



**C O N T R O L E**  
**D A**  
**P R O D U Ç Ã O E**  
**D A**  
**P R E S T A Ç Ã O**  
**D E S E R V I Ç O S**  
BASEADO NA ISO9001:2015

# ○ FORMADOR

**Consultor, Formador e Auditor De Sistemas Integrados de Gestão**

**9001, 14001, 45001, 27001, 31000, IFS Food , NBR15100 /**

**AS9100 – Com mais de 20 anos de experiência**

**VISUALIZADOR SISTÊMICO CORPORATIVO COMPLEXO – CBB,  
BRASIL**

**MBA EM GESTÃO DE PROCESSOS E PESSOAS – IBC, BRASIL**

**MBA EM ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVA COM ENFASE EM  
AMBIENTE – FGV -BRASIL**

**TREINADOR COMPORTAMENTAL – IFT BRASIL**

**MASTER, BUSINESS & SELF COACH – IBC BRASIL**

**ANALISTA COMPORTAMENTAL – IBC BRASIL – A+ ANGOLA**

**ENGENHEIRA MEC. AERONÁUTICA- UNC ARGENTINA /**

**RECONHECIDA NO BRASIL PELA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
MINAS GERAIS E PELA UNIVERSIDADE DA BEIRA PORTUGAL**



**ENG. REBECA M. LUQUE ABIAS**

- *Especialista em Sistemas Integrados de Gestão*





# AGENDA

- 1) Papel do Técnico de Controle da Operação (Produção e Prestação de Serviços)
- 2) Competências do Técnico
- 3) O que controlar? Antes e depois do Controle
- 4) Estudos de Caso
- 5) Debriefing
- 6) Definições úteis





# OBJETIVO

1. No final do Webinar os participantes deverão ampliar sua interpretação do requisito 8.5 da Norma ISO9001:2015;
2. A partir do Estudo de Caso – Supervisão de um Call Center, detetar oportunidades de melhoria das atividades de controle e supervisão que realizam dentro dos Sistemas de Gestão das suas organizações.





# FUNÇÃO, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES DO CP/CPS

## DESCRITIVO DE FUNÇÕES

**TÍTULO DO CARGO:** Técnico de Controle Operacional

**REPORTA:** Direcção de Operações

### DESCRIÇÃO SUMÁRIA

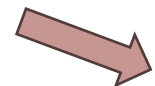
Controlar a Produção e a Prestação de Serviço, indicando pontos para otimização dos recursos humanos, tecnológicos e materiais, de acordo com os objetivos da Direcção.

### DETALHAMENTO DAS ACTIVIDADES

1. Executar o plano mensal de visitas de controle operacional da XXX;
2. Verificar gaps de planeamento de equipamentos, ferramentas, recursos humanos, informação documentada da XXX e do cliente;
3. Informar periodicamente o status dos projetos/atividades visitados/monitorizadas, para correção de desvios detetados;



Controlar os diversos projetos, indicando pontos para otimização da equipa, dos recursos tecnológicos, materiais e de comunicação.



**Planear** as atividades mensais de controle



**Efetuar** as atividades mensais de controle e registar gaps de recursos humanos, tecnológicos, materiais e de comunicação dos projetos.



**Relatar** as atividades mensais de controle e **arquivar** evidências



**Manter** as estatísticas de controle atualizadas





# FUNÇÃO, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES DO CP/CPS

## 8.5 Produção e prestação do serviço

### 8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço

A organização deve implementar a produção e a prestação do serviço sob condições controladas.

As condições controladas devem incluir, conforme aplicável:

- a) a disponibilidade de informação documentada que defina:
  - 1) as características dos produtos a serem produzidos, os serviços a serem prestados ou as atividades a serem desempenhadas;
  - 2) os resultados a serem obtidos;
- b) a disponibilidade e a utilização de recursos de monitorização e de medição adequados;
- c) a implementação de atividades de monitorização e de medição em etapas adequadas para verificar que os critérios de controlo dos processos ou das saídas e os critérios de aceitação de produtos e serviços foram satisfeitos;
- d) a utilização da infraestrutura e do ambiente adequados para a operacionalização dos processos;
- e) a designação de pessoas competentes, incluindo quaisquer qualificações requeridas;
- f) a validação e a revalidação periódica da capacidade dos processos de produção e de prestação do serviço para serem atingidos os resultados planeados, quando a saída resultante não possa ser verificada por uma monitorização ou medição subsequente;
- g) a implementação de ações para prevenir o erro humano;
- h) a implementação de atividades de libertação, de entrega e posteriores à entrega.



**Controle a partir da Informação Documentada**



**Recursos de monitorização e medição**



**Definição de etapas adequadas para controlo / Critérios**



**Infraestruturas, Competências**



**Validação e revalidação**



# ○ COMPETÊNCIAS DO CP/CPS



CONHECIMENTOS	HABILIDADES	ATITUDE
Planeamento	Core Business	Excelente capacidade de comunicação
Core Business	Inspeção / Auditoria	# Saber ouvir
Requisitos (C, L, O, O)	Monitorização e Medição	Perceção do ambiente que o rodeia
Monitorização e Medição	Resolução de problemas	Observador
Infraestrutura e ambiente		
Gestão de Pessoas / Competências		
Perfil Digital		



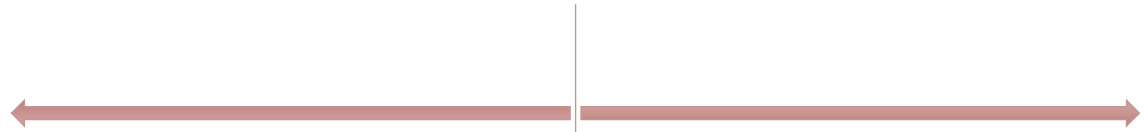
# ○ EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO

EM QUE SITUAÇÃO ESTOU	COMO DEVEREI ESTAR NOS PRÓXIMOS 6 MESES



HOW? HOW MUCH?





PLANEAMENTO  
E CONTROLO  
OPERACIONAL

D&D  
DE PRODUTOS  
E SERVIÇOS

CP&PS

CONTROLO DE SAÍDAS  
NÃO CONFORMES



8.1

8.2

8.3

8.4

8.5

8.6

8.7

REQUISITOS  
PARA PRODUTOS  
E SERVIÇOS

FORNECEDORES  
EXTERNOS

LIBERTAÇÃO  
DE PRODUTOS E SERVIÇOS



# ○ EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO



## CASE – PRODUÇÃO DE CADEIRAS DE MADEIRA

ESTE ESTUDO DE CASO REFERE À PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE CADEIRAS DE MADEIRA, A GRANDES LOJAS. AS CADEIRAS SÃO COMPLETAMENTE DE MADEIRA, COLADAS E PARAFUSADAS. OS PARAFUSOS SÃO ADQUIRIDOS DE TERCEIROS EM LOTES E COM MEDIDAS ESPECÍFICAS DEFINIDAS PELA PRODUÇÃO.

- a) A FÁBRICA FUNCIONA 6 DIAS POR SEMANA EM DOIS TURNOS.
- b) DIARIAMENTE SÃO PRODUZIDAS 100 CADEIRAS COM RECURSO A UMA MONTAGEM AUTOMATIZADA E ACABAMENTO FINAL COM INTERVENÇÃO DE OPERADOR QUE PARAFUSA E COLA UM SUPORTE DE REFORÇO À ESTRUTURA PRINCIPAL DA CADEIRA.



De acordo à sua análise, e tendo em conta a produção média mensal, elabore uma checklist para controlo da produção de cadeiras de madeira.



# ○ EXERCÍCIO DE APLICAÇÃO



## CASE – CALL CENTER

ESTE ESTUDO DE CASO REFERE AO ATENDIMENTO DE UM SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA (Ex. 112), ONDE AGENTES CONTATAM OS CLIENTES ATRAVÉS DE UMA **CENTRAL DE SERVIÇO** SEMPRE QUE OS CLIENTES ACIONAM UM EQUIPAMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE APOIO. A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO FUNCIONA 24/7.

a) O APOIO CONSISTE EM AJUDA PSICOLÓGICA PARA CASOS DE SUICÍDIO, VIOLÊNCIA FAMILIAR E SITUAÇÕES DE ABANDONO / SOLIDÃO

b) APOIO PARA ASSISTÊNCIA MÉDICA (ACIONAMENTO DE SERVIÇOS DE AMBULÂNCIA, ENVIO DE MÉDICO/ENFERMEIRO/FISIOTERAPEUTA, PROVISÃO DE MEDICAMENTOS/TRATAMENTOS)



De acordo à sua análise, e tendo em conta uma média de 40 atendimentos diários, elabore uma checklist para controlo da prestação de serviço do Serviço de Teleassistência.



# ○ DEBRIEFING

## CASO 1

ITENS DE CONTROLE	ETAPA	STATUS
Lote de parafusos		
Cola		
Especificação técnica		
Desenhos		
Madeira		
Calibração das máquinas		
Competência do operador		

## CASO 2

ITENS DE CONTROLE	ETAPA	STATUS
Equipamento utente		
Equipamento Chamadas		
Gravações dos atendimentos		
Tempo de resposta		
Resolução de problemas		
Roteiro / Procedimento		



# ITEM 8.5 – CONTROLE DA PRODUÇÃO E DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

## OPERACIONALIZAÇÃO

**08.**

O Core Business da organização será detalhado ao implementar este requisito. Por isso é necessário entender bem a essência do que fazemos e oferecemos aos clientes. Definir produtos e serviços, definir os requisitos desses produtos e serviços, estabelecer critérios de aceitação e requisitos legais associados a esses produtos e serviços é o primeiro passo para uma operacionalização bem sucedida.

Os processos realizados pela organização e os realizados por terceiros serão executados e controlados. Os critérios de realização e de controle serão definidos.

Capítulo técnico e o mais complexo de implementar.

Conexão entre o cliente e o que oferecemos

Conceito de qualidade “na prática”

Conceito de controle da qualidade

Conceito de design e desenvolvimento



# ○ DEFINIÇÕES ÚTEIS

## 3.8.12 verificação

Confirmação, através de **evidência objetiva** (3.8.3), de que foram satisfeitos os **requisitos** (3.6.4) especificados.

*NOTA 1 à secção:* A evidência objetiva necessária para a verificação pode resultar de uma **inspeção** (3.11.7) ou de outras formas de **determinação** (3.11.1), como sejam a realização de cálculos alternativos ou a revisão de **documentos** (3.8.5).

*NOTA 2 à secção:* As atividades executadas tendo em vista a verificação são, por vezes, designadas como **processo** (3.4.1) de qualificação.

*NOTA 3 à secção:* O termo “verificado” é utilizado para designar o estado correspondente.

## 3.8.13 validação

Confirmação, através da disponibilização de **evidência objetiva** (3.8.3), de que foram satisfeitos os **requisitos** (3.6.4) para uma utilização ou aplicação pretendida.

*NOTA 1 à secção:* A evidência objetiva necessária para a validação é o resultado de um **ensaio** (3.11.8) ou de outra forma de **determinação** (3.11.1), como seja a realização de cálculos alternativos ou a revisão de **documentos** (3.8.5).

*NOTA 2 à secção:* O termo “validado” é utilizado para designar o estado correspondente.

*NOTA 3 à secção:* As condições de utilização para a validação podem ser reais ou simuladas.





# Thank You

PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS 2023



 + 351 925745842

[Rebeca.luque@outlook.pt](mailto:Rebeca.luque@outlook.pt)