

O QUE É A ISO9001?

10 de junho de 2009

A K.mind é uma empresa de Consultoria e Educação que atua no campo do conhecimento da Liderança e Gestão, que colabora com seus clientes para alcançar altos níveis de desempenho e excelência na execução dos seus objetivos por meio do alinhamento do comportamento e dos valores de seu capital humano às estratégias da organização.



O Modelo Organizacional LSM (Leadership, Strategy, Management) foi concebido como solução para a integração organizacional com o desenvolvimento dos três princípios fundamentais de uma organização: A Liderança, A Estratégia e a Gestão (Execução).

A K.mind desenvolve, de forma colaborativa com seus clientes, projetos personalizados orientados para implementação com base em uma metodologia própria e referenciada com as melhores práticas de Classe Mundial.

O QUE É A ISO9001?

É uma norma internacional para sistemas de gestão da qualidade reconhecida mundialmente;

Visa aumentar a satisfação dos clientes através de uma aplicação efetiva do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do negócio;

Demonstrar a sua habilidade em prover produtos e serviços que cumprem constantemente com os requisitos dos clientes e regulatórios.

VANTAGENS DA ISO9001

Consistência melhorada no desempenho de produtos/serviços e, portanto níveis mais altos de satisfação de clientes.

Percepção melhorada dos clientes em relação à imagem, cultura e desempenho da organização.

Produtividade e eficiência melhoradas, o que leva a reduções de custo.

Melhora da comunicação, moral e satisfação no trabalho – o pessoal compreende o que se espera deles e um do outro.

Vantagem competitiva e maiores oportunidades de marketing e vendas.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

É um sistema de gestão do negócio, de bom senso, documentado, que pode ser aplicado a todos os setores de negócio e a todos os tamanhos de empresas.

Se pensarmos em um negócio como um conjunto de processos, ele identifica as áreas de processos-chave que necessitam ser enfocados para garantir que a qualidade seja gerenciada efetivamente.

PROCESSOS

Um processo é uma atividade, apoiada por recursos e pela direção, para permitir a transformação de entradas em saídas. As saídas de um processo freqüentemente constituem a entrada para o seguinte.

8 PRINCÍPIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

- Foco no Cliente;
- Liderança;
- Envolvimento das Pessoas;
- Abordagem no Processo;
- Abordagem Sistêmica para Gestão;
- Melhoria Contínua;
- Abordagem Factual para Tomada de Decisão;
- Benefícios mútuos nas relações com Fornecedores.

SEÇÃO 4.0 SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Enfatiza a necessidade de documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente a sua efetividade.

Controle de Dados e Documentos

Controle de Registros da Qualidade

SEÇÃO 5.0 RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

No contexto da ISO 9001, alta direção são as pessoas responsáveis por definirem a política da qualidade para um dado local ou atividade. Eles podem ser o presidente executivo, o gerente do local (site) ou um diretor da qualidade corporativo.

SEÇÃO 6.0 GESTÃO DE RECURSOS

A gestão da qualidade no dia-a-dia e sua efetividade dependem do uso de recursos apropriados para cada tarefa. Estes incluem as pessoas executando as atividades, as ferramentas que elas têm e os serviços de apoio.

SEÇÃO 7.0 REALIZAÇÃO DE SERVIÇO

Processos instalados para garantir que os requisitos dos clientes sejam cumpridos e que sua efetividade seja medida.

SEÇÃO 8.0 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

A seção 8.0 é a chave para um negócio bem sucedido. Ela inclui aquelas medições sendo feitas que nos podem ajudar a melhorar nosso negócio e demonstrar a conformidade do produto. Geralmente inclui o uso de técnicas estatísticas, caso apropriado.

Medir os níveis de satisfação dos clientes é uma boa forma de começar, auditorias internas, é outra. Existem aqui muitas possibilidades, incluindo monitoramento e medição de processos e produtos.

AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

O objetivo da norma é a prevenção de não-conformidade. Isto pode ser feito de duas formas – através de ações corretivas ou preventivas.

Ações corretivas devem ser executadas quando se identifica que algo saiu errado. Ações preventivas são mais pró-ativas e são executadas quando se identifica algo que possivelmente poderá dar errado.

CERTIFICAÇÃO

Estar certificado significa que uma terceira parte visita e audita a forma como os sistemas e processos funcionam dentro da empresa. Caso tudo esteja funcionando de acordo com os requisitos da norma, eles emitem um certificado, registrando-os na ISO 9001. Isto proporciona aos clientes e outros interessados uma verificação independente de que a empresa está certificada nos padrões da qualidade.

ESTRUTURAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO

FOCO DE ATUAÇÃO

- Procedimentos de base da Qualidade
- Procedimentos do Processo de Negócios
- Procedimentos do Processo Essencial
- Procedimentos essenciais da Qualidade
- Auditoria Interna
- Procedimentos do item 5 da norma
- Procedimentos do item 6 da norma
- Procedimentos do item 7 da norma
- Procedimentos do item 8 da norma
- Elaboração do Manual da Qualidade
- Revisão dos itens da norma atendidos
- Auditoria de Referência
- Consolidação do Projeto