



CERCIPENICHE

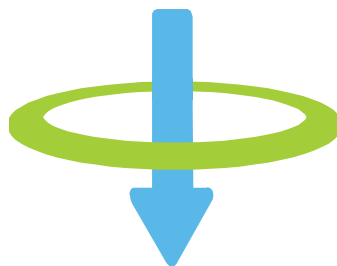
CREAP

Centro de Reabilitação Profissional

Certificação ISO 9001:2008

Certificar no presente para garantir o futuro

Objetivos da formação



Conhecer os princípios da Norma Europeia
EN ISO 9001:2008 (Sistema de Gestão da Qualidade)

Reconhecer a importância de cada um dos
colaboradores no processo da qualidade

Conhecer as principais etapas para a
certificação



Certificação ISO 9001:2008 na nossa Organização (Cercipeniche)

Objetivos para 2013

Implementar o sistema de gestão da qualidade (norma ISO 9001:2008)

Certificação na norma ISO 9001:2008



Certificação ISO 9001:2008

Objetivos para 2013



**Formação profissional
de pessoas com
deficiências ou
incapacidades**

**Demonstrar que a
Cercipeniche cumpre
com a norma ISO
9001:2008**



**Certificar a formação profissional
de pessoas com deficiências ou
Incapacidade pela norma ISO 9001:2008**



Definições

Norma

Conjunto de regras que devem ser estabelecidas e empreendidas nas atividades e comportamentos das organizações, que servem de linhas orientadoras, para aumentar a qualidade de um produto/serviço.

Norma ISO 9001:2008

Conjunto de regras que devem ser estabelecidas e empreendidas nas atividades e comportamentos das organizações, que servem de linhas orientadoras, para a implementação do sistema de gestão da qualidade num produto/serviço.



Objetivo das organizações





CERCIPENICHE

CREAP

Centro de Reabilitação Profissional

Problema

Falta da compreensão dos objetivos

Falta de motivação

Falhas de comunicação

Formação insuficiente

Metodologia da trabalho não definida

Não existe um fio condutor



Qual o caminho a seguir ?





A norma ISO 9001:2008 é uma referência ao nível internacional

Linha orientadora para implementação um sistema de gestão

É dirigida a qualquer organização, pública ou privada, independentemente da sua dimensão e sector de atividade

Indica qual a metodologia a utilizar para aumentar e melhorar a produtividade.



Para que serve um sistema de gestão da qualidade?





CERCIPENICHE
CREAP
Centro de Reabilitação Profissional

Qualidade e a sua definição

Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma:

- ▶ Confiável,
- ▶ Acessível,
- ▶ Segura
- ▶ Entregue no tempo certo
- ▶ Tendo em conta as necessidades do cliente.



A qualidade é o
resultado de uma
cultura organizacional
cuidadosamente
construída

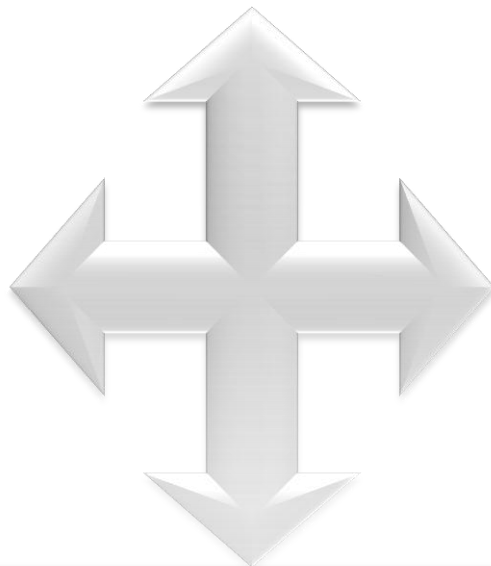




Certificação no sistema da qualidade ISO 9001:2008

Garantia de que a empresa, o processo e o produto têm um nível aceitável de qualidade.

Certificação



«Qualidade» é o conjunto de atributos e características de uma entidade ou produto que determinam a sua aptidão para satisfazer necessidades e expectativas da sociedade.

(Decreto-lei nº 140/2004 de 8 de Junho)

Qualidade

Refere-se ao design, produção, instalações e sistema de serviço.

ISO 9001:2008



Benefícios da certificação

Relações mais claras entre os colaboradores

Melhoria na definição e atribuição de responsabilidades, aumenta o envolvimento dos colaboradores, melhorando os seus conhecimentos

Adoção de práticas comuns

Aumento da capacidade de planeamento

Aumento da capacidade interna de detetar atempadamente os desvios ou erros

Adoção de uma linguagem comum

Um SGQ implementado dá apoio às organizações no sentido de aumentar a satisfação dos clientes



Certificação ISO 9001:2008

Demonstrar que a Cercipeniche cumpre com a norma ISO 9001:2008 na Formação Profissional a Pessoas com Deficiências ou Incapacidades

- ▶ Focaliza-se no cliente
- ▶ Liderança
- ▶ Envolvimento das pessoas
- ▶ Abordagem por processos
- ▶ Abordagem à gestão através de um sistema
- ▶ Melhoria continua
- ▶ Abordagem à tomada de decisões baseada em factos



Para que serve um sistema de gestão da qualidade?



Como se organiza o sistema de gestão da qualidade ISSO 9001:2008

A gestão de topo define os requisitos do Sistema de Gestão

São determinados os recursos

São estabelecidos os processos

Os resultados são medidos, analisados e melhorados

Retorno da informação para melhoria

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO
Planear

GESTÃO DE RECURSOS
Planear

REALIZAÇÃO DO PRODUTO
Fazer

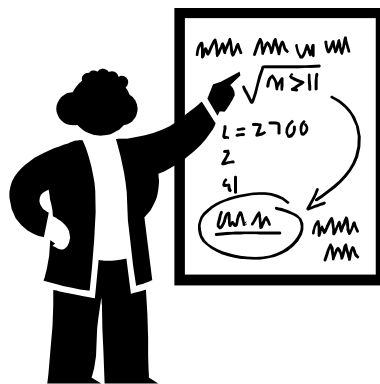
MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA
Controlar

ANÁLISE DOS DADOS E REVISÃO PELA DIRECÇÃO
Agir



O que são processos?

Toda Organização é um conjunto de **processos** que são executados



Diagnóstico de
necessidades

Planeamento e
preparação da formação

Realização da formação

Avaliação da formação

Nas empresas, embora não estejam documentados em detalhe, eles são conhecidos e executados



Pilares da competência técnica

Competência técnica

PESSOAL

Equipamentos
Ambiente

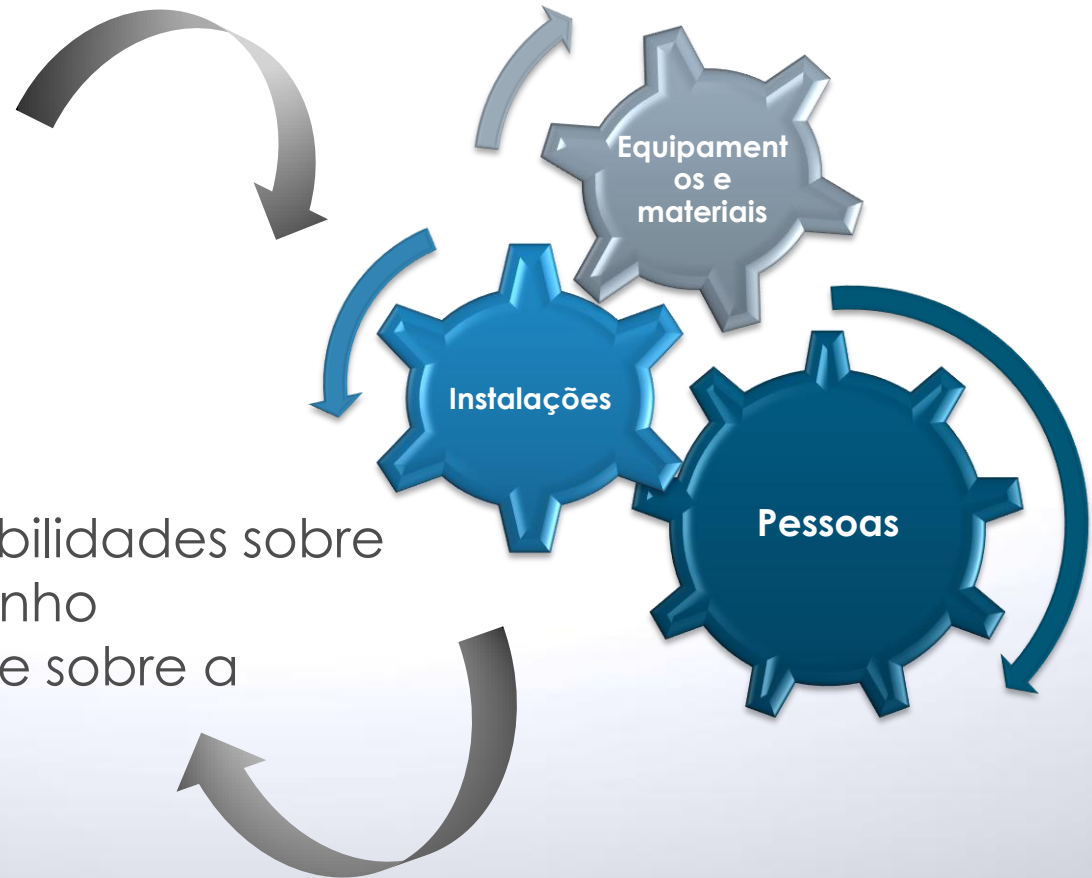
MÉTODO



O que são processos?



Qualquer que seja a posição hierárquica dos colaboradores, todos têm responsabilidade sobre os processos.



Tendo responsabilidades sobre um processo, tenho responsabilidade sobre a certificação



Responsáveis pelos processos

Responsável pelo economato

Colaboradoras da cozinha e bar

Empregadas de limpeza

Assistentes administrativas

Diagnóstico de
necessidades

Coordenadoras

Planeamento e
preparação da formação

Coordenadoras
Monitores
Formadores

Realização da formação

Monitores
Formadores
Motoristas

Avaliação da formação

Coordenadoras
Monitores
Formadores



Sem pessoas não há processos



Sem gestão de processos não há qualidade



Funções claramente definidas

Descrição das responsabilidades e autoridades de cada função

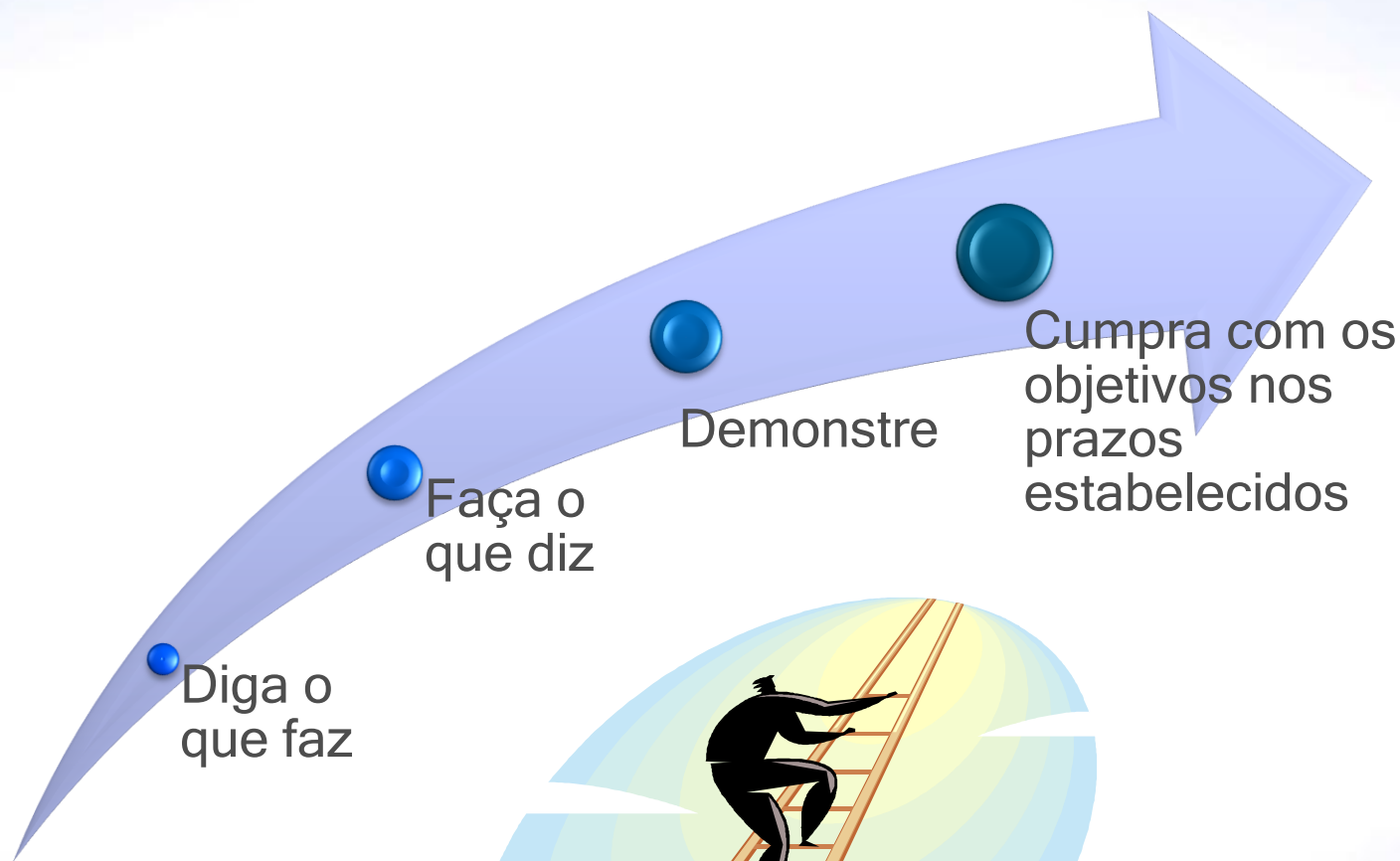
Designação de pessoas ou funções para monitorizar a qualidade

Matriz de responsabilidades

Organograma da empresa para a qualidade



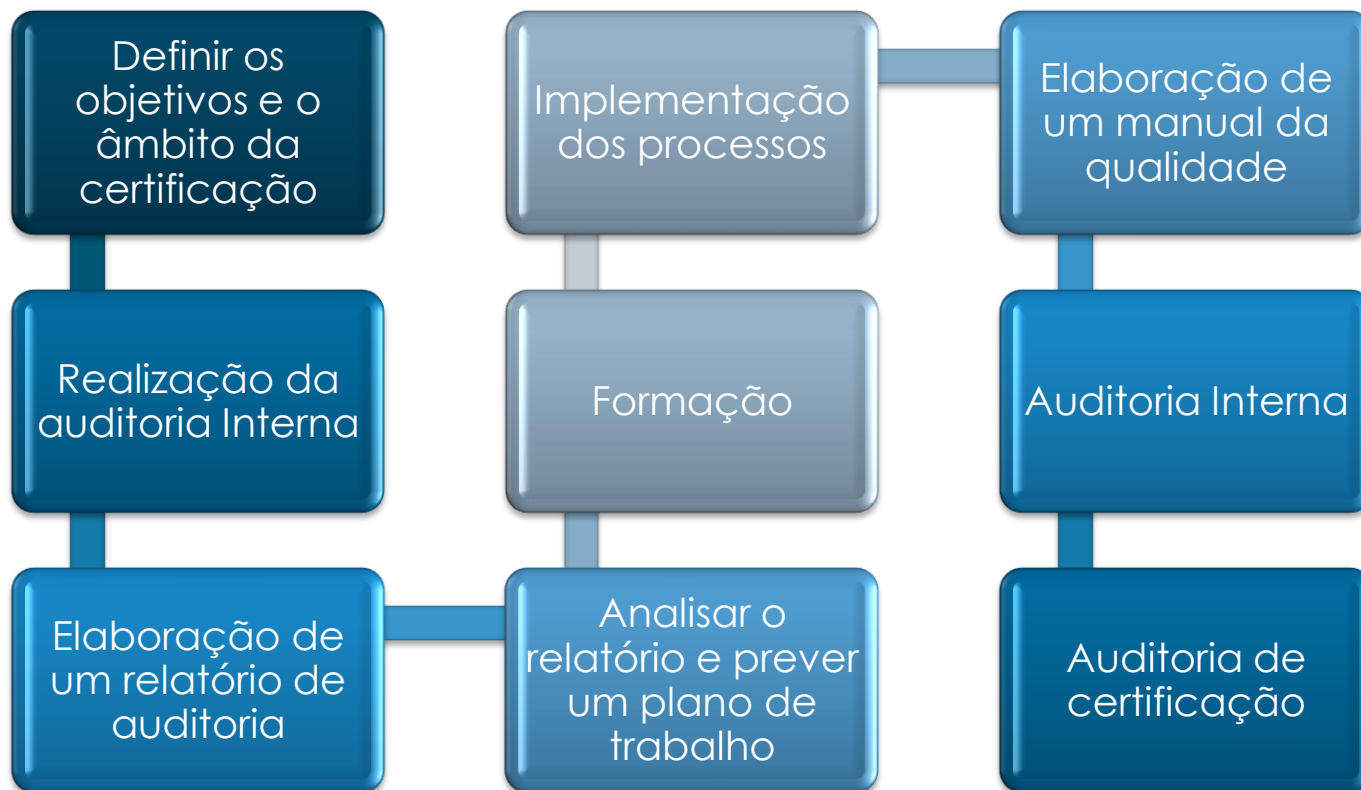
Responsáveis pelos processos



Responsáveis pelos processos



Etapas de implementação



Definir os objetivos e o âmbito de certificação

Definir os objetivos

Certificação da Cercipeniche de acordo com a ISO 9001:2008

Definir o âmbito

Formação profissional de pessoas com deficiências ou incapacidades





CERCIPENICHE
CREAP
Centro de Formação Profissional

Definir os
objetivos e o
âmbito da
certificação

Realização da
auditoria Interna

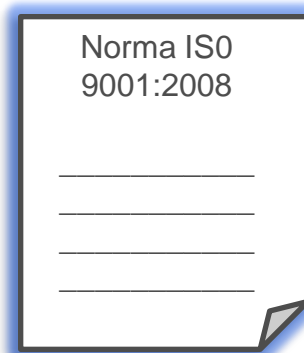


Auditoria interna

Verificar e examinar as atividades
envolvidas na formação profissional



Averiguar se estas atividades estão de
acordo com os requisitos da norma ISO
9001:2008





CERCIPENICHE
CREAP
Centro de Excelência Profissional

Definir os
objetivos e o
âmbito da
certificação

Realização da
auditoria Interna



Auditoria interna

Norma ISO 9001:2008

- Política da qualidade
- Manual da qualidade
- Controlo de documentos
- Definição das responsabilidades e autoridades
- Disponibilização de recursos necessários
- Realização da auditorias
- ...
- ...
- Análise e discussão de resultados



Organização



CERCIPENICHE
CREAP
Centro de Excelência Profissional

Definir os
objetivos e o
âmbito da
certificação

Realização da
auditoria Interna



Auditoria Interna

Verificação
documental

Entrevista ao
auditado

Observação das
atividades





CERCIPENICHE
CREAP

Definir os
objetivos e o
âmbito da
certificação

Realização da
auditoria Interna

Elaboração de
um relatório de
auditoria



Relatório de Auditoria

Especifica as
oportunidades de melhoria

Descrimina as não
conformidades

Descrimina as
constatações

Saliente aspetos positivos

Definir os objetivos e o âmbito da certificação

Realização da auditoria Interna

Elaboração de um relatório de auditoria

Analisar o relatório e prever um plano de trabalho

Analisar o resultado do relatório

Agendar as tarefas e atividades a desenvolver. E tem como objetivo definir tarefas à equipe, divulgar etapas, comunicar responsáveis.

Cronograma



Definir os objetivos e o âmbito da certificação

Realização da auditoria Interna

Elaboração de um relatório de auditoria

Analisar o relatório e prever um plano de trabalho

Formação

Informação e consciencialização dos trabalhadores

Introdução à ISO 9001:2008

Processos que compõem o sistema de gestão da qualidade

Apresentação do resultado da Auditoria e da planificação das tarefas a desenvolver

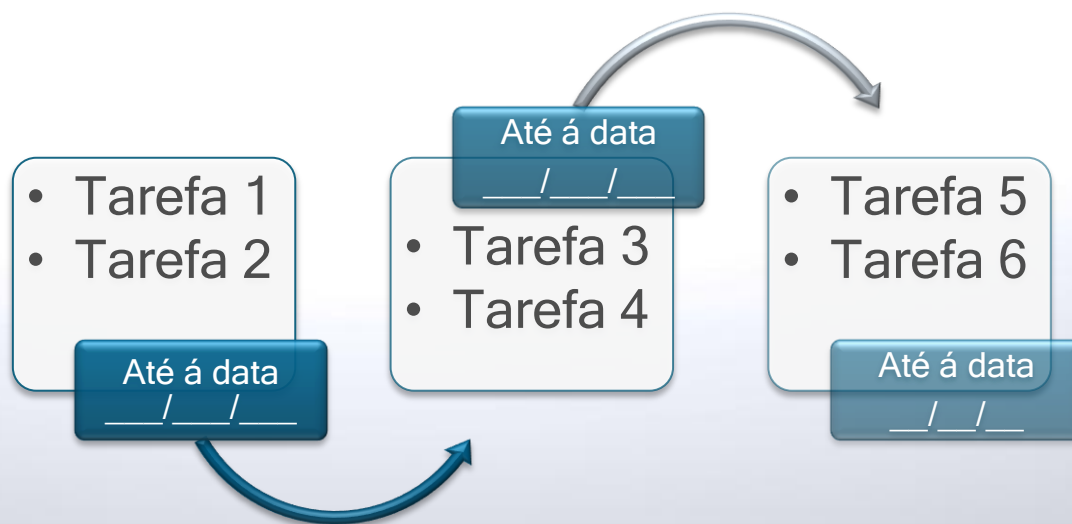
Formação sobre Auditorias Internas





Plano de trabalho

Cumprir com objetivos e etapas dentro de prazos estabelecidos, resultantes da auditoria interna



Definir os objetivos e o âmbito da certificação

Realização da auditoria interna

Elaboração de um relatório de auditoria

Analisar o relatório e prever um plano de trabalho

Formação

Implementação dos processos

Plano de trabalho

- Implementação dos processos da qualidade
- Cumprir com os requisitos da norma ISO 9001:2008

Reuniões

Formações

Esclarecimento de dúvidas

Informações



Estratégias

Criar um ponto de informação em cada sala/gabinetes de todos os colaboradores

Informações uteis para o processo da qualidade

Politica e objetivos da qualidade

Organograma da Cercipeniche

Tarefas, objetivos e responsabilidades a cumprir com prazos estabelecidos

Implementação dos processos

Definir os objetivos e o âmbito da certificação

Realização da auditoria Interna

Elaboração de um relatório de auditoria

Analisar o relatório e prever um plano de trabalho

Formação



Definir os objetivos e o âmbito da certificação

Realização da auditoria Interna

Elaboração de um relatório de auditoria

Analisar o relatório e prever um plano de trabalho

Formação

Implementação dos processos

Estratégias

Gestão da qualidade

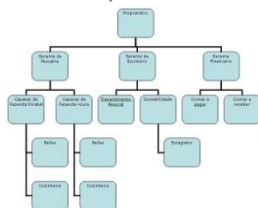
Objetivos/tarefas

Tarefa 1: _____

Até à data: ___/___/___

Política da qualidade

Organograma da Cercipeniche





Objetivos

Terminar o plano de trabalho, estabelecido após a auditoria interna, no final de Maio





CERCIPENICHE
CREAP
Centro de Recuperação Profissional

Elaboração de um manual da qualidade

Definir os objetivos e o âmbito da certificação

Realização da auditoria Interna

Elaboração de um relatório de auditoria

Analisar o relatório e prever um plano de trabalho

Formação

Implementação dos processos

Elaboração do manual da qualidade

O Manual da Qualidade, faz o enquadramento da empresa e seu entendimento quanto aos requisitos da norma ISO 9001:2009 e que inclui a **Política da Qualidade da organização**.

Comunica as políticas, procedimentos e requisitos da qualidade da organização

Descreve e implementa o sistema de gestão da qualidade

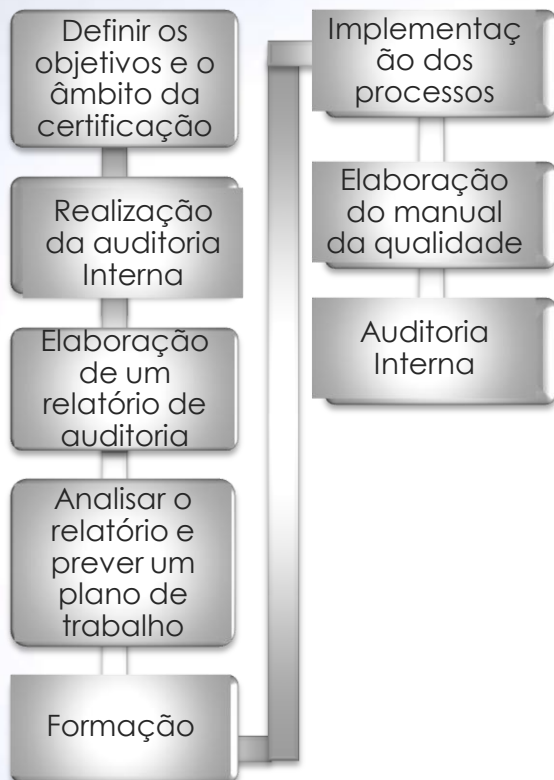
Melhora o controle das práticas e facilita atividades de garantia

Base documentada para auditoria de SQ

Apresenta externamente o SQ da organização

Apresenta a conformidade do SQ com os requisitos da qualidade em situações contratuais





Nova auditoria interna para verificar se o plano de trabalho estabelecido foi devidamente cumprido.

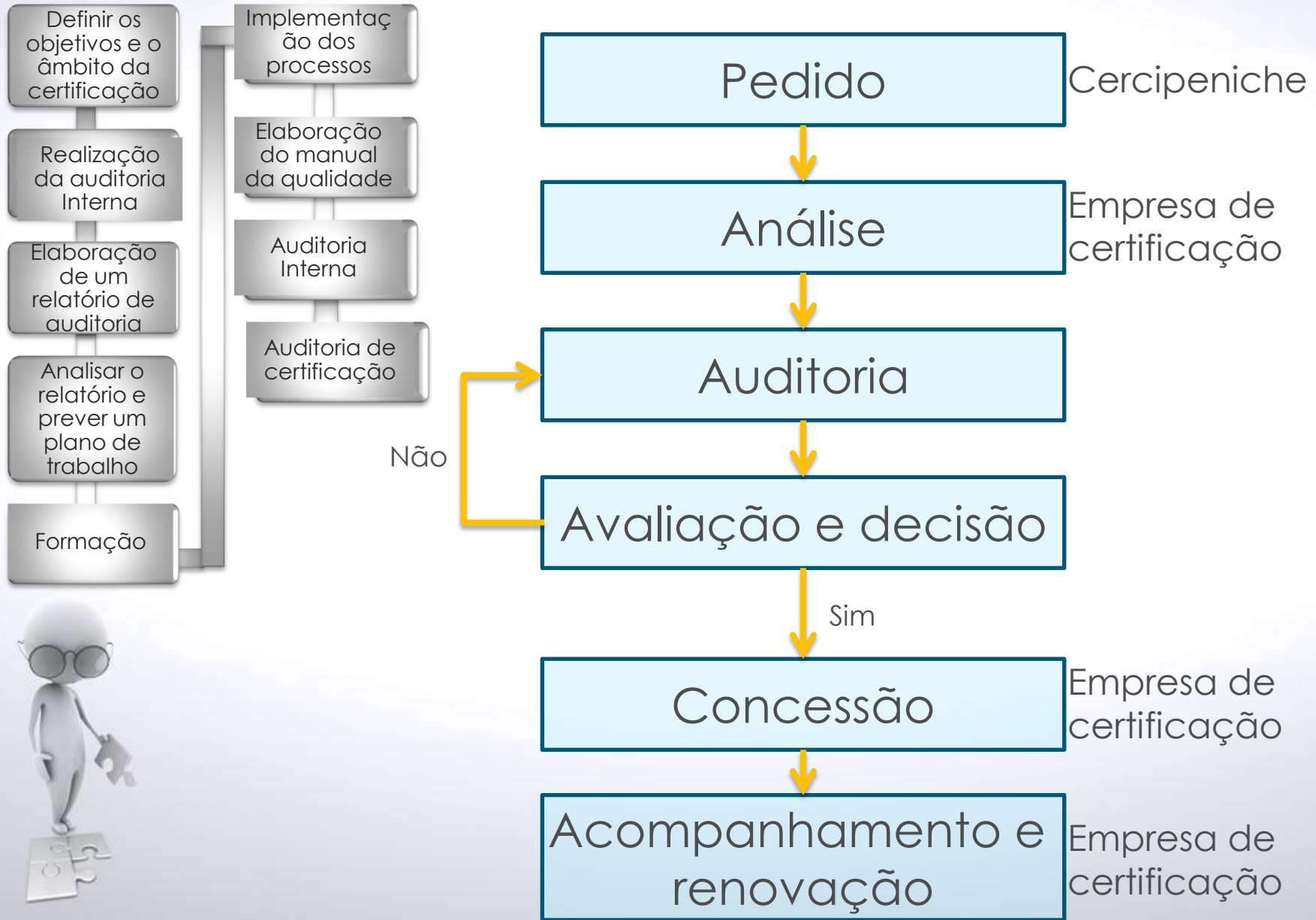


Verificar e examinar as atividades envolvidas na formação profissional



São seguidos todos os passos de uma auditoria de certificação

Auditoria de certificação





CERCIPENICHE

CREAP

Centro de Reabilitação Profissional

Certificação ISO 9001:2008

Certificar no presente para garantir o futuro