



# PLANO DE CONTINGÊNCIA

É NECESSÁRIO?

# PLANO DE CONTINGÊNCIA



- **O que é?**



- **Alguém solicita?**



- **Resultado**



- **Contato**



## O QUE É UM PLANO DE CONTINGÊNCIA?

- Plano para superar situações inesperadas e manter o fornecimento dos produtos / serviços.
- Exemplo de situações inesperadas:
  - problemas de abastecimento;
  - falta de mão-de-obra;
  - falha de equipamentos chaves.





## ALGUÉM SOLICITA?

- Não é uma questão de alguém solicitar, mas de dar mais segurança ao negócio, tanto para a empresa, como para os clientes.





## ISO-9001:2015

- **8.2- Requisitos para produtos e serviços**
- **8.2.1- Comunicação com o cliente**
  - A comunicação com clientes deve incluir:
    - a) prover informação relativa a produtos e serviços;
    - b) lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;
    - c) obter retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente;
    - d) lidar ou controlar propriedade do cliente;
    - e) estabelecer requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinente.



## IATF-16949:2016

- **6- Planejamento**
- **6.1- Ações para abordar riscos e oportunidades**
- **6.1.2.3- Plano de contingência**
  - A organização deve:
    - a) identificar e avaliar os riscos internos e externos para todos os processos de manufatura e equipamentos de infraestrutura essenciais para manter as saídas da produção e assegurar que os requisitos do cliente sejam atendidos;
    - b) definir planos de contingência de acordo com o risco e o impacto ao cliente;



## IATF-16949:2016

- c) preparar planos de contingência para continuidade do fornecimento em caso de qualquer um dos seguintes eventos: falhas em equipamentos chave (ver seção 8.5.6.1.1); interrupção dos produtos, processos e serviços providos externamente; desastres naturais recorrentes; fogo; interrupções das utilidades; ciberataques em sistemas de tecnologia da informação, falta de mão de obra; ou rupturas na infraestrutura;
- d) incluir, como um suplemento para os planos de contingência, um processo de notificação ao cliente e outras partes interessadas da extensão e da duração de qualquer situação que impacte as operações do cliente;
- e) testar periodicamente os planos de contingência em relação a sua eficácia (por exemplo, simulações, conforme apropriado);



## IATF-16949:2016

- f) conduzir análise crítica do plano de contingência (no mínimo anualmente) usando uma equipe multidisciplinar incluindo a alta direção e atualizar conforme necessário;
  - g) documentar os planos de contingência e reter informações documentadas descrevendo quaisquer revisões, incluindo a(o) pessoa(l) que autorizou a(s) mudança(s).
- 
- Os planos de contingência devem incluir disposições para validar que o produto manufaturado continua a tender as especificações do cliente após o reinício da produção a seguir de uma emergência em que a produção foi interrompida e se os processos normais de parada não foram seguidos.



## IATF-16949:2016

- **8.2- Requisitos para produtos e serviços**
- **8.2.1- Comunicação com o cliente**
  - A comunicação com clientes deve incluir:
    - a) prover informação relativa a produtos e serviços;
    - b) lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;
    - c) obter retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente;
    - d) lidar ou controlar propriedade do cliente;
    - e) estabelecer requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinente.



## IATF-16949:2016

- **8.4- Controle de processos, produtos e serviços providos externamente**
- **8.4.1- Generalidades**
- **8.4.1.2- Processo de seleção do fornecedor**
  - A organização deve ter um processo documentado para seleção do fornecedor. O processo de seleção deve incluir:
    - a) uma avaliação de risco do fornecedor selecionado em relação a conformidade do produto e ao fornecimento ininterrupto de produto da organização a seus clientes;
    - b) desempenho de qualidade e de entrega relevantes;



## IATF-16949:2016

- c) uma avaliação do sistema de gestão de qualidade do fornecedor;
  - d) tomada de decisão multidisciplinar, e
  - e) uma avaliação das capacidades (*capabilities*) de desenvolvimento de software, se aplicável.
- 
- Outros critérios de seleção do fornecedor que deveriam ser considerados incluem o seguinte:
    - - volume de negócios automotivos (absoluto e em percentagem do total dos negócios);
    - - estabilidade financeira;
    - - complexidade do produto, material ou serviço comprado;



## IATF-16949:2016

- - tecnologia requerida (produto ou processo);
- - adequação dos recursos disponíveis (por exemplo, pessoas, infraestrutura);
- - capacidades (capabilities) de projeto e desenvolvimento (incluindo a gestão de projetos);
- - capacidade (capability) de manufatura;
- - processo de gestão de mudanças;
- - planejamento da continuidade de negócios (por exemplo, a preparação para desastres, planos de contingência);
- - processo de logística;
- - atendimento ao cliente.



## RESULTADO

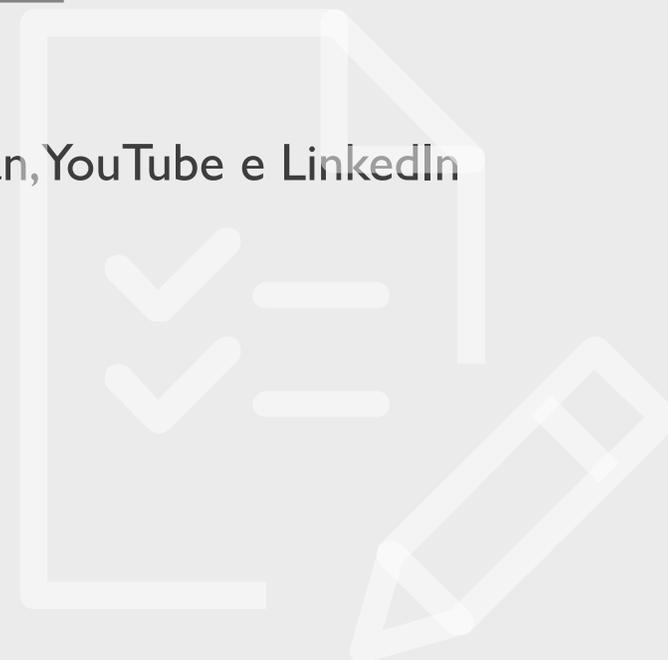
- Redução do risco para a empresa (ex: multas por parada de linha, insatisfação dos clientes, perda de negócios, etc);
- Transmite confiança ao clientes;
- Garante a continuidade do negócio.





## CONTATO

- Tel.: 11 4226-0548 ou 11 99794-0274
- Site: [www.amaroconsultoria.com.br](http://www.amaroconsultoria.com.br)
- Skype: live:marcelo.a\_16
- Redes sociais: Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn



# OBRIGADO

CONSULTE NOSSOS SERVIÇOS DE CONSULTORIA, ASSESSORIA, TREINAMENTO, PESQUISA, AUDITORIA NAS ÁREAS DE:

- QUALIDADE;
- MEIO AMBIENTE;
- SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO;
- RESPONSABILIDADE SOCIAL