

Nossa Missão:

"Agregar valor na gestão e excelência das empresas clientes, por meio de ações que promovam a competência das pessoas e a melhoria contínua dos processos organizacionais".



**João Carlos de NORONHA**  
DIRETOR NV CONSULTORIA EMPRESARIAL



[www.nvconsultoria.com.br](http://www.nvconsultoria.com.br)

#### PROJETO PARA GESTÃO DA QUALIDADE

Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade Personalizado, abrangendo todos os processos operacionais da organização; a fim de consolidar a padronização, a melhoria das atividades realizadas (Instruções de Trabalho), com foco nos resultados (Indicadores da Qualidade), revendo os requisitos estratégicos que são definidos no Manual da Qualidade (Política da Qualidade, Interação dos Processos, Estrutura Organizacional e Procedimentos da Qualidade).  
Fale conosco!

[contato@nvconsultoria.com.br](mailto:contato@nvconsultoria.com.br)



# Novo Valor

O informativo de idéias, fatos e ação!

SANTO ANDRÉ — SP

EDIÇÃO 02

MARÇO — ANO 2009

## Meio Século das Normas ISO

Há mais de meio século as Normas ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) contribuem para o crescimento e para a competitividade de empresas de aproximadamente 150 países do mundo; por isso continuam sendo criadas e revisadas cumprindo seu principal papel: a Melhoria Contínua.

Em 1947, após a destruição de boa parte do mundo industrializado, foi fundada em Genebra com o objetivo de criar padrões de qualidade. Desde então, vem sendo responsável pelo processo de globalização e da garantia da Qualidade dos produtos comercializados no mundo.



No ano de 1987 surgiu a série ISO9000, revolucionando os modelos de gestão implementados no Japão e transformando os conceitos da Qualidade. No início a série possuía 05 Normas (9000 – conceitual; 9001, 9002 e 9003 – requisitos; 9004 – auxiliar na interpretação das normas de requisitos). Como esse conjunto de normas era dedicado apenas para as empresas de produtos, em 1994 ocorreu a primeira revisão, ou seja, foi criada uma Norma auxiliar voltada para serviços (ISO9004-2), que tornou possível a certificação para essas empresas.

No ano 2000 houve uma profunda revisão e melhoria, onde novos requisitos foram incluídos no modelo de gestão, tais como: competência do pessoal, satisfação de clientes, recursos de infraestrutura e ambiente de trabalho. Essa revisão eliminou 02 Normas de requisitos, ficando apenas a ISO9001:2000 como Norma certificadora.

Neste ano estamos diante de uma nova revisão (ISO9001:2008) que visa melhorar o entendimento e consequentemente a implementação da única Norma classe mundial, que no Brasil é representada pelo INMETRO e comercializada pela ABNT.

Esperamos que essas Normas estejam agregando valor para a gestão da qualidade de sua empresa. Caso deseje conhecer mais sobre esse assunto, nos procure e teremos o maior prazer em fornecer nossa expertise para melhor aproveitamento destes requisitos em sua organização. Conte conosco!

*João Carlos de NORONHA*  
Consultor NV

## A Mudança - Quem não muda... Dança?

**OBJETIVO:** *Despertar nos profissionais a importância de planejar, executar e controlar a prática organizacional, conduzindo a reflexões sobre os fatores de competitividade que desafiam os profissionais na busca da Qualidade Total.*

**ESTRATÉGIA DE AÇÃO:** Palestra interativa e laboratório vivencial (jogo de empresa).

**Instrutor Facilitador:** João Carlos de NORONHA.

**Princípios da Qualidade Envolvidos:** Envolvimento das pessoas; Liderança; Foco no cliente; Abordagem de processos; Abordagem Sistêmica para a Gestão; Melhoria contínua; Abordagem factual para tomada de decisão.

**CONTATO:** [nvconsultoria@nvconsultoria.com.br](mailto:nvconsultoria@nvconsultoria.com.br)

