



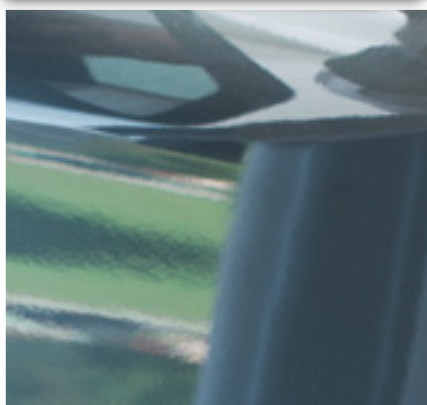
**FOCO NO CLIENTE**



**SATISFAÇÃO DO CLIENTE**



**EXCELÊNCIA**



**MELHORIA CONTÍNUA**



**VANTAGEM COMPETITIVA**

# **ISO 9001 - SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO E FORMAÇÃO EM SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001**

**SGS**

A certificação em Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) permite que a sua Organização se destaque da concorrência. Demonstra o seu compromisso em cumprir os mais altos padrões de qualidade e de satisfação dos clientes e apoia a melhoria contínua do SGQ.

A ISO 9001 baseia-se nos seguintes princípios:

- Focalização no cliente
- Liderança
- Envolvimento das pessoas
- Abordagem por processos
- Abordagem da gestão como um sistema
- Melhoria contínua
- Abordagem à tomada de decisões baseadas em factos
- Relações mutuamente benéficas com fornecedores

## BENEFÍCIOS

A norma ISO 9001 aumenta a fiabilidade dos processos da sua Organização e melhora o seu desempenho, o que tem um impacto positivo na satisfação dos seus clientes. Demonstrar um compromisso com a qualidade impulsiona a melhoria contínua e transforma a cultura corporativa da sua Organização.

O Certificado SGS evidencia os mais elevados níveis de qualidade, indispensáveis aos negócios nacionais ou internacionais. A SGS é o Organismo de Certificação com mais acreditações,

contando 40 relativas à ISO 9001 em mais de 40 países.

À data, foram emitidos mais de 1,1 milhões de certificados ISO 9001 em todo o mundo.\*

Um certificado ISO 9001 válido demonstra que a sua Organização implementa os princípios de Gestão da Qualidade mais reconhecidos em todo o mundo.

\* Fonte: ISO Survey 2010

## O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- Etapa A – Construção da proposta da SGS.
- Etapa B – Realização da auditoria prévia (opcional), onde são identificados os pontos fortes e pontos de melhoria.
- Etapa C – Auditoria de concessão 1ª fase – Análise dos documentos do SGQ e outros pontos-chave. É emitido um relatório com as constatações.
- Etapa D – Auditoria de concessão 2ª fase – Entrevistas aos colaboradores, verificação de registos e observação das práticas de trabalho. É emitido um relatório com as constatações e um certificado se a decisão for favorável.
- Etapa E – Auditorias de acompanhamento – Verificação do SGQ e da implementação do plano com as ações de melhorias.
- Etapa F – Auditoria de renovação – Após 3 anos da auditoria de concessão.

## SERVIÇOS RELACIONADOS

- Formação em ISO 9001. Por favor, veja o cronograma em [www.sgs.pt/portugalacademy](http://www.sgs.pt/portugalacademy)
- Auditoria GAP Analysis ISO 9001 – avalia a preparação da Organização para a certificação
- Certificação de Sistemas Integrados de Gestão
- Soluções de melhoria de processos

## PORQUÊ A SGS?

A SGS é líder mundial em inspeção, verificação, análise e certificação. A SGS é reconhecida como a referência mundial em qualidade e integridade. Com mais de 75 000 colaboradores, a SGS opera numa rede de mais de 1500 escritórios e laboratórios em todo o mundo.

A melhoria dos processos, sistemas e competências é fundamental para o crescimento contínuo e sustentado. Nós apoiamos a sua Organização a melhorar continuamente, transformando os seus serviços e cadeia de valor, ao aumentar o desempenho, gerir os riscos, cumprir os requisitos das partes interessadas e ao gerir a sustentabilidade.

Com uma presença global, temos um historial de sucesso em grandes e complexos projetos internacionais. Os nossos colaboradores falam a linguagem, entendem a cultura do mercado local e operam globalmente de forma consistente, fidedigna e eficaz.

Para saber como a SGS o pode ajudar a exceder as expectativas dos seus clientes, visite o site [www.sgs.pt](http://www.sgs.pt) ou contacte [pt.info@sgs.com](mailto:pt.info@sgs.com) para mais informação.

## ISO 9001:2008 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

