

## IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

**Título:** ■ [S] Adequação à norma ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Petróleo, Gás e Sistemistas da Indústria (Setor Petróleo)

## APLICAÇÃO DO PRODUTO

<b>Quantidade de Encontros Presenciais:</b>	4	<b>Observação Quantidade de Encontros:</b>	04 (quatro) visitas presenciais
---	---	--	---------------------------------

**Público Alvo:** ME - Microempresa

Porte: Microempresa, Microempreendedor Individual, Empresa de Pequeno Porte.

**Complemento Publico Alvo:** Setor: Petróleo, Gás e Energia.

Micro e pequenas empresas que fazem parte da cadeia de fornecimento da indústria do Petróleo, Gás e Energia na Bahia.

**Objetivo:**

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

- Atender aos requisitos de qualificação das Grandes Empresas do Setor de Petróleo, Gás, Energia e/ou outros segmentos transversais;
- Definir e organizar os processos de trabalho;
- Criar procedimentos e normas internas;
- Orientar os colaboradores a executar os 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.

## 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: por exemplo: Políticas, Objetivos e Metas, Estrutura Organizacional, Comunicação Interna e outros. Esta fase tem também como resultado a elaboração do Procedimento de Controle e Registro, das definições de Responsabilidades e autoridades na Empresa e também das principais formas de comunicação interna adotadas pela direção;
- Processos de gestão de recursos como, por exemplo: RH, Manutenção da Infraestrutura, Finanças, Saúde e Segurança dos Colaboradores e outros;
- Processos de realização dos serviços ou fabricação de produtos como, por exemplo: Vendas, Compras, Projeto, Fabricação ou Realização dos Serviços;
- Processos de suporte;
- Processos de operação da empresa;
- Processos de avaliação de desempenho e melhoria.

### Descrição dos Serviços:

## 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 quanto à 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;
- Processos de Qualidade como, por exemplo: Identificação e correção de falhas e não conformidades, Auditoria Interna, Pesquisa de Satisfação de Clientes, Implementação de Melhorias e outros;
- Processos de SMS - Segurança, Meio Ambiente e Saúde: Identificação dos requisitos legais aplicáveis, dos perigos e riscos à saúde e segurança dos colaboradores e dos aspectos e impactos ambientais envolvidos nos processos gerenciais e de produção empresa;
- Implementação dos procedimentos elaborados nas fases anteriores por meio de repasses técnicos e sensibilizações. Ao final desta etapa, a consultoria deverá realizar uma Auditoria Interna com elaboração de relatório indicando se a empresa está apta a receber ou não a Auditoria de Certificação. E, se for o caso, indicando as não conformidades e auxiliando a empresa na busca e implementação das ações corretivas necessárias.

### Conteúdo programático:

O Repasse Técnico deve apresentar o seguinte conteúdo mínimo:

- Normalização e competitividade;
- Organização e propósito;
- Conceitos e fundamentos da qualidade;
- Princípios da gestão da qualidade;
- Interpretação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015;
- Implementação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015.

### Benefícios:

São potenciais benefícios da Consultoria:

- Atender aos requisitos de qualificações de fornecedores da Petrobras e CADFOR da ONIP;
- Aumento na rentabilidade;
- Aumento na satisfação dos clientes;
- Crescimento da competitividade, com custos mais baixos;
- Garantia de identificação e atendimento a requisitos legais aplicáveis;
- Redução dos custos com a falta de qualidade como refugos, retrabalho, devolução e reclamação entre outros;
- Melhoria na transferência interna de conhecimentos e desenvolvimento de competências;
- Melhoria da moral e da motivação da equipe, já que todos entendem o que fazer e o porquê fazer daquela maneira e se motivam.

## 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.
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. 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

ENTREGAS DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)

Percentual

ENTREGA 1	<p>Declaração do Empresário informando a designação de um preposto para acompanhar e atestar os serviços que serão realizados na empresa.</p> <p>Relatório de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Diagnóstico/ Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou Alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.</p>	30,00
<b>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</b>		
ENTREGA 2	<p>Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas</p> <p>Lista de Presença e/ou Certificados emitidos referentes ao Repasse Técnico do(s) Funcionário(s) da Empresa. Material desenvolvido/utilizado no Repasse Técnico.</p> <p>Manual da Qualidade com a descrição de todos os processos da empresa.</p> <p>Procedimentos e Rotinas escritas para os itens obrigatórios da norma e para os principais processos de trabalho da empresa.</p> <p>Relatório contendo orientações de melhoria para a empresa.</p> <p>Relatório de auditoria interna, com os seus achados, contendo a assinatura do empresário.</p>	70,00

## DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	00. 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
01. UAIT-00092-2017	01. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos nos processo(s)?	Funcionário
02. UAIT-00093-2017	02. Quantos departamentos /setores/ unidades/ células estão envolvidos no(s) processo(s)?	Unidades Produtivas
03. UAIT-00197-2017	03. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?	Sim ou Não
04. UAIT-00198-2017	04. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?	Sim ou Não
05. UAIT-00199-2017	05. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela Qualidade?	Sim ou Não
06. UAIT-00200-2017	06. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?	Sim ou Não
07. UAIT-00201-2017	07. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?	Sim ou Não
08. UAIT-00202-2017	08. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?	Sim ou Não
09. UAIT-00203-2017	09. A empresa possui uma Política de Qualidade conhecida pelos seus colaboradores e público?	Sim ou Não
10. UAIT-00204-2017	10. Possui clientes que exijam o Certificado de Qualidade como requisito para atendimento?	Sim ou Não
11. UAIT-00253-2017	11. A empresa já realizou alguma auditoria interna e possui as evidências documentadas?	Sim ou Não

12. UAIT-00254-2017	12. As Não Conformidades verificadas já foram adequadamente tratadas? Caso não seja aplicável, a pergunta não deverá ser respondida.	Sim ou Não
13. UAIT-00255-2017	13. A empresa já possui a(s) Certificação(ões) e deseja apenas renová-la(s)?	Sim ou Não