



ISO 9001 e referenciais de Qualidade no 3º Sector

4 Dezembro 2015

Ricardo Lopes Ferro



**BUREAU
VERITAS**

Move Forward with Confidence

Conceito de Gestão:

Vivemos numa sociedade de organizações (dos mais variados tipos) – estruturas em que pessoas trabalham conjuntamente para a pressecução de objectivos impossíveis de alcançar se trabalhassem isoladamente.

A Gestão das organizações é (provavelmente) o factor principal do seu sucesso ou insucesso. A qualidade da sua gestão é provavelmente o factor mais significativo na determinação do desempenho e do sucesso da organização.

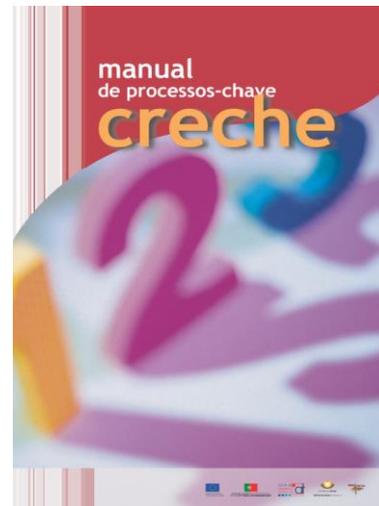
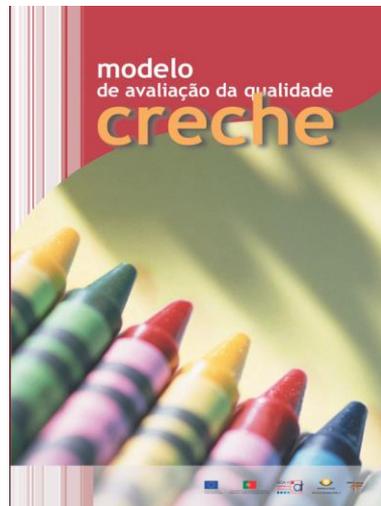
- ▶ Pesquisas de investigação sobre os processos de gestão (administração de recursos, autonomia e utilização das informações para a tomada de decisão estratégica), em organizações do Terceiro Setor, permitem concluir:
 - ▶ a implementação de práticas sistemáticas de gestão ainda está distante da realidade diária da maior parte das organizações do Terceiro Setor.
 - ▶ Nalgumas entidades, o processo está relativamente avançado, contudo são raros os casos onde existe uma metodologia estruturada para a obtenção de informações e sua aplicação a atividades de análise e tomada de decisões, que constituem as bases da administração estratégica.

Avaliação do 3.º Sector: Porquê?

Modelos de Avaliação da Qualidade desenvolvidos pelo Instituto da Segurança Social,

- Centro de Acolhimento Temporário;
- Centro de Actividades Ocupacionais;
- Centro de Dia;
- Creche;
- Estruturas Residenciais para Idosos*
- Lar de Infância e Juventude;
- Lar Residencial;
- Serviço de Apoio Domiciliário.

* Nota 2: nova designação para Lar de Idosos



Projeto de Norma Portuguesa

prNP 4543
2015

Sistemas de gestão de respostas sociais
Requisitos

Systèmes de management des services sociaux
Exigences.

Social care services management system
Requirements

ICS
03.120.10

CORRESPONDÊNCIA

APROVAÇÃO
2015-09-16

INQUÉRITO PÚBLICO

Este projeto de Documento Normativo está sujeito a inquérito público durante o prazo de 30 dias conforme indicado na publicação do Instituto Português da Qualidade "Publicação Oficial do IPQ". Eventuais críticas ou sugestões devem ser enviadas ao Instituto Português da Qualidade, Departamento de Normalização.

ELABORAÇÃO
CT 186 (IPQ)

EDIÇÃO
2015-10-14

CÓDIGO DE PREÇO
X008

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da Qualidade

Rua António Gâlo, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL.
Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: 2nd@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

Norma Portuguesa

NP
EN ISO 9001
2015

Sistemas de Gestão da Qualidade
Requisitos
(ISO 9001:2015)

Systèmes de management de la qualité
Exigences
(ISO 9001:2015)

Quality management systems
Requirements
(ISO 9001:2015)

ICS
03.120.10

CORRESPONDÊNCIA
Versão portuguesa da EN ISO 9001:2015

HOMOLOGAÇÃO

Termo de Homologação n.º 132/2015, de 2015-10-13
A presente Norma resulta da revisão da NP EN ISO 9001:2008 (Ed. 3)

ELABORAÇÃO
CT 80 (APQ)

4ª EDIÇÃO
2015-10-14

CODIGO DE PREÇO
X010

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da Qualidade

Rua António Gâlo, 2
2829-513 CAPARICA PORTUGAL.
Tel. + 351-212 948 100 Fax + 351-212 948 101
E-mail: 2nd@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

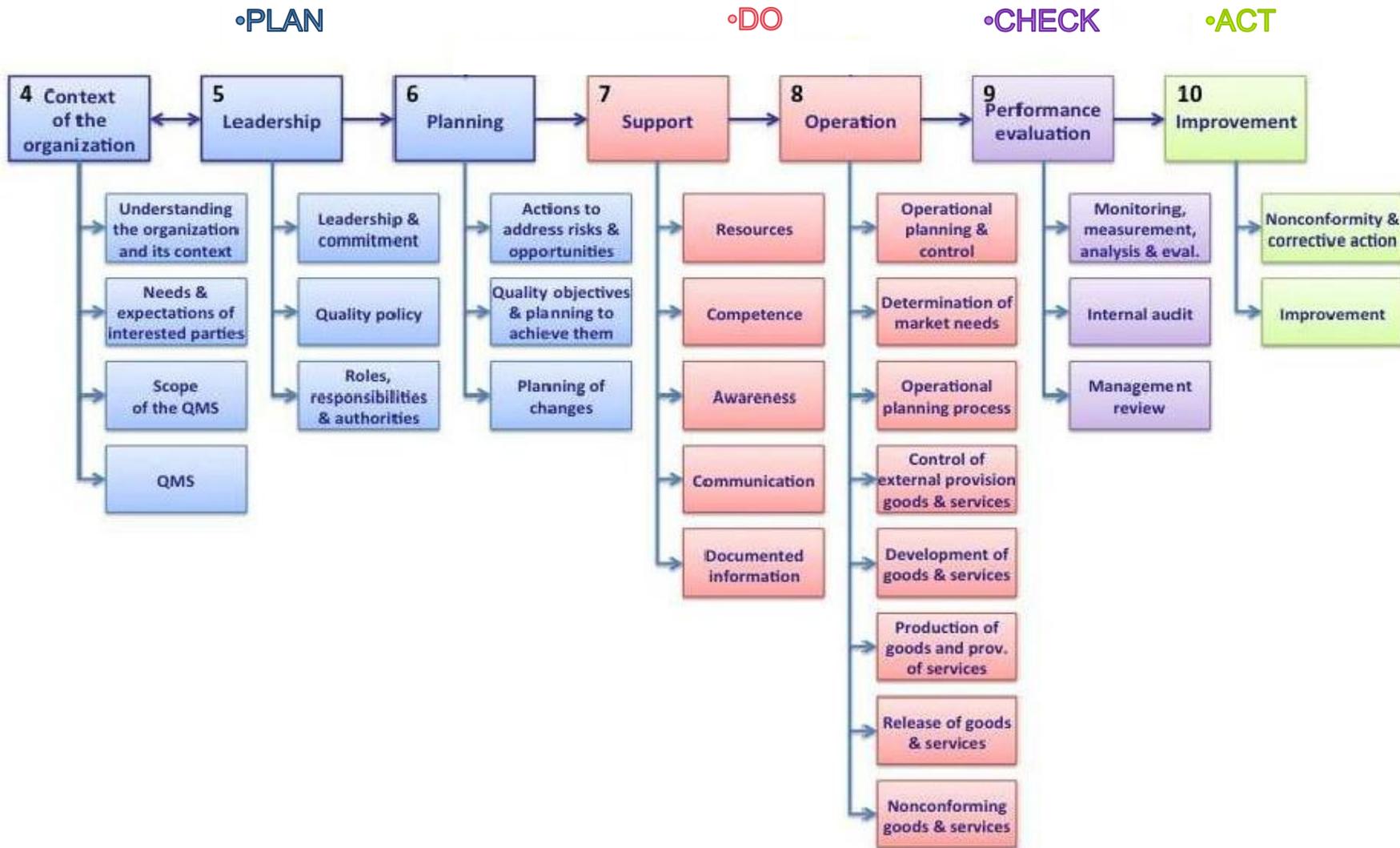
Conceitos chave

	PALAVRAS-CHAVE ▶ O QUE SIGNIFICA?	▶ COMO IMPACTA A SUA ORGANIZAÇÃO?
<p>✦ MAIS ORIENTAÇÃO PARA O NEGÓCIO</p> 	<p>"LIDERANÇA E COMPROMISSO"</p> <p>▶ Gestão de topo é chamada a demonstrar um papel ativo na qualidade e em aspetos ambientais</p>	<p>▶ As versões das normas ISO:2015 reforçam a Gestão da Qualidade como uma alavanca nuclear para gerir o desempenho do seu negócio</p> <p>▶ Responsabilidade pela qualidade e questões ambientais são partilhados com os colaboradores</p> <p>▶ Os seus colaboradores vão demonstrar maior motivação em atingir as metas de negócio e objetivos</p>
	<p>"ABORDAGEM AOS STAKEHOLDERS"</p> <p>▶ As necessidades dos consumidores finais, fornecedores, distribuidores e qualquer outra parte interessada são tidas em conta</p> <p>▶ O ciclo de vida do produto vai ser tido em conta para o controlo da gestão de produção</p>	<p>▶ Aumento da satisfação do cliente e a segurança através da rastreabilidade</p> <p>▶ Maior facilidade em antecipar necessidades atuais e futuras, levando à identificação de oportunidades de negócio</p>
	<p>"PENSAMENTO BASEADO NO RISCO"</p> <p>▶ Determinar os riscos de modo a analisar os riscos e oportunidades necessários à elaboração de um plano de ação.</p>	<p>▶ Será mais fácil para atingir resultados pretendidos e promover a melhoria contínua, assegurando a satisfação do cliente</p>
	<p>"COMUNICAÇÃO E CONSCIENCIALIZAÇÃO"</p> <p>▶ Comunicação interna e externa acerca do SGQ e SGA é agora exigida</p> <p>▶ Os stakeholders estarão mais conscientes acerca da sua contribuição para o seu SGQ e SGA</p>	<p>▶ Os SGQ e SGA serão mais eficientes devido ao maior envolvimento dos seus empregados e stakeholders</p> <p>▶ Devido à comunicação externa do SGQ e SGA vai reforçar a confiança dos clientes nos produtos e serviços</p>
	<p>"ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL EAN"</p> <p>▶ EAN (ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL): Alinhamento da estrutura das normas (os mesmos títulos, capítulos, sub-capítulos, definições)</p>	<p>▶ EAN permite que seja mais fácil integrar mais do que uma norma no seu sistema de gestão</p>
	<p>"MENOS REQUISITOS PRESCRITOS E SIMPLIFICAÇÕES"</p> <p>▶ Mais finalidade e objetivos impulsionados por requisitos</p> <p>▶ Menos requisitos em procedimentos e documentação</p>	<p>▶ Mais liberdade para desenvolver a própria forma de se referir aos requisitos da norma</p> <p>▶ As normas ISO 2015 são mais fáceis de aplicar para todos as dimensões e tipos de indústrias, serviços e organizações públicas</p>
<p>✦ MENOS DIRECTIVA</p>		

- ▶ Um novo formato comum foi desenvolvido para uso em todos os sistemas integrados de gestão.
- Texto nuclear uniforme
- Estrutura uniforme;
- Definições nucleares uniformes (exemplos: organização, parte interessada, política, objectivo, competência, conformidade);
- Com adições específicas à área;

- ▶ Objectivo:
 - Facilitar a integração de sistemas de gestão;
 - Facilitar o entendimento pelos utilizadores e a utilização dos referenciais.

O ANEXO SL E O CICLO PDCA



- ▶ AUMENTO DA IMPORTÂNCIA DE CRIAR VALOR PARA O CLIENTE E A ORGANIZAÇÃO.
- ▶ ABORDAGEM POR PROCESSOS – agora incluída em 4.4, de forma explícita e inclui novos requisitos (ex: responsabilidade pelos processos).
- ▶ GESTÃO DE RISCO “IN” – ACÇÕES PREVENTIVAS “OUT”

As ações preventivas são substituídas pela obrigatoriedade da avaliação de risco (razão: SG construído para ser PREVENTIVO).

4.1 – Avaliação do contexto interno e externo relevante para o seu propósito e objectivos estratégicos e que poderão afectar a sua capacidade de fornecer bens e serviços

+

6.1 – Determinar os riscos e oportunidades que devem ser identificados para assegurar que o SGQ atinge o seu objectivo

= acção preventiva!

