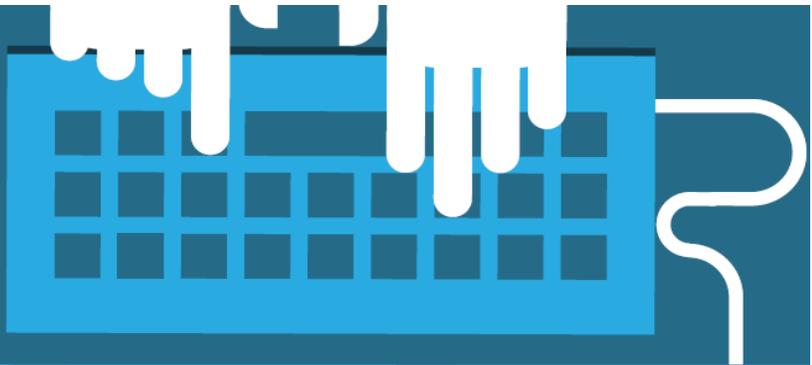


# PROCESSO DE implementação ISO 9001



## ETAPAS

## DESCRIÇÃO

## BENEFÍCIOS ESPERADOS

## PONTOS CRÍTICOS

### CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

Nesta etapa, temos o objetivo de determinar quais são as questões internas e externas que podem ter impacto no seu negócio e assim afetar a satisfação do cliente. Para isso, passaremos por 04 atividades:

- Análise da Empresa
- Definição do Âmbito do Sistema de Gestão
- Determinação dos Processos da Organização
- Determinação dos Objetivos Organizacionais

O principal benefício esperado desta fase é o entendimento de como a organização atua na sua proposta de valor, ou seja, quais são os seus pontos fortes e pontos fracos e como esses itens críticos podem ter impacto no resultado da empresa. Trata-se de uma etapa de reflexão profunda sobre os processos da empresa e de como esses processos estão a atingir os objetivos planeados.

O ponto crítico desta etapa é o conhecimento multidisciplinar nessas análises. É muito importante que exista uma equipa de diferentes áreas para facilitar a discussão.

### PLANEAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO

Nesta etapa, iremos definir os objetivos a serem atingidos no final da implementação do sistema de gestão e planejar o modo de os atingir. Para isso, passaremos por 06 atividades:

- Controlo da Informação Documentada
- Política da Qualidade
- Liderança e Compromisso
- Gestão de Riscos e de Oportunidades
- Comunicação Interna

Nesta etapa, o nosso sistema de gestão começa a tomar corpo, ou seja, estamos na fase de determinação dos critérios que nos irão acompanhar durante o projeto. Portanto, o principal benefício esperado é que fique claro para a organização quais são os pontos de controlo em cada etapa da implementação, ou seja, qual é o resultado esperado das fases seguintes.

O ponto crítico desta etapa é desenvolver as atividades "por tabela", sem comprometer as análises solicitadas, pois dessa forma o nosso sistema ficaria frágil e não traria benefícios reais para a sua empresa, isto porque nos apoiaremos nas atividades desta etapa para o desenvolvimento de todas as outras fases.

### RECURSOS E INFRAESTRUTURA

Nesta etapa, iremos verificar os recursos necessários para a implementação do sistema de gestão. Consideramos como recursos, as pessoas, os conhecimentos, a infraestrutura e o ambiente dos processos. Para isso, passaremos por 05 atividades:

- Ambiente do Processo e Infraestrutura
- Controlo da Manutenção
- Calibração de Equipamentos
- Conhecimento Organizacional
- Disponibilidade de Recursos

Na etapa anterior, fizemos o planeamento do sistema de gestão. Então, antes de começarmos a executar o plano criado, temos de verificar se todos os recursos estão à disposição da empresa ou se é necessário que sejam disponibilizados outros recursos a fim de se obter o resultado esperado. É esse o levantamento que faremos nesta etapa.

Nesta etapa o ponto crítico é a disponibilidade de informações para a investigação dos recursos necessários. É muito importante que os responsáveis pelos processos facilitem o acesso à informação para que seja possível um levantamento correto.

### RECURSOS HUMANOS

Nesta etapa, iremos realizar o levantamento das competências dos colaboradores da organização. Para isso, passaremos por 07 atividades:

- Organograma Funcional
- Descrição das Funções (Cargos)
- Avaliação de Competências
- Levantamento dos Conhecimentos
- Plano de Desenvolvimento
- Recrutamento e Seleção
- Admissão de novos funcionários

Esta é uma etapa muito importante, onde iremos comparar os quais preparados estão os funcionários em relação às funções que desempenham, para que assim possamos elaborar um plano de funções que desempenham, para que assim possamos elaborar um plano de formação tendente a aumentar a eficiência dos resultados esperados. Não se preocupe se não houver um "departamento de RH" na empresa, pois atuaremos no processo e não no departamento.

Nesta etapa o ponto crítico é a qualidade e o tipo das atividades a serem desenvolvidas. Por se tratar de uma fase grande e com atividades mais complicadas é comum que as empresas parem neste processo. Então a dica que damos é passar o desenvolvimento das atividades para o responsável dos recursos humanos ou departamento de pessoal que já possui informações mais fáceis, contribuindo para agilizar o processo.

### COMERCIAL E MARKETING

Nesta etapa, iremos compreender como é o processo de comunicação com o seu cliente, seja na fase anterior à venda (marketing), durante a venda (comercial) e o pós-venda e estabelecer um método para medir a satisfação do cliente. Para isso, passaremos por 04 atividades:

- Comunicação com o Cliente
- Comercial
- Pós-Venda
- Satisfação do Cliente

Estamos a chegar ao coração da implementação do sistema de gestão ao compreender como é a interação com o seu cliente. Então o principal benefício, nesta etapa, é que se consiga verificar se a empresa está a ser eficaz na comunicação com o seu cliente em todos os momentos.

O ponto crítico desta etapa é o da empresa conseguir demonstrar se os requisitos do cliente são determinados, compreendidos e atingidos de forma consistente e quais são os riscos existentes que podem impedir a entrega prometida. Para isso é fundamental a participação da equipa comercial, principalmente dos funcionários que ficam em contacto direto com o cliente para o correto levantamento das informações.

### COMPRAS

Nesta etapa, iremos compreender como é o processo de aquisição de materiais, serviços ou subcontratos para os seus produtos e serviços. Para isso, passaremos por 03 atividades:

- Seleção e Monitorização dos Fornecedoros
- Aquisição de Materiais e Serviços
- Pós-Venda
- Gestão de Stocks

Após a definição dos requisitos do cliente, temos que assegurar que o fornecimento externo é capaz de garantir os requisitos solicitados e assim não gerar impacto na entrega do produto ou serviço ao cliente. Para isso, faremos uma análise dos fornecedores e criaremos uma metodologia para a informação da aquisição.

O ponto crítico desta etapa ocorre principalmente em empresas de prestação de serviços, que possuem dificuldades para a identificação de fornecedores com impacto na prestação do serviço. Preste-se atenção ao facto de estarmos na era digital e que serviços de internet e TI, são fundamentais para a grande maioria das empresas.

### OPERAÇÃO

Nesta etapa trabalharemos a operação da sua organização. A partir de agora, focaremos todas as atividades de produção do seu produto ou da sua prestação de serviços, faturação, entrega, pós-entrega e solicitação de garantias. Para isso, passaremos por 04 atividades:

- Planeamento e Controlo da Produção ou Prestação de Serviço
- Identificação e Rastreabilidade
- Libertação de Produtos ou Serviços
- Instruções de Trabalho

Chegámos ao coração da implementação do sistema de gestão. Já entendemos e interagimos com o cliente. O principal benefício, nesta etapa, é que se conseguir verificar que a empresa está a operar eficazmente e a comunicar interna e externamente em todos os momentos.

O ponto crítico desta etapa é o da empresa conseguir demonstrar se os requisitos do cliente ou os divulgados pela empresa são satisfeitos, compreendidos e atingidos de forma consistente e quais são os riscos existentes que podem impedir a entrega prometida. Para isso é fundamental a participação da equipa da operação

### DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS OU SERVIÇOS

Esta é uma etapa que somente será habilitada se for aplicável à sua organização e nela criaremos uma metodologia para o desenvolvimento de novos produtos ou serviços para a sua empresa. Para isso, passaremos por 01 atividade:

- Design e Desenvolvimento

O principal benefício esperado nesta etapa é a garantia de que todas as etapas de um desenvolvimento, inclusive os testes de verificação e validação estão contemplados no seu processo de modo a oferecer um produto ou serviço conforme o solicitado.

O ponto crítico desta etapa é a tendência de burocratização do processo de desenvolvimento. O objetivo é deixar todas as etapas de definidas de forma clara, porém simples.

### CONTROLO DO PRODUTO NÃO ONFORME

Nesta etapa criaremos a metodologia para o tratamento dos resultados não conformes do Produto ou do Serviço, quer seja interno ou externo (adquirido ao exterior). Para isso, passaremos por 01 atividade:

- Controlo do Produto Não Conforme

O principal benefício esperado nesta etapa é que a empresa consiga avaliar (medir) os principais problemas existentes nos Produtos e Serviços e assim, criar um plano de ação com o fim de mitigar os desvios ocorridos

O ponto crítico desta etapa é a adoção de metodologias, por parte dos colaboradores que atuam na operação e que têm medo de serem punidos pelas falhas existentes. Então o cuidado na implementação das novas práticas deve ser muito grande para que exista total adesão ao procedimento.

### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Nesta etapa criaremos a metodologia para verificar se os objetivos estabelecidos na etapa "Planeamento do Sistema de Gestão" foram alcançados. Para isso, passaremos por 04 atividades:

- Análise de dados
- Auditoria Interna
- Ação Corretiva
- Revisão pela Gestão

O principal benefício esperado nesta etapa é que a empresa consiga avaliar (ver) o processo de mudança que ocorreu desde o início da implementação até ao momento atual.

O ponto crítico desta etapa é a inclusão da análise de dados na rotina da empresa. É importante criar quadros de gestão à vista para compartilhar a informação e assim não se tornar numa metodologia "para auditor ver".

Fale connosco!

+351 934 004 190

templum.pt

**TEMPLUM**  
CONSULTORIA ILIMITADA  
PORTUGAL