



***Todos nossos cursos são preparados por mestres e profissionais reconhecidos no mercado, com larga e comprovada experiência em suas áreas de atuação.***

***Os cursos são oferecidos em turmas abertas compostas em média de 9 alunos por classe, podendo também ser oferecido na modalidade In Company.***

***A formação profissional em Auditoria da Qualidade destina-se ao seguinte público:***

***- Gestores, consultores e técnicos nas áreas de Qualidade, Processos , Auditoria Organizacional , Sistemas e Compliance.***

***- Profissionais em geral com interesse em conhecer, implementar e aprimorar as boas práticas em qualidade.***



## *Curso ISO 9000 - Formação de Auditores Internos*

A gestão da qualidade é um tema constantemente presente nos meios acadêmicos e empresariais, e o certificado ISO 9001, uma exigência para se qualificar como fornecedor em diversas cadeias de suprimentos.

A qualidade de um produto ou serviço pode ser vista por duas óticas: a do fornecedor e a do cliente. Do ponto de vista do fornecedor, a qualidade se associa à concepção e geração de um produto e/ou serviço que vá ao encontro das necessidades do cliente. Do ponto de vista do cliente, a qualidade normalmente é associada ao valor percebido e os benefícios obtidos na utilização do produto e/ou serviço, sendo que em muitos casos os níveis de qualidade estão relacionados ao preço de aquisição e/ou de manutenção do bem adquirido.

A qualidade tem muitos atributos mensuráveis e não mensuráveis de forma explícita e é por isso definível muito mais pela ótica do cliente do que do fornecedor. De tal maneira, que as vezes é difícil até para o comprador detalhar o que considera um produto ou um serviço de qualidade.

Do ponto de vista da empresa, contudo, se o objetivo é oferecer produtos e serviços que tenham por base quesitos de qualidade, o conceito não pode ser deixado de lado. Deve ser definido de forma clara e objetiva. Isso é tradução dos processos em que a empresa deve apurar quais são as necessidades dos clientes e, em função destas, definir os requisitos de qualidade do produto e/ou serviço. Daí se poder afirmar que, pela ótica do mercado, os macro-processos mais importantes de uma empresa poderiam ser de aquisição, retenção e fidelização do cliente. Logo, do ponto de vista interno, o conceito de qualidade está intimamente relacionado com os seus processos, de como se estabelecem, de como se medem, quais são os seus indicadores estratégicos de performance e de como se relacionam processos, pessoas e tecnologias.

Os requisitos do modelo de gestão da qualidade prescrito na ISO 9001:2000 focam exatamente nesses objetivos, estabelecendo boas práticas para a melhoria da eficácia e eficiência das empresas.

ISO é a sigla da Organização Internacional de Normalização (International Organization for



Standardization), com sede em Genebra, Suíça e que cuida da normalização (ou normatização) em nível mundial.

A ISO cria normas nos mais diferentes segmentos, variando de normas e especificações de produtos, matérias-primas, em todas as áreas. A ISO ficou popularizada pela série 9000, ou seja, as normas que tratam de Sistemas para Gestão e Garantia da Qualidade nas empresas.

Em 1987 a ISO editou a série 9000 com o objetivo de estabelecer critérios para implantação de Sistemas de Garantia da Qualidade.

A primeira versão criou uma estrutura de três normas sujeitas à certificação, a ISO 9001, 9002 e 9003, além da ISO 9000 que era uma espécie de guia para seleção da norma mais adequada ao tipo de organização. Com três anos de atraso, a ABNT emitiu a primeira versão (tradução) da série no Brasil.

A NBR ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações.

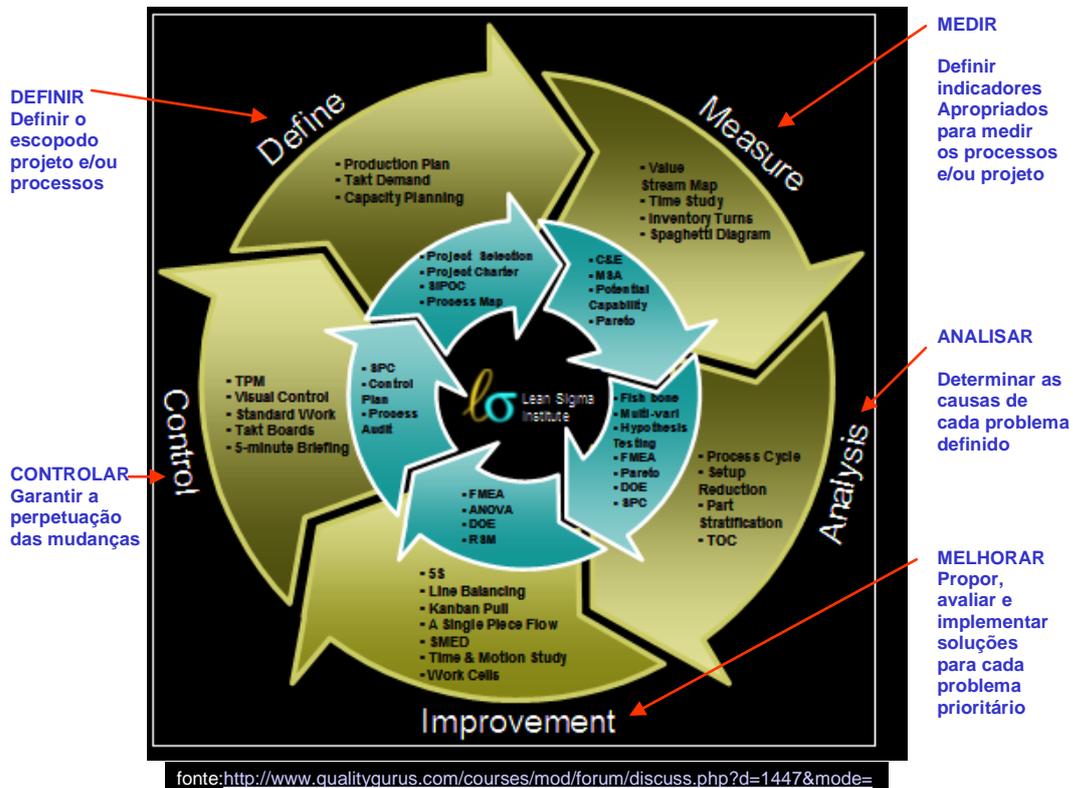
A mesma foi nomeada série NBR 19000. Em 1994, a série foi revisada, porém sem grandes modificações, apenas com uma pequena ampliação e alguns esclarecimentos em seus requisitos, mantendo a mesma estrutura, ou seja, três normas sujeitas à certificação; em paralelo, a ABNT revisou as normas brasileiras, adotando o nome "série NBR ISO 9000", alinhando-se com o resto do mundo que já adotava nomenclatura similar para suas versões nacionais. Em Dezembro de 2000 a série foi totalmente revisada; além das alterações em sua estrutura, tendo apenas a ISO 9001 sujeita à certificação.

Veja no seguinte *link* o documento orientativo do INMETO:

<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/docOrientativo.asp>

O objetivo da NBR ISO 9001 é complementar os requisitos dos produtos e serviços prestados por uma organização, que pretende implementar os seus padrões de qualidade e tornar-se mais competitiva nos mercados interno e externo.

A implementação das normas é baseada no ciclo PDCA:



Existem três normas na família ISO 9000 que são:

- ABNT NBR ISO 9000:2000: Descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.
- ABNT NBR ISO 9001:2000: Especifica requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.
- ABNT NBR ISO 9004:2000: Fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas



A ISO 9001:2000 Sistema de gestão da qualidade — Requisitos é um documento dividido em itens, assim disposto:

Página 1: Prefácio

Página 1 a 3: Introdução

Página 3: Objetivo e campo de aplicação

Página 3: Referência normativa

Página 3: Termos e definições

Página 4 a 12: Requisitos

Seção 4: Sistema de Gestão da Qualidade

Seção 5: Responsabilidade da Direção

Seção 6: Gestão de Recursos

Seção 7: Realização do Produto

Seção 8: Medição, análise e melhoria

Páginas 13 a 20: Tabelas de correspondência entre a ISO 9001 e outras normas

Páginas 21: Bibliografia

Os 6 (seis) documentos obrigatórios da norma são:

Controle de Documentos (4.2.3)

Controle de Registros (4.2.4)

Auditorias Internas (8.2.2)

Controle de Produto/ Serviço não-conformes (8.3)

Ação corretiva (8.5.2)

Ação preventiva (8.5.3)

Em acréscimo aos requisitos da ISO 9001:2000 é necessário definir e implementar uma “Política da Qualidade” e um “Manual da Qualidade”.

Entre os principais benefícios da certificação ISO 9001, podemos apontar:

1. Consistência melhorada no desempenho de produtos/serviços e, portanto níveis mais altos de satisfação de clientes.



2. Percepção melhorada dos clientes em relação à imagem, cultura e desempenho da organização.

3. Produtividade e eficiência melhoradas, o que leva a reduções de custo.

4. Melhoria da comunicação, moral e satisfação no trabalho – o pessoal compreende o que se espera deles e um do outro.

5. Vantagem competitiva e maiores oportunidades de marketing e vendas.

Periodicamente a ISO examina e atualiza suas Normas para assegurar sua evolução de acordo com as transformações das empresas e as expectativas do mercado. O processo de revisão da ISO 9001:2008 mantém sua essência inalterada, isto é, os oito princípios de gestão, a abordagem de processos, os títulos e campo de aplicação e estrutura.

## **Objetivo**

Interpretar e aplicar os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008;

Desenvolver habilidades para avaliação dos requisitos na organização;

Compreender a inserção da certificação nos negócios da organização;

Desenvolver habilidades de trabalho em equipe;

Realizar auditorias internas e em fornecedores de acordo com a Norma NBR 19011:2002

## **Público alvo**

Profissionais interessados em desenvolver habilidades em auditorias da Qualidade. Obs.: é importante o prévio conhecimento dos requisitos da Norma ISO 9001:2008.



## **Benefícios**

Após a conclusão deste Curso, os participantes estarão aptos a:

1. Descrever os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade e explicar os oito princípios da Gestão da Qualidade;
2. Explicar os objetivos, conteúdo e correlação entre ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004 e ISO 19011;
3. Interpretar requisitos da Norma ISO 9001 dentro do contexto de uma auditoria;
4. Descrever o papel e as responsabilidades dos auditores e auditores líderes;
5. Planejar e conduzir uma auditoria de acordo com a Norma ISO 19011, demonstrando habilidade para:

- Planejar e preparar a auditoria eficazmente,
- Reunir evidências objetivas, através da observação, entrevistas, amostras e anotações;
- Analisar e interpretar informações para determinar conformidade com os requisitos;
- Reportar a auditoria, incluindo relatórios escritos de não-conformidades válidas, reais e com valor agregado;
- Realizar atividades de auditoria de follow-up, incluindo a avaliação da eficácia da ação corretiva.

## **Metodologia de ensino**

Exposição interativa com apresentação de estudo de casos. O curso tem como proposta preparar o participante para saber o que é estruturar e gerenciar a qualidade dos processos de uma organização pela ótica da implementação da NBR ISO 9001. Através de abordagem teórica e prática, com a aplicação de exemplos abrangendo a estrutura de controle das ações necessárias, propiciando um suporte para elucidação de dúvidas durante e após o término imediato do curso.



## **Pré requisitos**

Não existem pré requisitos mandatórios para este treinamento, no entanto, o conhecimento de gestão por processos, ou ainda mapeamento de processos é recomendada, como também é pré-requisito que o aluno já conheça a norma NBR ISO 9001, dado que nosso foco neste Curso não é apresentar e discutir a norma e sim saber como implementá-la.

## **Carga Horária:**

24 horas

## **Conteúdo Programático**

1. Introdução à família da Normas ISO 9000;
2. Aplicação da Norma ISO 9001:2008;
3. Interpretação da Norma ISO 9001:2008;
4. Documentação do sistema da qualidade;
5. Qualificação do auditor;
6. Auditoria: fundamentos, tipos, gestão e implementação;
7. Atividades de auditoria;
8. Auditando a Norma ISO 9001:2008;
9. Atividades de auditoria de campo;
10. Análise crítica da auditoria;
11. Encerramento da auditoria e relatório da auditoria.