



Maio de 2003



CICLO DE EVENTOS DA QUALIDADE

- ✓ Dia 12/05/2003
Certificação e homologação de produtos, serviços e empresas do setor aeroespacial, com enfoque na qualidade
- ✓ Dia 13/05/2003
ISO 9001:2000 – Mapeamento de processos
- ✓ Dia 15/05/2003
Melhores práticas para melhoria do software e a situação do mercado brasileiro
- ✓ Dia 23/05/2003
Aspectos relevantes na implementação da norma ISO/TS 16949



ISO 9000 versão 2000

MAPEAMENTO DE PROCESSOS



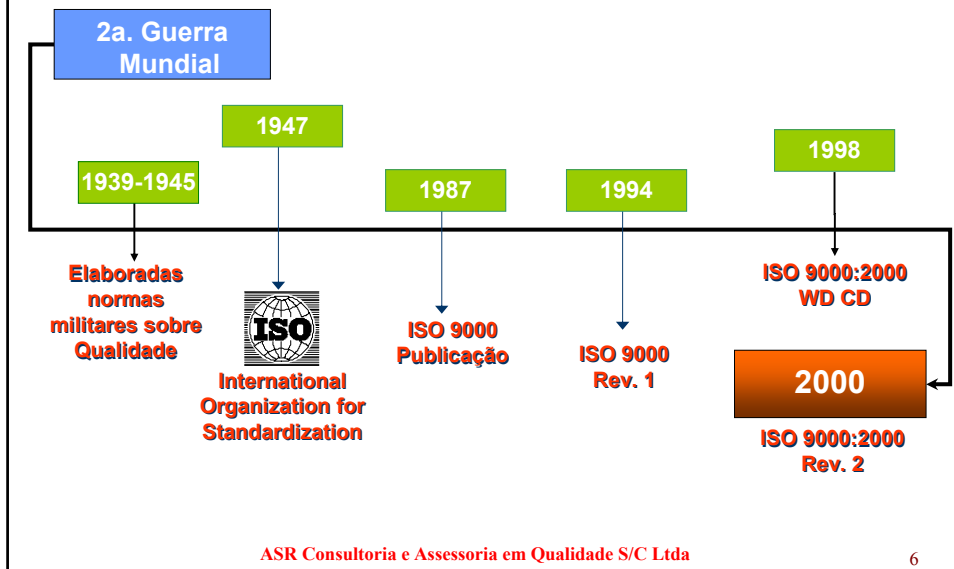
Euriana Saldanha

- ♦ Formada em 1981 em Engenharia Eletrônica pela FEI
Experiência de 10 anos em:
- ♦ Implantação e manutenção de sistemas de gestão baseados nas normas ISO 9000;
- ♦ Acompanhamento de auditorias de 3ª parte;
- ♦ Gerenciamento de processos de atendimento ao cliente e pós-venda.

Agenda

- Histórico
- Sistema de Gestão
- Organização
- Unidade de Negócios
- Macroprocesso
- Processo
- PDCA

Histórico – ISO 9000



ISO 8402/94 } **ISO 9000:2000**
ISO 9000 1 } **Sistemas de Gestão da Qualidade –**
ISO 9000 2 } **Fundamentos vocabulário**

ISO 9001/94 } **ISO 9001:2000**
ISO 9002/94 } **Sistemas de Gestão da Qualidade –**
ISO 9003/94 } **Requisitos Norma Contratual**

ISO 9004 1 } **ISO 9004:2000**
ISO 9004 2 } **Sistemas de Gestão da Qualidade –**
ISO 9004 3 } **Diretrizes para melhoria do desempenho**

Normas ISO

Normas ISO tornam o modelo do sistema de gestão disponível para todas as organizações:

- ❖ **ISO 9000**: Sistema de Gestão da Qualidade *fundamentos e vocabulário*
- ❖ **ISO 9001**: Sistema de Gestão da Qualidade *requisitos*
- ❖ **ISO 9004**: Sistema de Gestão da Qualidade *diretrizes para melhoria de desempenho*
- ❖ **ISO 19011**: Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental

Sistema de Gestão → Tudo que uma organização faz para gerenciar seus processos e atividades.

Sistema de Gestão → Tudo que uma organização faz de **forma** Eficiente e Eficaz **sistemática** para gerenciar seus processos e atividades, agregando valor interna e externamente.

Normas de sistema de gestão → Modelo a ser seguido por uma organização para preparar e operar seu sistema de gestão.



Estratégia de Implementação

Os sistemas de Gestão da Qualidade pela normas ISO 9000

obedecem o princípio de abordagem de **PROCESSO**.



- 4.1 Análise Crítica pela Administração
- 4.2 Sistema da Qualidade
- 4.3 Análise Crítica de Contrato
- 4.4 Controle de Projeto
- 4.5 Controle de Documentos e de Dados
- 4.6 Aquisição
- 4.7 Controle de Produto Fornecido pelo Cliente
- 4.8 Identificação e Rastreabilidade
- 4.9 Controle de Processo
- 4.10 Inspeção e Ensaio
- 4.11 Controle de Equip. de Insp. Med. Ens.
- 4.12 Situação de Inspeção e Ensaio
- 4.13 Controle de Produto Não Conforme
- 4.14 Ação Corretiva e Ação Preventiva
- 4.15 Manuseio, Armaz., Embal. Prese e Entr.
- 4.16 Controle de Registros da Qualidade
- 4.17 Auditorias Interna
- 4.18 Treinamento
- 4.19 Serviços Associados
- 4.20 Técnicas Estatísticas

4. Sistema de Gestão da Qualidade

5. Responsabilidade da Direção

6. Gestão de Recursos

7. Realização do Produto

8. Medição, Análise e Melhoria

4. Sistema de gestão da qualidade

4.1 Requisitos gerais

A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma.

A organização deve:

- a) **identificar os processos necessários** para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização ,
- b) **determinar a seqüência e a interação desses processos,**

- c) determinar critérios e métodos necessários para assegurar a efetiva operação e **monitoramento desses processos** ,*
- d) assegurar a disponibilidade de recursos e a informação necessária para auxiliar a **operação e monitoramento desses processos**,*
- e) **monitorar, medir e analisar esses processos**,*
- f) Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a **melhoria contínua desses processos**.*

Organização

Uma organização é formada por diversas unidades de negócio.

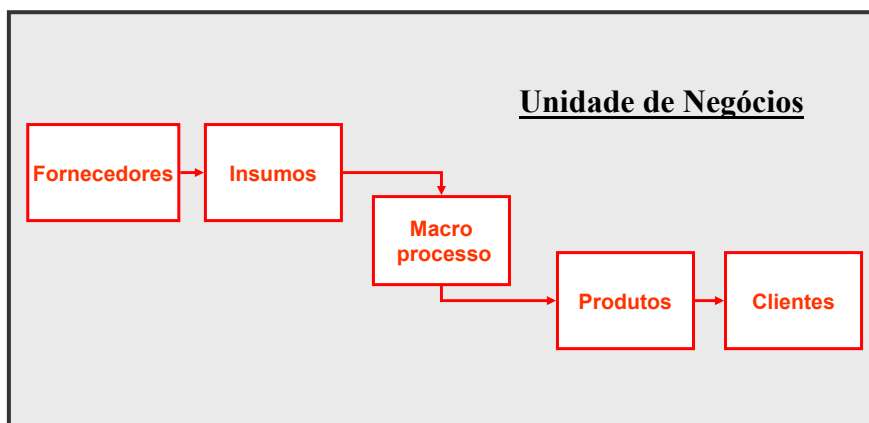
Unidade de negócio é um conjunto de pessoas que se unem para **processar** energia, materiais e informações (conhecimento) provenientes da sociedade e produzir produtos para satisfazer às necessidades dessa mesma sociedade.



Unidade de negócios:

Unidade organizacional com:

- Autoridade sobre processos afins.
- Responsabilidade sobre resultados operacionais.



Fornecedores

Aqueles que abastecem e propiciam os insumos necessários (internos ou externos).

Insumos

O que é transformado, modificado ou tratado na execução de um processo.

Macro processo

Representação esquemática da seqüência de processos que levam a um resultado esperado. Normalmente representado por diagramas de caixas que mostram os principais processos.

Produtos

Bens ou serviços que satisfazem às necessidades e aos desejos dos clientes.

Cientes

Todo aquele que recebe um produto ou serviço (resultado de um processo) e é afetado direta ou indiretamente por sua qualidade (interno ou externo).

Um processo pode ser definido de diversas formas:

❖ “Ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, entradas e saídas claramente identificadas, enfim uma estrutura para ação.”
(Thomas H. Davenport, Reengenharia de processos, 1998)

❖ “Grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da organização para gerar os resultados definidos, de forma a apoiar seus objetivos.”
(H. James Harrington, Aperfeiçoando processos empresariais, 1993)

Segundo a norma ISO 9000:2000

Um processo é definido como conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saídas. Qualquer atividade ou conjunto de atividades, que usa recursos para transformar entradas em saídas, pode ser considerado como um processo.

Processos:

- ✓Evoluem ao longo de sua existência.
- ✓Devem ser claros e simples.
- ✓Refinamentos e adaptações devem ser introduzidos por pessoas que trabalham na organização.

Como identificar processos?

Processos são atividades-chaves necessárias para administrar e/ou operar uma organização.

O que fazemos como empresa?

4 processos centrais são fundamentais:

- Desenvolver o produto ou serviço;
 - Gerar pedidos;
 - Atender aos pedidos;
 - Atender aos clientes.

Processos de apoio (apóiam os processos fundamentais):

- Processo financeiro;
- Processo jurídico;
- Gestão de pessoas.
- Processos administrativos - segurança - manutenção.

Foco no cliente:

1. Processos primários: São os que “tocam” os clientes. Qualquer falha, o cliente logo identifica.
2. Processos de apoio: São os que colaboram com os processos primários na obtenção de sucesso junto aos clientes.
3. Processos gerenciais: São os que existem para coordenar as atividades de apoio e dos processos primários.

Processo

Hierarquia dos processos:

- Macroprocesso
- Processo
- Atividade
- Operação



Processo

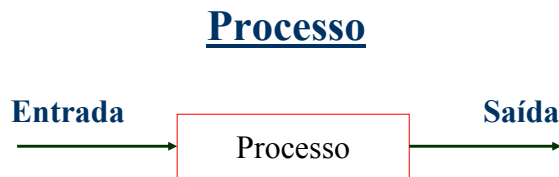
O modelo da figura apresenta a abordagem de processo refletida nas normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000.



Macroprocesso



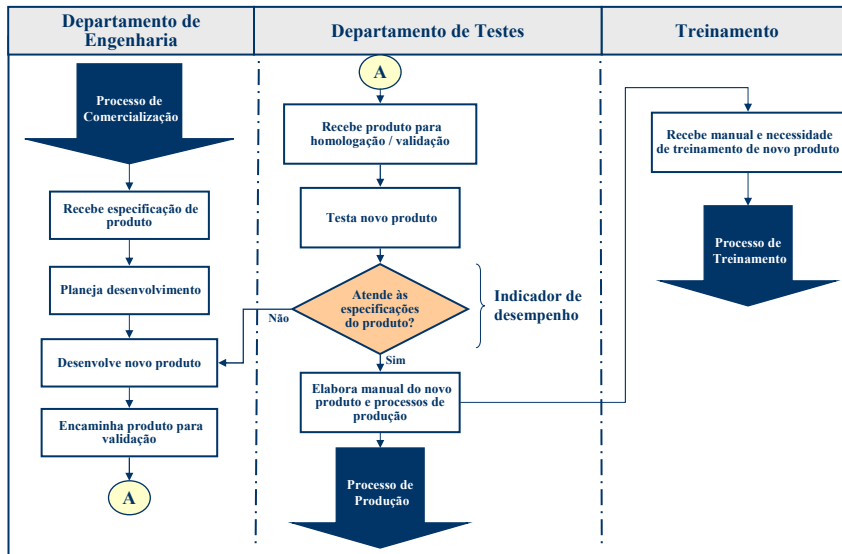
Processo



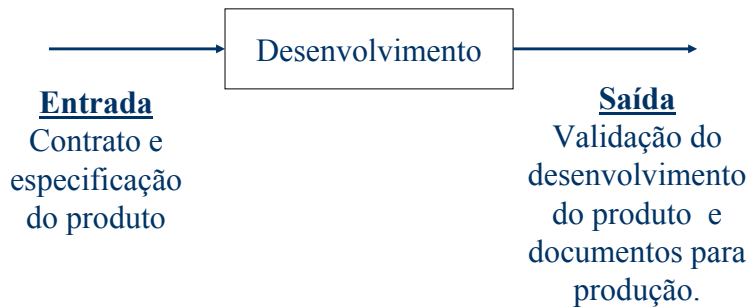
Entrada e saída: equipamentos, materiais, componentes, energia, informação e recursos financeiros

Desempenho do processo: sistema de medição deve coletar informações e dados para analisar o desempenho do processo

Processo



Processo

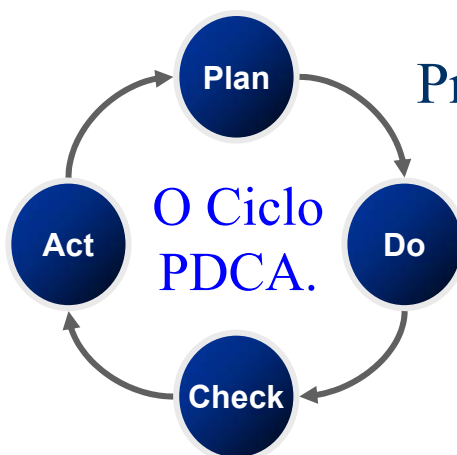


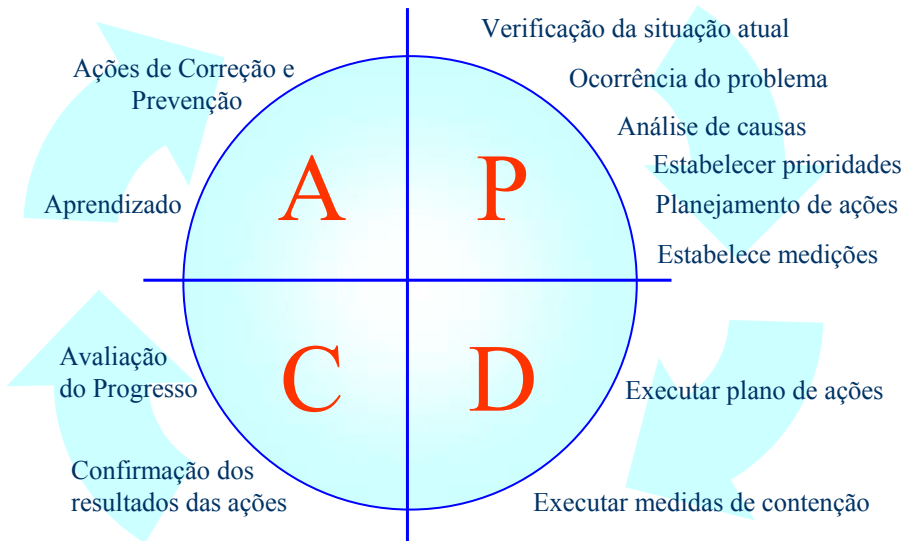
Indicador de desempenho: Índice de aprovação de projetos

Eficácia do processo: capacidade de atingir os resultados desejados (foco da ISO 9001:2000)

Eficiência do processo: resultados obtidos X recursos usados (foco da ISO 9004:2000)

Metodologia para Melhoria de Processos e Gestão Organizacional





Lembrete :

Data limite para adequação à ISO 9001:2000 :

15 de Dezembro de 2003





Perguntas / Dúvidas ?



Muito obrigada

Euriana Saldanha

eurianasaldanha@asrconsultoria.com.br

cel. (11) 9533-2803