



# Curso ISO 9001:2008 Qualidade em Serviços

**Guia Fundamental para Gestão de  
Qualidade em Serviços**

## **Objetivo**

Capacitar os participantes a interpretar os requisitos da Norma ISO 9001:2008, relacionados aos princípios de gestão, a fim de obterem o entendimento necessário na implementação ou manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da organização.

## **Público alvo**

Gestores, Líderes de Processos, Representantes da Direção, Consultores e Profissionais interessados em Gestão da Qualidade.

## **Benefícios**

- Conhecimento sobre o histórico das Normas NBR ISO 9000, sua importância para padrões de excelência em serviços.
- Entendimento sobre a aplicação dos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008 na Gestão da Qualidade organizacional.
- Interpretar os requisitos da norma de forma voltada para a realidade das organizações prestadoras de serviço.
- Permitir a efetiva implementação do SGQ pelos participantes, considerando os requisitos estratégicos e táticos apresentados.

## **Metodologia de ensino**

Exposição interativa com apresentação de estudo de casos e exercícios práticos. O curso tem como proposta preparar o participante para a Gestão da Qualidade em seus aspectos essenciais, através de abordagem teórica e prática. Propiciando um suporte para elucidação de dúvidas durante e após o término imediato do curso, sendo que os certificados de participação serão fornecidos aos que obtiverem frequência igual a 100% das aulas e preenchido o exercício de fixação de aprendizagem.



## Pré requisitos

Não há pré-requisitos para este curso.

É recomendado conhecimento básico sobre as abordagens de Gestão da Qualidade e de Gestão por Processos de forma geral. Algumas leituras básicas poderão ser sugeridas pelo instrutor antes do início do curso (sem custo adicional).

## Conteúdo Programático

- ISO, FUNDAÇÃO E OBJETIVOS.
- HISTÓRICO DAS NORMAS ISO 9000.
- PRINCÍPIOS DA QUALIDADE, CONFORME NORMA ABNT NBR ISO 9000:2005.
- ISO 9001:2008 - REQUISITOS GERAIS – Documentos e registros do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ISO 9001:2008 - RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO – Foco no cliente, política da qualidade, objetivos da qualidade, planejamento da qualidade, responsabilidades/autoridade, representante da direção, comunicação interna e análises críticas do SGQ.
- ISO 9001:2008 - GESTÃO DE RECURSOS – Competência/treinamento, infraestrutura e ambiente de trabalho.
- ISO 9001:2008 - REALIZAÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO – Planejamento, processos relacionados a clientes, projeto/desenvolvimento, aquisição, produção/fornecimento, identificação/ rastreabilidade, propriedade do cliente, preservação do produto e controle de dispositivos para medição e monitoramento.
- ISO 9001:2008 - MEDIÇÃO ANÁLISE E MELHORIA – Satisfação dos clientes, auditoria interna, medição e monitoramento (processos e serviços), controle de produto não conforme, análise de dados, ação corretiva e preventiva.
- Desenvolvimento de laboratório vivencial (dinâmicas) para melhor entendimento da teoria aplicada.



## Depoimentos de Turmas Anteriores:

"O atendimento à necessidade e a expectativa possibilitaram o esclarecimento de dúvidas e a conciliação entre os serviços da empresa e os processos do controle de qualidade." (COPASTUR, SP)

"As palestras são bem didáticas e realmente estão agregando conhecimento aos funcionários de todos os níveis, este processo certamente vai resolver muitos problemas em relação a procedimentos em nossa organização." (COPASTUR, SP)

"Particularmente, superou a tudo o que eu esperava." (COPASTUR, SP)

"Com certeza, ajudou a conscientizar os 'mais resistentes' com relação as mudanças e a implantação da ISO na organização." (CLASS TOUR, SP)

*"É excelente o método de aplicação das informações do curso em evidência. Parabéns NV!" (CLASS TOUR, SP)*

"Só tenho a agradecer pelo empenho e total qualidade dos serviços prestados." (CLASS TOUR, SP)

"Superou sim as expectativas, estou saindo do curso com uma outra visão e tenho certeza que com vocês na consultoria nós vamos chegar lá; acredito que o treinamento acrescentou muito a cada um de nós, muito conhecimento a respeito de qualidade, estratégias, etc... É um trabalho difícil, mas pelo que pude perceber no que depender de nós e da NV será efetuado com êxito."

"A capacidade e experiência da NV estão muito evidentes em cada explicação/ interpretação da Norma ISO9001; mesmo sendo um tema complexo, com muita literatura e muitos itens repetitivos, os consultores conseguiram manter o grupo atento, compenetrado e motivado. Parabéns! Plenamente superando nossa expectativa, totalmente satisfeito pela apresentação e colocação perfeita das palavras e fantásticos adjetivos. Parabéns e grato."

"Estão de parabéns! Já tinha uma vaga idéia de um processo de certificação da ISO, porém imaginava que podia ser um processo muito difícil e complicado! Vocês mostram que é possível aprendermos muito sobre ISO de maneira fácil; gostei dos exemplos que deram para facilitar a visualização dos termos e situações." (COSTA BRAVA, CAMPINAS/SP)

"A aplicação do exercício fez com que todos mostrem o conhecimento adquirido, bem como as pessoas que estão enfrentando dificuldade; na prática, registramos tudo o que fazemos onde automaticamente, percebemos nossos erros e melhorias." (COSTA BRAVA, CAMPINAS/SP)

"Penso que iremos realmente atingir grandes metas com todos os processos documentados; muito importante para percebermos que através de documentos e registros podemos melhorar potencialmente nossa qualidade dos serviços prestados." (COSTA BRAVA, CAMPINAS/SP)

"O treinamento influenciará diretamente na busca pessoal de mais informações, no sentido de um maior conhecimento da ISO." (IAM, SÃO BERNARDO/ SP)

"Foi um curso muito importante para nós, superando as expectativas de todos para um bom futuro para nós e a empresa." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Informações iniciais da implantação da ISO9001:2000 apresentadas de forma clara e completa. Parabéns pela comunicação e conhecimento." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Linguagem e exemplos usados dentro da realidade dos participantes." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"O treinamento se realizou de forma muito esclarecedora e passou uma visão positiva. Excelentes dinâmicas." (NEW LINE, CURITIBA/PR)



"Achei fantástico. Acho que devemos ter treinamentos mais constantes, pois é uma quantidade muito grande de informações. As técnicas foram muito bem aplicadas." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Quando foi me passado que ia ter o workshop sobre ISO pensei que fosse ser uma coisa chata, mas foi super interessante. Realmente superou minhas expectativas." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Em relação ao treinamento dado, sinto que foi de grande importância. Vejo também ser necessária uma procura ainda maior da minha parte." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Além de trazer informações desconhecidas sobre o termo, nos deram oportunidade de ver, com atividades práticas, nossas deficiências diárias. O treinamento foi dinâmico e de boa apresentação, como introdutório considero suficiente, mas as informações passadas criaram muitas dúvidas, o que é óbvio dentro de todas as informações que recebemos, sempre nos abre a necessidade de saber mais sobre o fator em questão." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"A dinâmica do curso é boa. É notável o autoconhecimento sobre o assunto." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Acredito que a implantação da ISO com certeza é o início de uma nova etapa para a nossa empresa, assim como para mim profissionalmente. Vai ser um desafio para a organização." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"A capacitação trouxe motivação e segurança. Cito principalmente no meu caso, pois trabalho há anos na empresa e notamos diariamente a necessidade da organização interna, treinamento, capacitação, organograma de atribuições internas. Trabalho no departamento comercial e como exige a visão holística de mercado e da empresa, posso afirmar concisamente que as não-conformidades são fatores agravantes em não conseguirmos atingir os requisitos necessários para a gestão da qualidade desejável. Sou da matriz e me coloco 100% à disposição, juntamente com o Representante da Direção, para dar continuidade à assessoria." (NEW LINE, CURITIBA/PR)

"Boa didática, atividades divertidas. Ótimo aproveitamento; não senti o tempo passar." (SOLID, RJ)

"Esses dois dias muito colaboraram para enriquecer meu aprendizado no que concerne a gestão da qualidade." (SOLID, RJ)

"Esperava um tanto quanto 'chato', mas acreditei na oportunidade de aprender coisas novas. Posso garantir com certeza que foi muito legal e muito proveitoso. Obrigado por isso! Agradeço também à nossa empresa pela oportunidade." (SOLID, RJ)

"Bastante interativo, a demonstração de exemplos e os exercícios foram fundamentais". (SOLID, RJ)

"Muito bem explicado, detalhado, com metodologia de fácil esclarecimento". (SOLID, RJ)

"Com esclarecimentos rápidos e com qualidade de aproveitamento". (SOLID, RJ)

"Ótimo curso, muito bom conteúdo. Transmitido de uma forma dinâmica e atrativa." (SOLID, RJ)

"Instrutor muito competente e sabe transmitir todo o conteúdo. Conteúdo muito bom com destaque para as dinâmicas apresentadas. Didática interessante." (SOLID, RJ)

"Gostaria de parabenizá-los pelo excelente treinamento, que foi transmitido com clareza e descontração." (SOLID, RJ)

"Foi uma grande oportunidade de conhecer a Norma ISO9001:2000 de uma forma dinâmica onde pudemos interagir com os nossos colegas de trabalho." (SOLID, RJ)

"Quando fiquei sabendo deste seminário, achei que não seria interessante, mais foi bem agradável com ótimo aproveitamento." (SOLID, RJ)

"A metodologia adotada para transmitir é muito boa." (SOLID, RJ)



"Gostei muito da apresentação, interessante. É bom termos conhecimentos de coisas novas." (SOLID, RJ)

"A aplicação do aprendizado contribuirá, certamente, para o melhor atendimento ao cliente e o melhor aproveitamento das atividades exercidas. Muito obrigado!" (SOLID, RJ)

"São informações novas que ainda pretendo aprender, ler e pesquisar." (SOLID, RJ)

"Tivemos a oportunidade de passar várias mensagens importantes sobre relacionamento, postura da equipe, além do aprendizado na capacitação para ISO9001:2000." (SOLID, RJ)

"Destaco as dinâmicas, jogos e exercícios que foram fundamentais para a assimilação do conteúdo, bem como a parte teórica que foi de extrema valia para o processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade Solid." (SOLID, RJ)

"As expectativas foram superadas, pois não tinha conhecimento da complexidade do curso, percebi a importância do envolvimento de todos para a aquisição da Certificação da Gestão da Qualidade. O curso apesar de extenso é bastante dinâmico e as atividades de dinâmica nos fazem refletir sobre o envolvimento individual como um todo. Na minha opinião valeu estes dois dias, pois entendi que todos deverão estar envolvidos para que possamos conseguir alcançar mais este objetivo." (SOLID, RJ)

"Após nosso encontro, pude perceber como foi importante nossa convivência, mostrando a importância da equipe estar junta." (SOLID, RJ)

"Acredito que somente dois dias não é o suficiente para um real entendimento do SGQ, mesmo assim consegui entender um pouco sobre a ISO, mas espero que com o tempo e com a implantação do Sistema na Solid possa realmente atender as expectativas dos clientes, prestando serviços com qualidade." (SOLID, RJ)

"Superou as expectativas porque acrescentou muito; vários requisitos que eu não estava conseguindo interpretar foram esclarecidos." (RD REDE ITM, SP)

"A dinâmica do treinamento é excelente, não tornando o curso cansativo." (RD REDE ITM, SP)

"Mesmo sendo um treinamento muito teórico foi possível interagir e participar com dinâmicas." (RD REDE ITM, SP)

"Superou pela simpatia e clareza nos esclarecimentos das dúvidas." (RD REDE ITM, SP)

"A maneira como o curso foi conduzido foi de uma total integração e de bom entendimento; não só meu como de todos os participantes. Achei que seria bem mais difícil e monótono, mas percebi que foi ótimo e bastante proveitoso." (RD REDE ITM, SP)

"O curso conseguiu encaminhar o entendimento sobre a interpretação da norma; tive a oportunidade de poder entender e esclarecer o que é e qual a importância da ISO". (SOBRATUR, SP)

"Bastante interativo, a demonstração de exemplos e os exercícios foram fundamentais". (SOBRATUR, SP)

"Muito bem explicado, detalhado, com metodologia de fácil esclarecimento". (SOBRATUR, SP)

"Com esclarecimentos rápidos e com qualidade de aproveitamento". (SOBRATUR, SP)