



Academia Tecnológica de
Sistemas de Gestão

Normas, na prática!



PNO

Partes

Necessidades

Ininteressadas

ISO
Expectativas



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

Uma importante questão que os principais modelos de Sistemas de Gestão (Normas ISO e Critérios de Excelência do Prêmio Nacional da Qualidade) formulam às organizações é:

- **Quais são as necessidades e expectativas / requisitos das Partes Interessadas ?**



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

Uma abordagem estruturada e metodológica para responder a essa questão chave permite que as organizações desenhem seu Sistema de Gestão e definam seus Processos de maneira **alinhada** às **necessidades e expectativas / requisitos das Partes Interessadas**.

O risco de se abordar esta questão de maneira não sistemática ou exageradamente complexa existe e é significativo.

Por isso, aqui vai uma contribuição para sua análise !



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

O desafio, portanto, é “como” identificar as **necessidades e expectativas / requisitos das Partes Interessadas**.

Em Julho de 2016, a AFNOR publicou a Norma **NF X30-029**, desenvolvida para dar suporte à ISO 26000 na determinação de prioridades dos temas e partes interessadas.



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

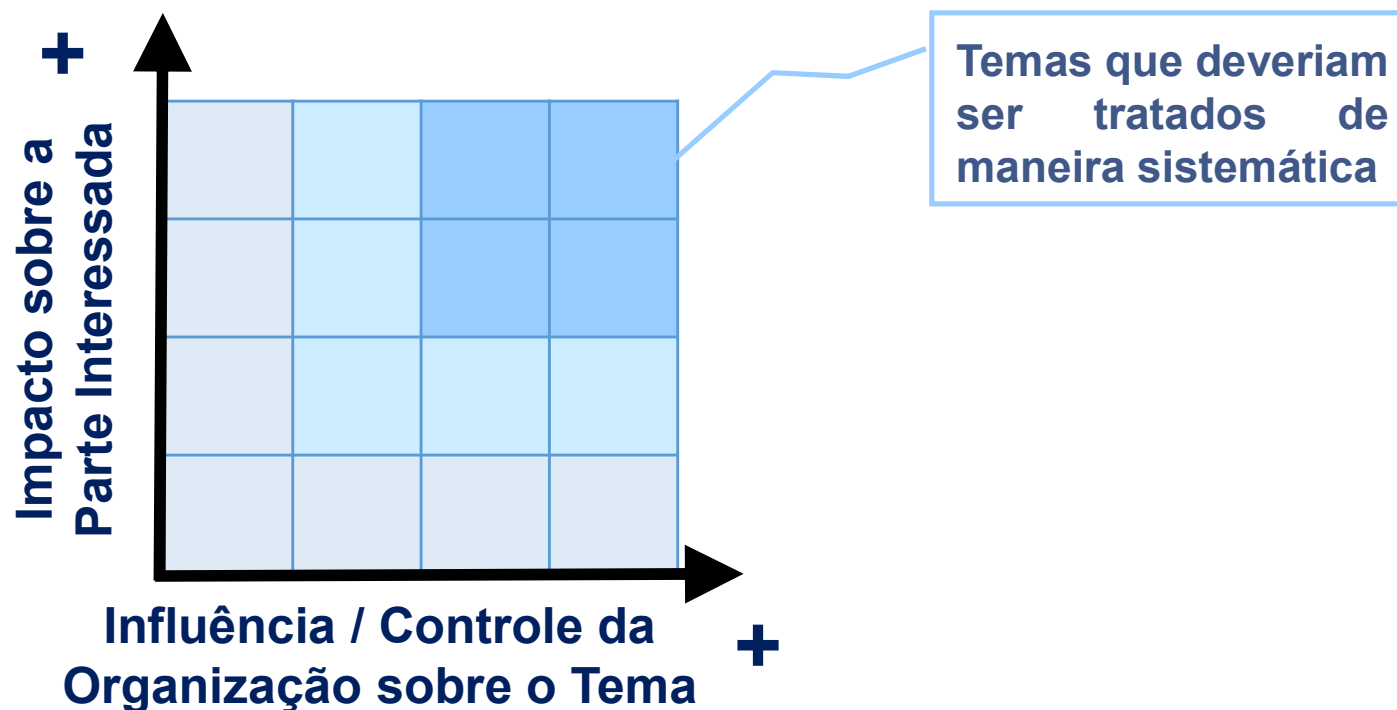
Livremente inspirada nesta Norma, uma abordagem potencialmente simples, eficaz e robusta para a determinação das **necessidades e expectativas / requisitos das Partes Interessadas** poderia ser a seguinte.

1. Determine a responsabilidade pela interação com as Partes Interessadas pertinentes;
2. Identifique – junto às Partes Interessadas – quais os principais temas (necessidades, expectativas, ...) que – sob o seu ponto de vista – deveriam ser tratados por sua organização;



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

3. Analise estes temas, de maneira multidisciplinar, identificando aqueles que deveriam receber um tratamento sistemático de sua organização;





As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

4. Ainda de maneira multidisciplinar, identifique o grau de importância dos temas que deveriam ser tratados de maneira sistemática, sob o ponto de vista da sua organização. Uma escala que poderia ser útil é a seguinte, onde quanto mais alto o resultado, maior a prioridade para a gestão do tema por sua organização.



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

1. A gestão deste tema **não precisa ser considerada** pela organização;
2. A gestão deste tema **ainda não é prioritária** para sua organização;
3. A gestão deste tema é **útil** para sua organização;
4. A gestão deste tema é **necessária** para sua organização;
5. A gestão deste tema é **indispensável** para sua organização.



As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

5. Finalmente, lembre-se que este também é um **processo** de seu Sistema de Gestão. Portanto, defina uma periodicidade para visitar esta análise, ou alguns “gatilhos” que deveriam disparar a necessidade de atualização deste estudo.



Academia Tecnológica de
Sistemas de Gestão

Normas, na prática!

As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

***Se você busca conhecimento sobre Sistemas de Gestão e
como auditá-los, não perca tempo.***

Contate-nos agora mesmo !



51 3333-4440

aline@atsg.com.br

www.atsg.com.br





Academia Tecnológica de
Sistemas de Gestão

Normas, na prática!



PNO
Partes

Necessidades

Ininteressadas

ISO
Expectativas