

Videoconferência

Difusão da Certificação ISO 9001 da Embrapa Meio Ambiente

Data: 22 e 24 de março de 2011

Objetivo

Difundir a experiência da Embrapa Meio Ambiente com o processo de obtenção da certificação ISO 9001 de seu sistema de gestão da qualidade.

Sistemas da qualidade voluntários:

ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão da Qualidade

- Aplicável a qualquer tipo de organização;
- Certifica **processos** de realização de produtos ou de prestação de serviços;
- Não oferece garantias de qualidade em produtos e/ou serviços;
- Padroniza procedimentos;
- Possibilita total rastreabilidade dos processos;
- Compromete a organização com a melhoria contínua.

Sistemas da qualidade voluntários:

ISO 14001:2004 – Sistema de Gestão da Ambiental

- Aplicável a qualquer tipo de organização;
- Certifica sistemas de gestão ambiental relacionados aos processos de realização dos produtos e/ou da prestação de serviços;
- Não oferece garantias de qualidade em produtos e/ou serviços;
- Padroniza procedimentos relacionados à gestão ambiental;
- Possibilita total rastreabilidade dos processos;
- Compromete a organização com a questão ambiental relacionada aos seus processos e aos impactos de suas atividades e instalações;
- Compromete a organização com a melhoria contínua
- Totalmente compatível com os princípios da ISO 9001:2008.

Sistemas da qualidade voluntários e/ou compulsórios:

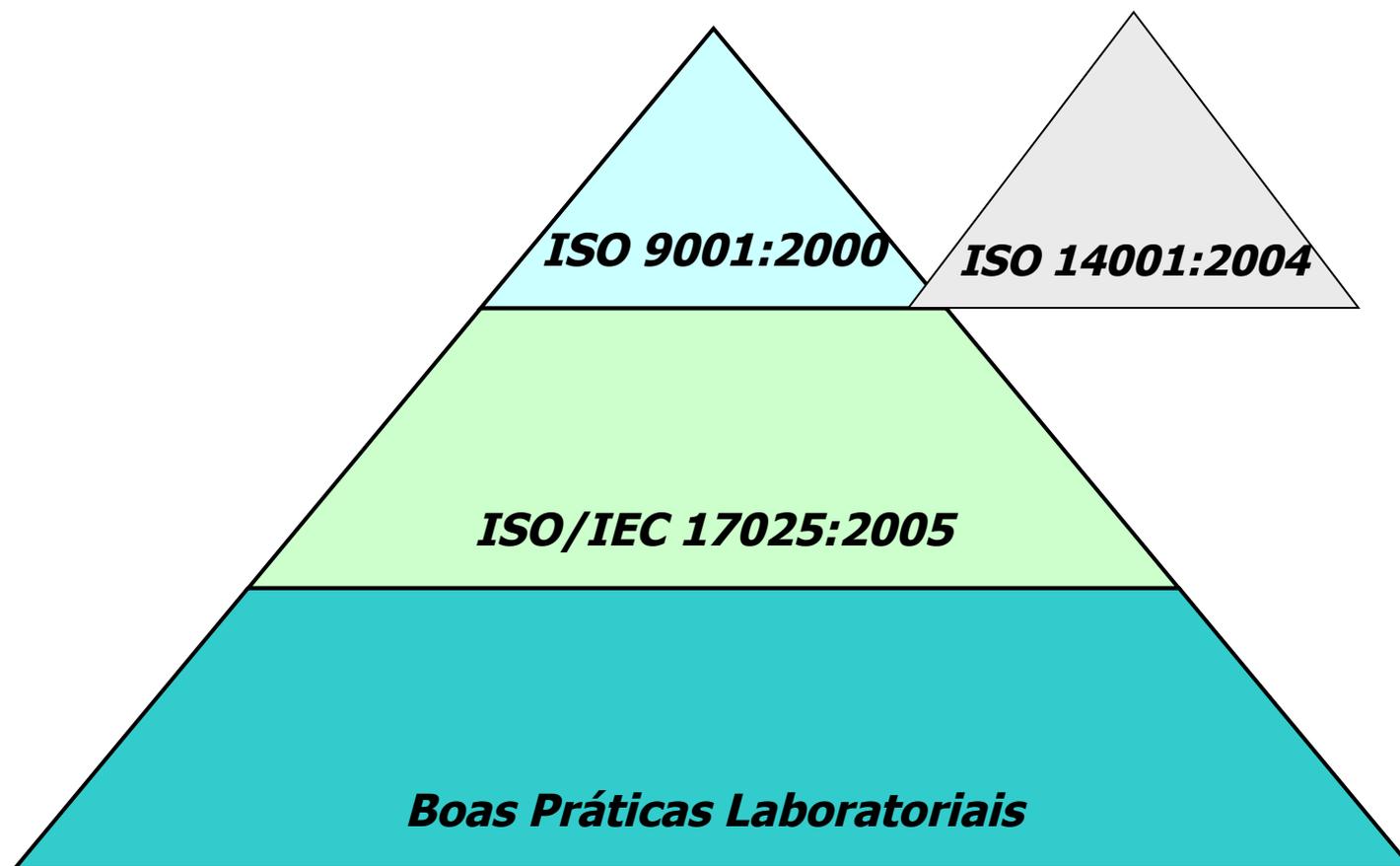
ISO/IEC 17025:2005 – Competência técnica de laboratórios de ensaio e calibração

- Aplicável a laboratórios de ensaios e calibração;
- Acredita sistema de gestão da qualidade laboratorial + competência técnica;
- Oferece garantias de qualidade técnica em serviços de ensaios e calibrações;
- Padroniza procedimentos técnicos;
- Possibilita total rastreabilidade dos processos laboratoriais;
- Compromete a organização com a melhoria contínua;
- Totalmente compatível com os princípios da ISO 9001:2008.

Sistemas compulsórios:

NIT DICLA – Boas Práticas Laboratoriais

- Aplicável a estudos e projetos de pesquisa laboratoriais e de campo, pré-registro sobre saúde e meio ambiente (segurança do produto);
- Garante que estudos e projetos de pesquisa e desenvolvimento laboratoriais e de campo foram conduzidos com base nos princípios das BPL;
- Oferece garantias de qualidade técnica em estudos e projetos de pesquisa e desenvolvimento;
- Possibilita total rastreabilidade do projeto de P&D;
- Compromete a Unidade Operacional com a garantia da qualidade;
- Parcialmente compatível com os princípios da ISO/IEC 17025:2005 e ISO 9001:2008.



Princípios da Qualidade – ISO 9000

- Foco no cliente
- Liderança
- Envolvimento das pessoas
- Abordagem sistêmica para gestão
- Abordagem por processos
- Melhoria contínua
- Gestão baseada em fatos
- Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores

Itens com os requisitos da Norma ISO 9001

4. Sistema de Gestão da Qualidade

5. Responsabilidade da Direção

6. Gestão de recursos

7. Realização do produto

8. Medição, análise e melhoria

Modelo de Gestão – ISO 9001

Figura 1: Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseada em processo.



Por que um SGQ certificado?

- Estabelecer base administrativa e de requisitos de gestão para a implementação facilitada da ISO/IEC 17025:2005, BPL e ISO 14001:2004;
- Implantar efetivamente e melhorar a gestão por processos, definindo claramente suas inter-relações;
- Garantir maior confiabilidade nos resultados;
- Reduzir o desperdício e o retrabalho;

Por que um SGQ certificado?

- Melhorar o clima organizacional e a motivação internos;
- Melhorar a comunicação e o atendimento a clientes internos e externos;
- Garantir a disciplina na manutenção do SGQ ao longo do tempo;
- Garantir a melhoria contínua;
- Promover e consolidar a cultura da excelência.

Na Embrapa Meio Ambiente...

- Em 2002 – Diagnóstico Rápido Participativo (problemas e soluções);
- Sistema da qualidade apontado como solução para parte significativa dos problemas diagnosticados;
- Parte dos integrantes da área técnica da Unidade já pleiteava a adoção de um SGQ há alguns anos;
- *Benchmarking* realizado com o ITAL (Instituto de Tecnologia de Alimentos).

Na Embrapa Meio Ambiente...

- Em 2003 – Decisão da Chefia pela implantação de um sistema da qualidade na Unidade;
- O sistema seria certificado na ISO 9001;
- Prazo para implantação – 2 anos;
- Recursos seriam buscados no decorrer do período de implantação;
- Consultoria/Parceria: ITAL (Instituto de Tecnologia de Alimentos) – Pesquisador Dr. Paulo Carvalho

Implantação do SGQ

Embrapa Meio Ambiente

- Fase 1 – Decisão
- Fase 2 – Planejamento
- Fase 3 – Preparação
- Fase 4 – Implantação e Operação
- Fase 5 – Manutenção e Melhoria

1. Fase da Decisão

- Diagnóstico
- Fatores que determinaram a necessidade de um SGQ
- Alinhamento da decisão às estratégias da Unidade
- Escolha do modelo
- Envolvimento da Alta Direção
- Decisão propriamente dita
- Comunicação e compromisso junto às partes interessadas

2. Fase do Planejamento

- Mapeamento de processos e identificação das interações
- Definição do escopo
- Definição de responsabilidades e autoridades
- Definição e designação de pessoas e equipes (RD, CGQ, Subcomitês, CGC)
- Definição, comunicação e adoção de políticas, objetivos e indicadores relacionados à gestão da qualidade
- Planejamento de recursos
- Formalização de estratégias para implantação e consolidação da cultura da excelência

3. Fase da Preparação

- Programa 5S
- Conscientização e treinamentos
- Avaliação de normas e procedimentos institucionais em função do atendimento aos requisitos da norma de referência
- Ajustes de infra-estrutura, equipamentos, meio ambiente, segurança
- Estabelecimento das necessidades de registros e formas de controle
- Captação e provisão de recursos
- Estabelecimento de parcerias

4. Fase da Implantação e Operação

- Redação, discussão, aprovação e implementação de procedimentos
- Implantação geral dos 6 procedimentos mandatórios da ISO 9001:
 - Controle de documentos
 - Controle de registros
 - Auditoria interna
 - Controle de produto não-conforme
 - Ação corretiva
 - Ação preventiva
- Realização de análise crítica de desempenho da Unidade e do SGQ

4. Fase da Implantação e Operação

- Elaboração, implantação e melhoria de aplicativos para apoiar o SGQ
- Programação anual de trabalho
- Avaliação e qualificação de fornecedores
- Auditoria 5S
- Auditorias internas
- Avaliação de clientes externos (visitas e eventos)
- Base de dados do Sistema de Gestão da Qualidade
- Informes de Ações Estratégicas da Chefia
- Solicitação e acompanhamento de Serviços de Manutenção
- Controle de documentos recebidos
- Controle de Ações Corretivas e Ações Preventivas
- Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo e Interno

4. Fase da Implantação e Operação

- Calibração de equipamentos
- Elaboração, coleta e manutenção adequadas dos registros
- Auditorias Internas do SGQ e do Programa 5S
- Pesquisa de satisfação de clientes internos e externos
- Fórum da Qualidade
- Acompanhamento e avaliação de desempenho dos processos por meio de indicadores

5. Fase da Manutenção e Melhoria

- Implantação de instrumentos e procedimentos de ação corretiva e preventiva
- Auditorias externas e internas
- Análise crítica periódica (geral e setorial)
- Compartilhamento de boas práticas e aplicativos implantados com o SGQ
- Adesão ao Programa de Excelência na Gestão da ABIPTI
- Re-certificação a cada 3 anos
- Processo de implantação de requisitos de normas técnicas conforme demanda (BPL, 17025, gestão ambiental)
- Projeto ISOEMBRAPA
- Sistema Embrapa de Qualidade

Resultados Diretos

- Obtenção da certificação ISO 9001:2000 em março de 2005, com a implantação e manutenção de um sistema de gestão da qualidade que atende todos os requisitos da ISO 9001 em todos os processos da Embrapa Meio Ambiente segundo o escopo: *“Pesquisa, desenvolvimento e transferência de tecnologias na interface agricultura e meio ambiente”*
- Recertificação em março de 2008 e atualização do certificado para a versão ISO 9001:2008 em abril de 2009



FUNDAÇÃO VANZOLINI

CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

certifica que a organização

EMPRESA BRASILEIRA DE PESQUISA AGROPECUÁRIA - EMBRAPA
Rod. SP 340 - km 127,5, s/nº - Jaguariúna - SP - Brasil

para o seguinte escopo:

Pesquisa, desenvolvimento e transferência de tecnologias
na interface agricultura e meio ambiente.

implementou e mantém um

Sistema de Gestão da Qualidade

Através de auditoria da Fundação Vanzolini foi comprovado que
este Sistema de Gestão cumpre os requisitos da norma:

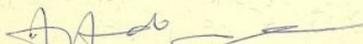
NBR ISO 9001: 2008

Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

Este certificado é válido até: 10 de Abril de 2011

Número do Certificado: SQ-9023

São Paulo, 20 de Maio de 2009


FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Rua Camburiú, 255
Alto da Lapa - São Paulo - SP - Brasil



SQ-M01548

m5



Resultados Indiretos

- Reestruturação e readequação dos laboratórios da Unidade;
- Calibração de equipamentos e instrumentos de medição e ensaios;
- Melhoria no desempenho institucional da Embrapa Meio Ambiente;
- Melhoria na infraestrutura da Unidade;
- Melhoria na sistemática de registro, verificação, validação e análise crítica de projetos;
- Melhoria na sistemática de controle e na rastreabilidade de documentos e registros
- Melhoria na confiabilidade e rastreabilidade dos processos e resultados laboratoriais.

Resultados Indiretos

- Melhoria no clima organizacional;
- Melhoria no índices de satisfação dos clientes externos;
- Aumento da capacitação e melhoria nas competências dos empregados;
- Melhoria na sistemática de planejamento anual de atividades;
- Compromisso estabelecido e mantido com a melhoria contínua;
- Maior conscientização em relação a outros processos de qualidade (ISO/IEC 17025, BPL, ISO 14001 e Programa de Excelência na Gestão da ABIPTI);
- ISOEMBRAPA.

Atualmente...

- Responsável pelo SGQ na Unidade – César de Rosso
- Grupo de trabalho para “simplificar” e melhorar o SGQ visando a recertificação em 2011
- A [Embrapa](#) já atende na grande maioria de seus processos aos requisitos da ISO 9001:2008

Muito Obrigada!

mara@cnpma.embrapa.br