

Interpretação da Norma ISO 9001:2015

Objetivos Gerais:

Este curso pretende dar a conhecer o valor acrescentado da melhoria contínua dos sistemas de gestão da qualidade nas organizações certificadas e/ou em processo de implementação, dar ainda a conhecer a terminologia e estruturas normativas e seus fundamentos. Dotará os participantes de ferramentas ativas de gestão do Sistema de Gestão da Qualidade – (SGQ) e metodologias de planeamento na implementação de um sistema de gestão da qualidade bem como a avaliação eficaz do mesmo na organização.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficaram aptos:

- Compreender o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Conhecer os conceitos associados aos 7 princípios da qualidade;
- O objetivo de um sistema de gestão da qualidade;
- Os benefícios de incremento no negócio, bem como os benefícios organizacionais de um SGQ devidamente implementado e seus impactos na produtividade e satisfação do cliente;
- A estrutura normativa ISO 9001:2015;
- Os requisitos específicos da ISO 9001:2015 e seus anexos informativos;
- Melhoria contínua do sistema e metodologias de avaliação;
- Planeamento da certificação um sistema de gestão da qualidade;
- Avaliação da eficácia de um SGQ.

Destinatários:

Todos os profissionais das organizações certificadas e/ou em processo de certificação e os profissionais interessados em certificar a organização através do sistema de gestão da qualidade de acordo com a ISO 9001:2015.

Carga Horária:

12 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Estrutura Normativa

- Anexo SL

Módulo II – Os 7 princípios de Gestão da Qualidade

- Identificação dos princípios da gestão da qualidade
- Análise e reflexão sobre os mesmos

Módulo III – O pensamento baseado no risco e o Sistema de Gestão da Qualidade

- Definição de risco
- Abordagens possíveis de identificação/tratamento dos riscos

Módulo IV – Abordagem por processos e o Sistema de Gestão da Qualidade

- Conceito de processo;
- Compreender, definir e gerir processos inter-relacionados da organização.

Módulo V – Análise dos requisitos da ISO 9001:2015

- Cláusula 3 – Termos e Definições;
- Cláusula 4 - Contexto da organização;
- Cláusula 5 – Liderança;
- Cláusula 6 – Planeamento;
- Cláusula 7 – Suporte;
- Cláusula 8 – Operacionalização;
- Cláusula 9 - Avaliação do Desempenho;
- Cláusula 10 – Melhoria;
- Anexo A - Clarificação da nova estrutura, terminologia e conceitos;
- Anexo B - Outras Normas relativas a gestão da qualidade e a sistemas de gestão da qualidade.

Módulo VI – Avaliação da eficácia de um sistema de gestão da qualidade

- Metodologias de Avaliação
- implementação de planos de ação com vista à melhoria contínua

Módulo VII – Conclusões

- Reflexão sobre o Sistema de Gestão da qualidade como facto potenciador no incremento de negócio e satisfação do cliente.
- Ciclos de gestão do sistema da qualidade
- Certificação do sistema de gestão da qualidade (especificidades das diferentes áreas de negócio)