



ISO 9001 2015: Pensamento Baseado em Risco



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA

www.decea.gov.br



Objetivo



Conscientizar a Alta Direção do DECEA e de suas organizações subordinadas sobre uma das principais mudanças da Norma ISO 9001 2015: *Pensamento Baseado em Risco.*





- *Breve apresentação*
- *Introdução ao tema*
- *Mudança da ISO 9001*
- *Pensamento Baseado em Risco*
- *Conclusão*





- **Breve apresentação**
- *Introdução ao tema*
- *Mudança da ISO 9001*
- *Pensamento Baseado em Risco*
- *Conclusão*



Apresentação



ISO 9001:2015 - Cláusula 7. Apoio



7.2 Competência

A organização **DEVE:**

- **determinar a competência necessária** de pessoa(s) que realize(m) trabalho sob o seu controle que afete o desempenho e a eficácia do SGQ;
- assegurar que essas pessoas sejam competentes, com base em **educação, treinamento ou experiência apropriados**;
- onde aplicável, **tomar ações para adquirir a competência necessária** e avaliar a eficácia das ações tomadas; e
- **reter informação documentada**, apropriada como evidência da competência.



2010




MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

CERTIFICADO
Certifico que o

MAJ ARTUR GONÇALVES FERREIRA

Participou do treinamento para Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade para os Serviços de Meteorologia, Informações Aeronáuticas e Controle de Tráfego Aéreo, realizado no auditório da ASOCEA, no período de 18 a 29 de outubro de 2010.

Rio de Janeiro, 29 de outubro de 2010.


ANTONIO RICARDO PINHEIRO VIEIRA Cel Av
Chefe Interino do SDAD



2011

Jcca

Jorge Cerqueira Consultores Associados Ltda



Certificado

Nº. 4309

Conferimos o presente certificado a:

Artur Gonçalves Ferreira

por sua participação no treinamento

Qualidade e Metodologia de Análise e Solução de Problemas

realizado no período de 24/10/2011 a 26/10/2011.

Local: Auditório do DECEA - Rio de Janeiro - RJ.



[Signature]
Cerqueira

Nº. 4271

icado a:

erreira

amento

rocessos

a 27/09/2011.

Janeiro - RJ.

[Signature]
Jorge Cerqueira

[Handwritten: SDP MET]

ICAO-OACI-IFAL
INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO)
ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (OACI)

WORLD METEOROLOGICAL ORGANIZATION (WMO)
ORGANIZACIÓN METEOROLÓGICA MUNDIAL (OMM)

This is to certify that / Por el presente se certifica que

Artur Gonçalves Ferreira

attended an / asistió al

ICAO/WMO Seminar/Workshop on Meteorological Services for Air Navigation in the NAM/CAR/SAM Regions
– "Development of a Quality Management System in Aeronautical Meteorological Services as an Enhancement
to Aviation Safety"

Seminario/Taller de la OACI/OMM sobre Servicios de Meteorología para la Navegación Aérea en las Regiones
NAM/CAR/SAM – "Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en los servicios de meteorología
aeronáutica como una mejora para la seguridad operacional de la aviación"

held in Mexico City, Mexico, from 18 to 20 October 2011 / celebrado en la Ciudad de México, México, del 18 al 20 de octubre de 2011

[Signature]
Lorella Martin
ICAO Regional Director / Directora Regional de la OACI
North American, Central American and Caribbean Office
Oficina Norteamérica, Centroamérica y Caribe

[Signature]
Dr Herbert H Puempel
Chief
Aeronautical Meteorology Division
World Meteorological Organization

Rio de Janeiro, 30 de setembro de 2011

Rua Senador Dantas 117 sala 1341 – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-911
Tel/Fax: (21) 2222-9532 – E-mail: jcca@jcca.com – site: www.jcca.com



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



2011

Certificate SGS/SSCE/QMSLAC/600580/P/29259

SGS

Artur Goncalves Ferreira



has successfully completed the

Quality Management System Auditor/Lead Auditor Training Course

by passing the written examination and continuous assessment

Held at SGS del Peru S A.C.
On the 05 December 2011 –
09 December 2011

This course meets the formal training requirements for individuals seeking certification under the IRCA QMS Auditor Certification Scheme and for this purpose is valid for three years from the date of completion.

Course Number A17038; certificated by the International Register of Certificated Auditors (IRCA) and compliant with the criteria issued by the International Personnel Certification Association (IPC).

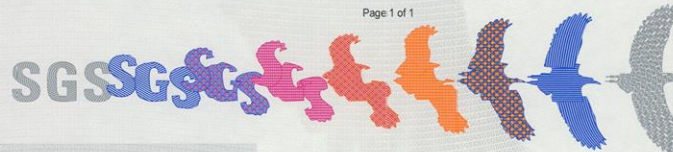
A handwritten signature in black ink.

A handwritten signature in black ink.



Issued by SGS United Kingdom Ltd, Registered in England No. 1803985
Registered Office SGS United Kingdom Ltd, Rossmore Business Park
Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN
SGS United Kingdom Ltd, Systems & Certification
SGS House, 217-221 London Road, Camberley, Surrey, GU15 3EY
t +44 (0) 1276 697 777 f +44 (0) 1276 697 696 www.sgs.com

Page 1 of 1



**Departamento de Controle
do Espaço Aéreo**
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



2012 – Implantar QMS MET em Aruba



2013 – Auditorias QMS MET (Panamá e Equador)



**Dirección General
de Aviación Civil**



**Departamento de Controle
do Espaço Aéreo**
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



2014



ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

Por el presente se certifica que

Artur Gonçalves Ferreira

asistió al

Seminario sobre la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en Meteorología Aeronáutica (QMS/MET) para la Región SAM

celebrado en Lima, Perú, 20 al 24 de octubre de 2014


Franklin Hoyer
Director Regional de la Oficina Sudamericana



Certifico que

ARTUR GONÇALVES FERREIRA

ha participado del

AR III - Taller de la OMM sobre Evaluación de las Competencias del Personal de Meteorología Aeronáutica

Buenos Aires, 17 al 21 de Noviembre de 2014

resident


Mónica Marino
A/C Dirección Servicio Meteorológico Nacional



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



2014



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
INSTITUTO DE FOMENTO E COORDENAÇÃO INDUSTRIAL

CERTIFICADO

PAQ.004.2014

Este Certificado, emitido com base na ROCA 21-76/2013 e na NPA-IFI 02-008/2013,
é conferido ao Sr

ARTUR GONÇALVES FERREIRA

que foi **APROVADO** no Curso de PREPARAÇÃO DE AUDITORES DA QUALIDADE,
promovido pela **DIVISÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO**, deste Instituto, no
período de **18 a 22 de agosto de 2014** (36 horas/aula).

São José dos Campos, 8 de setembro de 2014

SORACLI DE OLIVEIRA SILVA Maj Esp Av

CHEFE DA CSG

MARCELO FRANCHITTO Cel Av

DIRETOR DO IFI



2015



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E INOVAÇÃO
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU MESTRADO PROFISSIONAL EM
SISTEMAS DE GESTÃO

DECLARAÇÃO

Declaramos, para os devidos fins, que Artur Gonçalves Ferreira, matriculado sob nº
M046.214.031 (ano de 2014) no Curso de Pós-Graduação em STRICTO SENSU -
MESTRADO PROFISSIONAL EM SISTEMAS DE GESTÃO da UNIVERSIDADE
FEDERAL FLUMINENSE, encontra-se na situação MATRICULADO.

CPF 975.928.898-20



Latec

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
ESCOLA DE ENGENHARIA
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
LABORATÓRIO DE TECNOLOGIA, GESTÃO DE NEGÓCIOS E MEIO AMBIENTE
MESTRADO PROFISSIONAL EM SISTEMA DE GESTÃO

ANÁLISE DO IMPACTO PROVOCADO PELAS CINZAS VULCÂNICAS NO
GERENCIAMENTO DO TRÁFEGO AÉREO: ESTUDO DE CASO DO VULCÃO
PUYEHUE (CHILE)

ARTUR GONÇALVES FERREIRA



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



2016

Total Soluções

CERTIFICADO DE TREINAMENTO

Por meio deste documento certificamos que

Artur Gonçalves Ferreira

Concluiu com sucesso no dia 07/03/2016 o treinamento

Interpretação dos Requisitos da

ABNT NBR ISO 9001:2015



José Ricardo Rigoni

Instrutor do Treinamento

Total Soluções em Softwares



Certificado n.º 902801514

Emitido em: 07/03/2016

Avenida Country Club, 520 – Araruama RJ – CEP 28970-000
Telefone: (22) 3021 0405
www.totalsolucoes.eng.br / www.totalqualidade.com.br
CNPJ: 14.188.191/0001-71



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



2016



BUREAU
VERITAS

Certificado de:

ARTUR GONÇALVES FERREIRA

de

**ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL
INTERNACIONAL**

ha participado en el curso de:

**EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS
BASADO EN ISO 9001:2015**



Nº de Certificado: 420-16-1160

Fecha: 26 y 27 de Septiembre de 2016

Instructor: Ing. Miriam Saturno



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA





Roteiro



- *Breve apresentação*
- ***Introdução ao tema***
- *Mudança da ISO 9001*
- *Pensamento Baseado em Risco*
- *Conclusão*



Programa estratégico do DECEA



SIRIUS BRAZIL

Why SIRIUS ?

The immensity of the universe.
An endless roof of stars that shelter, at least, two trillion of galaxies.
Among them is the Milky Way, with about 400 billion stars spread over their constellations. It's from the Constellation Canis Major that the light from the Sirius Star reaches our sky. It is the brightest star in our vault of heaven, which can be seen from any point on earth. Despite of the distance of 8.7 light years, Sirius is one of the closest star to our planet, sporting values which surprise us: it emits 23 times more light than the Sun and it is 1.8 times bigger than it.

Throughout human history, Sirius was the guiding star of the great navigators, and venerated also by the Pharaohs and Emperors. Therefore the Sirius star was chosen to identify the Operational Concept of the CNS/ATM in Brazil, representing the new Global Navigation Concept.

Sirius represents, from now on, Brazil and its initiatives in sober application of the available technologies for the benefit of the new concept.

Reference, Technology, modernity and confidence. This is Sirius Brazil.

www.decea.gov.br/cnsatm

The aviation of the future
has begun



Departamento
de Controle do Espaço Aéreo
Department of Airspace Control



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA



CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

PCA 351-3

PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO ATM NACIONAL

2012

46 vezes a palavra "Qualidade"



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



		FORMULÁRIO DE PERFORMANCE	PFF013.12-00	
IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO METEOROLÓGICA				
KPA	Benefícios			
Segurança Operacional	- Garantir a qualidade dos dados e produtos meteorológicos disponibilizados para todos os usuários da Comunidade ATM; e - Melhorar a confiança do usuário em relação aos dados meteorológicos utilizados para o planejamento e replanejamento dos voos.			
Meio Ambiente Capacidade Eficiência	N/A			
Métricas				
- Quantidade de aeródromos com QMS/MET implantado; - Quantidade de aeródromos com certificado QMS/MET; - Quantidade de CMV com QMS/MET implantado; - Quantidade de CMV com certificado QMS/MET; - Implantação do QMS/MET no CNMA; - Certificação do QMS/MET do CNMA; - Implantação do QMS/MET no "Banco de dados climatológicos – BDC"; e - Certificação do QMS/MET do "Banco de dados climatológicos".				
Estratégia				
Componentes do Sistema ATM	Tarefas	Período	Resp.	Status
		Início - Fim		
AOM, AO, DCR, AUO	a) Implantar e certificar o sistema de gerenciamento da qualidade para a informação meteorológica (QMS/MET) nos aeródromos (CMA, EMS e EMA).	(*)-2015	SDOP	Valida
	b) Implantar e certificar o sistema de gerenciamento da qualidade para a informação meteorológica (QMS/MET) nos Centros Meteorológicos de Vigilância (CMV).	(*)-2015	SDOP	Valida
	c) Implantar e certificar o sistema de gerenciamento da qualidade para a informação meteorológica (QMS/MET) no Centro Nacional de Meteorologia Aeronáutica (CNMA). Inclui OPMET, WAFS e REDEMET.	(*)-2015	SDOP	Valida
	d) Implantar e certificar o sistema de gerenciamento da qualidade para a informação meteorológica (QMS/MET) no "Banco de Dados Climatológico – BDC".	(*)-2015	SDOP	Valida
GPI	GPI-18: Informação aeronáutica; GPI-19: Sistemas meteorológicos.			
Observações	(*) Indica que essa atividade já foi iniciada. N/A – Não aplicável.			

AIS e MET



		FORMULÁRIO DE PERFORMANCE	PFF017.12-00	
MELHORIA DA QUALIDADE, INTEGRIDADE E DISPONIBILIDADE DA INFORMAÇÃO AERONÁUTICA.				
KPA	Benefícios			
Segurança Operacional	- Garantia da integridade e precisão dos dados gerados no processo de produção da Informação Aeronáutica.			
Meio Ambiente. Capacidade. Previsibilidade. Eficiência. Flexibilidade.	- Garantia do conhecimento oportuno das mudanças significativas da Informação Aeronáutica; - Melhoria do gerenciamento das Informações Aeronáuticas; - Ampliação do nível de confiabilidade da Informação Aeronáutica; - Melhoria nos instrumentos de simulação e modelos de avaliação de opções, proporcionando flexibilidade para administração do sistema; - Informações melhoradas sobre demanda e capacidade do sistema; e - Condições de operações do sistema ATM Nacional relevante para o voo de forma dinâmica.			
Métricas				
- Índice de conformidade da divulgação da informação aeronáutica com o calendário AIRAC; - Contagem e classificação dos erros verificados na disponibilidade e integridade da informação aeronáutica estática e dinâmica; - Número de aeroportos e Áreas Terminais (TMA) com levantamentos de terrenos e obstáculos efetuados no sistema WGS-84, e em conformidade com as SARPS contidas no capítulo 10 do Anexo15 da ICAO; - Número de Acordos de Níveis de Serviço (SLA) estabelecidos para o AIM e relacionados com a integridade, disponibilidade e qualidade da informação aeronáutica; - Percentual de Implantação e Certificação do Sistema de Gerenciamento da Qualidade (QMS), Padrão ISO 9000, nos órgãos e instituições provedoras de informações aeronáuticas estáticas e dinâmicas; - Tempo de disponibilização da informação aeronáutica com qualidade entre os provedores iniciais, intermediários e usuários finais da informação aeronáutica nos vários âmbitos; - Percentual de disponibilização de informações relativas à demanda e capacidade do sistema para os usuários interessados; - Percentual de disponibilização das informações com qualidade relacionadas ao intercâmbio de informações operacionais no âmbito dos componentes operacionais AIM; - Percentual de profissionais com formação ou cursos com ênfase predominante no AIM; e - Quantidade de legislação existente relacionadas aos conceitos, processos de coleta, produção e divulgação da informação aeronáutica no âmbito do AIM.				
Estratégia				
Componentes do Sistema ATM	Tarefas	Período	Resp.	Status
		Início - Fim		
AOM, DCR, AO, AUO, CM e ATMSD	a) Implantar o Projeto AIM - BR.	(*)-2018	SDOP	Valida
	b) Estabelecer Sistema de Gerenciamento da Qualidade (QMS) para o AIM.	(*)-2013	SDAD	Valida
	c) Apurar os custos da informação produzida para o AIM.	2012-2013	VICEA	Valida
	d) Qualificar Recursos humanos para o AIM.	(*)-2013	SDAD	Valida
	e) Adequar a infraestrutura organizacional para o AIM-BR.	(*)-2015	SDTE	Valida
	f) Regular e confeccionar manuais para o AIM.	2012-2013	SDOP	Valida

SGQ: Decisão estratégica

A adoção de um SGQ **é uma decisão estratégica** para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.



SGQ X Estratégia



A **Alta direção** confere unidade de propósito e **estabelece a direção estratégica da Organização**. As orientações e compromissos definidos no SGQ devem ser compatíveis com esta direção estratégica e o contexto da organização, assegurando o alinhamento do sistema com o caminho traçado e os resultados pretendidos. **O SGQ deve estar integrado nos processos de negócio da Organização e não tratado como algo separado.**



NBR ISO 9001

A Norma ISO 9001, em sua nova versão, é uma excelente ferramenta para nos ajudar a satisfazer o propósito de manter nossas organizações em alto nível competitivo, apesar de todas as dificuldades no mundo de hoje. **Portanto, é necessário entender como se deve gerenciar a qualidade sob a ótica dos novos requisitos da ISO 9001:2015.**



Quais os motivos da mudança?



ISO 9001:2015



O mundo está em constantes mudanças...

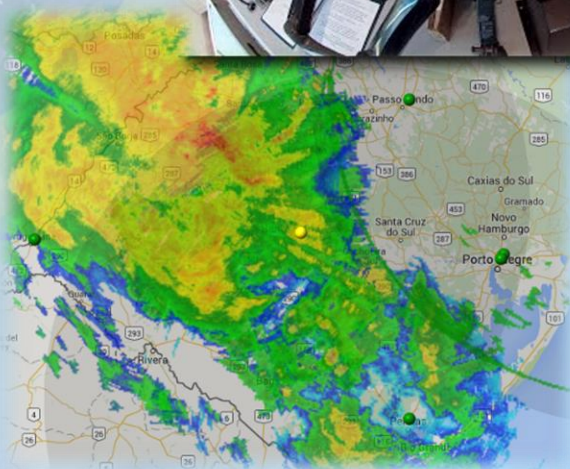


Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Tecnológicas



Mobilidade de mão-de-obra



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Socioeconômicas



Aumento da demanda



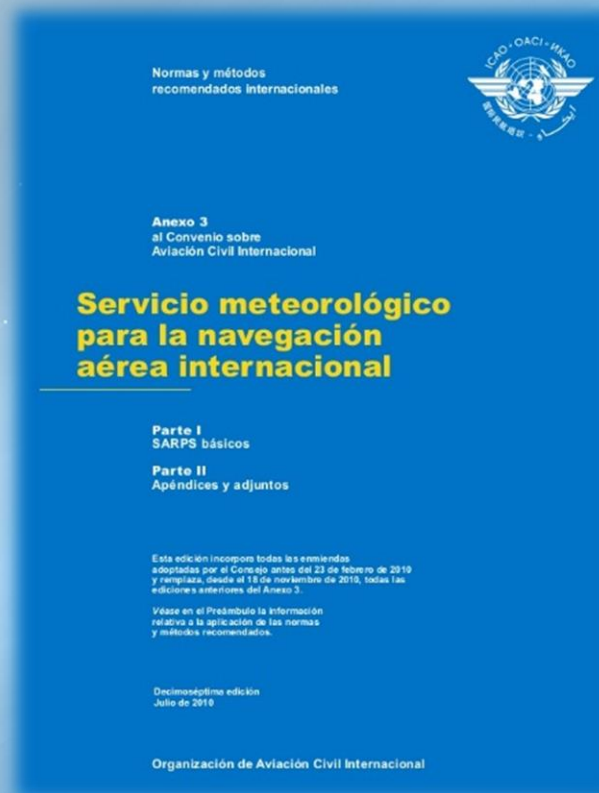
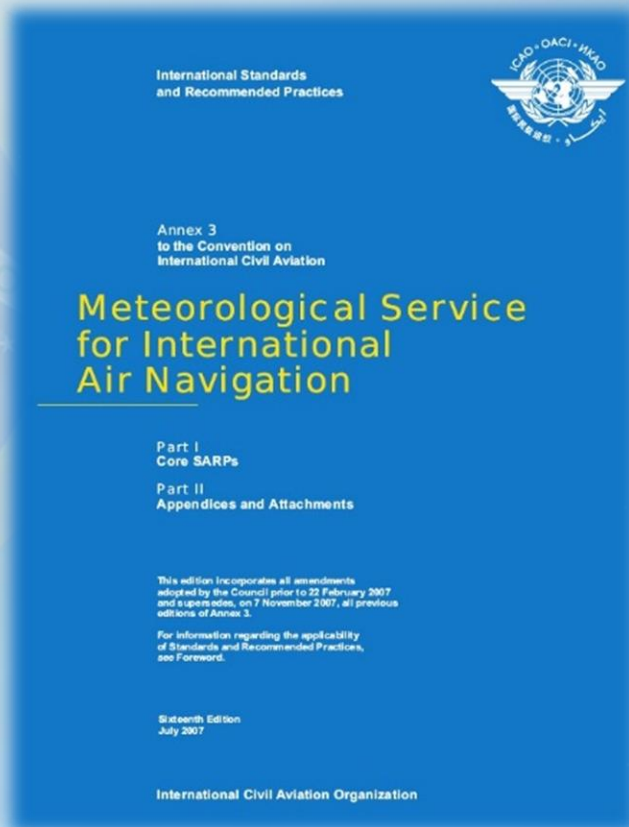
Clientes mais exigentes



Novas exigências normativas



Novos requisitos das partes interessadas





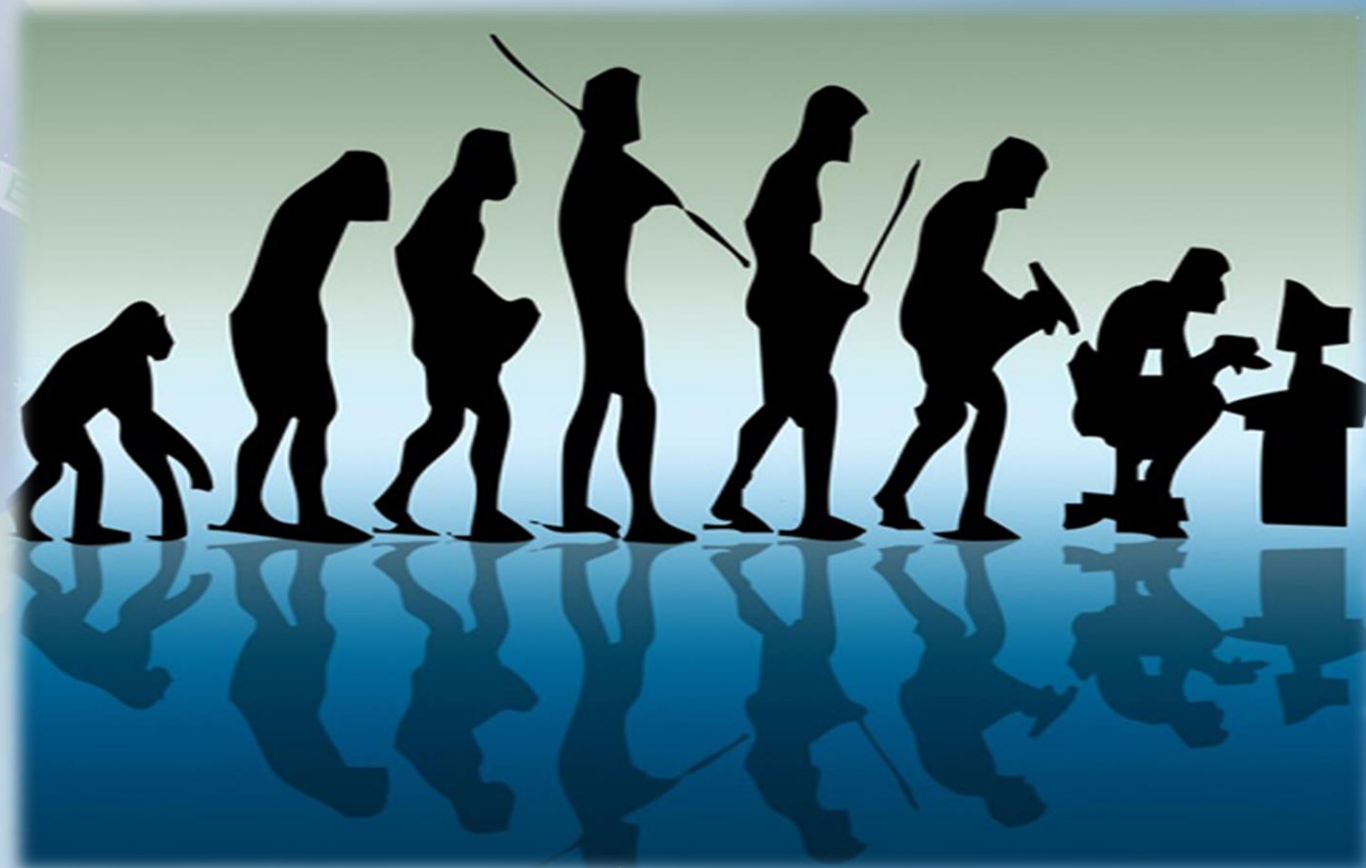
Roteiro



- *Breve apresentação*
- *Introdução ao tema*
- ***Mudança da ISO 9001***
- *Pensamento Baseado em Risco*
- *Conclusão*



Por que a ISO 9001 mudou?



Cronologia da ISO 9001



**ISO
9001**

1987

1994

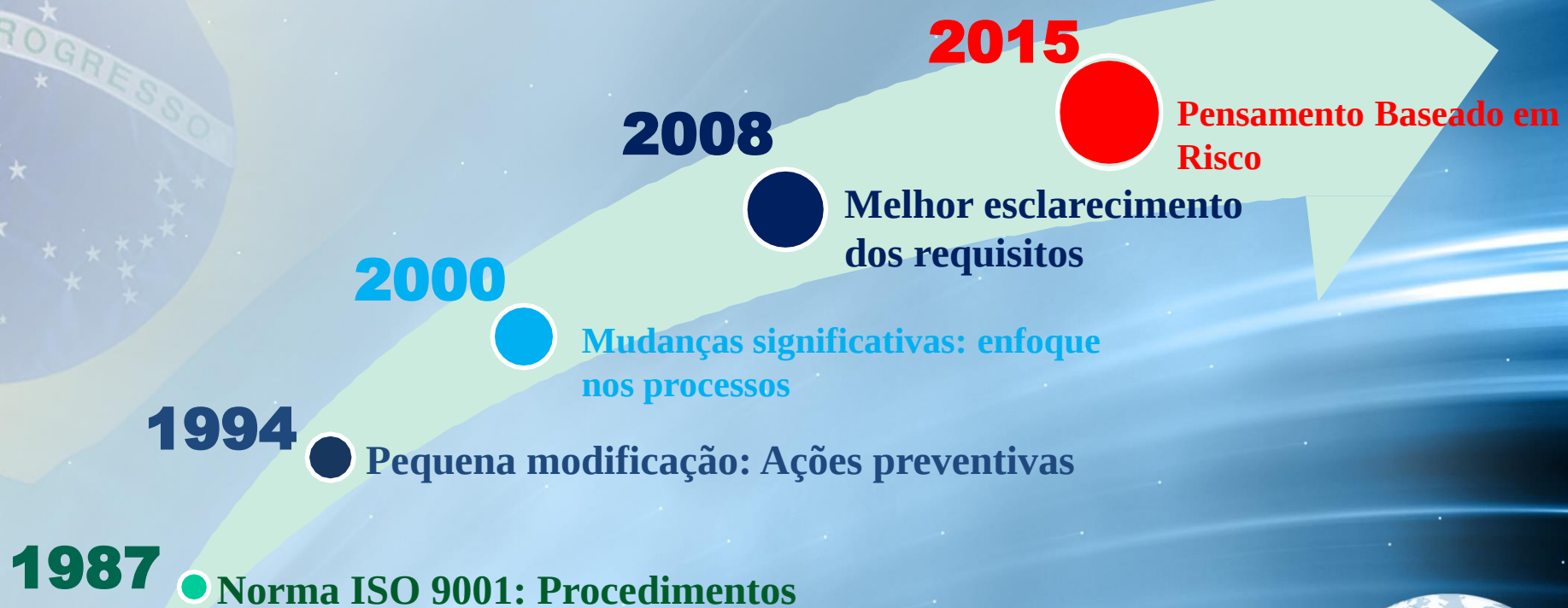
2000

2008

2015



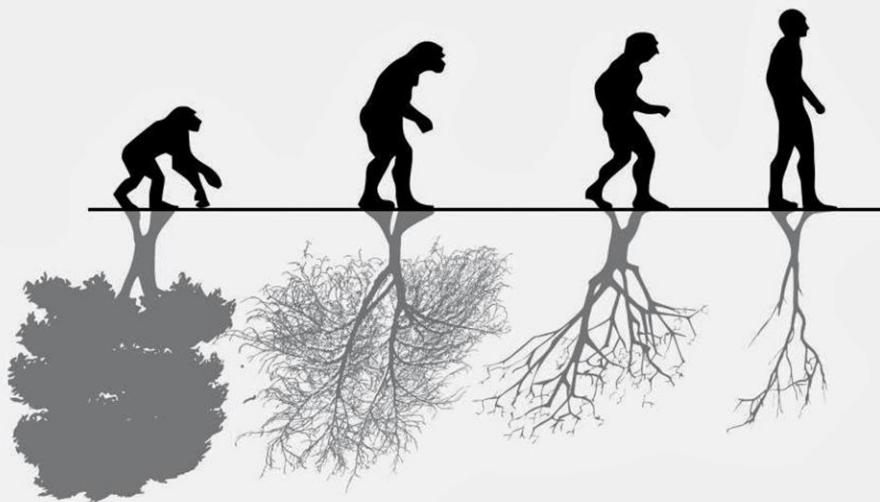
Revisões da ISO 9001



A ISO 9001 mudou porque...



*Diminuir a ênfase
na documentação*



A ISO 9001 mudou porque...



*Agregar valor para a
organização e suas
partes interessadas*



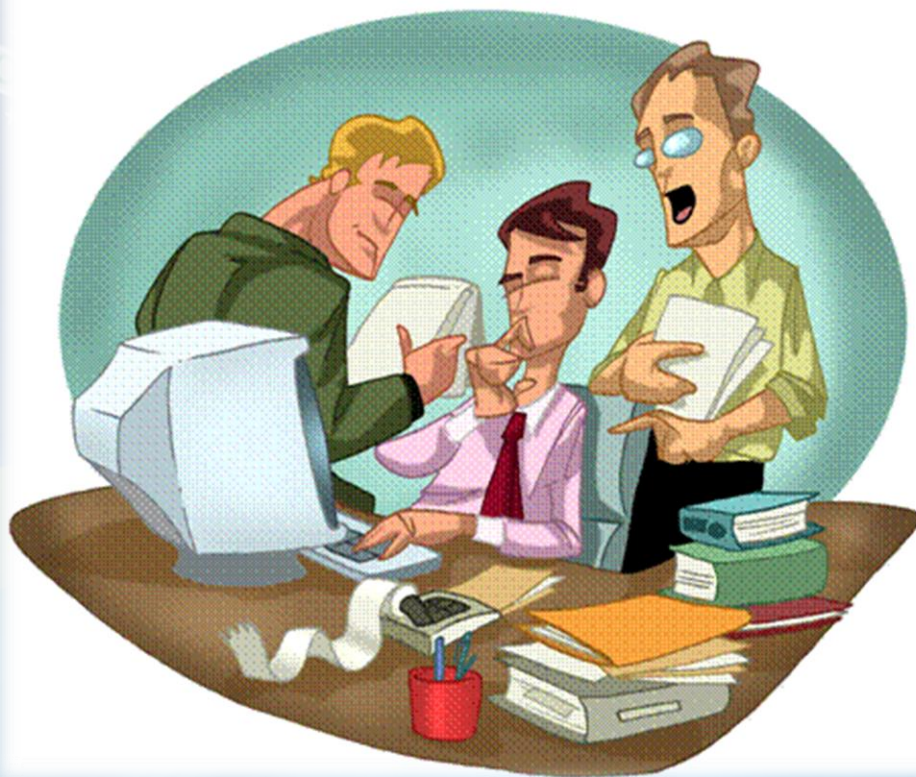
A ISO 9001 mudou porque...



*Aumentar a ênfase
no pensamento
baseado em risco*



A ISO 9001 mudou porque...



*Evitar manter o
sistema para
apresentar aos
auditores*



A ISO 9001 mudou porque...



*Consolidar um
modelo de gestão
na organização,
independente da
certificação*



Revisão da ISO 9001



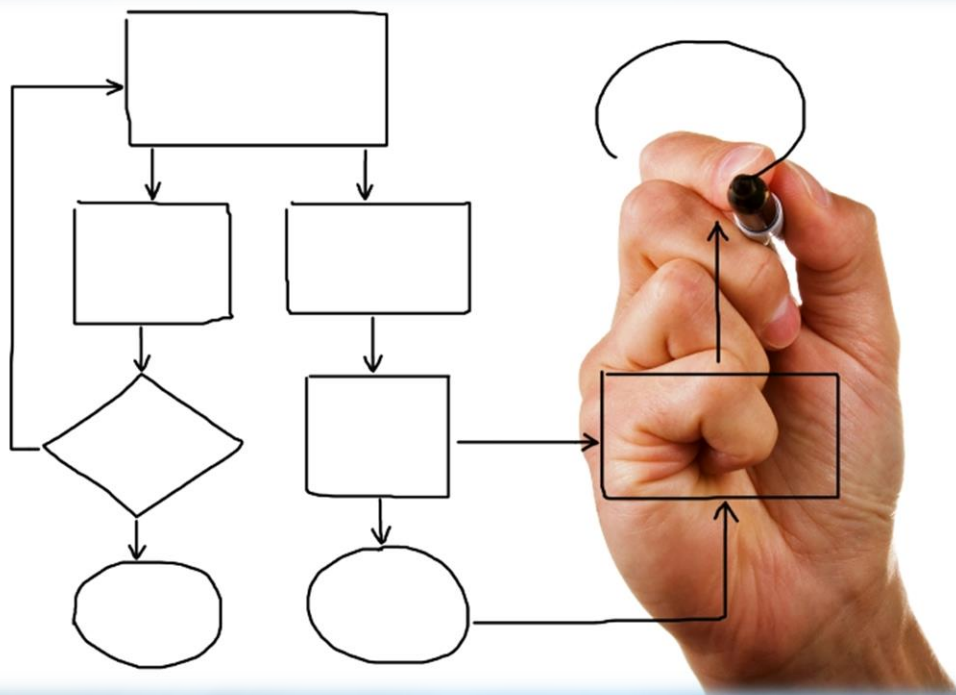
“... é importante garantir que a gestão da qualidade seja algo maior do que apenas a certificação ISO 9001 e que realmente ajude as organizações a alcançarem o sucesso a longo prazo”.



Nigel H. Croft – Chairman of ISO/TC 176/SC2 – Quality Systems



A ISO 9001 mudou porque...



*Implantar um
modelo de gestão
por processo,
com foco em
resultados*



A ISO 9001 mudou porque...



*Facilitar
a integração com
outros normas
ISO*



Princípios da qualidade



Estrutura de Alto Nível - Anexo SL

1. *Escopo*
2. *Referência Normativa*
3. *Termos e Definições*
4. *Contexto da Organização*
5. *Liderança*
6. *Planejamento*
7. *Suporte*
8. *Operação*
9. *Avaliação do Desempenho*
10. *Melhoria*

ISO
9001:2015
Monitorando as mudanças

Auditáveis



Estrutura de Alto Nível - Anexo SL



Benefícios de uma estrutura normativa padronizada:

Todas as normas (com algumas exceções) terão exatamente a mesma estrutura;

Maior eficiência no atendimentos dos requisitos normativos presentes em diversas normas de gestão;

Melhor clareza na integração de normas de gestão; e

Padronização dos principais conceitos apresentados nas diversas normas de gestão.



Anexo SL



Ciclo PDCA x ISO 9001:2015



P	4. Contexto da organização 5. Liderança 6. Planejamento
D	7. Suporte 8. Operação
C	9. Avaliação do desempenho
A	10. Melhoria





- *Breve apresentação*
- *Introdução ao tema*
- *Mudança da ISO 9001*
- ***Pensamento Baseado em Risco***
- *Conclusão*



Pensamento Baseado em Risco



Pesquisa APCER



Fonte: Guia APCER



Conceito de Risco na ISO 9001



A ISO 9001: 2015 define “risco” como “o efeito da incerteza sobre um resultado esperado”.



Pensamento Baseado em Risco

“O pensamento baseado em risco permite a uma organização determinar os **fatores que poderiam causar** os desvios dos resultados planejados em seus processos e em seu SGQ, com controles preventivos para minimizar os **efeitos negativos** e aproveitar, o máximo, as **oportunidades surgidas.**”



Pensamento Baseado em Risco

OPORTUNIDADES

AMEAÇAS



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Pensamento Baseado em Risco



*É algo que todos nós
fazemos
inconscientemente,
para obtermos
melhores resultados*



Pensamento Baseado em Risco



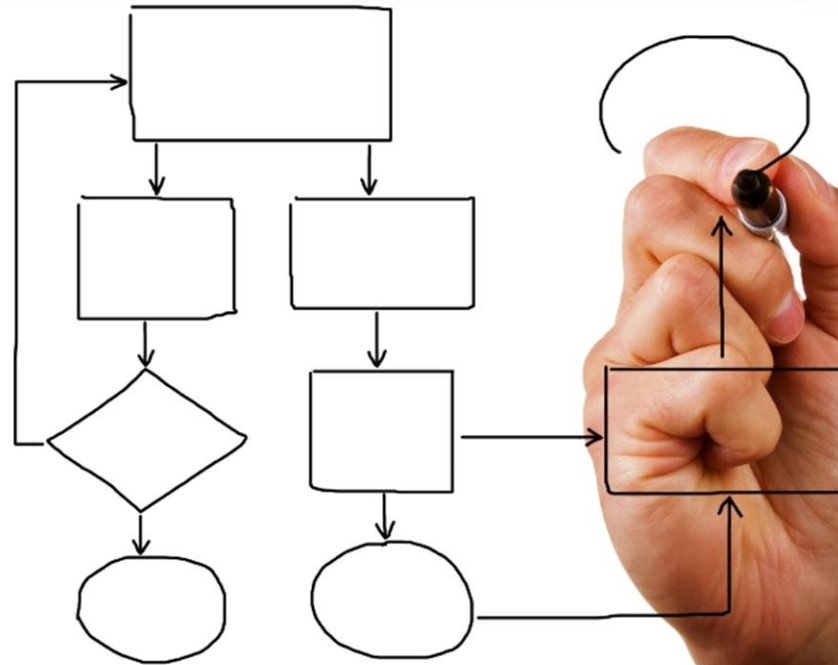
*O conceito de
riscos sempre
esteve implícito
nas Normas ISO*



Pensamento Baseado em Risco



*Considerar o
risco desde o
princípio e
durante todo
processo*



Pensamento Baseado em Risco



*Fazer parte da
estratégia da
empresa e das
ações preventivas*



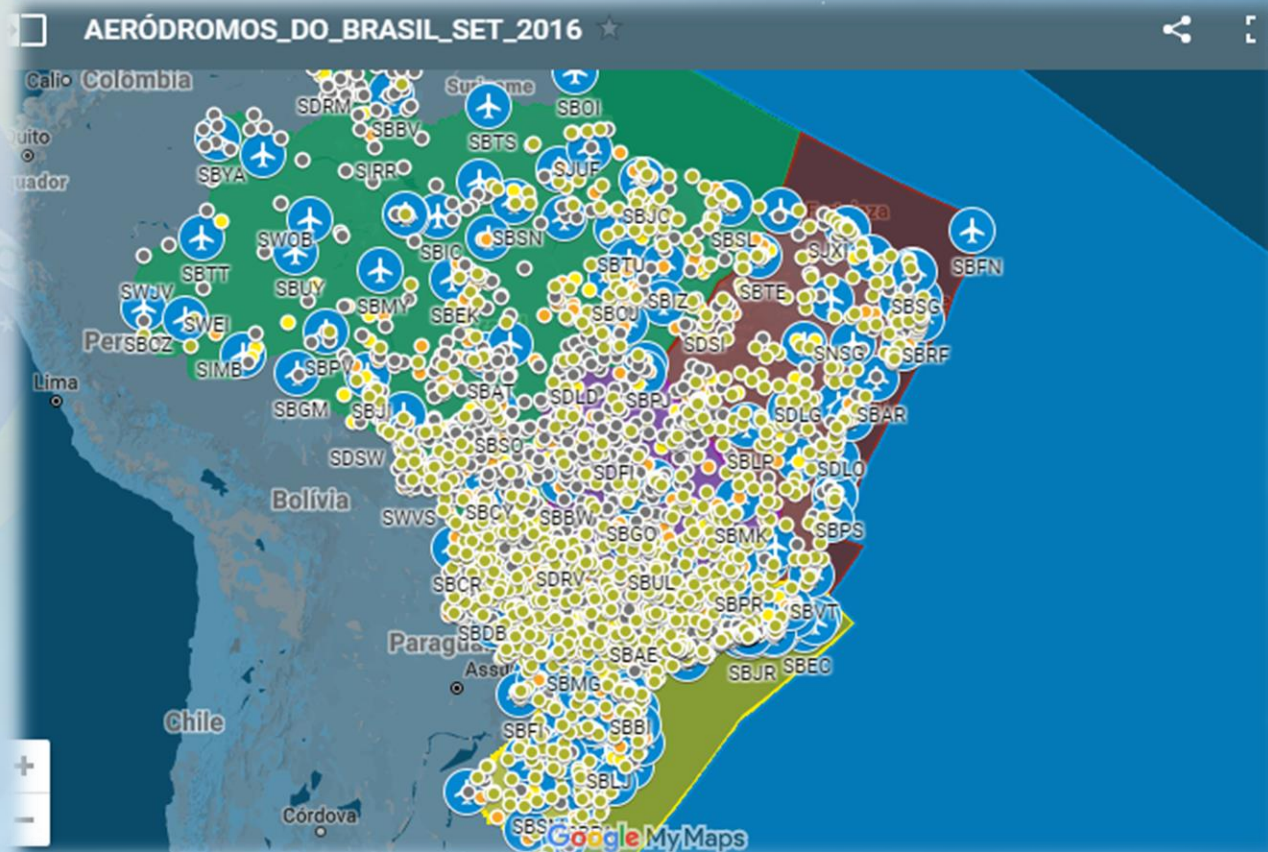
Pensamento Baseado em Risco



*Quando pensamos
em risco, fazemos só
pelo lado negativos.
Mas o pensamento
baseado em risco
também pode ajudar
e identificar
oportunidades.*



Cláusula 4 - Contexto da organização



Área: 22 milhões de quilômetros quadrados



Contexto da organização

4.1 Entendendo a organização e seu contexto

A organização **DEVE** determinar questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) de seu SGQ.

A organização **DEVE** monitorar e analisar criticamente informação sobre essas questões externas e internas.



Contexto da organização

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

Devido ao seu efeito ou potencial efeito sobre a capacidade da organização para prover consistentemente produtos e serviços que atendem aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, a organização **DEVE** determinar:

- As partes interessadas que sejam pertinentes para o SGQ; e
- Os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o SGQ.



Partes interessadas

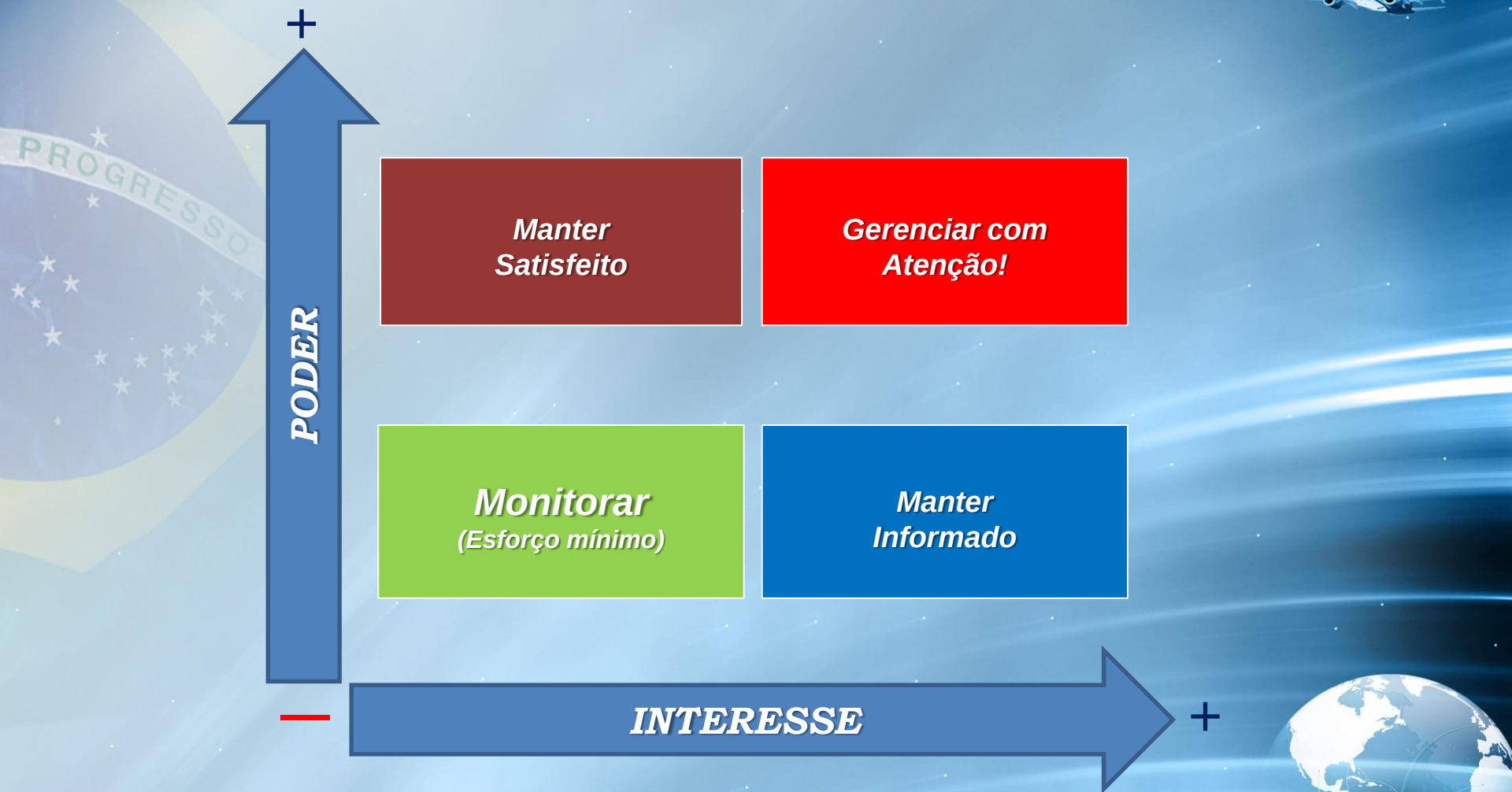


Matriz SWOT

		Fatores positivos	Fatores negativos
Interno	Interno	Forças	Fraquezas
	Externo	Oportunidades	Ameaças



Mapa do contexto da organização



Contexto da organização

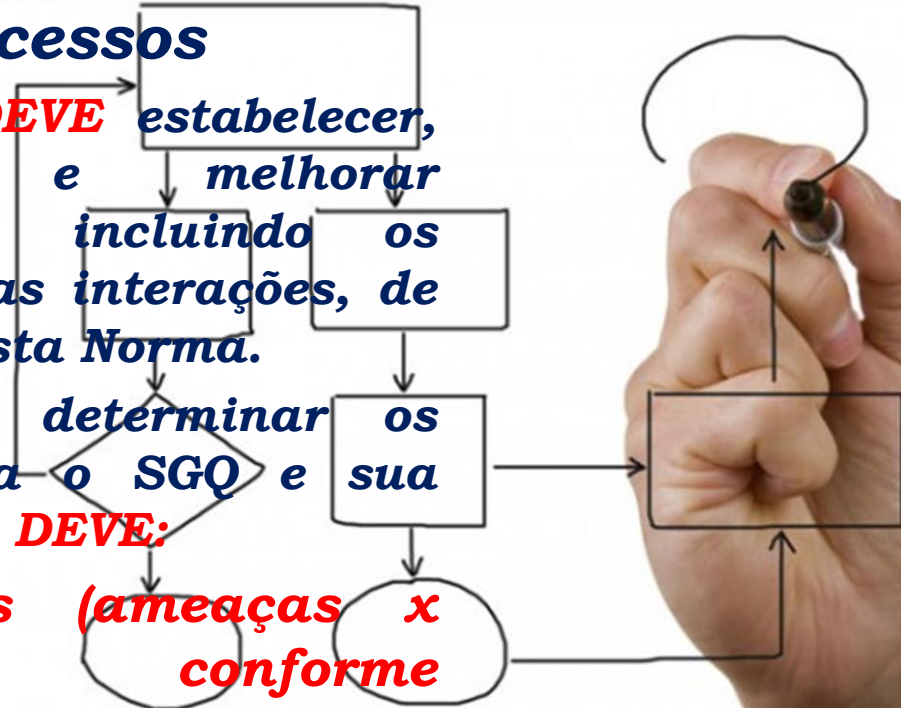


4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos

4.4.1 A organização **DEVE** estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um SGQ, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma.

A organização **DEVE** determinar os processos necessários para o SGQ e sua aplicação na organização, e **DEVE**:

- abordar os riscos (ameaças x oportunidades) determinados de acordo com requisitos do 6.1

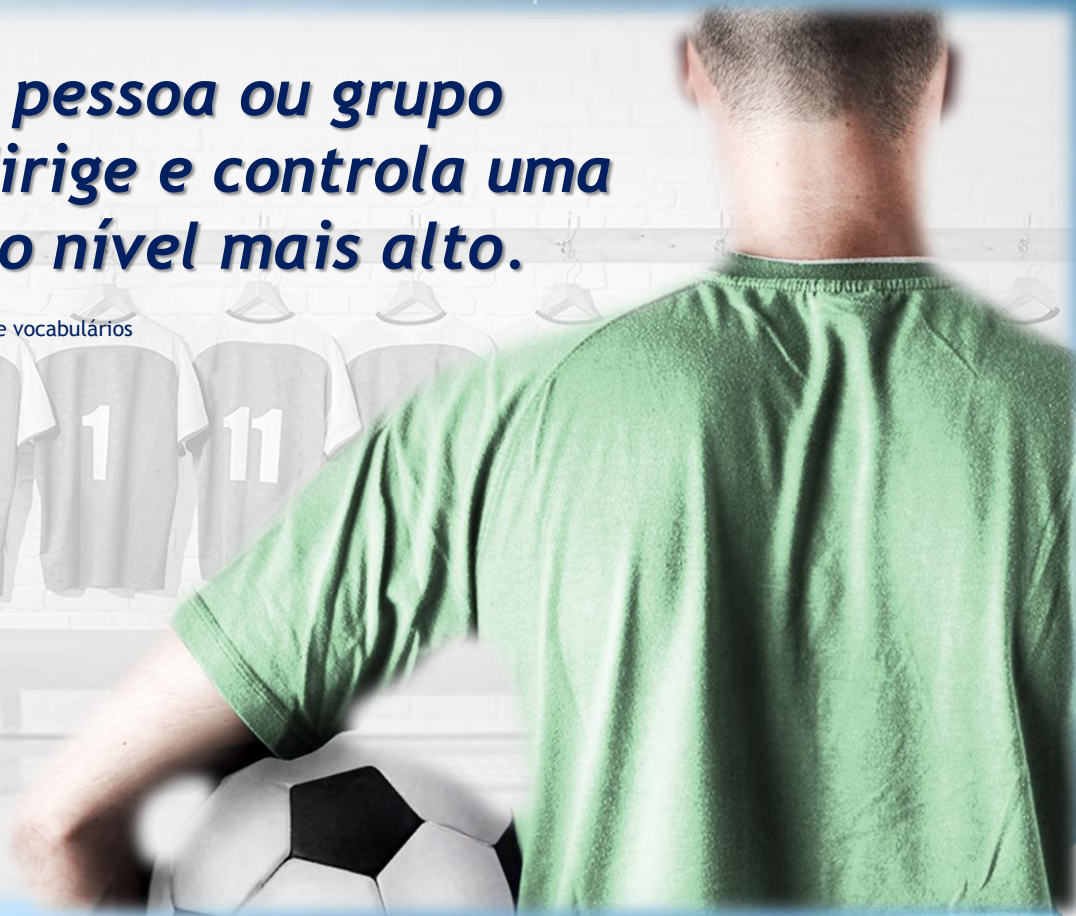


Cláusula 5 - Liderança



Alta Direção: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto.

Fonte: ABNT NBR ISO 900: SGQ - Fundamentos e vocabulários



Liderança

5.1 Liderança e comprometimento

A Alta Direção **DEVE** demonstrar liderança e comprometimento com relação ao SGQ:

- a) responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do SGQ;
- b) assegurando que a política da qualidade e os objetivos da qualidade sejam estabelecidos para o SGQ sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização;
- c) assegurando a integração dos requisitos do SGQ nos processos de negócio da organização;
- d) promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- e) assegurando que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis;



Liderança

5.1 Liderança e comprometimento

f) comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do SGQ;

g) assegurando que o SGQ alcance seus resultados pretendidos; e

h) engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ.



Liderança

5.1.2 Foco no cliente



A Alta Direção **DEVE** demonstrar liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente, assegurando que:

- os riscos (ameaças x oportunidades) que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados;



Cláusula 6 - Planejamento



Planejamento



6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

Ao planejar o SGQ, a organização **DEVE** considerar as questões referidas em 4.1 (Contexto) e os requisitos referidos em 4.2 (Partes interessadas pertinentes), e determinar **os riscos (ameaças x oportunidades)** que precisam ser abordados para:

- assegurar que o SGQ possa alcançar seus resultados pretendidos;
- aumentar os efeitos desejáveis;
- prever, ou reduzir, efeitos indesejáveis; e
- alcançar melhoria.



Planejamento



6.1.2 A organização **DEVE** planejar:

Ações para abordar esses **riscos (ameaças x oportunidades)**;

Como:

- integrar e implementar as ações nos processos do seu SGQ (ver 4.4); e
- avaliar a eficácia dessas ações.

Importante! Ações tomadas para abordar riscos e oportunidades devem ser apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade de produtos e serviços.



Cláusula 7 - Suporte



*Requer que a
organização
determine e
providencie os
recursos
necessários*



Cláusula 8 - Operação



A organização tem
que implementar
processos para lidar
com os **riscos**
(ameaças x
oportunidades)



Cláusula 9 - Avaliação de desempenho



Avaliação de desempenho



9.1.3 Análise e avaliação

A organização deve analisar e avaliar dados e informações apropriados, provenientes de monitoramento e medição.

Os resultados de análises devem ser usados para avaliar:

- **conformidade de produtos e serviços (8.6 e 8.7);**
- **o grau de satisfação do cliente (9.1.2);**
- **o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade (6.2 e 9.2);**
- **se o planejamento foi implementado eficazmente (6.1 e 6.2;**
- **a eficácia das ações tomadas para abordar riscos (ameaças x oportunidades - 4.4 e 6.1);**
- **o desempenho de provedores externos (8.4); e**
- **a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade (6.1 e 10).**



Avaliação de desempenho



9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção

A análise crítica pela Alta Direção **DEVE** ser planejada e realizada levando em consideração:

- a eficácia de ações tomadas para abordar riscos (ameaças x oportunidades - ver 61);



Cláusula 10 - Melhoria



Melhoria



10.2 Não conformidade e ação corretiva

Ao ocorrer uma não conformidade, incluindo as provenientes de reclamações, a organização **DEVE**:

- **atualizar riscos (ameaças x oportunidades) determinados durante o planejamento, se necessário.**



Pensamento Baseado em Risco



Ou seja, a empresa deve definir uma ferramenta para avaliar os riscos que o Cliente corre em receber um serviços que não atenda às suas necessidades, para isso, a empresa deve:

- 1. Identificar os possíveis riscos;*
- 2. Dar um valor a cada risco potencial;*
- 3. Definir os valores aceitáveis de risco;*
- 4. Determinar medidas de controle para os riscos não aceitáveis;*
- 5. Priorizar as ações;*
- 6. Tomar as ações preventivas mitigar os riscos; e*
- 7. Reavaliar os riscos e redefinir as prioridades.*





Roteiro



- *Breve apresentação*
- *Introdução ao tema*
- *Mudança da ISO 9001*
- *Pensamento Baseado em Risco*
- **Conclusão**



Pensamento Baseado em Risco



Pensamento Baseado em Risco



O objetivo de um sistema de gestão é alcançar a conformidade e a satisfação do cliente. Para isso, a ISO 9001:2015 usa o PBR da seguinte maneira:

- **Cláusula 4 (Contexto):** a organização deve determinar os riscos que podem afetar o desempenho dos processos do SGQ.
- **Cláusula 5 (Liderança):** A Alta Direção tem que comprometer-se em assegurar o cumprimento da cláusula 4.



Pensamento Baseado em Risco



- **Cláusula 6 (Planejamento):** a organização tem que tomar medidas para identificar riscos.
- **Cláusula 8 (Operação):** a organização tem que implementar processos para lidar com os riscos.
- **Cláusula 9 (avaliação de desempenho):** a organização tem que monitorar, medir, analisar e avaliar os riscos.
- **Cláusula 10 (Melhoria):** a organização deve promover a melhoria através de ações de resposta às mudanças nos riscos.

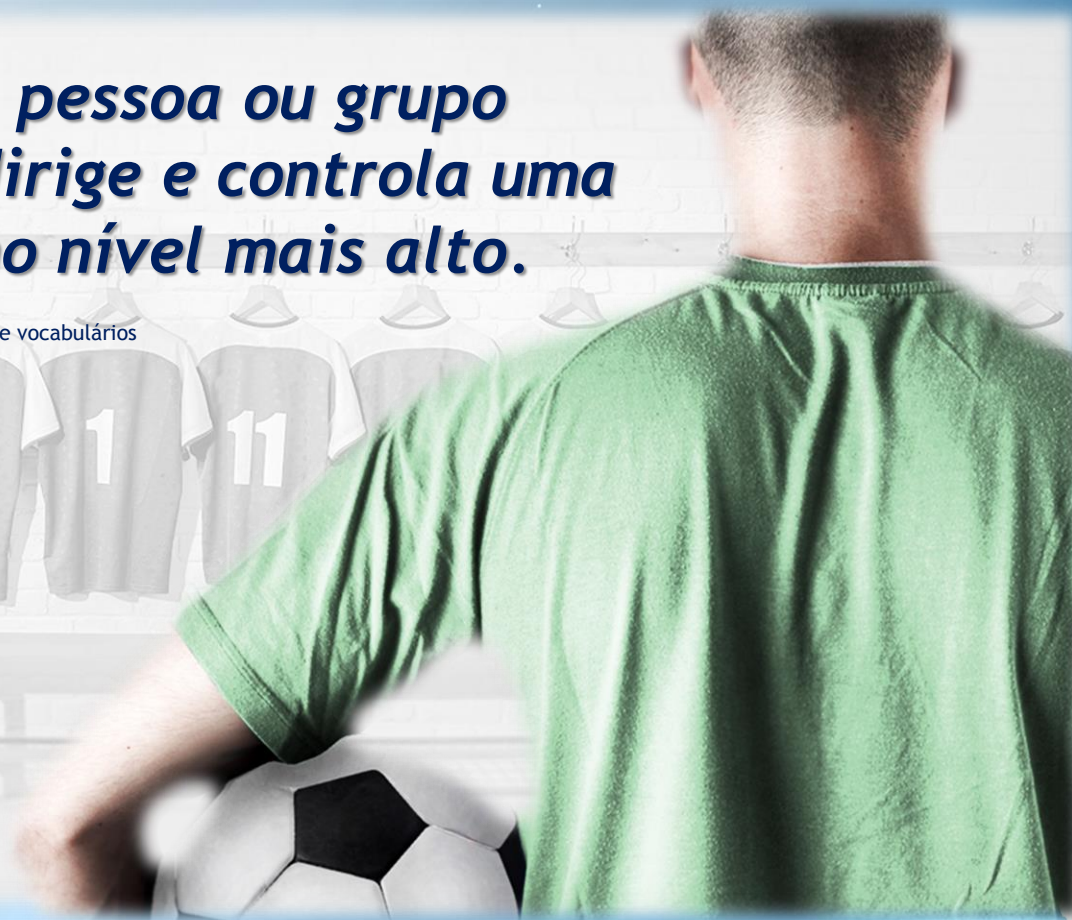


Responsável pela cultura do PBR



Alta Direção: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto.

Fonte: ABNT NBR ISO 900: SGQ - Fundamentos e vocabulários



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Pensamento Baseado em Risco



***Não é
novidade!***



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



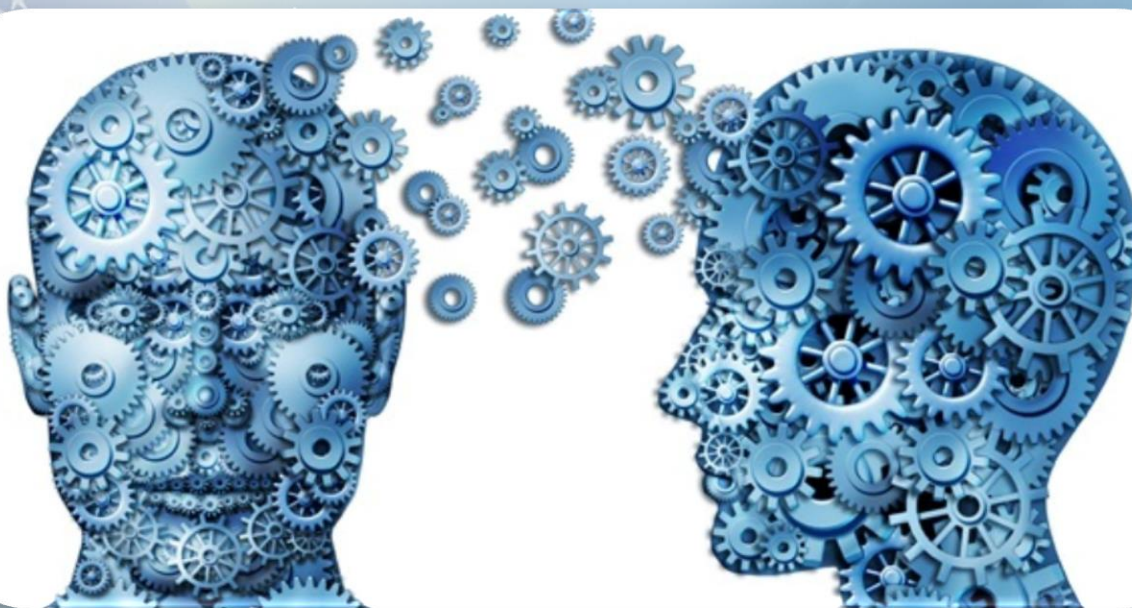
Pensamento Baseado em Risco



*É algo que
fazemos
normalmente*



Pensamento Baseado em Risco



***Construir uma
base sólida de
conhecimentos***



Pensamento Baseado em Risco



Melhorar a Governança



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Pensamento Baseado em Risco



***Melhorar a
confiança e
satisfação
dos clientes***



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Pensamento Baseado em Risco



**Assegurar a
consistência da
qualidade na
prestação de
serviços**



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo
www.decea.gov.br

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA



Pensamento Baseado em Risco



***Estabelecer
uma cultura
proativa de
prevenção e
melhoria***



Pensamento Baseado em Risco



Oportunidades
Ameaças



Pensamento Baseado em Risco



***Aumentar a
probabilidade
de alcançar
os objetivos***



Pensamento Baseado em Risco



**As empresas
exitosas
intuitivamente
adotam o PBR**





Obrigado!



Departamento de Controle
do Espaço Aéreo

DEPARTMENT OF AIR SPACE CONTROL - DECEA

www.decea.gov.br