



METODOLOGIA DE ATENDIMENTO ISO 9001:2015 GESTÃO DA QUALIDADE SISTEMA (SGQ)

INTRODUÇÃO À ISO 9001



A ISO 9001 define os requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Ajuda as empresas atender consistentemente aos requisitos do cliente, tendo políticas e procedimentos, por sua vez melhorando a eficiência e a satisfação do cliente. SGQ auxilia empresas ematendendo aos requisitos legais e regulamentares relacionados ao seu produto, ao mesmo tempo em que alcança excelência no atendimento e entrega ao cliente. O padrão pode ser usado em toda uma organização para melhorar o desempenho ou dentro de um determinado local, fábrica ou departamento

- Uma organização pode atender aos requisitos de seus clientes e outras partes interessadas
- Promove a ideia de melhoria contínua
- As organizações devem definir os objetivos e melhorar continuamente os seus processos e reduzir o custo
- Reforça o uso do sistema de gestão como ferramenta de governança e ajudará a identificar negócios oportunidades que contribuem para melhorias nos resultados financeiros

COMEÇO



A reunião de kickoff é uma ferramenta essencial para comunicar e planejar a execução do projeto com obstrução mínima e concluir o projeto dentro do tempo e custo planejados.

A agenda da reunião inicial é:

- Discussão do plano do projeto - Inclui discussão sobre prestação de contas e responsabilidade da estaca titulares. Marcos e entregas do projeto
- Escopo dos serviços e escopo da certificação
- Requisitos legais e regulamentares

CRIAÇÃO DA EQUIPE NÚCLEO

- 
- Nomeação do Líder ISO
 - Nomeação da equipe de Qualidade
 - Nomeação de Auditores Internos

ANÁLISE DE GAP

Durante esta fase, realizamos uma análise de lacunas para verificar o quanto de suas práticas atuais estão em conformidade de acordo com os requisitos. Suas práticas atuais são verificadas em relação a estas quatro referências critérios.

- Requisitos da norma ISO 9001
- Requisitos legais, estatutários e regulamentares
- Requisitos do cliente
- Políticas e procedimentos internos

Os resultados desta análise são apresentados na forma de um Relatório de Análise de Gap. Este relatório atua como a lista de itens de ação para o lembrete do projeto.

TREINAMENTO DE CONSCIENTIZAÇÃO DE SGQ

O treinamento de conscientização do SGQ será realizado para os funcionários da sua organização. O treinamento sessão é ajudar os funcionários a adquirir conhecimento, entender os conceitos da ISO 9001 e alinhar processos e práticas para alcançar maior satisfação do cliente, através de melhores compreensão dos requisitos do cliente e serviços centrados no cliente. Quando a equipe tiver treinados, eles podem pensar e agir e contribuir para alcançar os objetivos.

RISCO DE QUALIDADE AVALIAÇÃO (QRA)

Um procedimento de Gestão de Risco deve ser documentado e usado como referência para gerenciar o riscos identificados em consulta com todos os chefes de função. Usamos técnicas da ISO 31000 para identificar, documentar, priorizar, quantificar e identificar riscos internos e externos. Um completo a avaliação de riscos é necessária para garantir um controle eficaz dos riscos. Esta etapa cria um Registro de Riscos. Planos de mitigação adequados são identificados usando a hierarquia de controle de risco (Gerenciamento de Risco) com base no nível de risco, gravidade e probabilidade. Estabelecimento de cultura proativa para melhorar o satisfação do cliente.

DOCUMENTAÇÃO



Nossos especialistas listarão as políticas, processos, POPs, instruções de trabalho e registros que precisam ser definidos e documentados de acordo com a ISO 9001. Ao discutir com cada departamento e função, os chefes criam a documentação necessária. Isto seria seguido por POPs e registros sendo disponibilizados em templates para a equipe operar e registrar as informações.

ESTABELECEER CONTROLES



Uma vez que as políticas, processos e POPs tenham sido documentados e a lista de registros a serem coletados foram listados e o pessoal foi identificado e treinado em tais atividades, então a necessidade é operar, monitorar e rever a eficiência de tais processos.

FORMAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS



O treinamento de Auditor Interno (IA) ISO 9001 será fornecido ao pessoal identificado. Este treinamento equipará esse pessoal para analisar a necessidade de IA, planejar e programar IA, preparar auditoria, listas de verificação, realizar uma avaliação de impacto e documentar e relatar suas observações à alta administração.

AUDITORIA INTERNA



Nossos especialistas supervisionarão a condução da auditoria interna por sua equipe de auditoria interna. Essa auditoria interna identificará lacunas ainda existentes no sistema e demonstrará o nível de preparação para enfrentar a auditoria de certificação. Esta auditoria dá à organização a oportunidade de identificar e retificar todas as não conformidades antes de prosseguir para a auditoria de certificação.

CAUSA RAIZ ANÁLISE (RCA) E AÇÕES CORRETIVAS



Todas as não conformidades identificadas durante a auditoria interna, auditorias de clientes ou de terceiros ou de Avaliação de Riscos, Feedback de Clientes, Reclamações, Questões Internas e Externas, caminhada diária através e quaisquer outras fontes devem ser listadas e uma RCA deve ser realizada usando técnicas como os métodos 5Why e Fish-Bone. A correção ideal e as ações corretivas são implementadas e a eficácia de tais ações é documentada e revisada por meio de um Corretivo Relatório de Ação (CAR). Nossos especialistas estarão presentes com sua equipe para orientar durante o processo.

REVISÃO DE GESTÃO REUNIÃO (MRM)



O MRM é uma oportunidade para todas as partes interessadas se reunirem em intervalos programados para analisar, discutir e planejar ações sobre os pontos da agenda abaixo.

- Avaliação de risco
- Resultados de auditoria e não conformidades de todas as fontes. Plano de ação para resolver quaisquer itens em aberto.
- Possíveis alterações que podem afetar o sistema
- Melhorias feitas no sistema
- Recursos e treinamentos necessários
- Oportunidades de melhoria
- Fornecedor externo e desempenho do fornecedor
- Satisfação do cliente e feedback das partes interessadas relevantes
- Regulamentos legais
- Até que ponto os objetivos de qualidade foram alcançados
- Mudanças que podem afetar o sistema, ou seja, regulamentos ou legislação

AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO: ETAPA 1



Quando os níveis de preparação atingirem níveis adequados, o processo de certificação começa. Um auditor nomeado pelo Organismo de Certificação (OC) verifica a preparação através de uma auditoria de fase 1. Isso envolve a revisão pelo auditor das políticas, processos, POPs, Avaliação de Riscos, registros operacionais críticos, registros IA e MRM. Quaisquer desvios importantes das expectativas do BC será notificado neste momento para trazer as correções necessárias. Isso reduz as chances de principais não conformidades durante a auditoria de certificação. TOPCertifier entrará em contato com todas as partes interessadas e supervisionar a conclusão tranquila da auditoria.

AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO: ETAPA 2



Após a conclusão bem-sucedida da auditoria do Estágio 1, o auditor inicia uma auditoria detalhada das práticas e documentação do sistema SGQ da organização. O TOPCertifier treina seu pessoal sobre os requisitos de auditoria e sobre como encarar a auditoria com confiança. Nosso estafeta apresenta especialistas para auxiliar em todos os meios necessários ao bom funcionamento da auditoria. TOPCertifier ajudará sua equipe a resolver quaisquer não conformidades identificadas durante a auditoria. Após a conclusão bem-sucedida da auditoria de certificação, o TOPCertifier entrará em contato com todas as partes interessadas para elaborar, aprovar e divulgar o certificado final.

CONTINUAÇÃO DA CONFORMIDADE



TOPCertifier fará parte da jornada de conformidade da sua organização e o ajudará regularmente em intervalos com treinamentos necessários, suporte e atualizações de sistemas, auditorias internas e externas e renovação regular de sua certificação.