

ISO 9001 : 2015

(Nova versão)

Gestão do Risco e a ISO 9001


OBJECTIVOS DA ISO 9001:2015

Especificar requisitos para um SGQ quando uma organização:

- *Necessita demonstrar aptidão para fornecer produtos e serviços que cumpram requisitos cliente, e estatutários & regulamentares aplicáveis*
- *Visa aumentar a satisfação cliente*

ISO 9001:2015

INTRODUÇÃO

- 
- 1. *Objetivo e campo de aplicação*
 - 2. *Referências normativas*
 - 3. *Termos e definições*
 - 4. *Contexto da organização*
 - 5. *Liderança*
 - 6. *Planeamento*
 - 7. *Suporte*
 - 8. *Operacionalização*
 - 9. *Avaliação do desempenho*
 - 10. *Melhoria*

PERSPECTIVA GERAL DA ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 principais alterações:

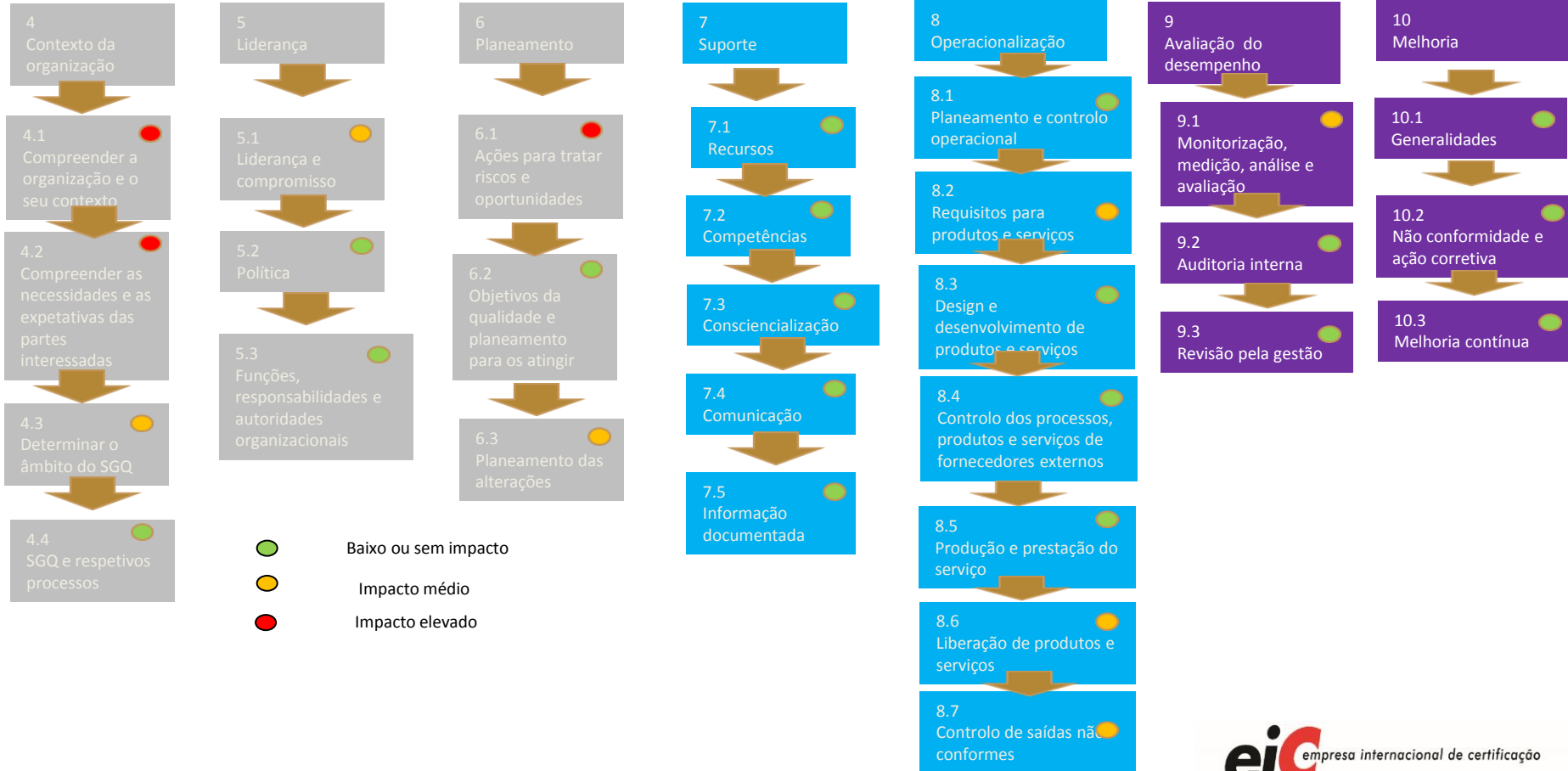
- **Compreender a organização e o seu contexto (4.1)**
- **Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas (4.2)**
- **Ações para tratar riscos e oportunidades (6.1)**

PERSPECTIVA GERAL DA ISO 9001:2015

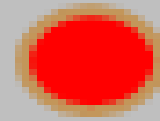
ISO 9001 alterações significativas:

- **Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade (4.3)**
- **Liderança e compromisso (5.1)**
- **Planeamento das alterações (6.3)**
- **Recursos (7.1)**
- **Informação documentada (7.5)**
- **Requisitos para produtos e serviços (8.2)**
- **Monitorização, medição, análise e avaliação (9.1)**

PERSPECTIVA GERAL DA ISO 9001:2015



PERSPECTIVA GERAL DA ISO 9001:2015



6.1

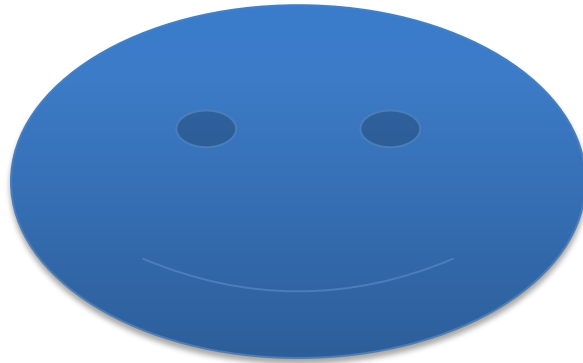
Ações para tratar riscos e oportunidades

Pensamento baseado em Risco

- Algo que desenvolvemos de forma automática
- Conceito de risco “sempre” **implícito** na ISO 9001
- Apesar de alguma **negatividade** associada, o pensamento baseado em risco também releva a identificação de **oportunidades** “**risco positivo**”

Risco = efeito da incerteza

Efeito é um desvio ao esperado – positivo ou negativo



Incerteza é o estado, ainda que parcial de deficiência de informação, relacionado com a compreensão ou conhecimento de um evento, sua consequência ou verosimilhança.

O risco é incorporado em 8 requisitos da ISO 9001: 2015

- 4.4.1 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
- 5.1.1 Liderança e compromisso
- 5.1.2 Foco no cliente
- 6.1 Ações para tratar **riscos e oportunidades** (6.1.1 e 6.1.2)
- 9.1.3 Análise e avaliação
- 9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão
- 10.2.1 Não conformidade e ação corretiva

- **Risco:** evitar; assumir; eliminar; alterar; partilhar risco; manter;
- **Oportunidades:** novos produtos, mercados e clientes; parcerias; novas tecnologias;....

*Tratar...../podem afetar conformidade produto e satisfação cliente/
Ações...../ Eficácia das ações...../Atualizar...../*

Pensamento baseado em risco

1. Identifique quais são os seus riscos e oportunidades – dependem do contexto

Exemplo

Se eu quero atravessar uma estrada com muitos carros passando a alta velocidade os riscos não são os mesmos que se pretender atravessar uma rua pequena com muito poucos carros passando.

É preciso considerar também coisas como o tempo, a visibilidade, a mobilidade pessoal e objetivos pessoais específicos.

Pensamento baseado em risco

2. Analise e priorize os seus riscos e oportunidades

O que é aceitável e o que é inaceitável? Que vantagens ou desvantagens tem um processo relativamente a outro?

Exemplo

Objetivo: preciso de atravessar em segurança a estrada para chegar a uma reunião à hora marcada.

- É INACEITÁVEL ser atropelado.
- É INACEITÁVEL chegar atrasado.

A oportunidade de atingir o meu objetivo mais rapidamente deve ser avaliada contra a possibilidade de ser atropelado.

É mais importante que eu chegue à reunião sem ser atropelado do que chegar lá a tempo.

Pode ser ACEITÁVEL chegar atrasado ao outro lado da estrada usando uma passagem aérea para peões se a possibilidade de ser atropelado atravessando diretamente a estrada for elevada.

Analiso a situação: A passagem aérea para peões fica a 200 metros e vai aumentar o tempo do meu percurso. O tempo está bom, a visibilidade é boa e eu posso ver que a estrada não tem muitos carros a circular agora.

Decido que atravessar diretamente a estrada apresenta um baixo risco aceitável de ser atropelado e uma oportunidade de chegar à minha reunião a tempo.

Pensamento baseado em risco

3. Aprenda com a experiência – melhoria contínua

Exemplo

Eu repito o plano durante vários dias a diferentes horas e com diferentes condições de tempo. Isto dá-me dados para perceber que a mudança do contexto (horas, tempo, quantidade de carros) afeta diretamente a eficácia do plano e aumenta a probabilidade de não atingir os meus objetivos (chegar a horas sem ser atropelado).

A experiência ensina-me que atravessar a estrada a certas horas do dia é muito difícil por haver demasiados carros.

Para limitar o risco revejo e meloro o meu processo usando a passagem aérea para peões nestas alturas. Continuo a analisar a eficácia dos processos e a revê-los quando o contexto muda.

Continuo também a considerar oportunidades inovadoras:

- Posso mudar o local da reunião de modo a não ter que atravessar a estrada?
- Posso mudar a hora da reunião de modo a ter que atravessar a estrada apenas quando há pouco movimento?
- Posso fazer a reunião por videoconferência?

Pensamento baseado em risco

O pensamento baseado em risco

- Não é novo;
- É algo que provavelmente já faz;
- É permanente;
- Assegura maior conhecimento dos riscos e melhora a preparação;
- Aumenta a probabilidade de atingir objetivos;
- Reduz a probabilidade de ter resultados negativos;
- Faz da prevenção um hábito.

Pensamento baseado em risco

AS EVIDÊNCIAS REFERENTES AO PENSAMENTO BASEADO EM RISCO (RISCOS E OPORTUNIDADES) PODEM ESTAR EM:

Atas de reuniões;

Análise SWOT;

Relatórios da avaliação da satisfação de clientes;

Brainstorming;

Análise da concorrência;

Planeamento, análise e avaliação dos processos;

Planeamento estratégico, design e desenvolvimento, marketing, produção, ações corretivas e aprovisionamentos;

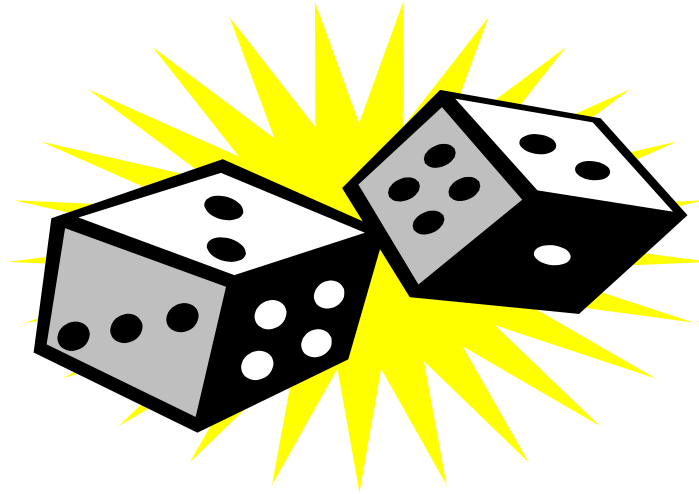
Revisão pela gestão.

Ferramentas



Componentes do risco

Probabilidade é definida como a hipótese de um dado evento ocorrer.



Severidade é definida como a perda que é razoavelmente previsível.

Risco

De uma forma geral o risco é a combinação da severidade de um evento e a probabilidade de esse evento acontecer

RISCO ELEVADO

ACONTECIMENTO - Uma organização está altamente dependente de dois clientes, mais de 90% da faturação

PROBABILIDADE - (de perder um cliente). Razoavelmente elevada.

SEVERIDADE– Elevada com efeitos catastróficos.

RISCO BAIXO

ACONTECIMENTO - Perca de um trabalhador competente

PROBABILIDADE – Baixa

SEVERIDADE– Baixa. Trabalhadores competentes disponíveis no mercado.

Matriz de avaliação qualitativa do risco

Probabilidade ->	sem histórico	Já ocorreu	Já ocorreu	Frequente	Frequente
Consequencia	na indústria	na indústria	na empresa	na empresa	no local
Sem lesão	BAIXO	BAIXO	BAIXO	BAIXO	BAIXO
Lesão ligeira	BAIXO	BAIXO	MED	MED	MED
Lesão menor	BAIXO	MED	MED	ELEV	ELEV
Lesão severa	MED	MED	ELEV	ELEV	MUITO ELEV
Mortal	MED	ELEV	ELEV	MUITO ELEV	MUITO ELEV
Várias Mortes	ELEV	ELEV	MUITO ELEV	MUITO ELEV	MUITO ELEV
MUITO ELEV	Rectificar de imediato				
ELEV	Rectificar com urgência, salvo se claramente impraticável				
MED	Reduzir o risco conforme praticável				
BAIXO	Aceitável, mas gerir através das competências e sensibilizações				

Avaliação quantitativa do risco

Probabilidade – Baseada na atracção (características) do “alvo” e das contra medidas		Severidade			
		4	5	6	7
Muito elevada – atracção muito elevada e/ou contramedidas poucas e fracas	5	20	25	30	35
Elevada – atracção elevada e 1-2 contramedidas moderadas	4	16	20	24	28
Media – atracção média e/ou várias contramedidas significativas	3	12	15	18	21
Baixa – atracção baixa e/ou várias contramedidas significativas	2	8	10	12	14
Muito baixa – atracção muito baixa e/ou numerosas contramedidas significativas	1	4	5	6	7
ZONA VERMELHA		Elevada prioridade para reduzir risco			
ZONA AMARELA		Usar ponderação na redução do risco			
ZONA VERDE		Risco aceitável			

Matriz de avaliação quantitativa do risco

Exemplo de Categorias na Frequência dos Eventos

Categoria	Tempo Médio Entre Ocorrências (Anos)	Frequência (por ano)	Descrição
1	300	<.003	Não é espectável que ocorra
2	100 - 300	003 - .01	Não é provável que ocorra durante a existência da instalação
3	30 - 100	.01 - .03	Não é provável que ocorra mais de uma vez durante a existência da instalação
4	10 - 30	.03 - .1	Não é espectável que ocorra mais de uma ou duas vezes durante a existência da instalação
5	3 - 10	.1 - .3	Espectável que ocorra diversas vezes durante a existência da instalação
6	1 - 3	.3 - 1.0	Espectável que aconteça todos os anos ou a cada três anos

Avaliação do risco – Outros métodos

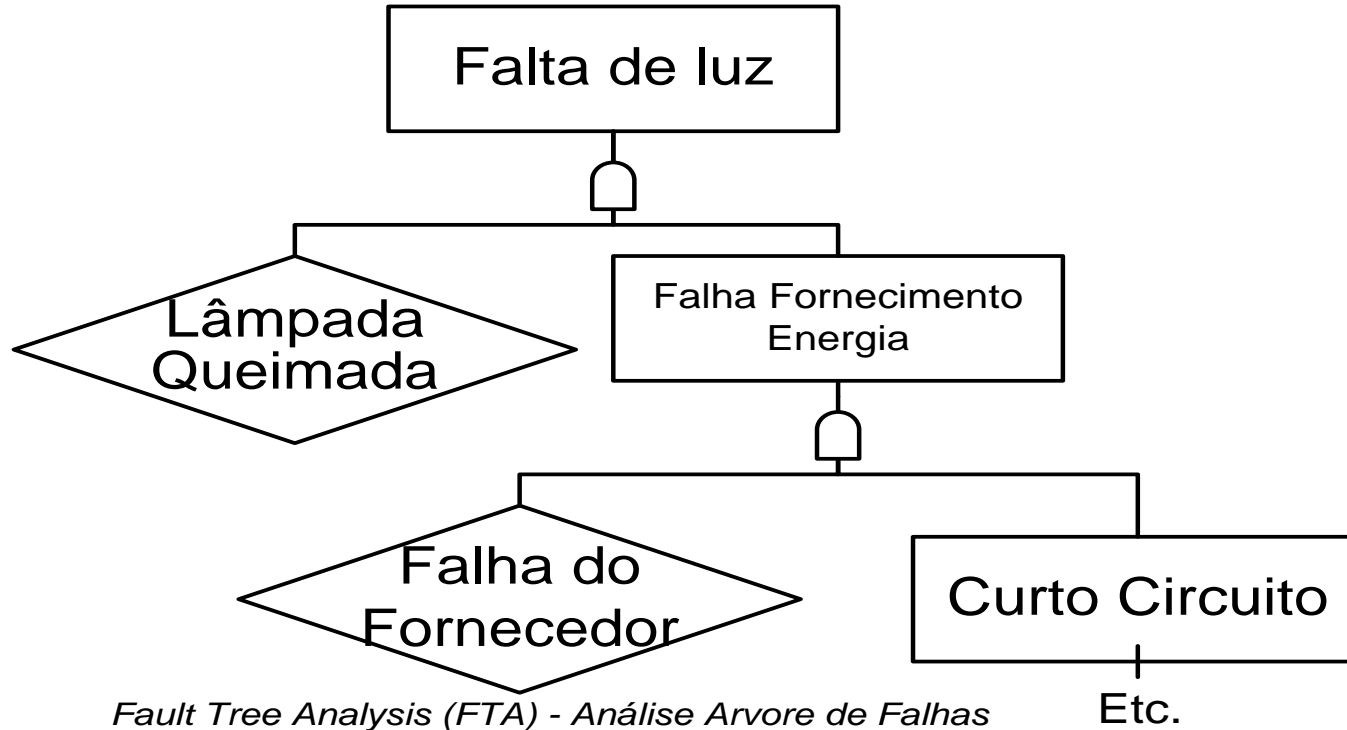
Failure Mode And Effect Analysis (FMEA)

Com- ponente	Modo(s) de Falha	Evento da Falha	S	Causa(s) Potenciais	O	Contrlis	D	RPN	Ação
Cabo Electrico	Choque electrico	Fogo	10	Manuseio indevido durante transporte	6	Nenhum	9	540	

S = severidade O = ocorrência D = deteção

RPN = numero prioritário do risco

Avaliação do Risco – Outros métodos



Pensamento baseado em Risco

Faz parte da abordagem por processos de uma organização

Transforma as ações preventivas em rotinas

Suportando:

- a) O atingir dos resultados pretendidos***
- b) Mitigação dos efeitos indesejáveis***
- c) O alcançar da melhoria contínua***

Obrigado

