

Gestão da Qualidade (fundamentos)

Utilize a Qualidade como uma ferramenta de Gestão!



Área de Qualidade

Objectivos

- Identificar o conceito e os princípios subjacentes à gestão da qualidade;
- Promover a qualidade na organização;
- Colaborar na implementação, dinamização e monitorização de Processos;
- Assimilar a importância de um sistema de melhoria contínua;
- Acolher e apoiar auditorias;
- Colaborar na implementação de correcções de não conformidades
- Enunciar e aplicar ferramentas de gestão na organização (EFQM e BSC).

Destinatários

- Gestores e Técnicos auxiliares de Gestão;
- Responsáveis operacionais na empresa;
- Indivíduos que pretendam desenvolver competências no domínio da gestão pela Qualidade;
- Interessados na matéria.

Carga Horária

- 25 horas.

Vantagens/Condições de Formação

- Turmas com um máximo de 12 formandos;
- Utilização de meios audiovisuais e informáticos adequados;
- Documentação e material de suporte à formação;
- Acesso às salas em períodos livres para prática extra;
- Certificado de Qualificações com o reconhecimento oficial, de acordo com a Legislação em vigor.

Para mais informações:

Telefone: _____ E-mail: _____

Próximas turmas

Conteúdo Programático

Qualidade – conceitos

Conceito e evolução histórica da qualidade
Garantia de qualidade
Princípios de qualidade

Fundamentos da Gestão da Qualidade

Conceitos e Princípios da Gestão da Qualidade
Importância de um Sistema de Gestão da Qualidade
As Normas e os âmbitos:

- NP EN ISO 9001:2008
- NP EN ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999/NP 4397:2001

Processos

Conceito de Processo
Eficácia do Processo
A organização enquanto rede interdependente de Processos
Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

- Processos de gestão de actividade
- Processos de provisão de recursos
- Processos de realização do produto
- Processos de medição

Processos chave e Processos de suporte
Processos e sub-processos
Representação estrutural de um processo
Mapeamento de processos

Melhoria Contínua

O ciclo PDCA
Os mecanismos de melhoria
A Gestão por Processos versus a melhoria contínua
Monitorização de Processos => Correcções e Acções de Melhoria

Instrumentos de apoio à gestão

EFQM (modelo de auto-avaliação)
Balanced score card

Conceitos e princípios de Auditorias

O referencial normativo para auditorias: NP EN ISO 19011
Conceito e tipo de Auditoria
Objectivos e características da Auditoria
Termos e Definições relacionados com o processo de Auditoria
Princípios de Auditoria

INFANTADO
Av. Vasco da Gama, n.º 36 A
Qta. do Infantado,
2670-394 Loures
Tel.: 21 982 84 94

FLAMENGA
Pcta. da Flamenga, n.º 9 loja Dta.,
Flamenga,
2660-260 Sto. Ant.º dos Cavaleiros
Tel.: 21 989 63 36

www.caf.pt
info@caf.pt



formação
é a solução