

## CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL



Organização não governamental, presente em mais de 100 países.

Tem como principal função promover a normatização de produtos e serviços para a melhoria contínua.

**Normatizar** – Estabelecer como base.

## O QUE É?

- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION
- ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA NORMALIZAÇÃO
- GENEBRA, SUIÇA, 1947

## NORMAS E REQUISITOS

- Melhoria de Processos Internos;
- Maior capacitação dos colaboradores;
- Monitoramento do ambiente de trabalho;
- Verificação da satisfação dos clientes, fornecedores e colaboradores.

## ISO 9000

Grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de Gestão da Qualidade para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão.

## VANTAGENS DA ISO 9000



- Maior Organização
- Produtividade
- Credibilidade (Que se pode crer)
- Aumento de competitividade nos mercados nacional e internacional.

**Elementos esses que são facilmente identificados pelos clientes.**

Para manter esse sistema em devido funcionamento, são realizadas auditorias internas e externas independentes.

#### COMO IMPLANTAR AS NORMAS ISO 9000?



A ISO 9000 é uma série de 4 Normas internacionais para Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade.

A série é composta pelas seguintes normas:

**ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 e ISO 19011**

**Para implantar as Normas ISO 9000 numa empresa, é necessário:**

- Contratar uma empresa de consultoria especializada no assunto;
- Organizar um grupo de funcionários para realizar o serviço.

ISO 9000

Descreve os fundamentos do sistema de gerenciamento da qualidade e especifica sua terminologia.

**Terminologia** – Conjunto dos termos.

The logo for ISO 9004, featuring the text "ISO 9004" in white on a dark blue oval background.

Fornecer diretrizes para implantação de um **SGQ** (Sistema de Gestão da Qualidade), incluindo os processos para melhoria contínua, que contribui para a satisfação dos clientes.

Estabelece requisitos para o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) para uma organização.

**Requisitos** – Exigência legal para certos efeitos.



Provê guia para o gerenciamento e condução de auditorias da qualidade e ambiental.

#### ATIVIDADE

- Cada um escreva em um papel uma qualidade e algo que precisa melhorar.
- Após embaralhar todos os papeis, cada um escolherá um papel e tentará descobrir quem escreveu. E dará um conselho para o que precisa melhorar.
- Após todos falarem, os verdadeiros donos do papel irá se identificar.