

Gestão da Qualidade ISO 9001

**OBJETIVOS/RESULTADOS ESPERADOS:**

* Desenvolver um modelo organizacional interno, de acordo com o referencial NP EN ISO 9001: 2008;
* Definir ferramentas de trabalho específicas e metodologias para a implementação do Sistema de Gestão de Qualidade.

**CARGA HORÁRIA:**

21 Horas

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

**I – Introdução**

* O Conceito de “Qualidade”;
* Evolução das Normas da família ISO;
* Sistema Integrado de Gestão: Qualidade (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Segurança (OHSAS 18001);
* A estrutura do Sistema Português da Qualidade.

**II – A abordagem por processos**

* Definição e estrutura dos processos;
* A gestão por processos - a função do gestor de processo;
* O desempenho dos processos: indicadores e objectivos;
* O conceito PDCA;
* A noção de eficácia do sistema.

**III – Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008**

* Responsabilidade da gestão e a gestão de recursos;
* Realização do serviço;
* A “medição”, análise e melhoria.

**IV – A metodologia de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade**

* Definição da equipa de trabalho: o papel dos intervenientes e o envolvimento dos colaboradores;
* Técnicas de comunicação;
* Liderança de projecto;
* Inteligência emocional;
* O processo de formação para a mudança;
* O planeamento do Sistema;
* A concepção e o desenvolvimento do Sistema – estrutura documental;
* A implementação do Sistema – planeamento operacional.

**V – Ferramentas do Sistema de Gestão da Qualidade**

* Mapeamento dos processos: estrutura gráfica e fluxogramas;
* Identificação de requisitos dos utentes e funcionários;
* Medição da satisfação dos utentes;
* Avaliação da eficácia da formação Processos de análise de desempenho ao Sistema;
* Os Sistemas informáticos de apoio à gestão da Qualidade;
* A Melhoria Contínua – Modelos de Qualidade Total.

**VI – Estudo de um Caso Prático**

* Análise de um sistema documental de um serviço certificado: detecção de não conformidades e eventuais oportunidades de melhoria.

Gestão da Qualidade ISO 9001



**METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO:**

Os conteúdos serão abordados numa perspectiva prática dando-se preferência a metodologias activas que permitam a aplicação prática dos conceitos e a experiência de técnicas e instrumentos.

**CRONOGRAMA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Horário**  | **04-Nov-13** | **05-Nov-13** | **06-Nov-13** |
| **Seg** | **Ter** | **Qua** |
| 09h00-10h00 | **Módulo** **I, II** | **Módulo** **III** | **Módulo** **V** |
| 10h00-11h00 |
| 11h00-12h00\* |
| 12h00-13h00 |
| 13h00-14h00 | **ALMOÇO** |
| 14h00-15h00 | **Módulo** **III** | **Módulo** **IV** | **Módulo** **VI** |
| 15h00-16h00\* |
| 16h00-17h00 |

\*Intervalo de 15 minutos

**PREÇO:**

725,00 USD

**Informações e pré-inscrições dirigidas ao Centro de Formação, para Ana Luísa Seno - alseno@sinase.pt ou Marta Cota - marta.cota@sinase.pt**

**Escritório - Rua Reverendo Agostinho Neto, 20, 1º - Luanda tel: 222 336 911 telm: 926 243 923 e-mail: geral@sinase.co.ao**