

## As Normas ISO 9000

### Objetivos Gerais

As Normas da Série ISO 9000 foram atualizadas de acordo com as experiências adquiridas na última década e em função dos atuais conceitos de globalização dos mercados, estrutura de alto nível e pensamento baseado em risco, sendo a última publicação a ISO 9001:2015.

Para as empresas certificadas segundo esta norma é fundamental que os colaboradores adquiram conhecimentos da mais recente versão da norma, sendo este o objetivo global deste Curso.

### Objetivos Específicos

No final da ação, os participantes estarão preparados para ajustar, aos novos conceitos de gestão do sistema da qualidade, as estruturas já definidas anteriormente.

### Destinatários

O curso destina-se aos colaboradores dos mais diversos níveis e áreas da organização, tais como Gestores, Coordenadores, Técnicos, Analistas e todos aqueles que estão envolvidos no desenvolvimento e implementação do processo de certificação na organização.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

12 Horas

### Conteúdo Programático

**Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização**

**Módulo I - Conceito e história das normas**

**Módulo II - Bases para a nova versão da norma**

- Abordagem da Gestão;
- Abordagem de processo;
- Modelos de Excelência Empresarial.

### Módulo III - Organização e estrutura da ISO 9001:2015

- Requisitos da NP EN ISO 9001:2015;
- A nova versão da ISO 9001:2015;
- Mapa resumo das principais alterações face à anterior versão ISO 9001;
  - Norma ISO 9004:2009;
  - Diagrama de alinhamento expectável entre os dois referenciais;
  - O plano de implementação/transição.
- Função da Alta Direção;
- Recursos Humanos e Físicos;
- Satisfação do Cliente;
- Abordagem de Processo;
- Demonstração da Melhoria Contínua;
- Identificação das partes interessadas relevantes

### Módulo IV – O “par consistente”: ISO 9001 e ISO 9004

- Fundamentos e Vocabulário;
- Requisitos;
- Diretrizes para melhorias de desempenho

### Módulo V – Como fazer a transição

- Fundamentos e Vocabulário;
- Requisitos;
- Diretrizes para melhorias de desempenho

### Módulo VI – As normas ISO 9000 e a excelência de gestão

#### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.