

## IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

**Título:** ■ [S] Adequação à norma ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade

## APLICAÇÃO DO PRODUTO

**Quantidade de Encontros Presenciais:**

**Observação Quantidade de Encontros:**

Informado pelo Cliente nas Perguntas de Dimensionamento, conforme Observação 01 do campo de Objetivo.

**Público Alvo:**

ME - Microempresa

**Complemento Publico Alvo:**

Porte: MEI, ME, EPP, Produtor Rural.

Setor: Indústria, Comércio, Serviços, Agronegócio, Turismo, Economia Criativa.

Segmento: Qualquer Segmento.

- Indústria: Toda e qualquer indústria, independentemente de tamanho ou setor de atividade: construção civil (ver também PBQP-H), elétrica, metalmecânico, móveis, rochas ornamentais, plástico, madeira, serralheria, química, alimentos, medicamentos, agroindústria, gráficas, produtos naturais e tantas outras.

- Comércio: Redes de lojas de um modo geral, supermercados, autopeças, farmácias e outras com gerenciamento; Central e Vendas Descentralizadas; Redes de franquias; Farmácias de Manipulação; Produtos Naturais e Alimentos.

- Serviços: Clínicas e consultórios médicos e odontológicos; Transportes; Hotéis e Pousadas; Locadoras de Veículos; Agências de Turismo; Imobiliárias.

Solução recomendada para o Programa Negócio a Negócio - Área Temática: Organização - 19A; Organização - 19B; Organização - 19C; Pessoas - 23B; Inovação - 27A.

## Objetivo:

Orientar o empresário e seus colaboradores no desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade com base nos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015 com os seguintes objetivos principais:

- Definir e organizar os processos de trabalho;
- Criar procedimentos e normas internas;
- Orientar colaboradores quanto aos princípios básicos da norma ISO 9001:2015;
- Orientar os colaboradores quanto à execução dos procedimentos e normas internas para estabelecer padrões de execução das atividades e processos de modo a reduzir custos e desperdícios, melhorar a produtividade, ampliar mercado e aumentar vendas.

**Observação 01:** O PADRÃO da Consultoria é o de contemplar 08 (oito) visitas PRESENCIAIS, distribuídas dentro do prazo de execução da Consultoria, para empresas que buscam a 1ª certificação, e de 04 (quatro) visitas PRESENCIAIS, distribuídas dentro do prazo de execução da Consultoria, para as empresas que buscam a recertificação, salvo as seguintes excepcionalidades, as quais devem ser informadas pelo Cliente, no ato da contratação, por meio das Perguntas de Dimensionamento:

a) O Cliente poderá contratar a Consultoria para que ocorra SEMIPRESENCIALMENTE. Caso este seja o seu interesse, ele deverá informar o número de visitas presenciais desejado em Pergunta de Dimensionamento específica, no momento da contratação da Consultoria. As demais reuniões ocorrerão virtualmente, por meio de plataforma Skype ou similar. O total de visitas presenciais NÃO poderá ser superior ao total de visitas presenciais previsto para a solução;

b) Para os casos enquadrados na modalidade SEMIPRESENCIAL em que apenas seja prevista a realização de 01 (uma) visita presencial, deve ser alinhado entre Cliente e Prestador de Serviço Tecnológico em qual Etapa da Consultoria ocorrerá esta visita presencial;

c) O Cliente poderá contratar a Consultoria para que ocorra REMOTAMENTE. Caso esta seja a modalidade de contratação escolhida pelo Cliente, a realização de visitas presenciais NÃO poderá ser solicitada durante a execução da Consultoria. As reuniões ocorrerão virtualmente, por meio de plataforma Skype ou similar.

## ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

## ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO

Diagnóstico da empresa em relação aos seguintes itens, quando aplicáveis:

- Processos de planejamento e gestão ligados à direção da empresa: essa é a fase das definições de Responsabilidades e autoridades na empresa e também das principais formas de comunicação interna adotadas pela direção. Exemplo: Políticas, Objetivos e Metas, Estrutura Organizacional, Comunicação Interna e outros;
- Processos de suporte: adequação de recursos, pessoas e infraestrutura adequadas para atender aos objetivos organizacionais;
- Processos de operação da empresa; Processos da Operação da organização, como: Vendas, Compras, Projeto, Fabricação ou Realização dos Serviços;
- Processos de avaliação de desempenho e melhoria: Identificação e correção de falhas e não conformidades, Auditoria interna, Pesquisa de satisfação de clientes, Implementação de melhorias e Gerenciamento dos Riscos.

## ETAPA 03 | SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIA INTERNA

Com base no(s) diagnóstico(s) realizado(s) na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade ABNT NBR ISO 9001:2015, como recomendado:

- Propor estratégias e indicadores;
- Definir e organizar os processos de trabalho da empresa;
- Criar procedimentos e normas internas;
- Orientar os empregados da empresa na ABNT NBR ISO 9001:2015;
- Orientar e acompanhar a realização de auditoria interna;
- Orientar no tratamento das não-conformidades/oportunidades de melhoria identificadas na auditoria interna;
- Implementação dos procedimentos elaborados nas fases anteriores por meio de treinamentos e sensibilizações.

Ao final, a consultoria deverá realizar uma Auditoria Interna com elaboração de relatório indicando os pontos levantados, e, se for o caso, as não conformidades encontradas, auxiliando a empresa na busca e implementação das ações corretivas necessárias para prosseguir com a contratação de uma auditoria de certificação.

No contexto da consultoria deve-se prever um treinamento básico para colaboradores sobre princípios da ISO 9001:2015.

Conteúdo:

- ISO (International Organization for Standardization);
- Organização e Propósito;
- Conceitos e Fundamentos da Qualidade;
- Os Sete Princípios da Gestão da Qualidade;
- Interpretação dos Requisitos da ISO 9001:2015;
- Implementação dos Requisitos da ISO 9001:2015.

Orientação à empresa no desenvolvimento e implantação do seu Sistema de Gestão da Qualidade conforme os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, com vistas à certificação. Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

Com a implementação da norma na empresa, é possível obter:

1. Redução de custos de produção na empresa;
2. Aumento na rentabilidade;
3. Aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem da empresa no mercado;
4. Aumento da motivação da equipe;
5. Melhoria do desempenho do produto/serviço realizado;
6. Redução dos custos com a falta de qualidade, como refugos, retrabalho, devolução e reclamação, entre outros;
7. Crescimento da competitividade.

### Descrição dos Serviços:

### Conteúdo programático:

### Benefícios:

## RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO

Corpo técnico com experiência comprovada de pelo menos 3 anos na implementação de sistemas de gestão da qualidade.

## OBSERVAÇÕES

1. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
3. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
4. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

O processo de preparação de uma organização para a certificação de um sistema de gestão depende muito do estado inicial da empresa e do seu nível de empenho em realizar as atividades junto à consultoria. Não se trata de trabalho externo à organização, mas sim de um trabalho em conjunto. O sucesso dependo muito desse engajamento.

5. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
6. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota, conforme PERGUNTAS DE DIMENSIONAMENTO. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.

## ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO:

13/05/2021.

### Informações Complementares:

### Descrição Comercial:

"redução de custos de produção na empresa;aumento na produtividade;aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem da empresa no mercado;aumento da motivação da equipe."

## ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGA 1	Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.	10,00
ENTREGA 2	Relatório do diagnóstico, com o plano de ação e cronograma do desenvolvimento das ações.	10,00
ENTREGA 3	<p>3.1. Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria a partir da auditoria interna, pontos auditados, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias; assinado pela empresa demandante.</p> <p>3.2. Comprovação de repasse técnico dos empregados da empresa, abrangendo o seguinte conteúdo: normalização e competitividade; organização e propósito; conceitos e fundamentos da qualidade; os princípios da gestão da qualidade; interpretação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015 e implementação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015.</p> <p>3.3. Manual da Qualidade com a descrição de todos os processos da empresa.</p> <p>3.4. Procedimentos e Rotinas escritas para os itens obrigatórios da norma e para os principais processos de trabalho da empresa.</p> <p><b>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</b></p>	80,00

## DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
001. UGEP-00210-2019	001. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
002. UGEP-00043-2020	002. O Cliente deseja contratar a Consultoria para que ocorra REMOTAMENTE (TOTALMENTE À DISTÂNCIA)? Observação: Caso a resposta seja SIM, a realização de visitas presenciais NÃO poderá ser solicitada durante a execução da Consultoria.	Sim ou Não
003. UGEP-00044-2020	003. Deseja contratar a Consultoria na modalidade SEMIPRESENCIAL? Se SIM, informar o número de visitas desejado, não superior ao total previsto para a solução, de 8 visitas (1ª certificação) ou 4 visitas (recertificação). Se NÃO, não responder a pergunta.	Visitas
004. UGEP-00056-2020	004. O Cliente deseja contratar a Consultoria para que ocorra PRESENCIALMENTE (TOTALMENTE PRESENCIAL), conforme perguntas 005 e 006, a seguir?	Sim ou Não
005. UGEP-00003-2020	005. Está ciente de que a Consultoria, em sua modalidade TOTALMENTE PRESENCIAL, contempla a realização de 08 visitas presenciais, distribuídas dentro do prazo da solução, para o caso de interesse na preparação da empresa para a sua 1ª certificação?	Sim ou Não
006. UGEP-00004-2020	006. Está ciente de que a Consultoria, em sua modalidade TOTALMENTE PRESENCIAL, contempla a realização de 04 visitas presenciais, distribuídas dentro do prazo da solução, para o caso de interesse na preparação da empresa para a sua recertificação?	Sim ou Não
007. UAIT-00092-2017	007. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos nos processo(s) relacionado(s) ao escopo da Certificação?	Funcionário
008. UAIT-00093-2017	008. Quantos departamentos /setores/ unidades/ células estão envolvidos no(s) processo(s) relacionado(s) ao escopo da Certificação?	Unidades Produtivas
009. UAIT-00197-2017	009. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?	Sim ou Não

010. UAIT-00198-2017	010. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?	Sim ou Não
011. UAIT-00199-2017	011. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela Qualidade?	Sim ou Não
012. UAIT-00200-2017	012. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?	Sim ou Não
013. UAIT-00201-2017	013. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?	Sim ou Não
014. UAIT-00202-2017	014. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?	Sim ou Não
015. UAIT-00203-2017	015. A empresa possui uma Política de Qualidade conhecida pelos seus colaboradores e público?	Sim ou Não
016. UAIT-00204-2017	016. A empresa possui clientes que exijam o Certificado de Qualidade como requisito para atendimento?	Sim ou Não
017. UAIT-00253-2017	017. A empresa já realizou alguma auditoria interna e possui as evidências documentadas?	Sim ou Não
018. UAIT-00254-2017	018. As Não Conformidades verificadas já foram adequadamente tratadas? Caso não seja aplicável, a pergunta não deverá ser respondida.	Sim ou Não
019. UAIT-00255-2017	019. A empresa já possui a(s) Certificação(ões) e deseja apenas renová-la(s)? Observação: esta solução NÃO objetiva a Certificação, mas sim a Adequação da empresa.	Sim ou Não
020. UGEP-00005-2019	020. Em que setor(es) a empresa melhor se enquadra?	Setor
021. UGEP-00006-2019	021. Em que segmento(s) a empresa melhor se enquadra?	Segmento
022. UGEP-00039-2021	022. A empresa é um laboratório de construção civil?	Sim ou Não