

Luis Fonseca (luismiguelcfonseca@gmail.com)

Prof. Adjunto ISEP-IPP. Presidente DRN APQ

PhD, ASQ Fellow.

[paginas.isep.ipp.pt/lmf/](http://paginas.isep.ipp.pt/lmf/)

<http://pt.linkedin.com/in/luismiguelciravegnafonseca>



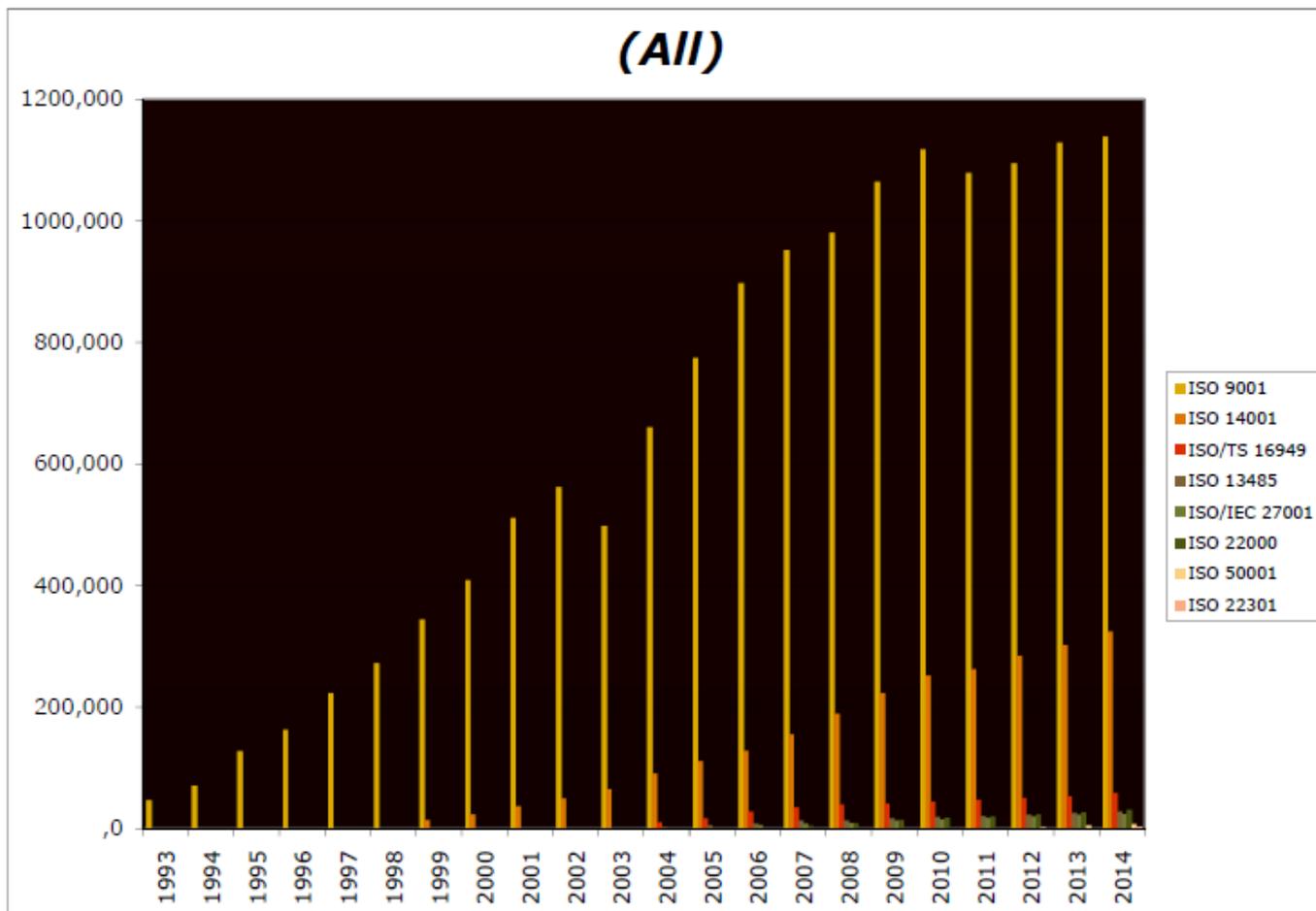
- **A perspectiva actual coloca o ênfase no equilíbrio da satisfação das diversas partes interessadas relevantes:**

Clientes;

- Accionistas;
- Colaboradores;
- Fornecedores/Parceiros;
- Sociedade em geral.
- **Importância da Sustentabilidade (Pilares Económico, Ambiental e Social)**

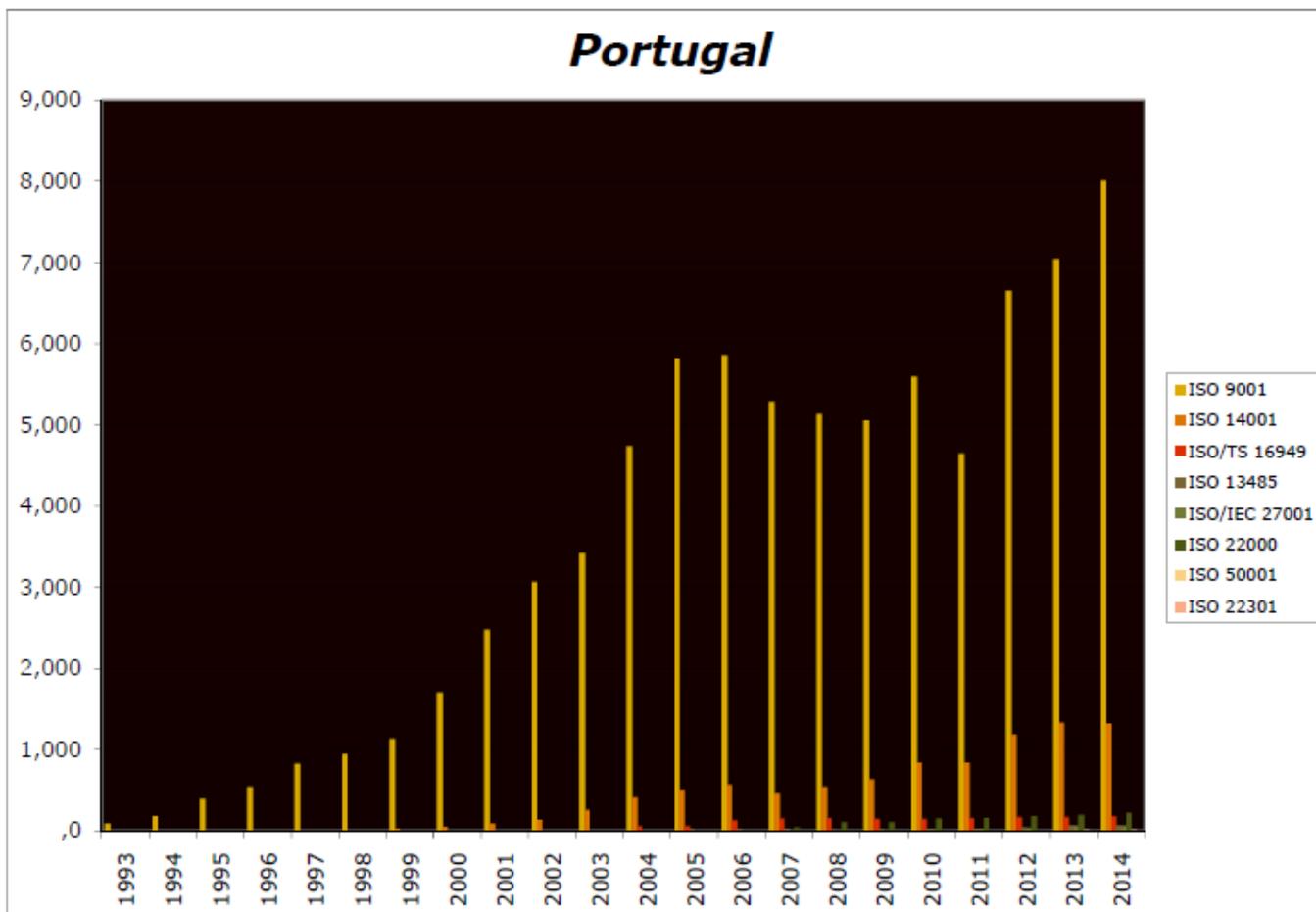
- Sucesso inegável das normas ISO 9001 (mais de 1 milhão de organizações com o seu sistema de gestão da qualidade certificado) e ISO 14001 (mais de 300 mil organizações com o seu sistema de gestão ambiental certificado).
- Visão dominante aponta para benefícios das ISO 9001 e ISO 14001 em especial quando há uma motivação interna (de melhoria).
- Haverá que estudar além das motivações o modo como as normas são interpretadas e implementadas.
- Progressiva passagem de uma abordagem *unistakeholder* a *multistakeholder*.

# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



Fonte: iso survey 2015, acedido em [www.iso.org/iso/iso-survey](http://www.iso.org/iso/iso-survey)

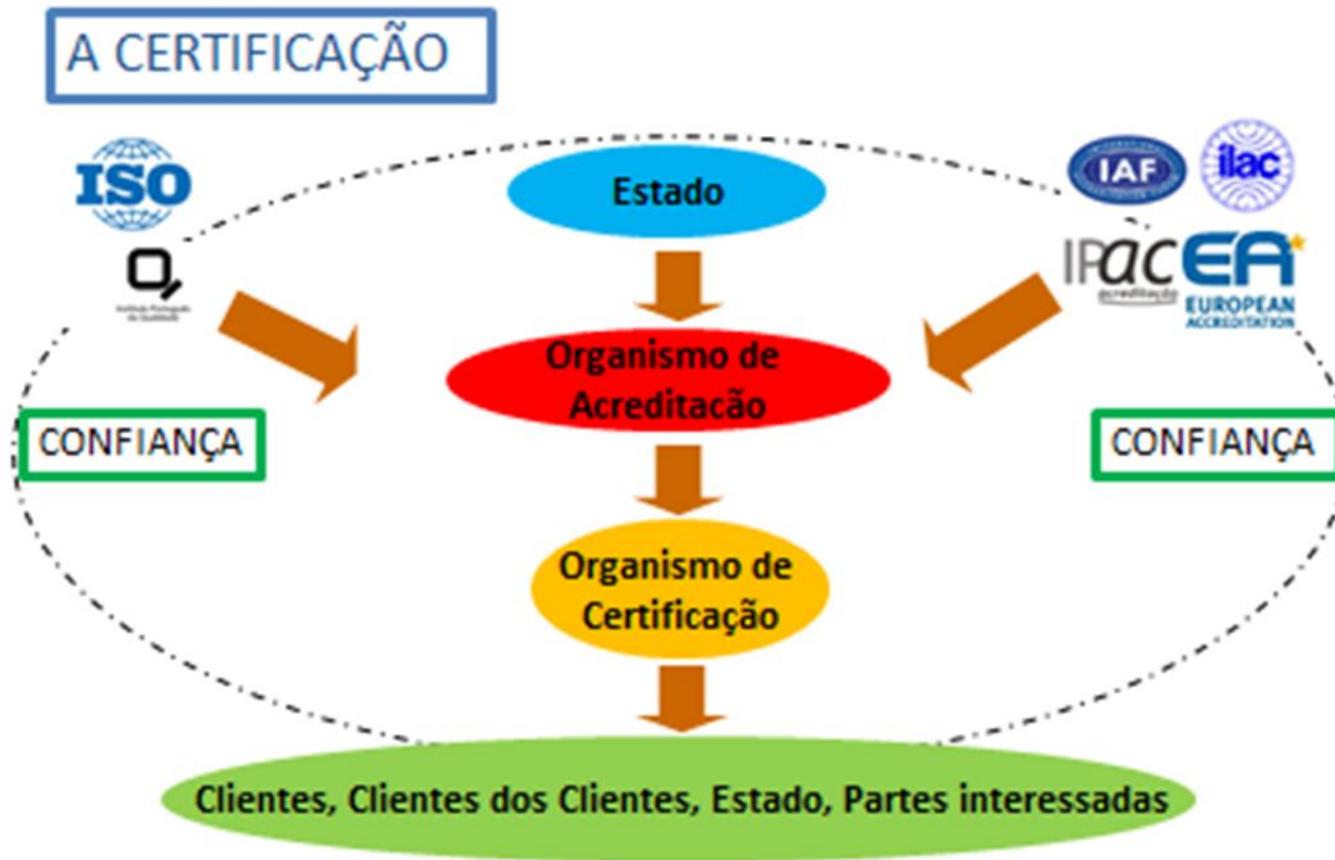
# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



Fonte: iso survey 2015, acedido em [www.iso.org/iso/iso-survey](http://www.iso.org/iso/iso-survey)

- Nos últimos 25 anos, muitas outras Normas de Sistemas de Gestão passaram a ser usadas.
- Organizações que usam múltiplas Normas de Sistemas de Gestão têm pressionado a ISO para que adote um formato e linguagem alinhados entre estas normas.
- **As ISO 9001 e ISO 14001 precisam de mudar para:** se adaptarem a um mundo em mudança; reforçar a capacidade da Organização para satisfazerem os clientes e melhorarem o desempenho ambiental; refletir o cada vez mais complexo ambiente em que a Organização operam; garantir que refletem as necessidades das partes interessadas (relevantes...); facilitar a integração com outros sistemas de gestão..

# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



## ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL (ANEXO SL)

Introdução

1. Âmbito

2. Referências Normativas

3. Termos e definições

4. Contexto da organização

5. Liderança

6. Planejamento

7. Suporte

8. Operações

9. Avaliação do desempenho

10. Melhoria

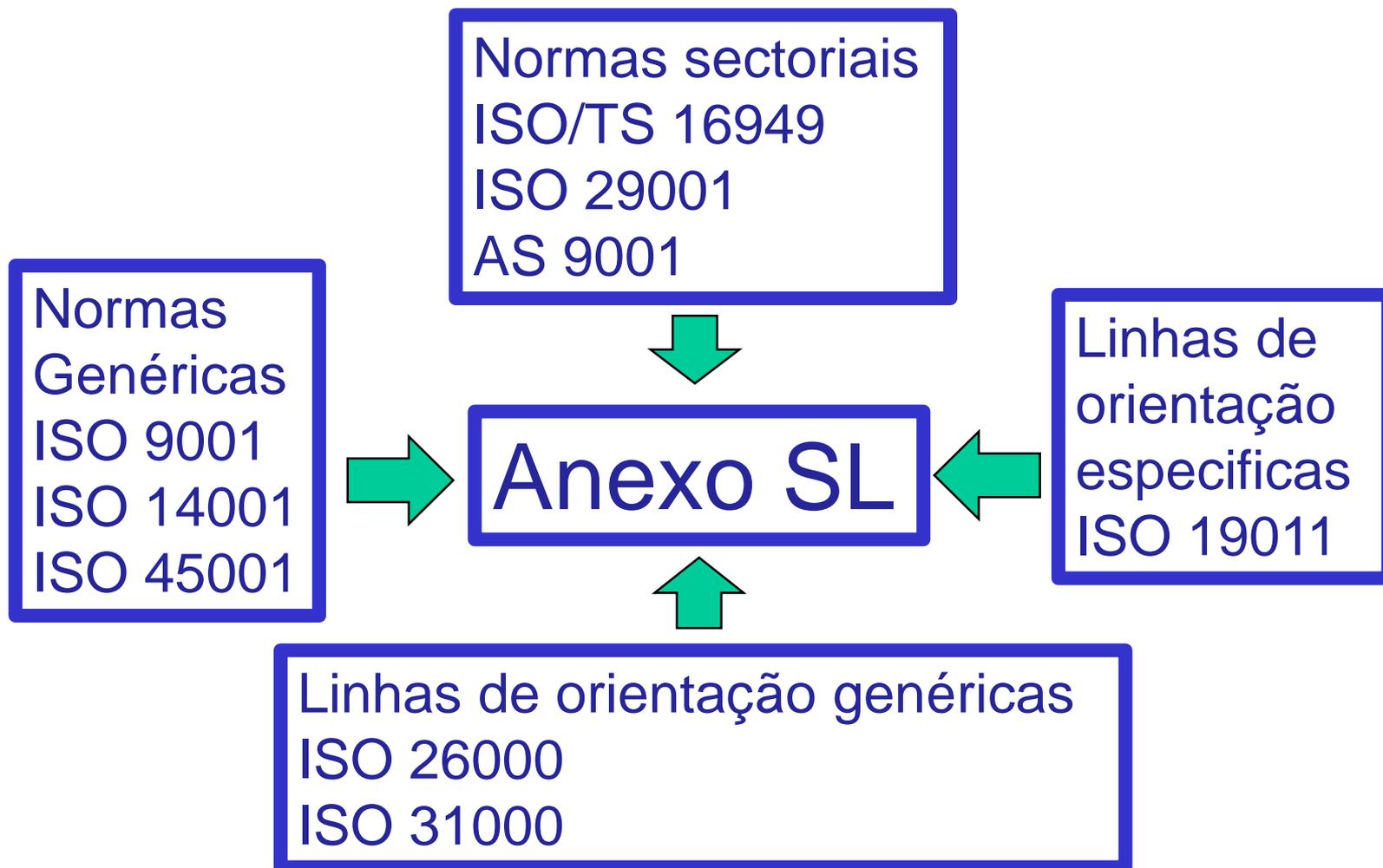
Anexo

Bibliografia

# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



## **A ISO 9001:2015 - Enfoque da Revisão da ISO 9001:**

- **Consideração do contexto da Organização**
- **Partes interessadas relevantes**
- **Pensamento baseado no Risco**
- **Gestão da Mudança, do Conhecimento e da Inovação**

- **Maior ênfase na Abordagem por Processos e menos na Documentação**
- **Melhoria**
- **Aplicabilidade crescente a todos os tipos de Organizações**

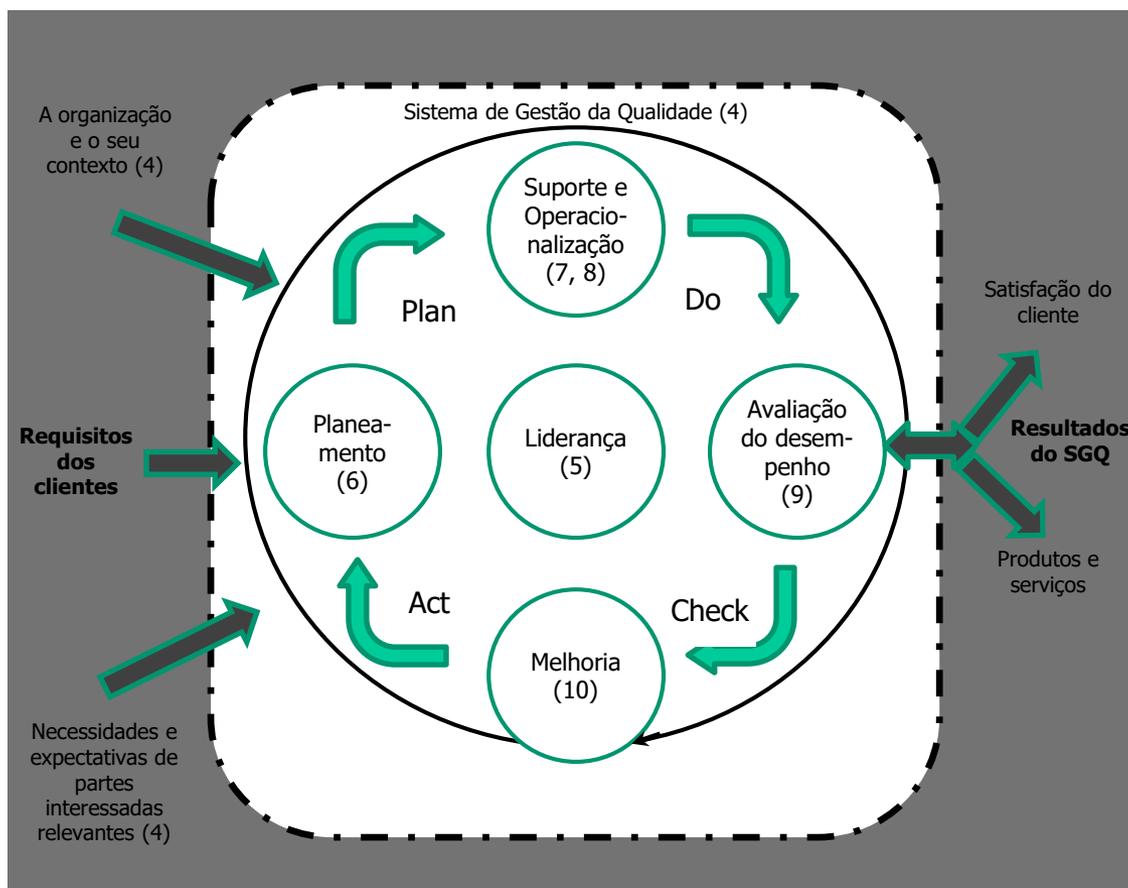
**Visando gerar mais Valor para a Organização e para os seus Clientes**

## Princípios de Gestão da Qualidade

- **Foco no cliente:** O foco primordial da gestão da qualidade é posto na satisfação dos requisitos dos clientes e no esforço por exceder as suas expectativas.
- **Liderança:** Os líderes estabelecem, a todos os níveis, unidade no propósito e na orientação e criam as condições para que as pessoas se empenhem no atingir dos objetivos da organização.
- **Comprometimento das pessoas:** É essencial para o aperfeiçoamento da capacidade da organização para criar e disponibilizar valor que em toda a organização haja pessoas competentes, a quem tenham sido conferidos poderes e que estejam comprometidas.

- **Abordagem por processos:** Resultados consistentes e previsíveis podem ser mais eficaz e eficientemente atingidos quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.
- **Melhoria:** As organizações que têm sucesso estão permanentemente focalizadas na melhoria.
- **Tomada de decisão baseada em evidências:** As decisões baseadas na análise e na avaliação de dados e de informação são mais suscetíveis de produzir os resultados desejados.
- **Gestão das relações:** Para terem um sucesso sustentado, as organizações gerem as suas relações com partes interessadas, tais como os fornecedores.

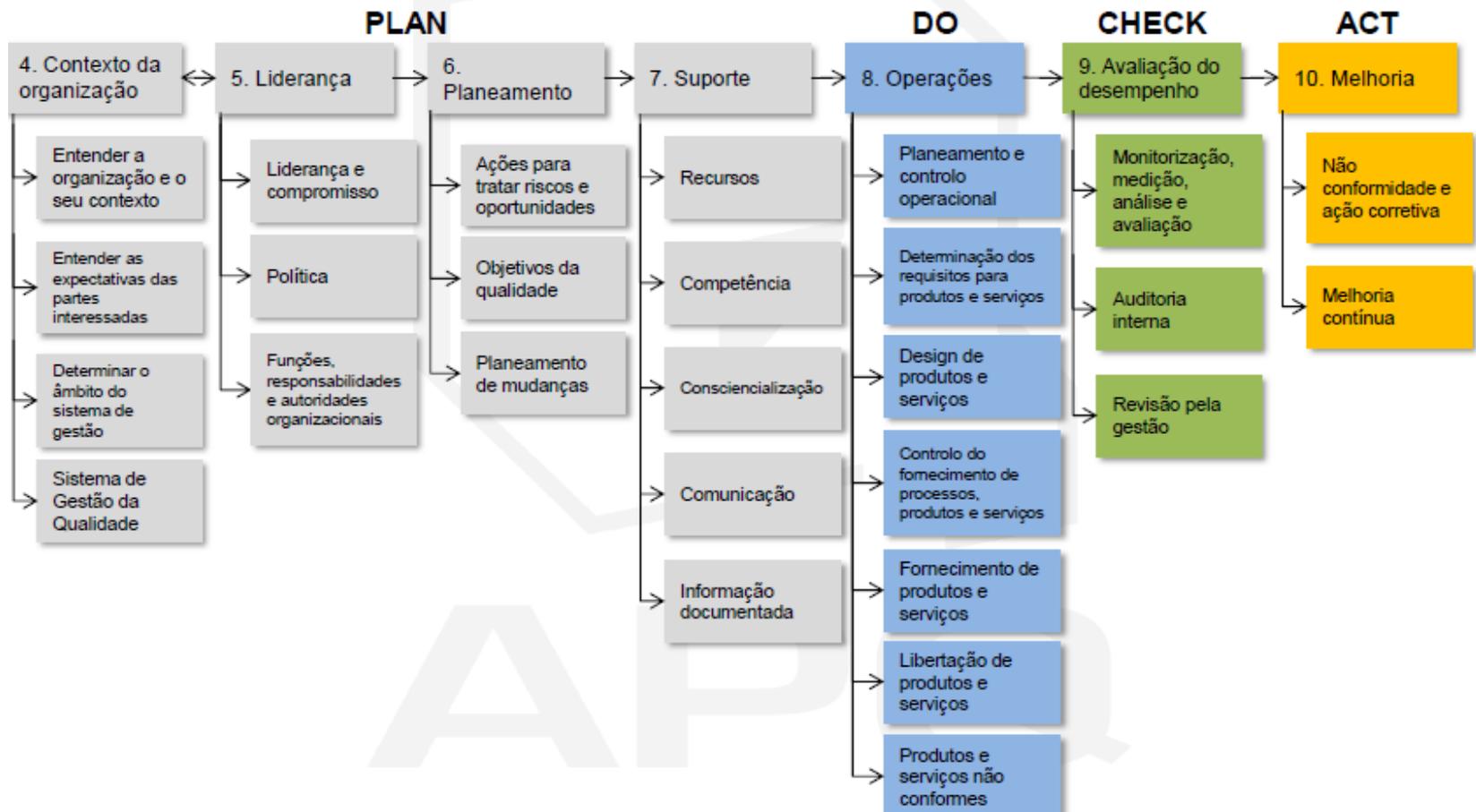
# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



Nota: Os números entre parêntesis fazem referência a seções da ISO 9001:2015

# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



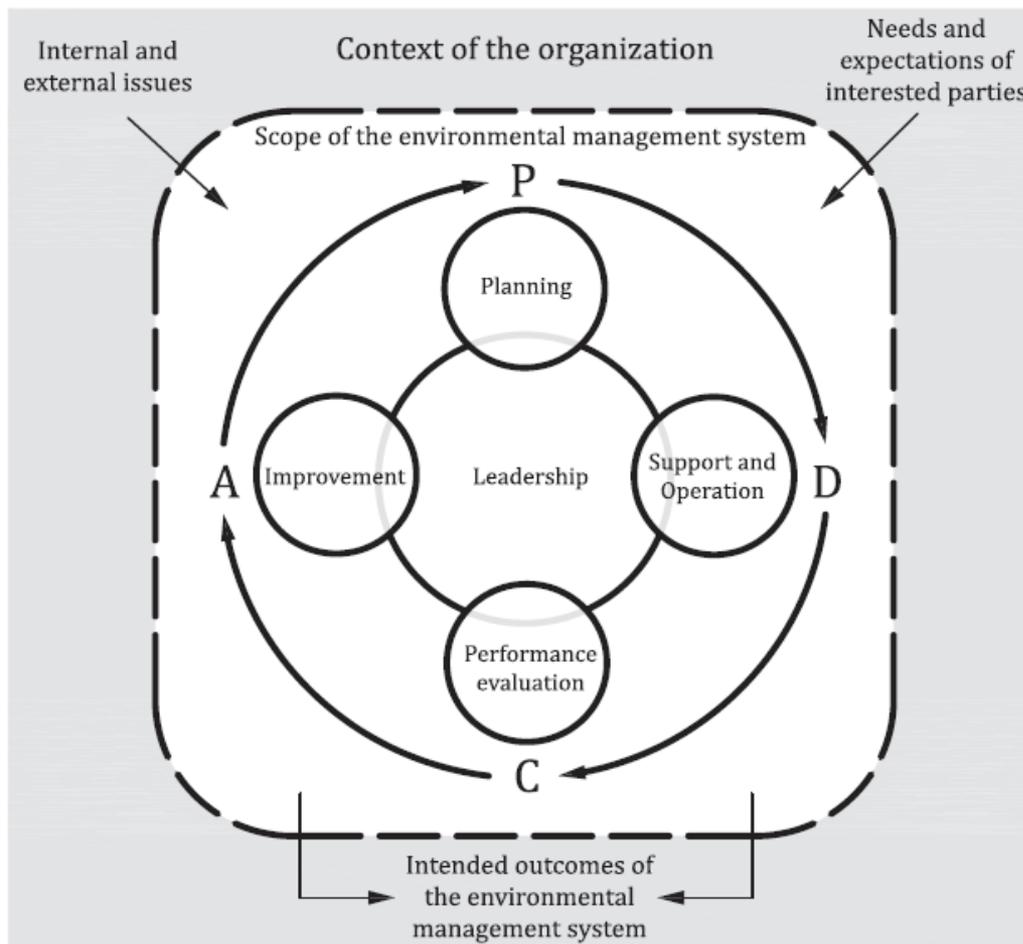
## A ISO 14001:2015 - Enfoque da Revisão da ISO 14001:

- Contexto da organização (compromisso de iniciativas proativas para proteger o ambiente consistentes cm o contexto da organização, ex: necessidade de partes interessadas relevantes e alterações legais ou regulamentares
- Partes interessadas (relevantes)
- Pensamento baseado no risco
- Integração do SGA nas operações do negócio e responsabilidades acrescidas da liderança

### A ISO 14001:2015 - Enfoque da Revisão da ISO 14001:

- Informação documentada
- A Política deve incluir outros compromissos relevantes da organização tais como: consumo sustentável, alterações climáticas e adaptação, proteção da bio diversidade e dos ecossistemas
- Reforçada a abordagem por processos e as suas interações
- Cumprimento de obrigações legais
- Os aspetos ambientais devem ter em consideração a perspetiva do ciclo de vida

# ISO 9001:2015 & ISO 14001:2015 – Processo de transição



## ISO 9001:2015 e ISO 14001: 2015, processo de transição



- **Manter-se informado sobre as mudanças e o processo de revisão**
  - **Compreender os conceitos chave**
  - **Planear a implementação dos requisitos novos/alterados**
  - **Aproveitar todos os benefícios das revisões das ISO 9001 e ISO 14001**
- 
- **Quanto mais se ouvir que “fazemos isto porque faz sentido para a nossa atividade e para o nosso negócio” em vez de “fazemos isto porque a ISO 9001 e/ou ISO 14001 o exigem”, mais fortes serão as ISO 9001 e ISO 14001.**

As vossas organizações estão realmente satisfeitas com os atuais Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Ambiente? São baseados em processos “lean” e produzem os resultados desejados? Estão bem integrados e suportam o vosso negócio?

Dependendo da resposta, algumas organizações podem considerar as ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 como uma grande oportunidade para reverem e revitalizarem os seus SGQ e/ou SGA. Se os SGQ e/ou SGA funcionam bem e atingem os objetivos, talvez seja de ajustá-los apenas às alterações dos novos referenciais.

O que devem as organizações fazer?

- Familiarizem-se com conceitos tais como “pensamento baseado no risco” e “Partes interessadas relevantes”.
- Estudar as ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, fazerem um “*gap analysis*” e planear e implementar as normas/alterações.

## **Conclusões**

- **Terminologia nova**
- **Conceitos novos**
- **Requisitos formais : menos**
- **Requisitos informais: mais**
- **Dificuldades de implementar: espera-se que menos**
- **Dificuldade de auditar: maior**
- **Riscos: depende da implementação, maior responsabilidade da organização**
- **Valor (benefícios): mais ênfase em (melhores) resultados**



# A APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

Entidade sem fins lucrativos, fundada em 1969 e reconhecida como instituição de utilidade pública

## **Uma Rede de Conhecimento privilegiada**

A APQ tem duas categorias de associados, coletivos (empresas e outras organizações) e individuais

Conta atualmente com cerca de 1.500 associados, sendo que os associados coletivos, onde se incluem muitas das maiores empresas que operam em Portugal, abrangem todos os setores de atividade e regiões do país



## A APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

Tem como Missão acrescentar valor aos Associados e contribuir para o desenvolvimento sustentado da sociedade portuguesa, através da criação e divulgação do conhecimento e da promoção de práticas inovadoras nos domínios da Qualidade e da Excelência

A sua Visão é ser a referência nacional nos domínios da Qualidade e da Excelência Organizacional



# A APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

## **DRN – Delegação Regional Norte**

Rua Orfeão do Porto, nº 360 Loja 3, 4150-798 Porto

Tel +351 226 153 320 | Fax +351 226 153 328

E-mail [drn@apq.pt](mailto:drn@apq.pt)

[www.apq.pt](http://www.apq.pt)

# A APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

The screenshot shows the website [www.apq.pt](http://www.apq.pt) with the following elements:

- Navigation Menu:** Início, Formação, Eventos, EQUASS, EFQM, Artigos e Publicações, Associados APQ (with sub-menu: Porque ser associado APQ?, Quero ser sócio da APQ).
- Left Sidebar:** Quem Somos, Associados, Serviços, Estruturas Dinamizadoras, Normalização, Media, Relatório e Contas, Contactos. Includes a login form for Email, PremioRevista, and Password, with links for password recovery and registration.
- Main Content:**
  - Torne-se Associado!** Banner with a photo of hands and text: "Campanha Novos Associados - Oferta de uma Inscrição no 40º Colóquio da Qualidade".
  - Video Player:** A video player interface with a play button and volume control.
- Activity Grid:**
  - ACTIVIDADES FORMATIVAS:** início já a sua formação. Cursos Agendados.
  - Q-EVENTOS:** iniciativas dos associados. Este espaço é seu! Divulgue aqui as suas iniciativas.
  - REVISTA qualidade:** edição trimestral. Inverno 2014, Outono 2014, Verão 2014, Primavera 2014.
  - DESTAQUES:** conheça já as novidades. 39º Colóquio da Qualidade - Fotos, Estudo da ASQ - The Culture of Quality, EQUASS - Projeto DeSqual, Prémio Iberoamericano da Qualidade 2015 - candidaturas abertas, Congresso EOQ 2015.
- Footer:** Estruturas Dinamizadoras with logos for CEGesP, COLEGIO de AUDITORES, ocris, GERE, ipBPM, NiC, REDE DE INVESTIGADORES DA QUALIDADE, and seguramente.



- Qualidade e Ambiente --- > sucesso sustentável e geração de valor.

## Q&A

Para refletir:

- “Acende uma vela em vez de amaldiçoares a escuridão” (Lao Tzé´) “
- “A sobrevivência não é obrigatória” (W.Edwards Deming)
- “Não caiam no vale das desculpas” (Luís Fonseca)

**Muito Obrigado!**