

# 5. NOÇÕES DE NORMAS E SISTEMAS DE QUALIDADE

UFCD 9101

FORMADORA: RITA MAÇÃS SUBTIL



## 5.1. Sistemas de qualidade e aplicabilidade das normas de qualidade



- **As normas ISO, ou international organization for standardization (organização internacional de padronização), são conjuntos de diretrizes desenvolvidas por especialistas de diferentes países. O seu objetivo é estabelecer critérios e requisitos para garantir a qualidade consistente dos produtos e serviços.**



## 5.2. Qualidade de serviço - Normas base de qualidade



- **A gestão de qualidade é uma preocupação fundamental para qualquer empresa que deseje alcançar o sucesso e a excelência. A implementação das normas ISO pode auxiliar nesse processo, proporcionando um sistema estruturado e eficaz para aprimorar os processos internos, satisfazer as expectativas dos clientes e aumentar a competitividade no mercado.**



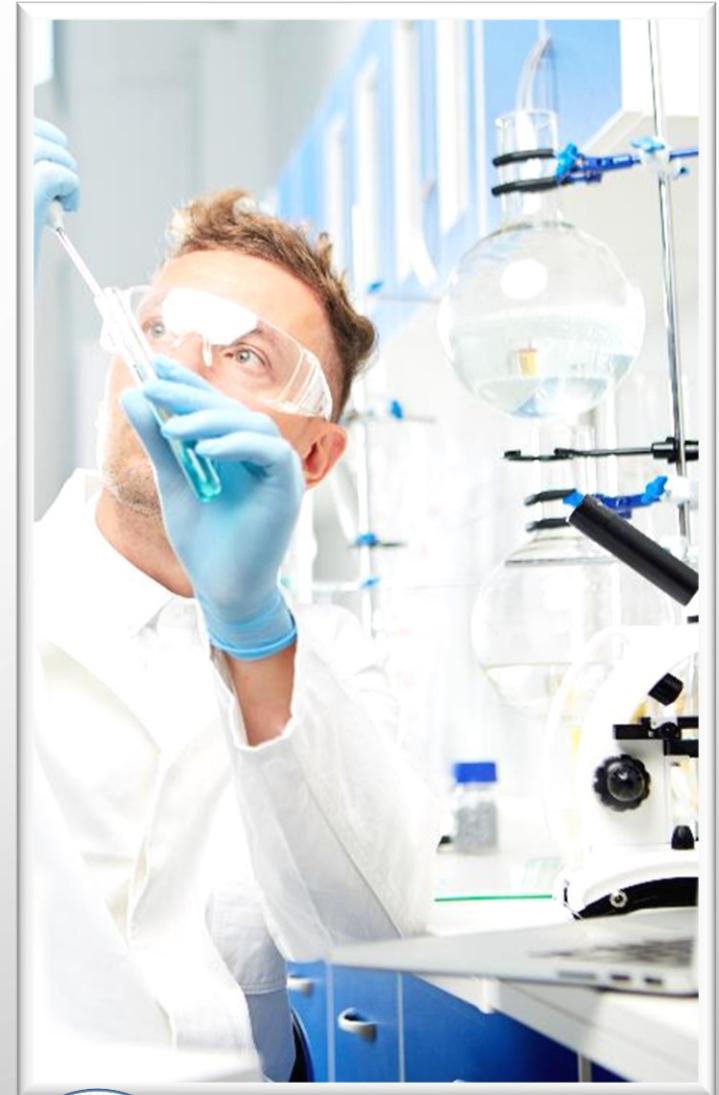


### **5.3. Sistemas de certificação de qualidade -- ISO 9001/ Ambiental 9015**

- **Uma das normas mais conhecidas é a ISO 9001, que estabelece os requisitos para um sistema de gestão de qualidade. Através dela, uma empresa pode garantir a satisfação do cliente ao fornecer produtos ou serviços que atendam consistentemente aos seus requisitos.**
- **Além disso, a ISO 9001 também promove a melhoria contínua e o envolvimento de todos os colaboradores no processo.**



A norma ISO 9001:2015 é baseada num conjunto de princípios de gestão da qualidade, que incluem o foco no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem baseada em processos, melhoria contínua, abordagem baseada em fatos para a tomada de decisão e gerenciamento de relacionamento com fornecedores.



Rita Maças Subtil  
Formadora



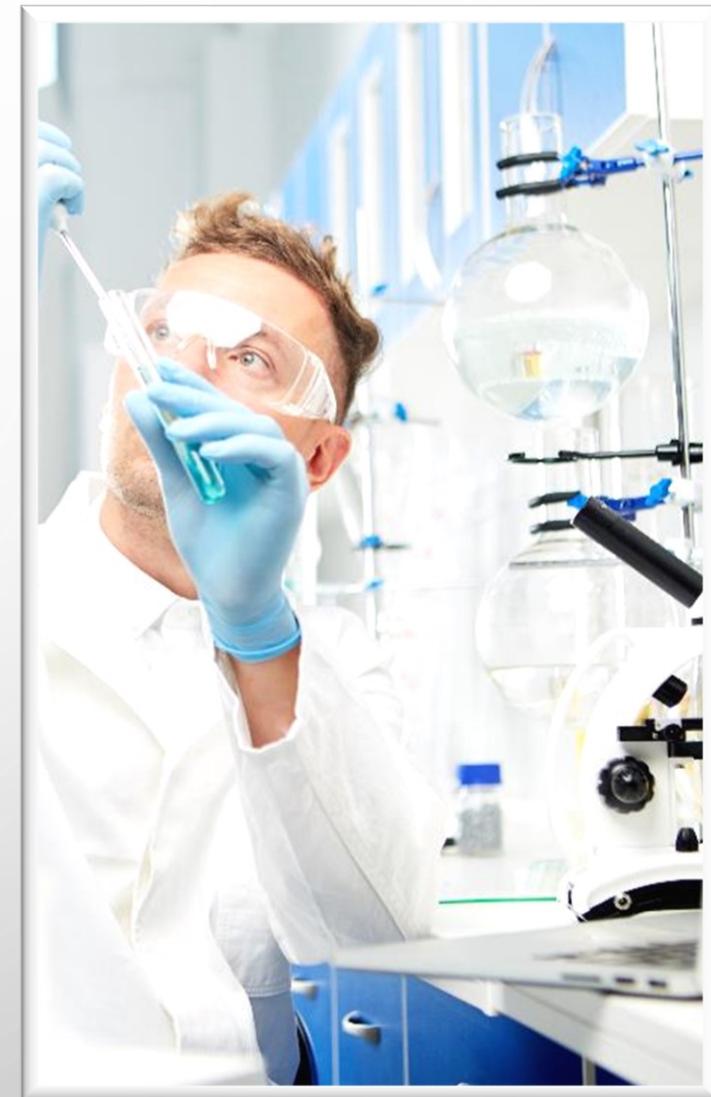
- Ao implementar um sistema de gestão da qualidade baseado nos requisitos da ISO 9001:2015, as organizações podem melhorar sua eficiência operacional, aumentar a satisfação do cliente, identificar e corrigir problemas internos, reduzir custos e aumentar a competitividade no mercado.



Rita Maças Subtil  
Formadora

É importante entender que a ISO 9001:2015 não é um certificado em si, mas sim uma norma que fornece orientações para a criação de um sistema de gestão da qualidade eficaz.

Ao adotar a ISO 9001:2015, as organizações podem demonstrar aos seus clientes, parceiros de negócios, o compromisso com a qualidade e a melhoria contínua.



## 5.4. Normas mais aplicadas em Portugal

O Instituto Português da Qualidade (IPQ) é o Organismo Nacional de Normalização (ONN) em Portugal. Assegura a coordenação do Subsistema da Normalização no âmbito do Sistema Português da Qualidade (SPQ).

É seu objetivo gerir eficazmente a atividade normativa nacional, tendo em vista a edição de documentos normativos, assegurar as condições adequadas à participação das partes interessadas no desenvolvimento, manutenção, divulgação, distribuição das normas portuguesas e proporciona a todas as entidades portuguesas, que manifestem interesse num envolvimento ativo nos trabalhos normativos das Organizações Europeias ou Internacionais de Normalização, as condições para o fazerem com plena participação.



Compete ao IPQ, enquanto ONN (organismo nacional de normalização):

- Qualificar e coordenar os Organismos de Normalização Setorial (ONS);
- Criar Comissões Técnicas de Normalização (CT);
- Promover a elaboração, a aprovação e a homologação das normas portuguesas e a adoção dos documentos normativos europeus e internacionais, que constituem o Acervo Normativo Nacional.

<https://www.ipq.pt/loja/normas/>





## 5.5. a 5.6. Sistemas de qualidade e componentes

Em qualquer indústria ou setor de atividade, a qualidade é um conceito subjetivo que está relacionado diretamente com as percepções de cada indivíduo. Uma análise atenta ao conceito permite-nos perceber que existem diversos fatores a influenciar diretamente a definição de qualidade, como, por exemplo:

- a cultura,
- o tipo de produto ou serviço prestado,
- as necessidades dos consumidores,
- as suas expectativas.





O Sistema de Gestão de Qualidade é um conjunto de elementos interligados, integrados na organização de uma empresa, que funcionam como uma engrenagem para atender à política da qualidade e os objetivos da entidade.





## 5.7. Implementação das normas qualidade

A implementação das normas ISO da qualidade traz uma série de benefícios para as organizações. Entre eles, destacam-se:

1. Melhoria da qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela organização;
2. Aumento da satisfação dos clientes;
3. Redução de custos relacionados a retrabalho e não conformidades;
4. Melhoria da eficiência operacional;
5. Maior competitividade no mercado global;
6. Cumprimento de requisitos legais e regulatórios;
7. Criação de uma cultura de melhoria contínua.



Rita Maças Subtil  
Formadora



Como implementar as normas ISO da qualidade?

A implementação das normas ISO da qualidade requer um processo estruturado e envolvimento de toda a organização.

A isto alia-se a adoção de uma estrutura de ciclo de melhoria, que será a utilizada por todos os modelos de gestão e que facilitará a integração de, entre outros, aspetos como os ambientais, de segurança e saúde no trabalho, de responsabilidade social, etc.

<https://newsroom.lift.com.pt/112534-sector-da-beleza-profissional-unido-pela-garantia-de-seguranca13m-portugal>



Rita Maças Subtil  
Formadora