CIESP
SOROCABA

I Workshop CIESP NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015

Apresentação

Nome: Paulo Ricardo de Mendonça

Mestre Comunicação/Cultura Industrial	(Uniso)
Pós Graduação Engenharia Produção	(UFSCar)
Graduação em Química	(USC)
Graduação em Farmácia	(USC)
Black Belt (Six Sigma)	(FDG/AmBev)
Lean for Executives	(Toyota/Dana)
Auditor SA 8000	(MCG/Batalas)
Lead Assessor OHSAS 18001	Pillar Management/USA
Lead Assessor ISO TS 16949	Pillar Management/USA
Lead Assessor ISO 9001	Pillar Management/USA
Lead Assessor ISO 14001	HGB/Stat a Matrix-USA

Experiência Profissional:

Cia de Bebida das Américas (AmBev) – Qualidade/Meio Ambiente
Lord Indústrias Ltda – Qualidade / Meio Ambiente / Segurança
Dana Indústrias Ltda – Meio Ambiente / Segurança
Ihara – Qualidade, Meio Ambiente, Segurança, Sustentabilidade
Certifica – Gestão de Sistemas - Diretor
Centro de Pós Graduação de Sorocaba – Diretor
Bee Gold – Indústria de Bebidas - Diretor
Centro de Pós Graduação de Sorocaba, ESAMC, Facens/Iat – Professor

E-mail: paulo@certificags.com.br / 15 9 9783-5487

INMETRO

HGB

OTC – 0001

HGB Consultoria & Gestão

certifica que

Paulo Ricardo de Mendonça

obteve aprovação no **Curso de Treinamento de Auditor Líder de Sistema de Gestão Ambiental – NBR ISO 14001**, com **carga horária** de **40 horas**, realizado no **período de 17 a 21 de outubro de 2005**, em **São Pedro, SP.**

Este curso é acreditado pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial para Formação de Auditores de Sistemas de Gestão Ambiental.

Certificado nº 0001-388e/05
Data de Emissão: Outubro de 2005

HGB

SAM INSTITUTE STAT-A-MATRIX

HGB CONSULTORIA E GESTÃO

QSA INTERNATIONAL RAB

HGB

STAT-A-MATRIX Institute

This is to certify that

Paulo Ricardo de Mendonça

has attended and successfully completed the requirements and passed a comprehensive examination for the ISO 14000 Environmental Management Systems Auditor Training Course # EMS 668 titled

ISO 14001 Auditor/Lead Auditor Training for Environmental Management Systems

Conducted in Brazil
October 17-21, 2005

HGB

I. Robert Marash
Director
STAT-A-MATRIX Institute

Certification No.: E-1109
Date of Issue: October 21, 2005
(Valid for 3 years from last day of course)

OVER 25 YEARS OF EXCELLENCE — SAM GROUP STAT-A-MATRIX — SEMINARS FOR INDUSTRIES & SERVICES

QSA INTERNATIONAL RAB

PILLAR MANAGEMENT ASSOCIATES "Supporting Your Vision"

This is to certify that

Paulo Ricardo de Mendonca

Has successfully completed the Lead Auditor for ISO 9001:2008 with emphasis on TS 16949:2009 QMS Lead Auditor Training Course

Certificate No: 486-205

This course is conducted by Pillar Management Associates and is certified by the RABQSA International Certification Program For the Training of Quality Management System Auditors.

Frank S. Degar, President
QS-LA #Q02957

March 22-26, 2010
Course Date

IRCA This training course and certificate of attainment is recognized by IRCA as meeting the requirement for IRCA certification to QMS Lead Auditor

This course was conducted in partnership with atos apoio técnico para organizações e serviços

---

QSA INTERNATIONAL RAB

PILLAR MANAGEMENT ASSOCIATES "Supporting Your Vision"

This is to certify that

Paulo Ricardo de Mendonca

Has successfully completed the Occupational Health and Safety Management Systems Lead Auditor Training Course (OHSAS 18001:2007)

Certificate No: 48-206

COMPETENCY UNITS ATTAINED
RABQSA-OH: OHS management systems
RABQSA-AU: Management systems auditing
RABQSA-TL: Leading management system audit teams

This course is conducted by Pillar Management Associates and is certified by the RABQSA International Certification Program for the Training of Occupational Health and Safety Management System Auditors.

Frank S. Degar, President
QMS-LA #Q02957

August 13, 2010
Date of Issue

IRCA This training course and certificate of attainment is recognized by IRCA as meeting the requirement for IRCA certification to OH&S Lead Auditor

This course was conducted in partnership with atos apoio técnico para organizações e serviços

ABS Quality Evaluations

Certifica-se pelo presente que

Paulo Ricardo de Mendonça

Participou do curso
Atualização da norma ISO 9001:2015
com duração de 08 horas, realizado em São Paulo, SP, 03 de novembro de 2015.
Certificado nº I11403112015-02

Sérgio Luiz Custodio
Country Manager

www.abs-qe.com

ABS Quality Evaluations

Certifica-se pelo presente que

Paulo Ricardo de Mendonça

Participou do curso
Atualização da norma ISO 14001:2015
com duração de 08 horas, realizado em São Paulo, SP, 24 de novembro de 2015.
Certificado nº I11524112015-02

Sérgio Luiz Custodio
Country Manager

www.abs-qe.com

CIESP
SOROCABA

BASE GESTÃO

O QUE É META ?

Exemplo:

OBJETIVO Reduzir Índice de Reclamação de clientes

+

VALOR em 15% ref. Ano 2015

+

PRAZO até dezembro de 2016

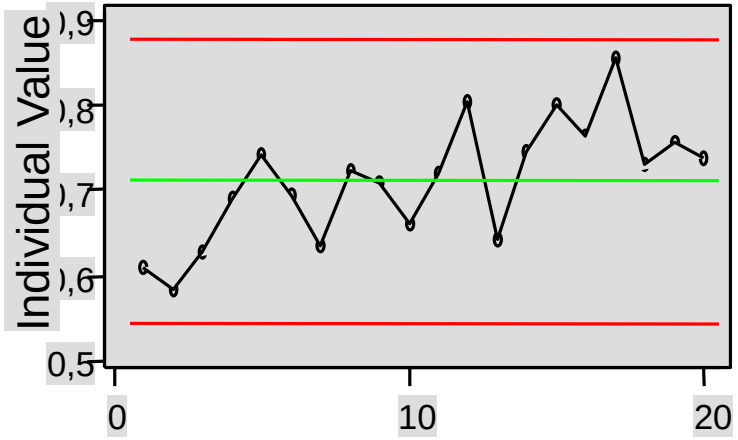
VARIABILIDADE DE PROCESSO

Todos os processos apresentam variabilidade. Quando fabricamos um produto, suas características irão apresentar uma variação inerente ao processo, devido a alterações sofridas pelos fatores que compõem as etapas produtivas.

VARIABILIDADE DE PROCESSO

FATORES

Processo



Diferenças entre máquinas;
Mudanças nas condições ambientais;
Variações entre lotes de matéria-prima;
Diferenças entre fornecedores;
Outros.

VARIABILIDADE DE PROCESSO

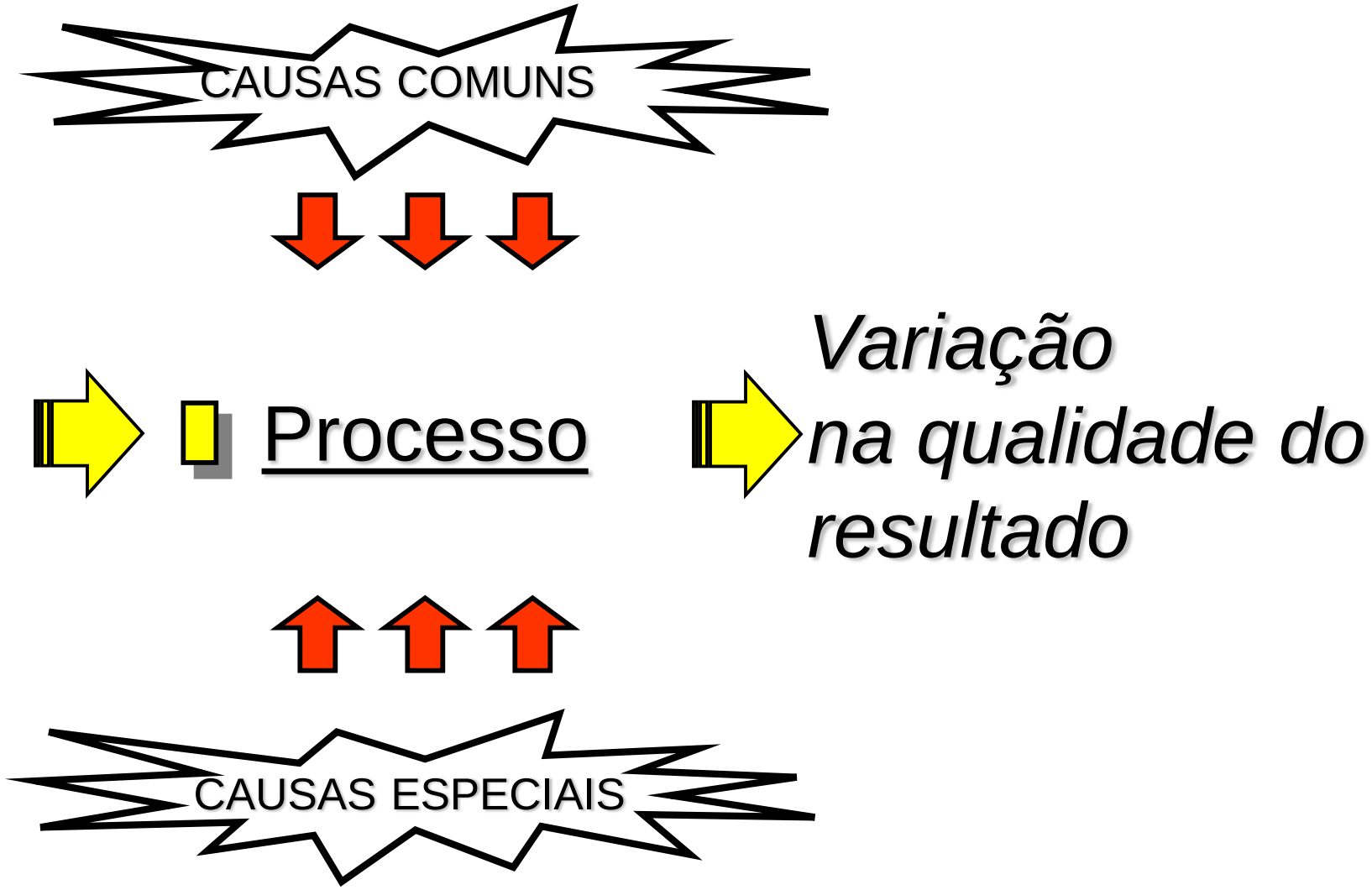
Mesmo com todos os esforços para se controlar a variabilidade em cada um destes fatores, existe sempre a variabilidade no produto de cada um dos processos. Portanto, é importante que esta variabilidade também seja controlada, mantendo assim uma boa qualidade.

ESTABILIDADE DO PROCESSO

Processo Instável:

- Produtos Defeituosos;
- Perda de Produção;
- Baixa Qualidade;
- Acidentes de Trabalho;
- Acidentes Ambientais;
- Perda de confiança do cliente.

ESTABILIDADE DO PROCESSO



CAUSAS DA VARIABILIDADE

Causa Comum

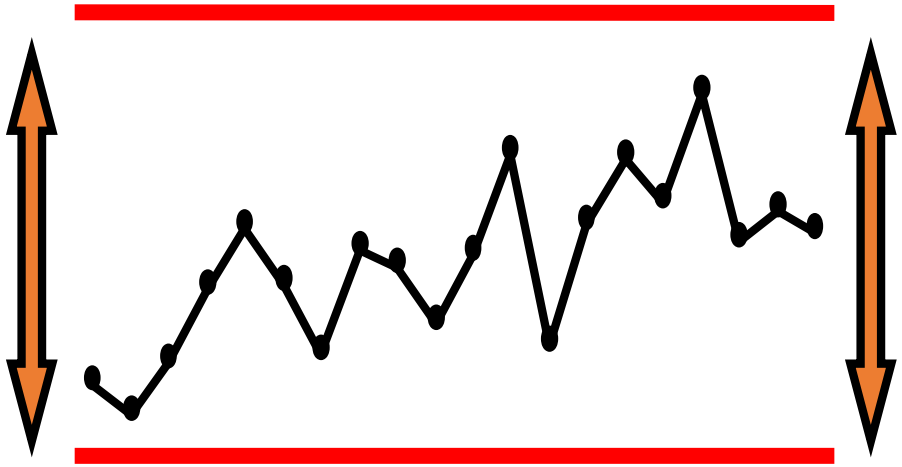
É devido a variabilidade natural do processo.
Estará presente mesmo que todas as operações sejam executadas utilizando-se métodos padronizados.
Ex: variação da produção

CAUSAS DA VARIABILIDADE

Causa Comum

O processo apresenta um comportamento **estável** e **previsível**.

Faixa característica do Processo



A variabilidade se mantém em uma faixa estável

O processo está sob controle estatístico !

CAUSAS DA VARIABILIDADE

Causa Especial

É devido a uma situação particular que faz com que o processo se comporte de um modo completamente diferente do usual, pode afetar o nível de qualidade.

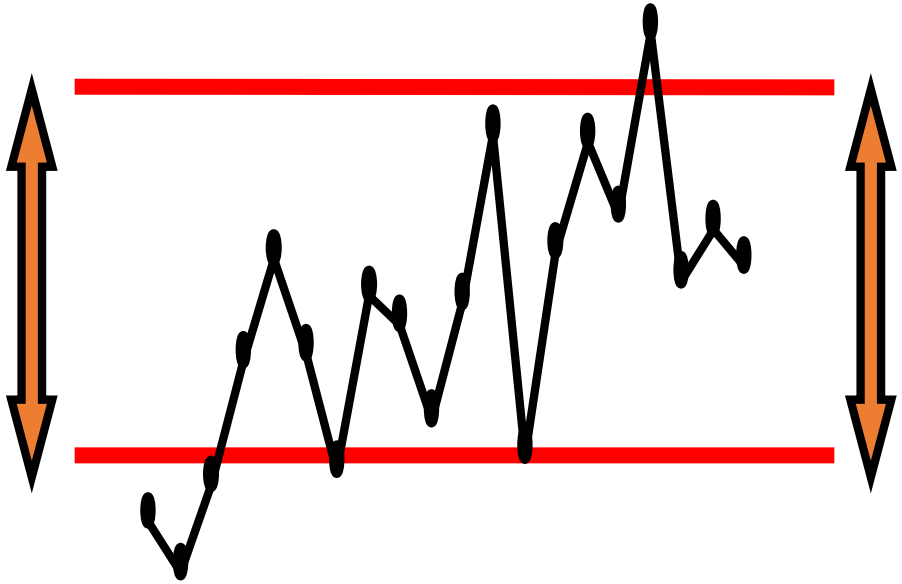
Ex: “reclamação de cliente”.

CAUSAS DA VARIABILIDADE

Causa Especial

O processo apresenta uma variabilidade bem maior do que a variabilidade natural.

Faixa característica do Processo



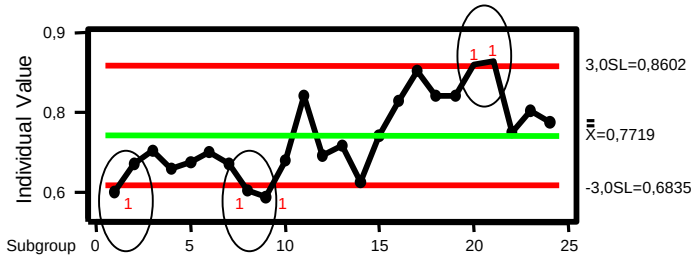
A variabilidade não se mantém em uma faixa estável

O processo está fora de controle estatístico !

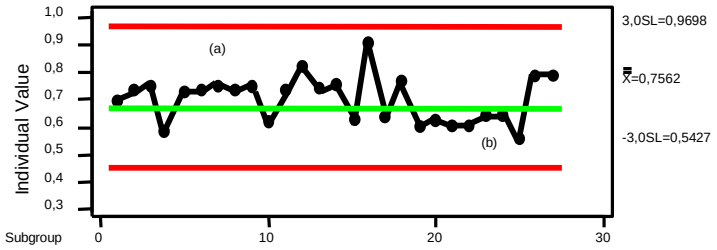
ATIVIDADE PRÁTICA

O comportamento de dois dias do indicador Turn Over da empresa Kiesp é demonstrado conforme segue:

Dia 05/07



Dia 06/07



Pergunta-se:

O processo encontra-se sob Controle?

Existem Causas Especiais? Em qual dia?

Existem Causas Comuns? Em qual dia?

International Organization for Standardization
(Organização Internacional para Normalização)

- **Organização não governamental;**
- **Elabora normas de aplicação internacional;**
- **Fundada em 23/02/47 - sede em Genebra (Suíça).**

O PROPÓSITO DA ISO

- A ISO foi criada devido à necessidade de criação de padrões internacionais de engenharia, no período pós-guerra.
- A palavra ISO é um nome não uma sigla, da International Organization for Standardization ou Organização Internacional para Normalização.
- A palavra iso é derivada de isos do grego que significa igual.
- A ISO tem 136 membros, sendo a ABNT o representante brasileiro

HISTÓRICO DA ISO 9001

- 1987 – 20 elementos isolados com três níveis de requisitos em três normas (ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003).
- 1994 – Algumas alterações nos 20 elementos, com tendência de norma única, convergência para a ISO 9001.
- 2000 – norma única de requisitos, introdução do conceito de gestão por processos e PDCA.
- 2008 – pequenas alterações: emenda para melhorar a clareza.
- 2015 – padrão internacional para o desenvolvimento no Normas de Sistemas de Gestão (MSS – Management System Standards)

HISTÓRICO DA ISO 14001

- 1996: - norma de requisitos estruturados no modelo PDCA e com uma particularidade: contém orientações para uso.

- 2004: - pequenas alterações para melhorar a clareza, mantendo a mesma estrutura e requisitos. - maior compatibilidade com os requisitos da ISO 9001.

- 2015 – padrão internacional para o desenvolvimento no Normas de Sistemas de Gestão (MSS – Management System Standards)

Anexo SL – Alto Nível

- As Diretivas ISO/IEC - Parte 1 (lançadas em 2012 e atualmente na 5ª. Edição - 2014), definiram um padrão internacional para o desenvolvimento de Normas de Sistemas de Gestão (MSS = Management System Standards): O Anexo SL = Proposals for Management System Standards (Propostas para Normas de Sistemas de Gestão).

- De acordo com essas diretivas, as normas MSS podem ser de dois tipos:

- MSS Tipo A: normas com requisitos
- MSS Tipo B: normas com diretrizes

Anexo SL – Alto Nível

- A “ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL” (HLS = HIGH LEVEL STRUCTURE), foi criada com o objetivo de intensificar a consistência e o alinhamento das normas ISO de sistemas de gestão, para que sejam compatíveis entre si, facilitem a sua integração e aumentem o seu valor para os usuários.

- Com este objetivo, a ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL possui títulos de subcláusulas e texto essencial idênticos, termos comuns e definições essenciais

- O Anexo SL considera que as normas devem, a partir da estrutura de alto nível, adicionar requisitos de disciplinas específicas indicadas como XXX (qualidade, meio ambiente, saúde e segurança do trabalho, energia, ativos), conforme requerido.

Anexo SL – Alto Nível

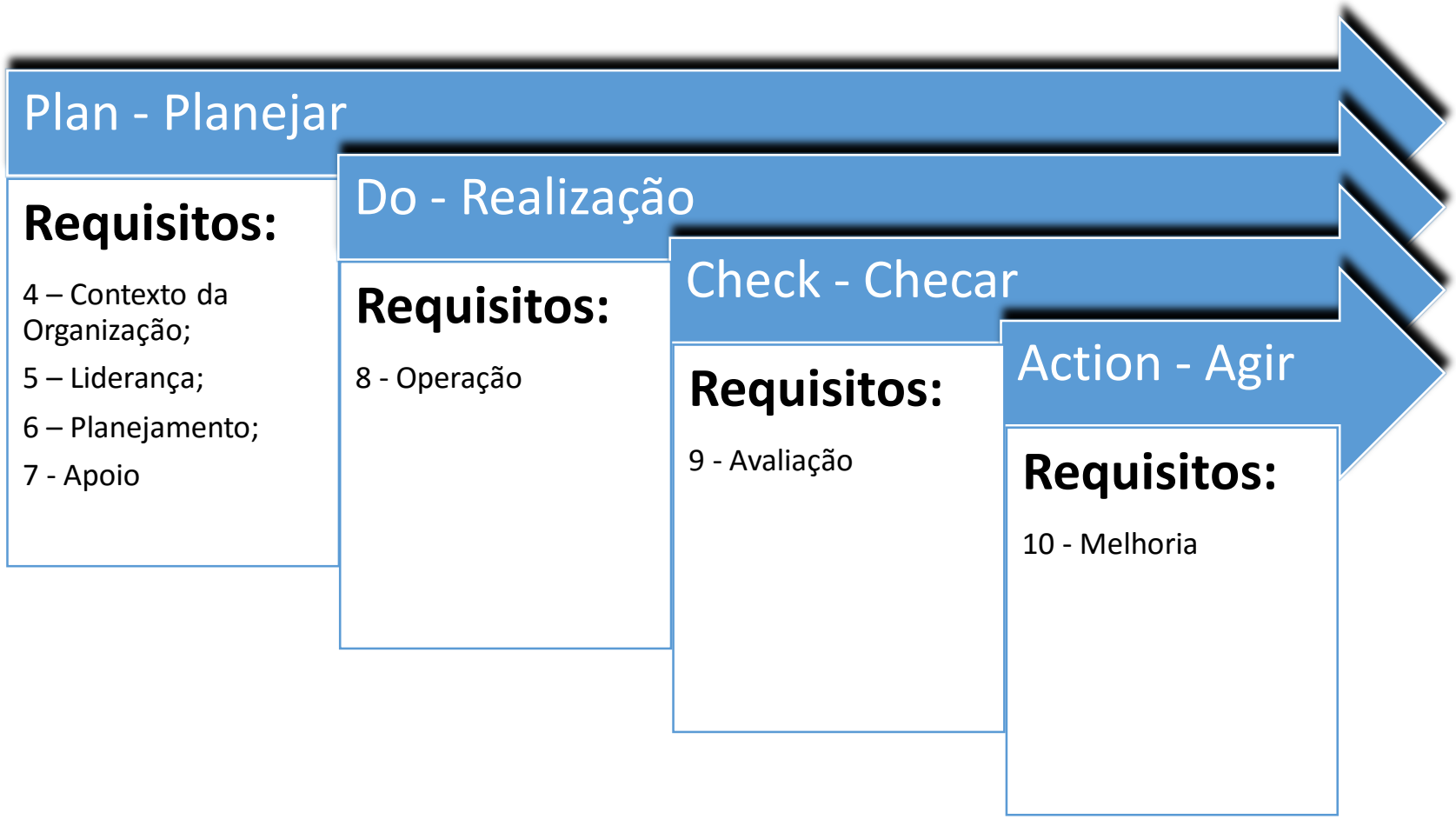
- As primeiras normas ISO de sistemas de gestão estruturadas de acordo com o Apêndice 2 do Anexo SL são:

- ISO 20121:2012 - Sistemas de gestão para sustentabilidade de eventos

- ISO 27001:2013 - Sistemas de gestão da segurança da informação

A partir da publicação do Anexo SL, todas as normas ISO de sistemas de gestão novas ou revisadas terão a mesma estrutura de alto nível.

A RELAÇÃO DO PDCA X ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL

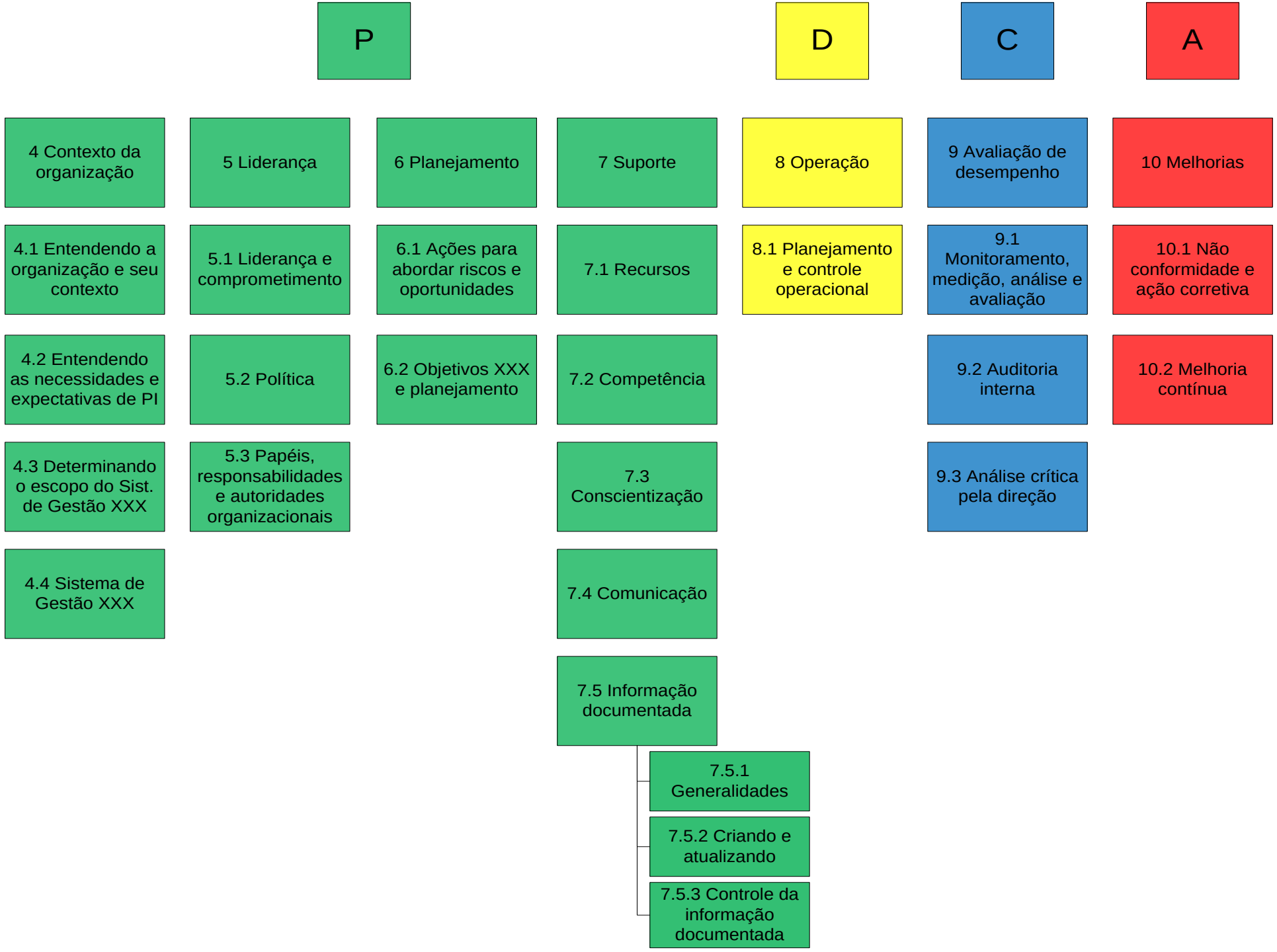


ESTRUTURA DE ALTO NÍVEL

- A estrutura de alto nível encontra-se no apêndice 2 do ANEXO SL com 10 seções comuns a todas as normas ISO de sistemas de gestão (Tipo A: requisitos e Tipo B: diretrizes):

- **Seção 01: ESCOPO**
- **Seção 02: REFERÊNCIAS NORMATIVAS**
- **Seção 03: TERMOS E DEFINIÇÕES**
- **Seção 04: CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO**
- **Seção 05: LIDERANÇA**
- **Seção 06: PLANEJAMENTO**
- **Seção 07: APOIO**
- **Seção 08: OPERAÇÃO**
- **Seção 09: AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**
- **Seção 10: MELHORIA**

Requisitos


P
D
C
A
4 Contexto da organização
4.1 Entendendo a organização e seu contexto
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de PI
4.3 Determinando o escopo do Sist. de Gestão XXX
4.4 Sistema de Gestão XXX
5 Liderança
5.1 Liderança e comprometimento
5.2 Política
5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais
6 Planejamento
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades
6.2 Objetivos XXX e planejamento
7 Suporte
7.1 Recursos
7.2 Competência
7.3 Conscientização
7.4 Comunicação
7.5 Informação documentada
7.5.1 Generalidades
7.5.2 Criando e atualizando
7.5.3 Controle da informação documentada
8 Operação
8.1 Planejamento e controle operacional
9 Avaliação de desempenho
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação
9.2 Auditoria interna
9.3 Análise crítica pela direção
10 Melhorias
10.1 Não conformidade e ação corretiva
10.2 Melhoria contínua

Definições novas

Seção 3: TERMOS E DEFINIÇÕES

Os principais termos e definições que merecem destaque são:

▪**PARTE INTERESSADA** (alterado): pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada por, ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade.

▪**RISCO** (novo): efeito da incerteza.

Nota 1: um efeito é um desvio em relação ao esperado (positivo ou negativo).

Nota 2: a incerteza é o estado, mesmo que parcial, da deficiência das informações relacionadas a um evento, sua compreensão, conhecimento, sua consequência ou probabilidade.

Definições novas

Seção 3: TERMOS E DEFINIÇÕES

▪**INFORMAÇÃO DOCUMENTADA** (novo): informação requerida para ser controlada e mantida por uma organização e o meio no qual ela está contida. Nota 2: informação documentada refere-se a: - informação criada para que a organização opere (documentos) - evidência de resultados alcançados (registros)

▪**DESEMPENHO** (novo): resultado mensurável.

▪**TERCEIRIZAR** (novo): Fazer um acordo onde uma organização externa desempenha parte da função ou processo da organização.

Definições novas

- Seção 3: TERMOS E DEFINIÇÕES

MONITORAMENTO (novo): determinar a situação de um sistema, um processo ou uma atividade

MEDIÇÃO: (novo) processo para determinar um valor

PROCESSO: a definição não foi alterada, mas passa a ser nova para o SGA.

- Termos e definições podem estar dentro das normas ou em normas separadas.
- Termos, definições e notas podem ser adicionadas para cada disciplina.

Definições novas

- Seção 3: TERMOS E DEFINIÇÕES

Os principais termos e definições alterados ou adicionados em relação à ISO 14001:2004 são:

3.2.2 - ASPECTO AMBIENTAL (alterado): elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização, que interage ou pode interagir com o meio ambiente.

3.2.3 - CONDIÇÃO AMBIENTAL (novo): estado ou característica do meio ambiente, conforme determinado em certo momento. Ex.: clima, qualidade do ar, da água, uso do solo, contaminação existente, disponibilidade de recursos naturais, biodiversidade.

Definições novas

- Seção 3: TERMOS E DEFINIÇÕES

3.3.3 - CICLO DE VIDA (novo): estágios consecutivos e encadeados de um sistema de produto (ou serviço), desde a aquisição da matéria-prima ou de sua geração, a partir de recursos naturais até a disposição final.

Nota: os estágios do ciclo de vida incluem a aquisição da matéria prima, projeto, produção, transporte/entrega, uso, tratamento pós uso e disposição final.

Definições novas

- Seção 3: TERMOS E DEFINIÇÕES

3.2.9 - OBRIGAÇÕES DE CUMPRIMENTO (novo): requisitos legais que uma organização tem de cumprir e outros requisitos que uma organização tem de cumprir ou opta por cumprir.

Nota Brasileira: para os efeitos desta Norma, no Brasil, o termo adotado é “requisitos legais e outros requisitos”, o qual é utilizado ao longo do texto da norma.

3.4.7 - INDICADOR (novo): representação mensurável da condição ou estado de operações, gestão ou condicionantes.

SISTEMAS DE GESTÃO – NBR ISO 9001:2015

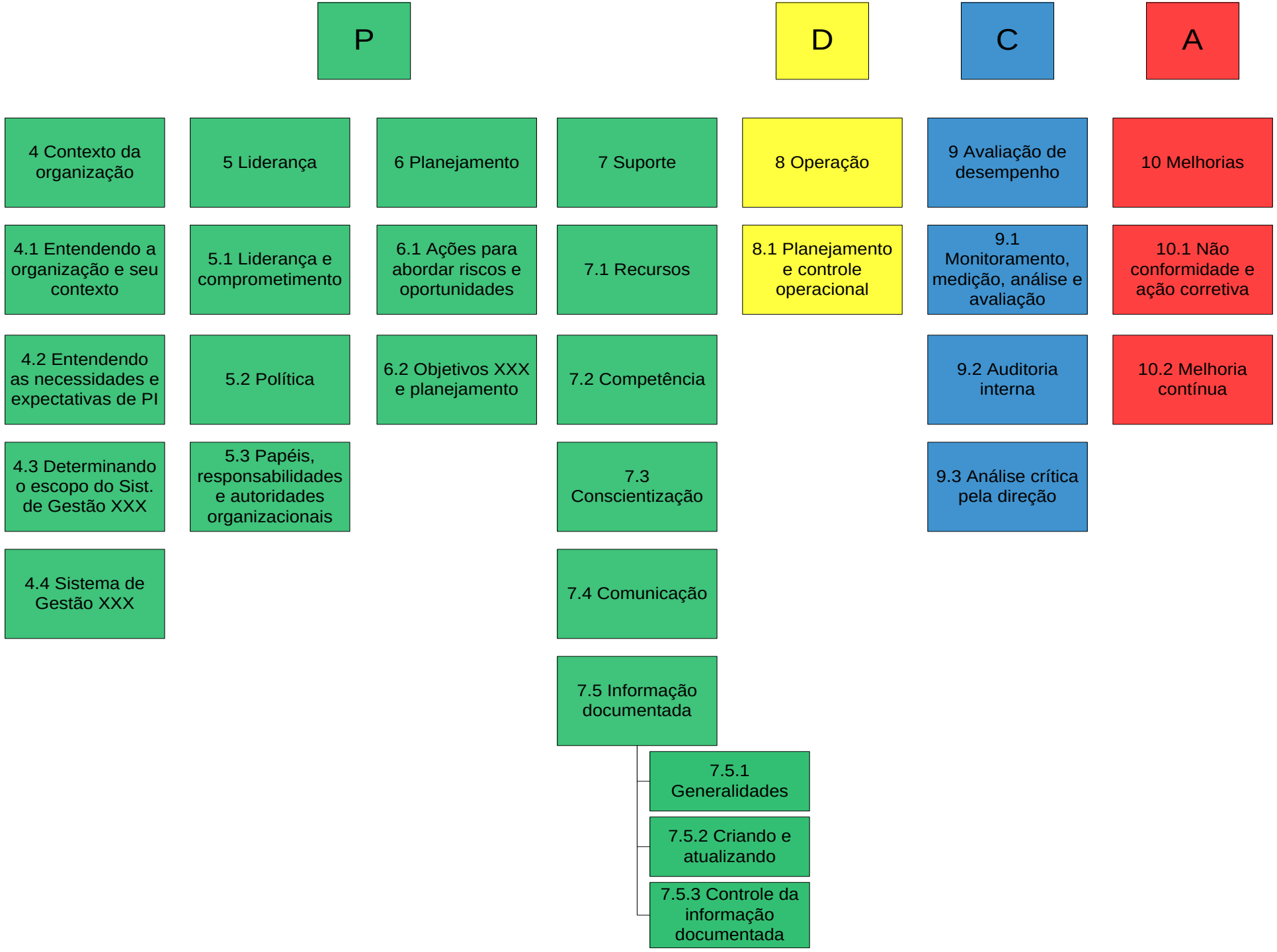
A ISO 9001 se baseia em sete princípios de gestão de qualidade, todos fundamentados em boas práticas de negócios. Quando são totalmente adotados, estes princípios ajudam a melhorar o seu desenvolvimento organizacional:

1. **Foco no cliente**
2. **Liderança**
3. **Engajamento das pessoas**
4. **Abordagem de processo**
5. **Melhoria**
6. **Tomada de decisão baseada em evidência**
7. **Gestão de relacionamento**

CIESP

SOROCABA

A Relação do PDCA, Anexo SL e as novas normas


P
D
C
A
4 Contexto da organização
4.1 Entendendo a organização e seu contexto
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de PI
4.3 Determinando o escopo do Sist. de Gestão XXX
4.4 Sistema de Gestão XXX
5 Liderança
5.1 Liderança e comprometimento
5.2 Política
5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais
6 Planejamento
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades
6.2 Objetivos XXX e planejamento
7 Suporte
7.1 Recursos
7.2 Competência
7.3 Conscientização
7.4 Comunicação
7.5 Informação documentada
7.5.1 Generalidades
7.5.2 Criando e atualizando
7.5.3 Controle da informação documentada
8 Operação
8.1 Planejamento e controle operacional
9 Avaliação de desempenho
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação
9.2 Auditoria interna
9.3 Análise crítica pela direção
10 Melhorias
10.1 Não conformidade e ação corretiva
10.2 Melhoria contínua

A RELAÇÃO DO PDCA X ISO 9001:2015

P				D	C	A
4 Contexto da organização	5 Liderança	6 Planejamento	7 Apoio	8 Operação	9 Avaliação de desempenho	10 Melhorias
4.1 Entendendo a organização e seu contexto	5.1 Liderança e comprometimento	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	7.1 Recursos	8.1 Planejamento e controle operacionais	9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação	10.1 Generalidades
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de PI	5.2 Política	6.2 Objetivos da qualidade e planejamento	7.2 Competência	8.2 Requisitos para P&S	9.2 Auditoria interna	10.2 Não conformidade e ação corretiva
4.3 Determinando o escopo do SGQ	5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	6.3 Planejamento de mudanças	7.3 Conscientização	8.3 Projeto e desenvolvimento de P&S	9.3 Análise crítica pela direção	10.3 Melhoria contínua
4.4 SGQ e seus processos			7.4 Comunicação	8.4 Controle de processos, P&S providos externamente		
			7.5 Informação documentada	8.5 Produção e provisão de serviço		
				8.6 Liberação de P&S		
				8.7 Controle de saídas não conformes		

A RELAÇÃO DO PDCA X ISO 14001:2015

P				D	C	A
4 Contexto da organização	5 Liderança	6 Planejamento	7 Apoio	8 Operação	9 Avaliação de desempenho	10 Melhorias
4.1 Entendendo a organização e seu contexto	5.1 Liderança e comprometimento	6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	7.1 Recursos	8.1 Planejamento e controle operacionais	9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação	10.1 Generalidades
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de PI	5.2 Política	6.2 Objetivos ambientais e planejamento	7.2 Competência	8.2 Preparação e resposta a emergências	9.2 Auditoria interna	10.2 Não conformidade e ação corretiva
4.3 Determinando o escopo do SGA	5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais		7.3 Conscientização		9.3 Análise crítica pela direção	10.3 Melhoria contínua
4.4 Sistema de Gestão Ambiental			7.4 Comunicação			
			7.5 Informação documentada			

Prazo para a Mudança: 3 anos da publicação

CIESP
SOROCABA

Sobre a Empresa

Certifica
Gestão de Sistemas
10 anos

Em **2016** comemoramos uma **década** de história :)

International Organization for Standardization
ISO
9001

CERTIFICADO

A Conceitos Serviços de Certificação Ltda, estabelecida em São Paulo, Brasil, certifica pelo presente que a empresa:

CERTIFICA GESTÃO DE SISTEMAS LTDA ME
RUA ROSALIA SPEERS, 58 SALA 03 CENTRO –CEP: 18035-540
SOROCABA – SP

Estabeleceu e mantém um Sistema de Gestão abrangendo o seguinte escopo:

"CONSULTORIA, AUDITORIA E TREINAMENTO EM SISTEMAS DE GESTÃO E GESTÃO ADMINISTRATIVA."

A empresa foi auditada por Conceitos Serviços de Certificação Ltda, tendo-se evidenciado que o Sistema de Gestão satisfaz aos requisitos da seguinte norma:

NBR ISO 9001:2008

A validade deste certificado condiciona-se à aplicação e à manutenção do Sistema de Gestão adotado pela empresa, em conformidade com a norma indicada. Esta condição será monitorada pelo organismo de Certificação Credenciado Conceitos Serviços de Certificação Ltda.

Certificado No. SGQ 441 1ª via – C
Este certificado tem validade até: 20/10/2016

Data da Concessão: 29/10/2013

Diretoria Executiva

- Consultoria, Auditoria e Treinamento em Sistemas de Gestão da Qualidade, Meio Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Qualidade Automotiva, SASSMAQ, PBQP-H, Seis Sigma e Lean Manufacturing.
- Gestão Administrativa: reorganização empresarial, planejamento estratégico, gerenciamento da rotina, etc

Obrigado!

www.certificags.com.br