizes para treinamento.	2001
ABNT ISO/ TR 10017	Guias sobre técnicas estatísticas para a ABNT NBR ISO 9001: 2000.	2005
ABNT ISO/ TR 10019	Diretrizes para a seleção de consultores de sistema de gestão da qualidade e uso de seus serviços.	2007

ABNT NBR 14919	Sistema de gestão da qualidade – setor farmacêutico. Requisitos específicos para aplicação da NBR ISO 9001: 2000 em conjunto com as boas práticas de fabricação para indústria farmacêutica (BPF).	2002
ABNT NBR 15075	Sistemas de gestão da qualidade – requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001: 2000 para empresas de serviços de conservação de energia (Esco).	2004
ABNT ISO/TS 16949	Sistemas de gestão da qualidade – requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000 para organizações de produção automotiva e peças de reposição pertinentes.	2004
ABNT NBR 15419	Sistemas de gestão da qualidade – requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001 para as organizações educacionais.	2006

Referências

- ✦ www.abntcatalogo.com.br
- ✦ www.abntcb25.com.br

“Nada lhe posso dar que já não exista em você mesmo.

Não posso abrir-lhe outro mundo de imagens, além daquele que há em sua própria alma.

Nada lhe posso dar a não ser a oportunidade, o impulso, a chave. Eu o ajudarei a tornar visível o seu próprio mundo, e isso é tudo.” (Herman Hesse)

Semana	Data	Assunto
1	8/2	Apresentação
2	15/2	Definição e conceitos, Cap. 1
3	29/2	Qualidade por setores, Cap. 2 + ATPS 1
4	7/3	TQM, Cap. 3
5	14/3	TQM, Cap. 3
6	21/3	Controle da qualidade on-line, Cap. 4 + ATPS 2
7	28/3	Controle da qualidade off-line, Cap. 5
8	4/4	Revisão
9	11/4	Prova + ATPS 3
10	18/4	Entrega de notas
11	25/4	Melhoria contínua: 5S, Cap. 6
12	2/5	Melhoria contínua: Kaizen, Cap. 6
13	9/5	Melhoria contínua: 6Sigma, Cap. 6
14	16/5	Qualidade nas organizações, Cap. 7
15	23/5	Normas ISO, Apêndice
16	30/5	Normas ISO, Pré-entrega de ATPS
17	6/6	Entrega de ATPS Final e Revisão
18	13/6	Prova oficial
19	20/6	Revisão
20	27/6	Prova substitutiva