

**02  
03**  
JUNHO  
**2016**



**1<sup>AS</sup> JORNADAS IBÉRICAS DE  
METROLOGIA E QUALIDADE**

**CILV | CENTRO DE INOVAÇÃO E LOGÍSTICA DE VALENÇA**

**isep**

Instituto Superior de  
**Engenharia** do Porto

# A VISÃO DOS AUDITORES SOBRE NORMA ISO 9001:2015- BENEFÍCIOS E DIFICULDADES

Pedro Domingues/Luís Fonseca

DEM

ISEP

# Prof. Luís Fonseca

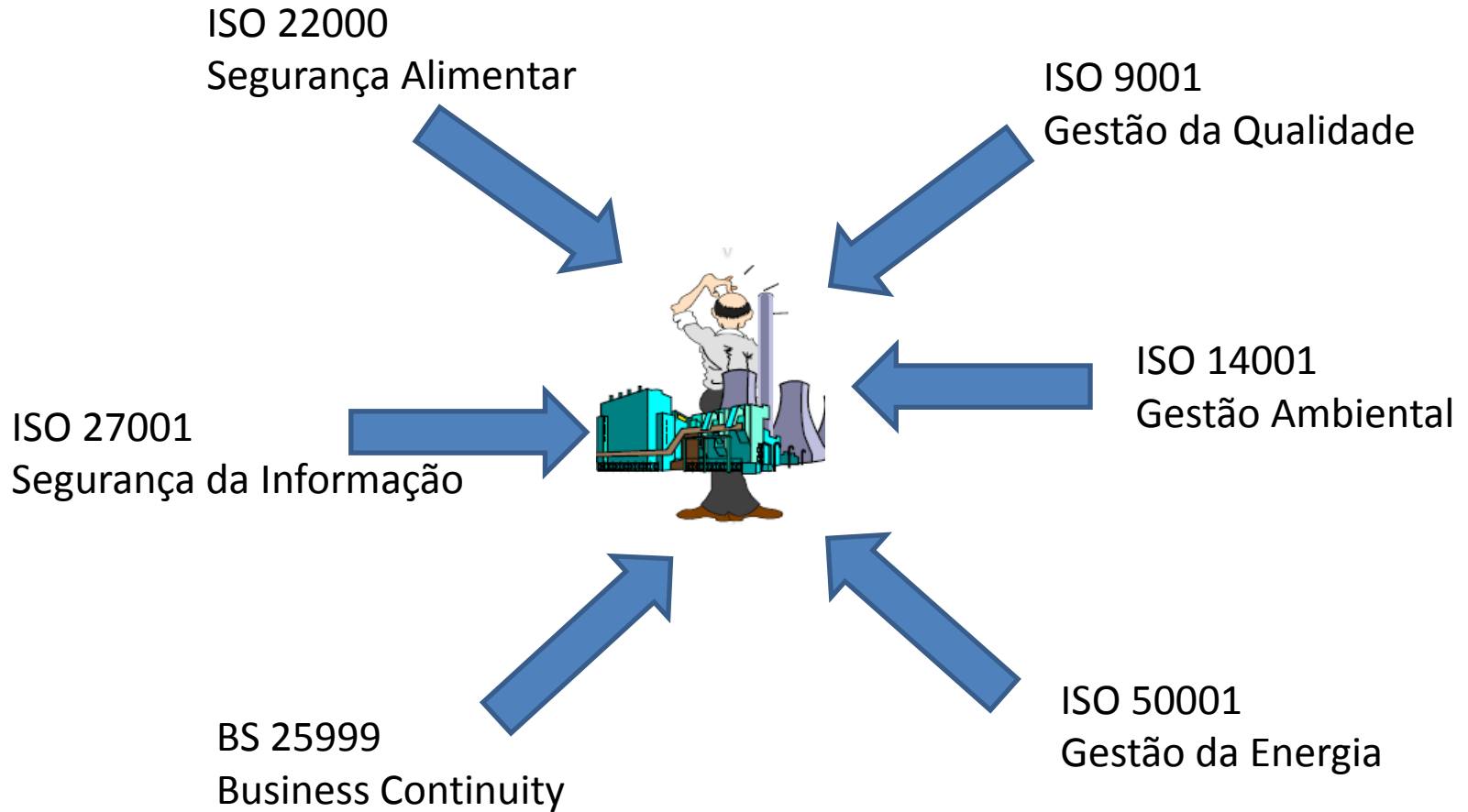


- Presidente da Delegação Norte da APQ.
- *Fellow ASQ.*
- Professor Adjunto no ISEP-IPP.
- Investigador no CIDEM.
- Várias publicações a nível nacional e internacional.
- Vários reconhecimentos.

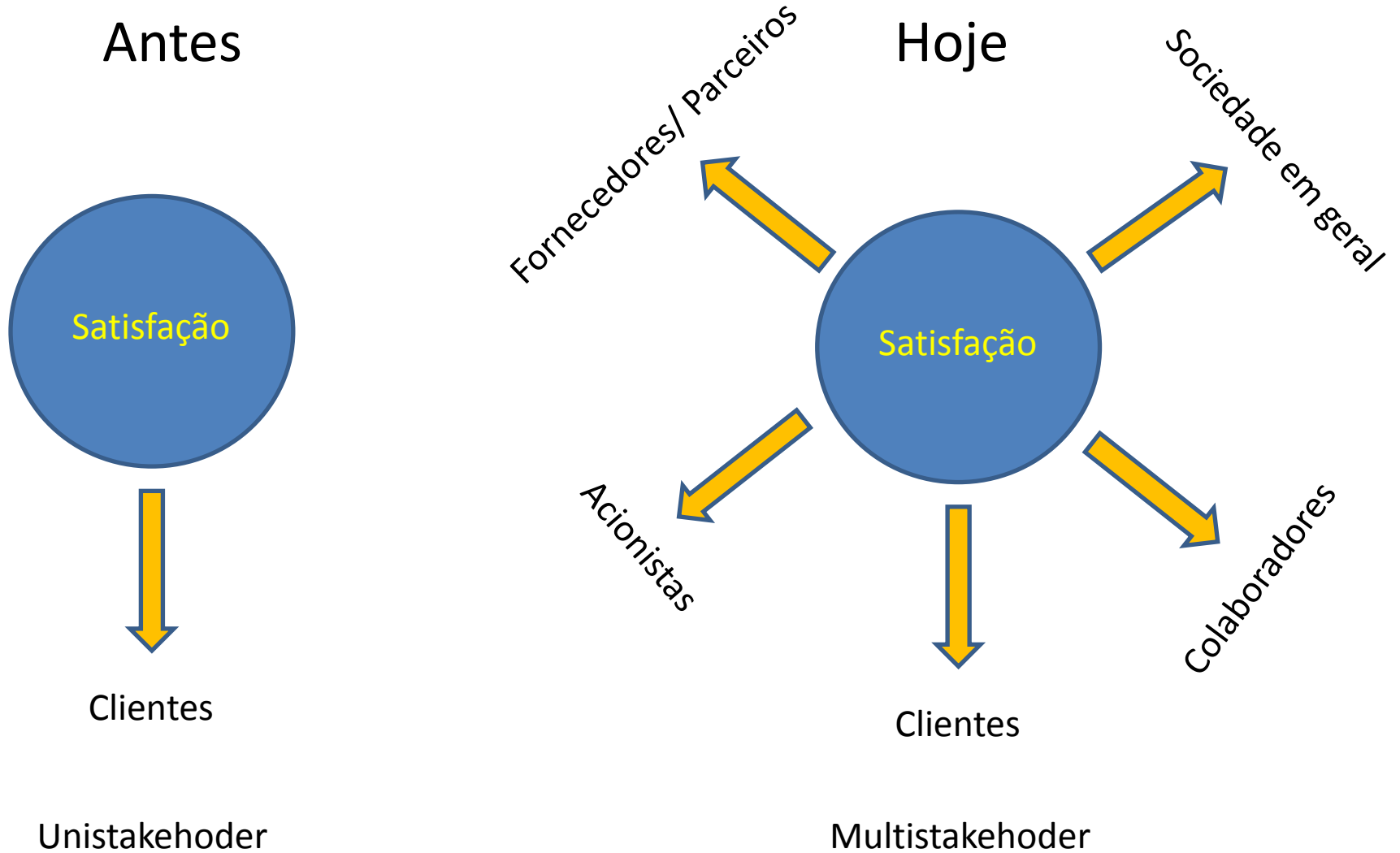
# Estrutura da Apresentação

- Razões para a revisão 2015.
- Características principais e específicas da ISO 9001:2015.
- *Survey* a auditores IRCA- Metodologia e principais resultados.
- A integração de SGs.

# Actualmente...



# Evolução *Stakeholders*



# Características Principais

- Estrutura harmonizada.
- Contexto da Organização.
- Partes interessadas.
- Serviços.
- Abordagem por processos.
- Pensamento baseado em risco.
- Foco no resultado.

# Características Específicas

- Não exige Representante da Gestão.
- Não exige Manual da Qualidade.
- Não existe secção separada sobre ações preventivas.
- Novo requisito de conhecimento organizacional.
- Introdução da inovação.

# Enfoque da Nova Revisão

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

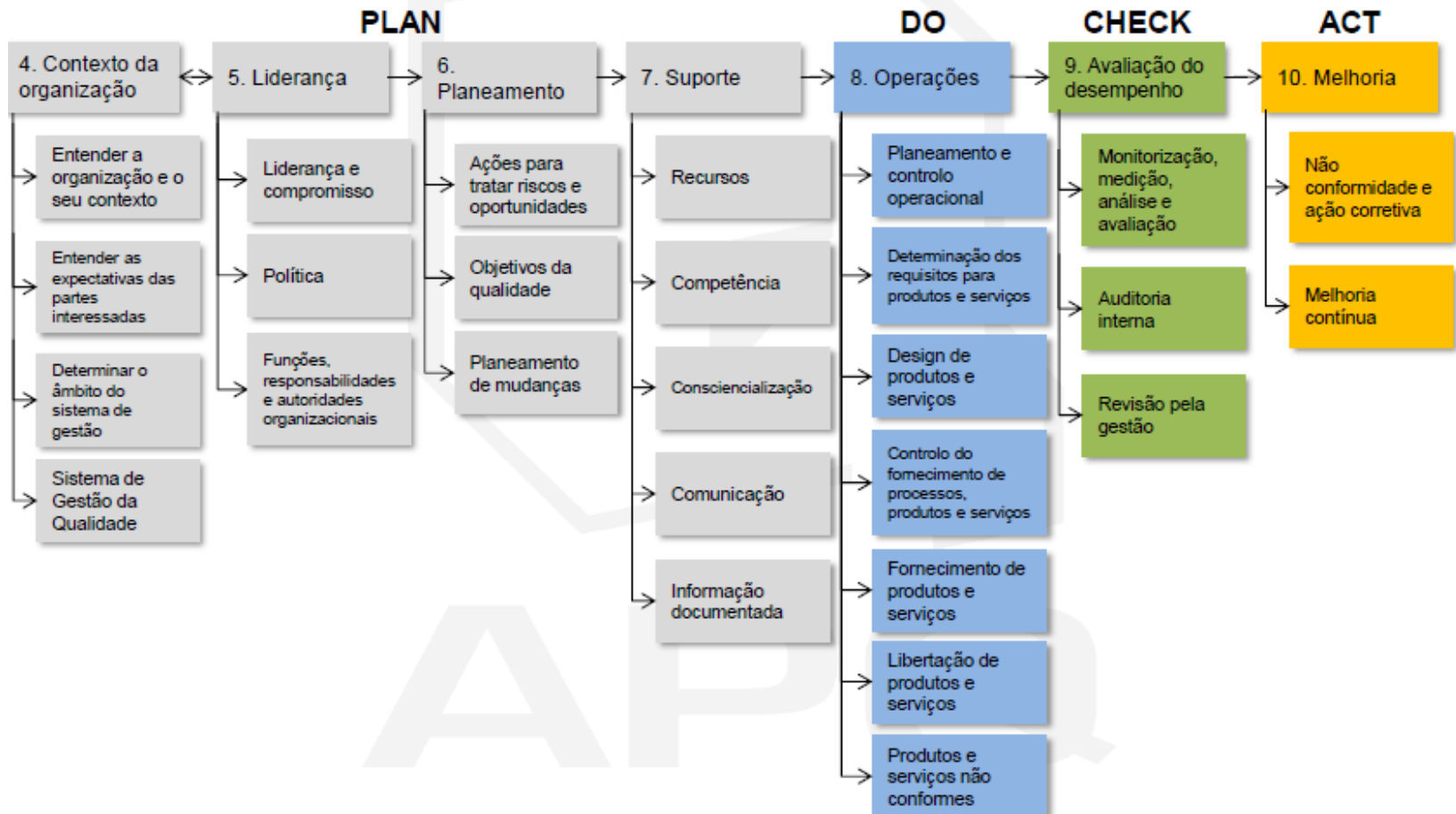


# Enfoque da Nova Revisão

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

# PDCA

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

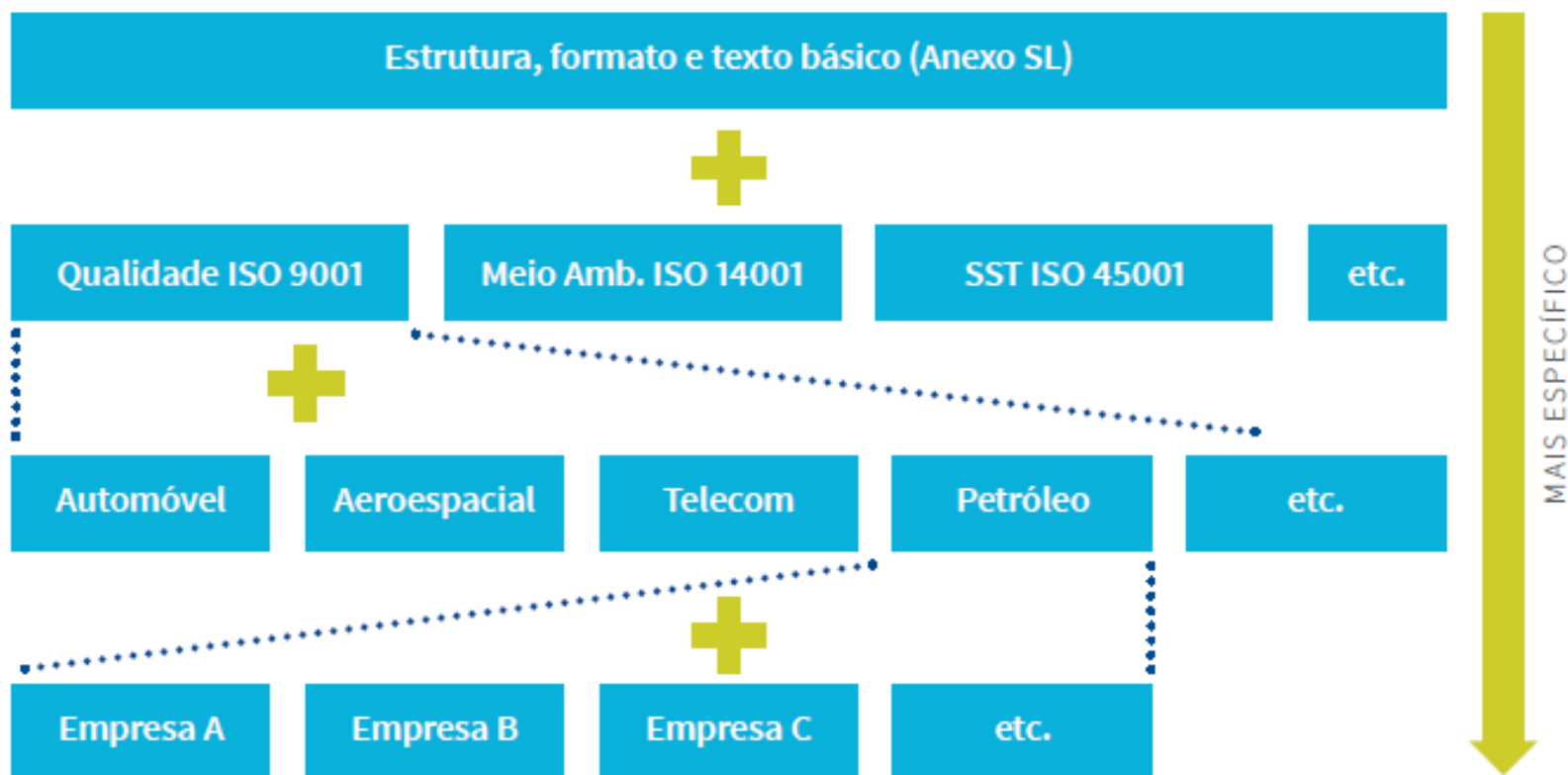


# Sustentabilidade bem sucedida



# Estrutura Matricial

## NOVA ESTRUTURA “MATRICIAL” PARA NORMAS DE SISTEMAS DE GESTÃO



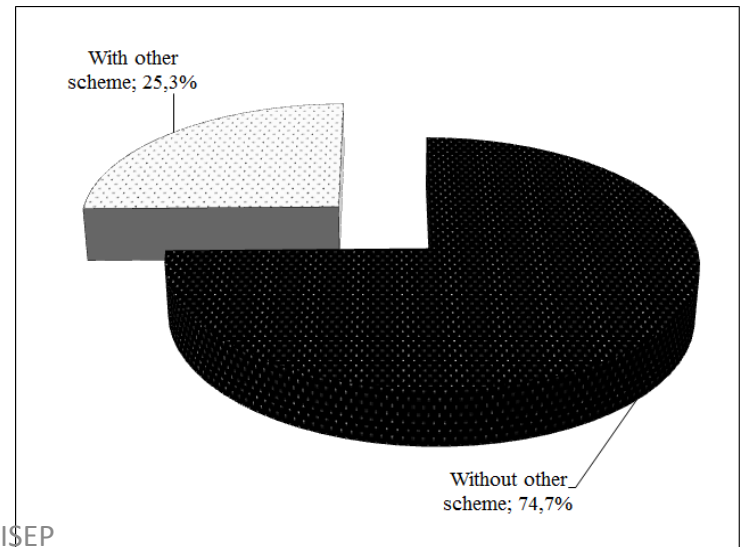
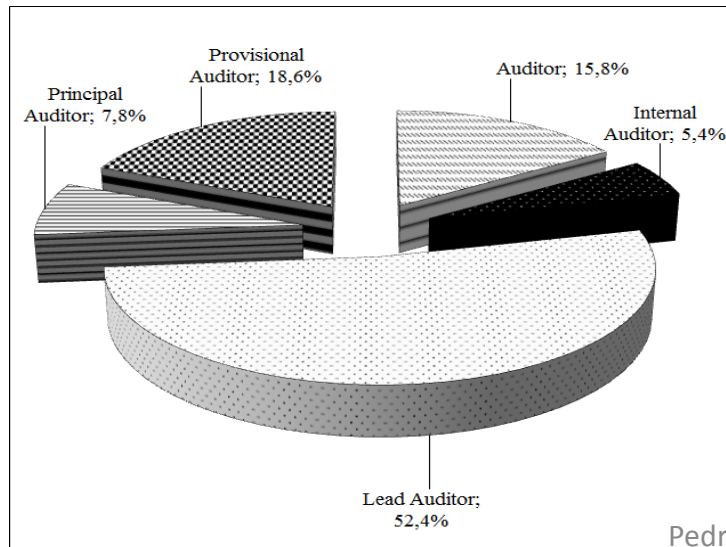
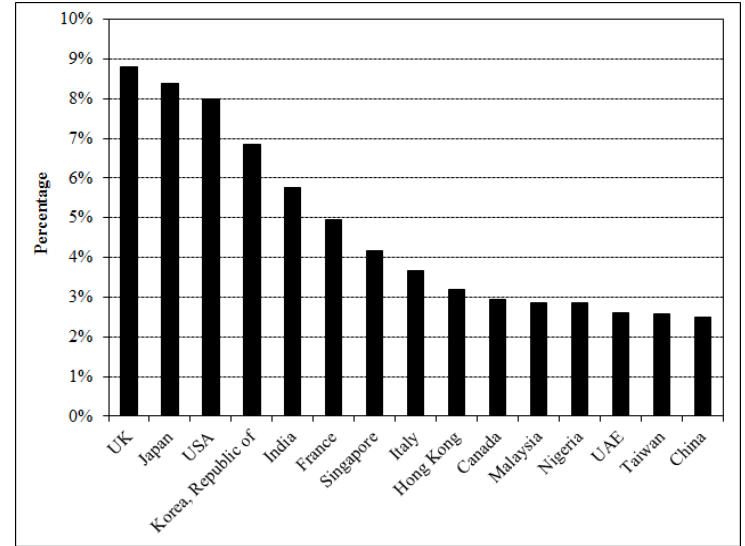
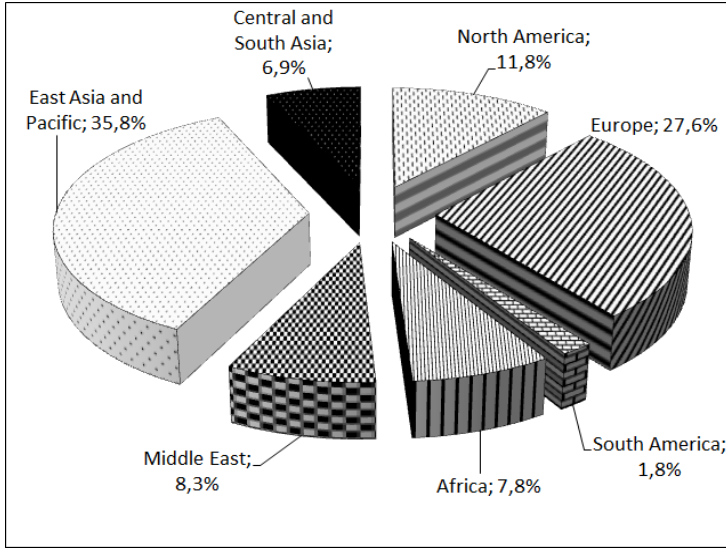
# Objectivo Último

Gerar mais Valor para a Organização e para os seus Clientes.

# Metodologia de Investigação

- 5459 auditores ISO: 9001 IRCA.
- Contactos por e-mail em Abril de 2016.
- Survey (Escala de Likert de 5 pontos- 1: Totalmente em desacordo....5: Totalmente de acordo)
- Avaliação das perceções dos auditores relativamente à norma ISO 9001:2015.
- Avaliação da experiência dos auditores nas empresas em processo de implementação da norma ISO 9001.

# População

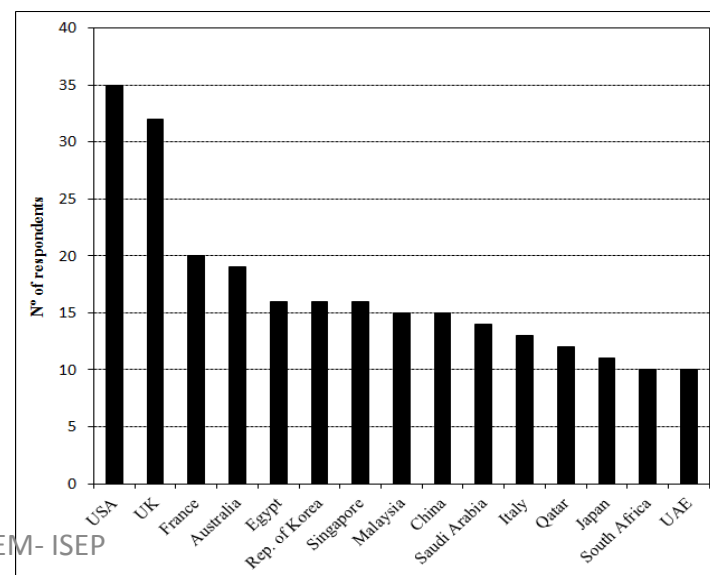
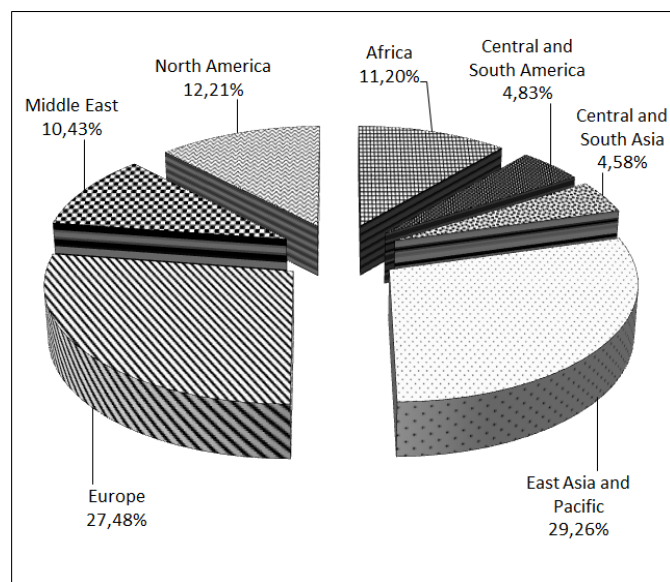
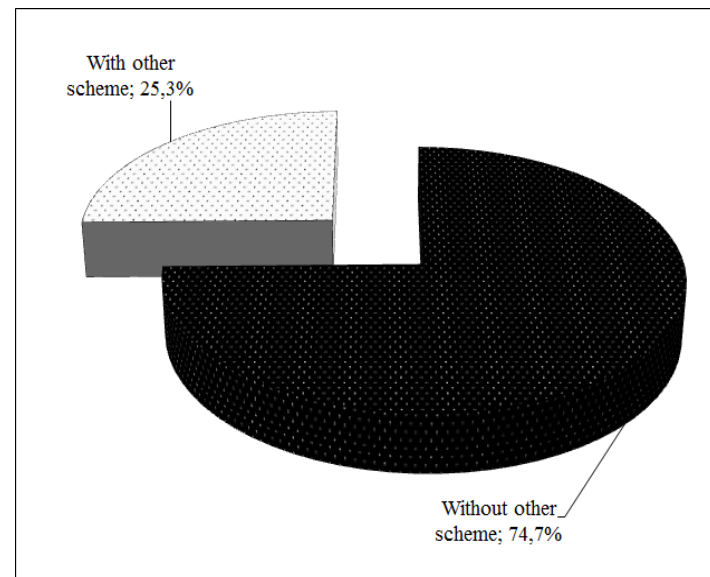
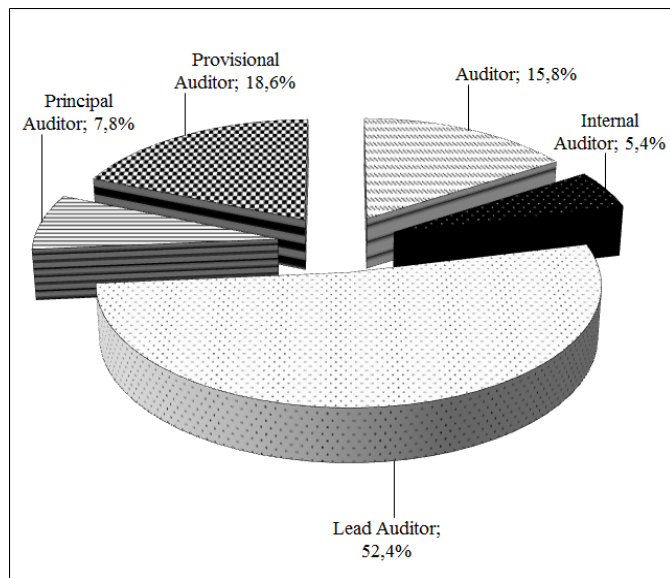


# Resultados

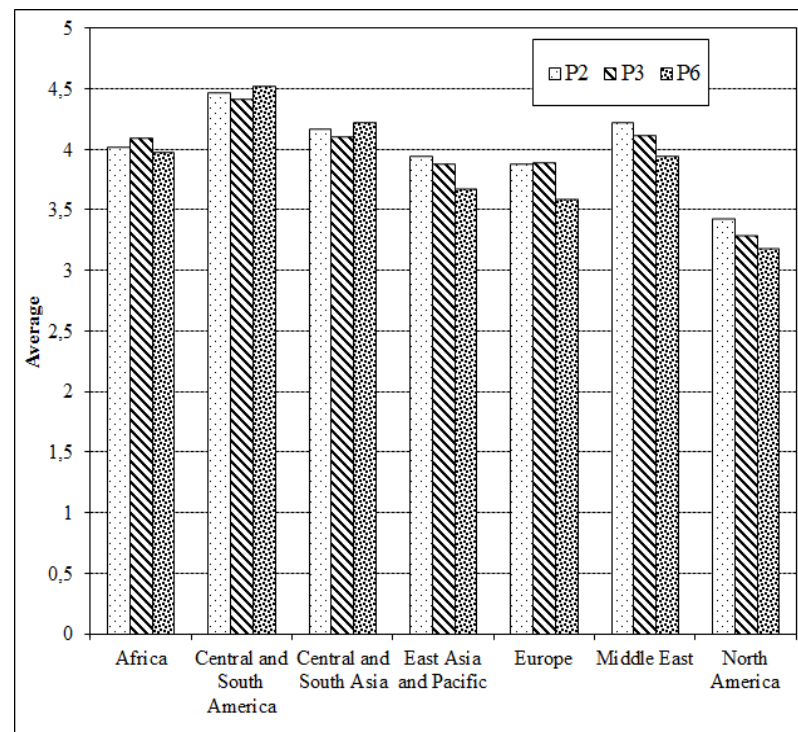
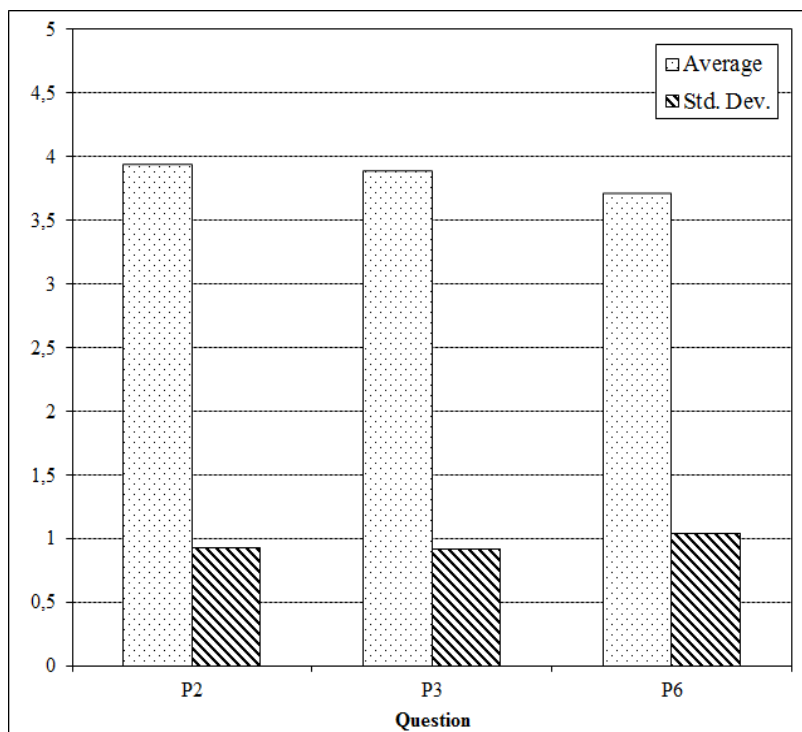
- 393 auditores.
- 71 países.
- Diferentes anos de experiência como auditor.
- Diferente grau de auditor.
- Diferentes setores de atividade.



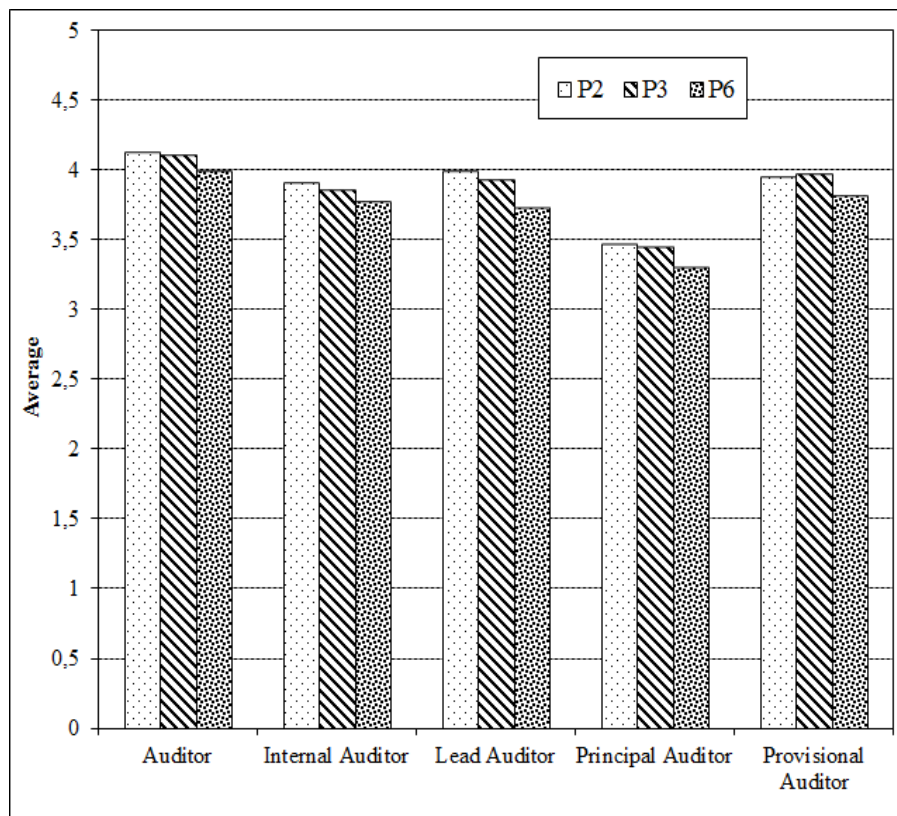
# Resultados da amostra



# Resultados- Alinhamento com os modernos princípios da gestão (P2), da qualidade (P3) e mais valia (P6).



# Resultados- Alinhamento com os modernos princípios da gestão (P2), da qualidade (P3) e mais valia (P6).



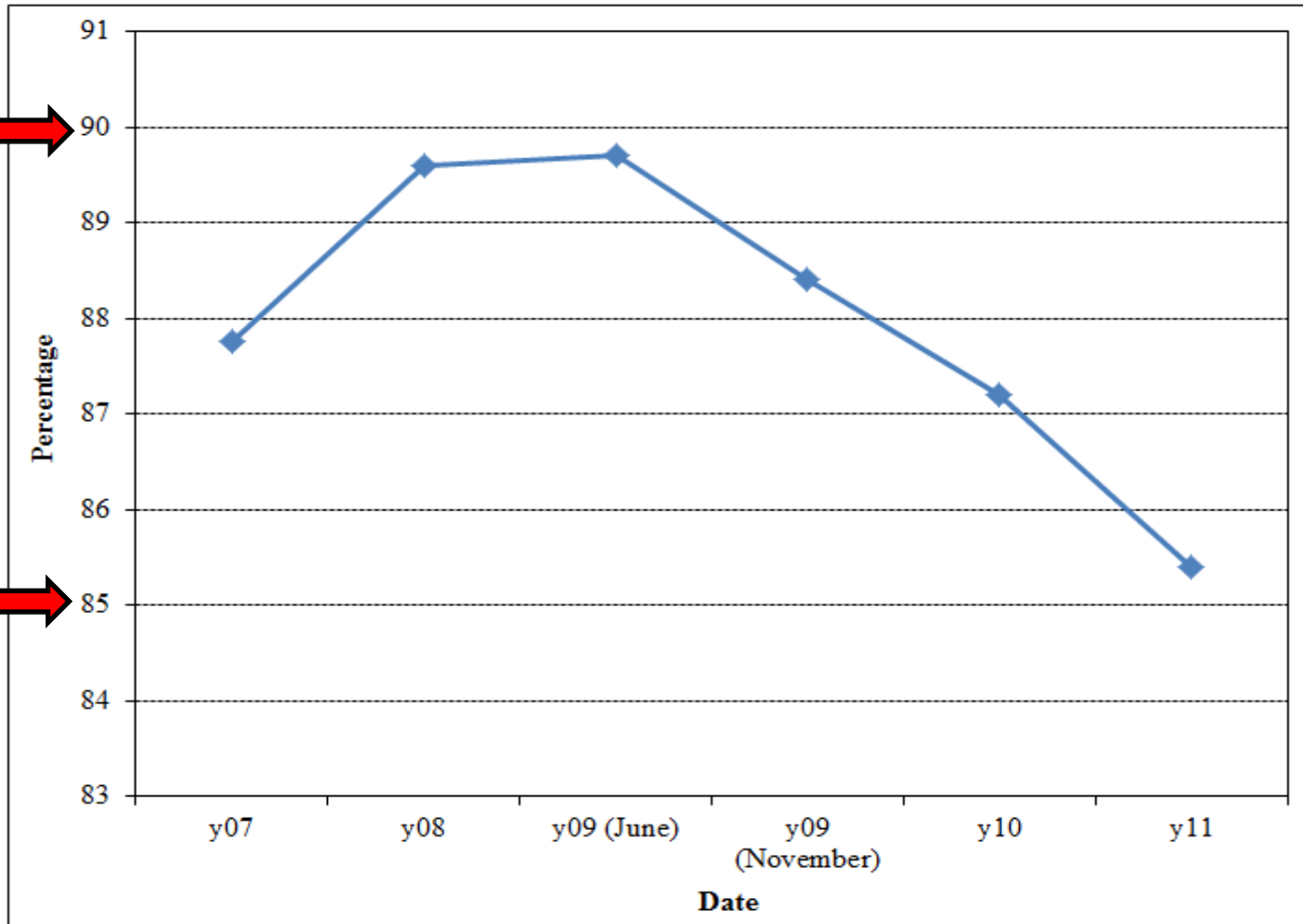
# Estudo com Auditores IRCA

- A norma ISO 9001:2015 está alinhada com os conceitos modernos de gestão e de qualidade.
- Promove a integração dos sistemas de gestão da qualidade, ambiente e segurança.
- Contribui para a criação de valor nas organizações.

# Estudo com Auditores IRCA

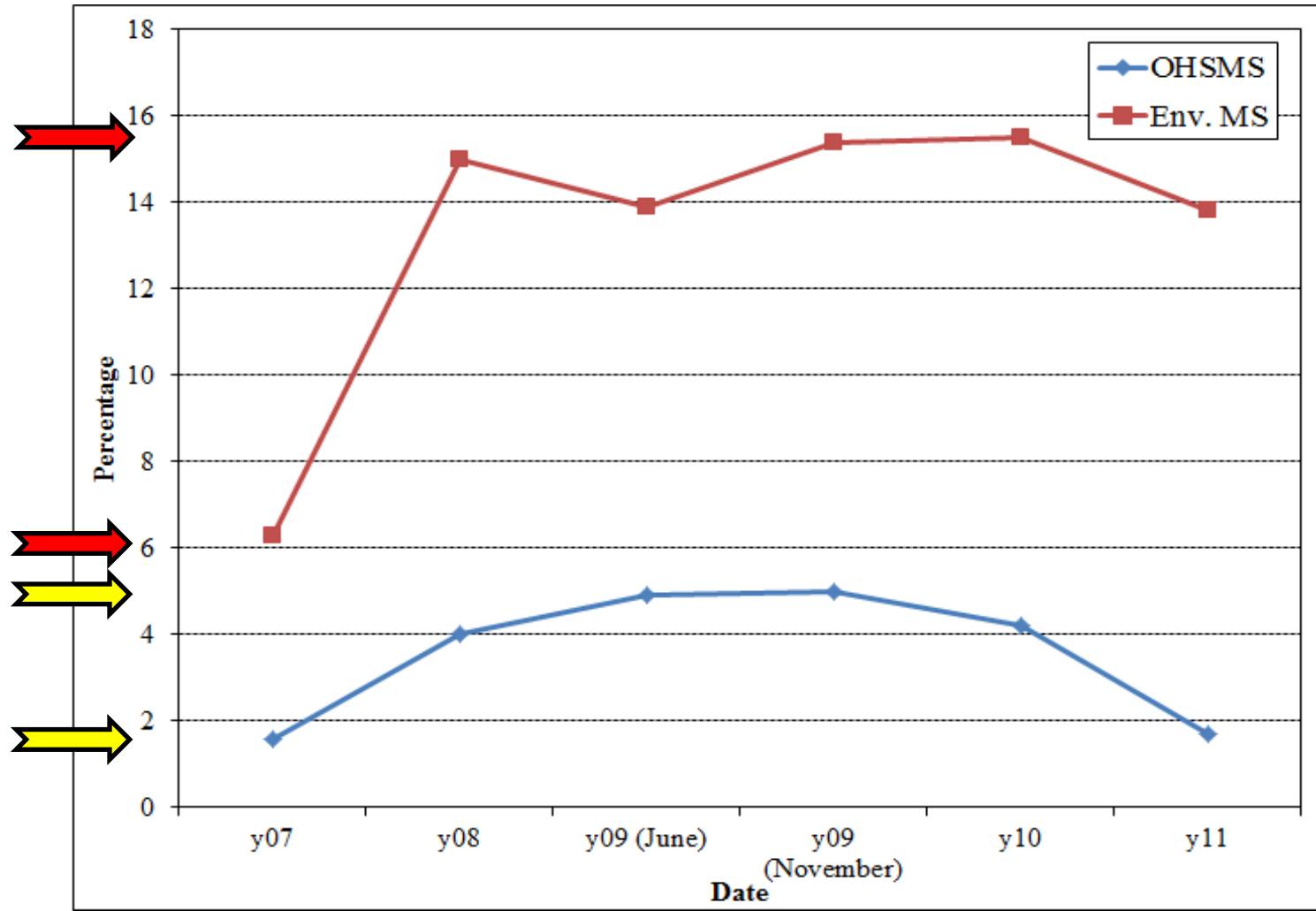
- É mais exigente para os auditores.
- Alguns conceitos, tais como “pensamento baseado no risco” e “gestão da mudança”, ainda não estão suficientemente compreendidos e implementados pelas organizações já auditadas segundo este referencial.
- Os auditores da América do Norte não têm uma opinião tão favorável como os auditores do resto do mundo, relativamente aos benefícios da ISO 9001:2015.

# A integração de sistemas (Portugal)-SGQ



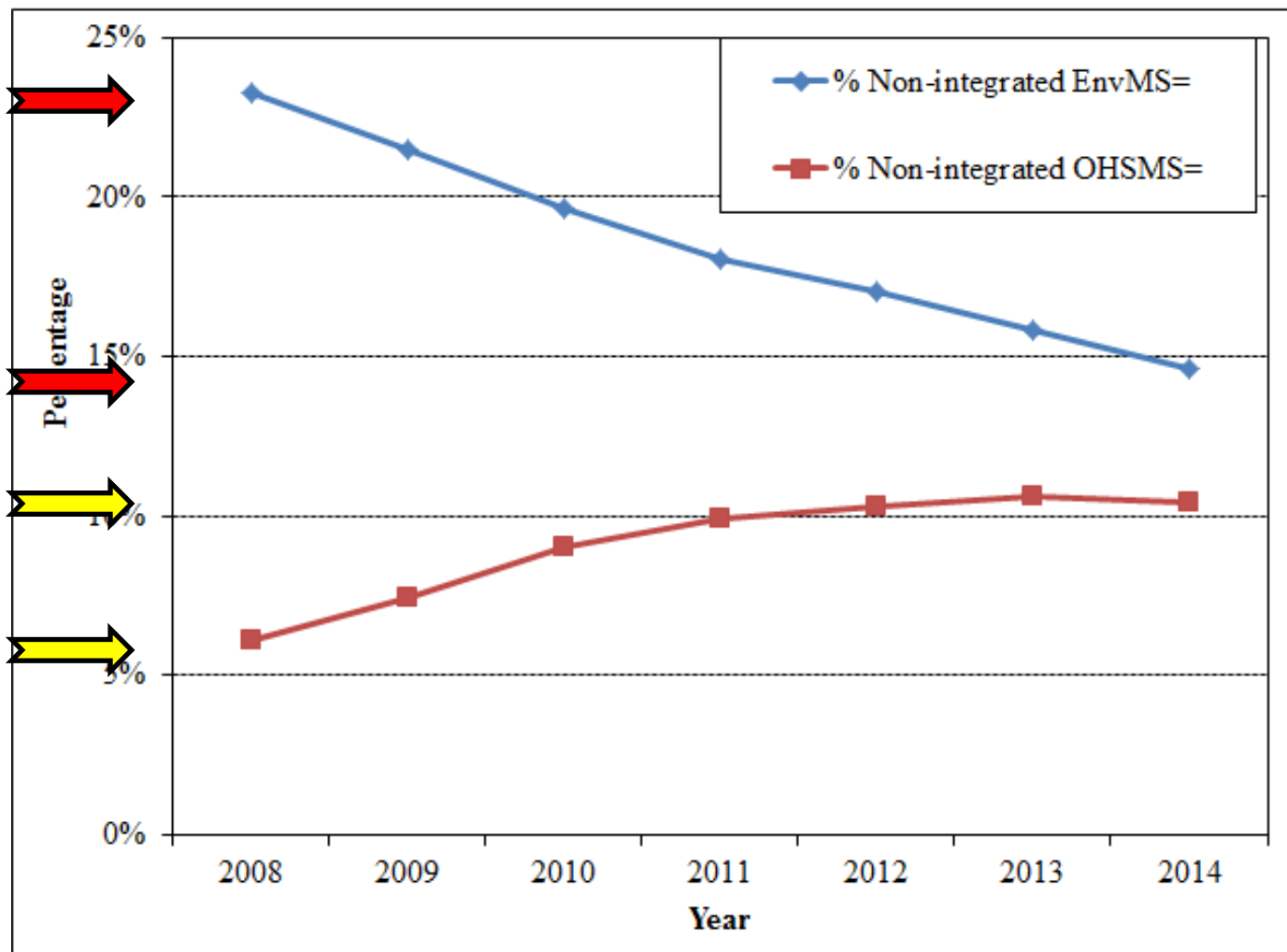
Source:  
Barómetro da  
Certificação

# A integração de sistemas (Portugal)



Source: Barómetro da Certificação

# A integração de sistemas(Itália)



Source: Accredia



# Obrigado!