

Título Evento: “A certificação segundo a NORMA ISO 9001 QUALIDADE”

Tipo de Evento e promotores (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.): workshop

Data: 20 março 2014

Local: ISEG, Lisboa

Participante(s) da AEP: Alexandra Sevinate Pontes; Isabel Ribeiro

Objetivos

Conhecer o processo de certificação segundo a norma ISO 9001

Analisar a evolução prevista para a nova versão da norma ISO 9001:2015

Saber interpretar os princípios e requisitos da Norma de referência ISO 9001:2008 “Sistemas de gestão da qualidade: requisitos”

NOTAS DE INTERESSE:

Boas Vindas – ISEG

Vice-presidente do ISEG: O ISEG tem certificações várias da escola e dos seus cursos, pela A3ES, ACBS (agência internacional de certificação de qualidade económica e gestão). A certificação dos serviços do ISEG foi feita de acordo com a ISO 9001:2008.

Experiência da Qualidade no ISEG – ISEG

Vitor Palmela Ramos

Todo o SGQ do ISEG foi construído com base na norma ISO 9001:2008 uma vez que a presidência da escola elegeu o rumo de ter o aluno como cliente especial.

Grandes objetivos do ISEG: dar suporte a todas as certificações e acreditações nacionais e internacionais.

Os princípios orientadores do ISEG são os princípios da GQ de acordo com a ISO 9001:2008.

Inquéritos aos alunos no ISEG:

- 1º ano/1ª vez
- Pedagógicos (semestrais)
- Inq. Anual de satisfação
- Sugestões/reclamações (folheto)
- Empregabilidade
- Eventos (seminários, workshops)
- Mobilidade e Internacionalização
- Provedoria do aluno

Estão a ser desenvolvidas novas uc com novas competências transversais que visão facilitar a integração dos diplomados do ISEG no mercado de trabalho.

Certificação em Portugal e no Mundo – Dados e benefícios - APCER

Normas de sistemas de gestão: (ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001; ISO/TEC 2001; ISSO/TEC 27001; ISO 22000; ISO 50001; NP 4457)

Porquê certificar?

- Comprovação da aplicação dos modelos e ferramentas de gestão;
- Diferenciação no mercado
- Facilita acesso a parcerias, concursos, projetos de financiamento
- Demonstra preocupação pela sustentabilidade do negócio
- Avaliação por entidade externa independente
- Credibilidade e transparência.

Novidades da nova versão da norma ISO 9001:2015 - APCER

Ainda não se conhecem as alterações efetivas da ISO 9001 (2015) uma vez que a sua versão ainda está a ser analisada/trabalhada pela comissão técnica portuguesa que acompanha o comité draft da ISO.

Inputs até à data de hoje:

- 1º pilar: garantir e apoiar o crescimento económico sustentável – economia, ambiente, responsabilidade social.

- Diretiva ISO parte I: anexo SL: 30% do texto das normas ISO referentes a sistemas de gestão vai ser comum a todas – facilita a integração de várias ISO num sistema de gestão (Vocabulário – núcleo genérico para todas as normas de sistemas de gestão). Esta decisão vai ter um profundo impacto na revisão da 9001 e da 14001.

De acordo com o anexo SL a ISO 9001:2015 passa a ter a seguinte estrutura:

1. Âmbito
2. Referências normativas
3. Termos e definições
4. Contexto da organização
5. Liderança
6. Planeamento
7. Operação
8. Avaliação e monitorização do desempenho
9. Melhoria

Objetivos chave para a revisão da ISO 9001

- Atualizar para refletir práticas empresariais modernas, mudanças de ambiente de negócios e novas tecnologias;
- Fornecer um núcleo estável para os próximos 10 anos;
- Manter o foco atual na gestão dos processos para produzir os resultados desejados;
- Proporcionar maior ênfase na obtenção da conformidade do produto;
- Aplicar o anexo SL para melhorar a compatibilidade e alinhamento com outras normas do SG;
- Facilitar a eficaz implementação.

Revisão dos 8 princípios da Gestão da Qualidade (nova apresentação passam a ser 7 princípios):

1. Customer focus
2. Leadership
3. Competence & engagement of people;
4. Process approach
5. Improvement
6. Informed decision making
7. Relationship management

Future Concept (inputs do GT)

- Reformulação completa da norma para alinhar com o anexo SL;
- “Bens e Serviços” vem substituir “Produto”
- Maior enfoque no risco e oportunidades
- Eliminação das “ações preventivas” – o conceito é agora intrínseco na norma (“risco”)
- “Aquisição de bens e serviços” vem substituir “Compras” e inclui processo subcontratados;
- Eliminação dos requisitos específicos para “manual da qualidade” e “Representante da Gestão”
- Requisitos mais genéricos para “Conceção e desenvolvimento” e “EMM”
- A nova versão da norma (2015) não permite exclusões.

Preocupações e Críticas:

Alguns não gostam nem aceitam a abordagem ao anexo SL.

Estão a ser preparados suportes vários

Transição (para quem está certificado ISO 9001:2008) no período de 3 anos (setembro 2018);

Assim que for publicada a versão DIS (meados de 2014) as organizações devem começar a transição para evitar picos de auditorias e evitar sobrecarga nos serviços de certificação.

Para mais informações consultar: www.iso-org e www.apcer.pt