

7ª Conferência da Qualidade de Software e Serviços



# Principais Alterações e Benefícios da ISO 9001:2015

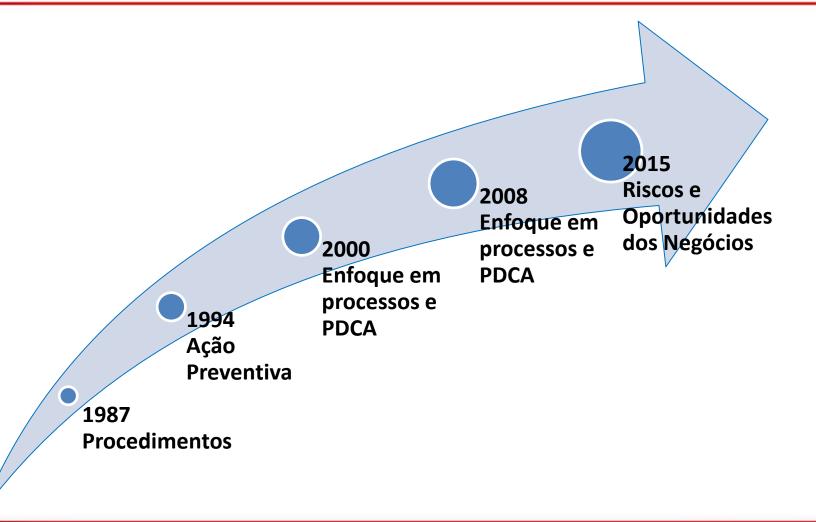




- Sócio-Diretor da ASR Consultoria e Assessoria em Qualidade.
- Formado em Eng. Mecânica pela FEI e Pós-graduado em Administração pela USP.
- Examinador do PNQ em 1997, 1999 e 2001. Atuação com SW-CMM e CMMI desde 1997.
- Participação em avaliações CMM/CMMI nos métodos CBA/SCE e SCAMPI.
- Experiência de 30 anos em engenharia de produção e gestão da qualidade – implantação de SGQ – ISO 9000; Métodos de pesquisa de satisfação de clientes e de avaliação de fornecedores.
- Atuação como implementador MPS-SW. Coordenador no projeto RELAIS da implementação do modelo MoProSoft (modelo Mexicano da gestão de TI em software) em grupo de empresas.
- Integrante da Equipe Técnica do Modelo ETM MPS.BR MPS RH (Gestão de Pessoas). Avaliador CERTICS (<a href="http://www.certics.cti.gov.br/">http://www.certics.cti.gov.br/</a>).
- Presidente do SPIN (Software Process Improvement Network) de São Paulo (<u>spinsp.org.br</u>).

## Evolução da norma





## Prazos de transição





Período final para validade da versão 2008 Set. 2018







Início das Certificações Out. 2015





## Os objetivos-chave da versão



- Levar em conta as questões internas e externas para o planejamento do SGQ → alinhado com planejamento de negócio/ estratégico.
- Atualizar a norma para adequar às práticas mais atuais de gestão 

  novas tendências de qualidade
- Adequar a novos ambientes e terminologia de negócios e à tecnologia (ex.: TI)
- Alinhar e demostrar a importância do SGQ aos resultados da organização
- Manter a "abordagem de processos"
- Mentalidade de riscos
- Incorporar mudanças em práticas de SGQ desde a última versão
- Maior ênfase na obtenção de conformidade do produto

## Grandes enfoques



- 1. Foco no Cliente
- Alinhamento da gestão do negócio e liderança – inserir alta direção no SGQ
- 3. Envolvimento das pessoas com competência
- 4. Abordagem nos processos interrelacionados
- 5. Melhoria Contínua
- 6. Tomada de decisões com base na análise e avaliação de dados



## Alterações na estrutura



ISO 9001:2008

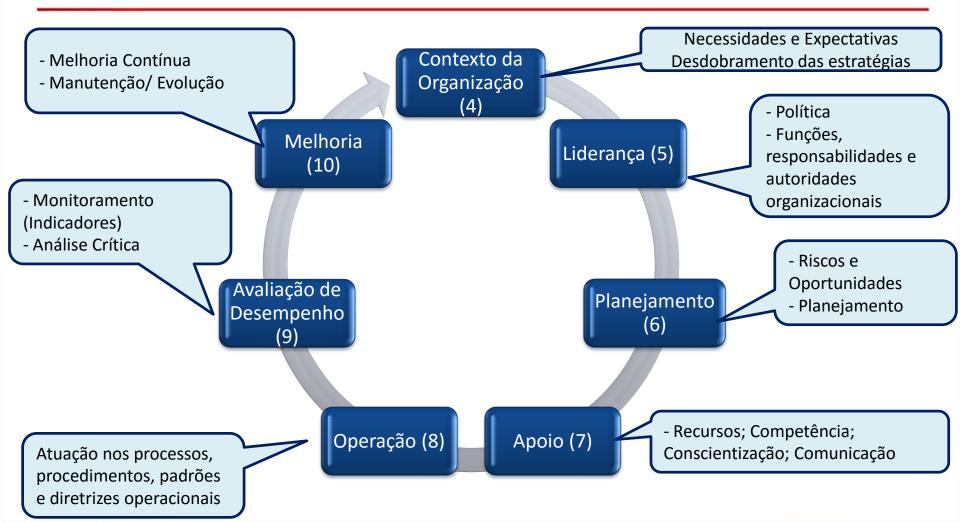
ISO 9001:2015

- Seção 1 Escopo
- Seção 2 Referências normativas
- Seção 3 Termos e definições
- Seção 4 Sistema de Gestão da Qualidade
- Seção 5 Responsabilidade da Direção
- Seção 6 Gestão de Recursos
- Seção 7 Realização do Produto
- Seção 8 Medição, Análise e Melhoria

- Seção 1 Escopo
- Seção 2 Referência Normativa
- Seção 3 Termos e definições
- Seção 4 Contexto da organização
- Seção 5 Liderança
- Seção 6 Planejamento
- Seção 7 Apoio
- Seção 8 Operação
- Seção 9 Avaliação de Desempenho
- Seção 10 Melhoria

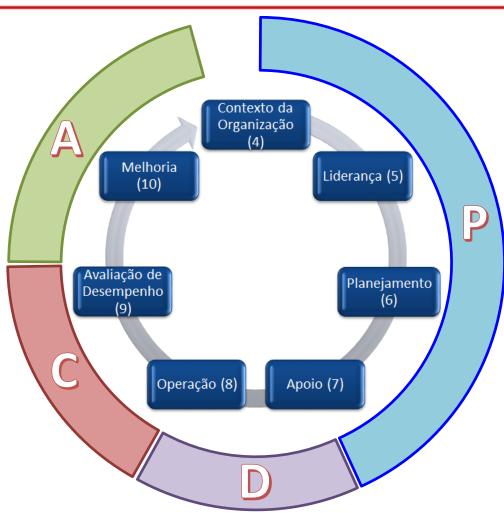
## Atuação base ISO 9001:2015





### O ciclo de melhoria





## Modelos e Normas aplicáveis a TI















## Práticas & Enfoques - Compatibilidade



#### Foco no cliente

Gestão focada em atender às necessidades atuais e futuras do cliente

#### Liderança

Melhor alinhamento com os processos da gestão do negócio e da liderança

#### **Envolvimento das pessoas**

Busca que todos os envolvidos sejam competentes e capacitados, agregando valor ao trabalho realizado.

#### Tomada de decisões

Decisões baseadas na análise e avaliação dos dados e informações, para resultados para efetivos.



Gestão de Pessoas







Gestão Baseada em fatos - Medições

## Novas Práticas e Enfoques



#### Melhoria Contínua

Enfatizar e centrar os esforços na melhoria da gestão.

#### Abordagem de processo

Atividades compreendidas e geridas como processos inter-relacionados, formando um sistema coerente.

#### **Compatibilidade ISO**

Busca de maior compatibilidade entre as normas ISO.



## Conclusões vs Cenário Atual







Boas práticas & comuns

Quando analisadas (técnica e financeiramente)

Aplicadas adequadamente

Oportunidades frete ao cenário





#### www.asrconsultoria.com.br

e-mail: contatos@asrconsultoria.com.br

#### Mogi das Cruzes

Rua Dr. Deodato Wertheimer, 1352 – conj. 11 Centro Mogi das Cruzes –SP CEP 08710-430

Tel.: (11) 2629-0610

#### São Paulo

Rua Vergueiro, 2087 – conjunto 101 Vila Mariana

São Paulo -SP CEP 04101-000

Tel.: (11) 5087-8856 FAX: (11) 5087-8810