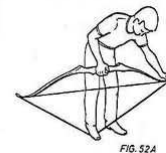
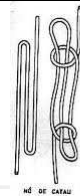


## NORMAS ISO E SUA IMPORTÂNCIA

Me. Edvin Kalil Freitas Granville  
Foz do Iguaçu,  
Novembro de 2010

## OBJETIVOS

- Definir ISO
- Verificar a história de surgimento das normas ISO
- Analisar alguns dos objetivos que levam à normatização e suas vantagens





## O QUE É ISSO? ISO...?!



ISO 14001

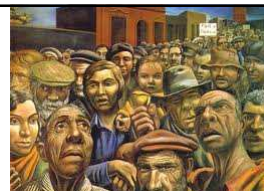
- As normas ISO possuem um papel importante no mundo globalizado
- São normas que fazem parte de um sistema de gestão integrado reconhecido internacionalmente
- Presente no cotidiano das organizações, a BS\* e a ISO simbolizam a qualidade
- A certificação é muito importante para alguns setores, seja manufatura ou serviços, pois dá acesso a contratos e clientes



\* OBS.: *British Standards*




## O QUE É ISSO? ISO...?!




- A ISO normatiza todos os campos do conhecimento, exceto as normas da área de engenharia eletrônica e elétrica, que são de responsabilidades da *International Electrotechnical Commission* (IEC)
- O escopo da ISO é o de conciliar interesses de:
  - produtores,
  - usuários,
  - Governo, e
  - comunidade científica






# ERA UMA VEZ...



- Normas escritas da qualidade para indústria de defesa na Grã-Bretanha e EUA datam o início do século XX
- Em 1946, reunidos em Londres, representantes de 25 países criam uma organização internacional para coordenar e unificar normas industriais
- Em 1947 passa a funcionar em Genebra na Suíça a *International Organization for Standardization (ISO)*


International Organization for Standardization



## ISO

O prefixo "iso-" vem do grego,  
significando "igual" (ex. isonomia,  
isométrico, isotérmico, etc.)



## ERA UMA VEZ...



- Em 1963 pode ser reconhecido o primeiro sistema de gerenciamento da qualidade, uma norma militar norte-americana com o título *Militar Specification, Quality Program Requirements*, que serviu de modelo para outras normas
- Em 1979 é instituída a BS 5750, visando elevar a segurança dos padrões de qualidade dos fornecedores do governo



## PORTANTO...



International  
Organization for  
Standardization

- ISO é uma organização não governamental internacional composta por uma centena de organismos nacionais de normatização (agrupa países que reúnem juntos 95% do PIB mundial)
- O trabalho é realizado por mais de 2,6 mil grupos técnicos, composto por mais de 20 mil especialistas
- Desde a fundação já foram publicadas mais de 13 mil normas



## OBJETIVOS DA NORMALIZAÇÃO

- Economia
- Comunicação
- Segurança
- Proteção do consumidor
- Eliminação de barreiras técnica e comerciais

QUALIDADE



# IMPLANTAÇÃO ISO



- Compromisso da direção
- Avaliação de aderência à ISO (empresa consultoria)
- Relatório → Plano de Trabalho:
  - Grupos de trabalho
  - Cronograma
  - Atribuições
  - Sensibilização
- Manual da qualidade (políticas de qualidade)
- Auditoria (empresas certificadoras: SGS, APCER, QSCB e Bureau Veritas)

SEBRAE (1995)

# GARANTIA DA QUALIDADE

(ISO 9001 – MODELO PARA GARANTIA DA QUALIDADE)

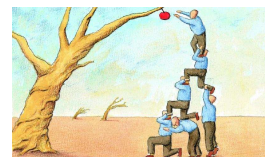
## 1. Responsabilidade da direção (política da qualidade)

- Diretores – valores e princípios
- Gerente – objetivo e comprometimento
- Colaboradores – compreensão do papel



## 2. Sistema da qualidade (manual da qualidade):

- Instruções de Trabalho
- Política da Qualidade
- Matriz de Autoridade e Responsabilidade
- Procedimentos
- Registro



## 3. Verificação de contrato (solicitação do cliente)

# GARANTIA DA QUALIDADE

(ISO 9001 – MODELO PARA GARANTIA DA QUALIDADE)

4. Projetos (especificação de requisitos)



5. Documentação:



- Título
- Data
- Numeração de controle
- Responsabilidade
- Revisão
- Aprovação
- Locais de distribuição
- Alterações
- Documento inválido
- Cópia controlada

6. Aquisição (fornecedores qualificados)



# GARANTIA DA QUALIDADE

(ISO 9001 – MODELO PARA GARANTIA DA QUALIDADE)

7. Produtos fornecidos pelo cliente



8. Rastreabilidade do produto



9. Controle de processos



10. Inspeções e ensaios

11. Controle de medição



# GARANTIA DA QUALIDADE

(ISO 9001 – MODELO PARA GARANTIA DA QUALIDADE)

13. Situação de inspeção e ensaios
14. Controle de produtos não conformes
15. Ações corretivas e preventivas
16. Manuseio, armazenagem, embalagem e expedição
17. Registros da qualidade



# GARANTIA DA QUALIDADE

(ISO 9001 – MODELO PARA GARANTIA DA QUALIDADE)

18. Auditorias da qualidade
19. Treinamento
20. Assistência técnica (pós-vendas)
21. Técnicas estatísticas



## LISTA DE ISO\*



- **ISO 9000-1** – Diretrizes para seleção e escolha no uso das normas
- **ISO 9001** – Modelo para sistemas de garantia da qualidade
- **ISO 9002** – Garantia da qualidade em produção, instalação e serviços pós-venda
- **ISO 9003** – Garantia da qualidade em inspeções e ensaios finais
- **ISO 9004-1** – Gestão da qualidade
- **ISO 14000** – Gestão ambiental
- **ISO 26000** – Responsabilidade social



\*Obs: Algumas normas sofreram alterações ou foram substituídas

## REVISÃO



- O que é ISO?
- Para que serve uma normatização?
- Qual a utilidade de uma ISO?

## REFERÊNCIAS

- DRUMMOND, H. **Movimento pela qualidade**. São Paulo: Editora Lítera Mundi, 1998.
  - MARSHALL JR. I. CIERCO, A. A., ROCHA, A. V., MOTA, E. B., LEUSIN, S. **Gestão da qualidade**. 9. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008
  - SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **ISO 9000 – Uma maneira fácil de entender**. Curitiba: Sebrae/Qualysul, 1995.
  - SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **ISO 9000 – Como implantar**. Curitiba: Sebrae/Qualysul, 1995.
- 