

A Gestão da Qualidade e o Processo de Melhoria Contínua

Objetivos Gerais:

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam gerir eficazmente o sistema de gestão da qualidade e liderar processos de Melhoria contínua.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos:

- Proporcionar uma reflexão alargada sobre a gestão de qualidade;
- Sensibilizar sobre a melhoria contínua no sistema de gestão da qualidade;
- Sensibilizar para o fato dos recursos serem progressivamente mais escassos e serem necessários ganhos ao nível da eficiência no processo da qualidade;
- Motivar para a necessidade das empresas precisarem de aumentar a qualidade dos seus serviços e concomitantemente a satisfação dos clientes através da gestão adequada do seu sistema;
- Demonstrar a rentabilização recursos passível de se efetuar através de gestão da qualidade (ISO 9001);
- Fornecer alguns instrumentos e ferramentas de análise de resolução de problemas associados aos produtos ou serviços e como documentar as falhas existentes;
- Apontar caminhos para o processo de implementação e manutenção do sistema de qualidade nas empresas em constante melhoria contínua.

Destinatários:

A todos os profissionais, Empresários, Gestores, Quadros Dirigentes e Quadros Superiores de Empresas que necessitem conhecer e aprofundar conhecimentos na área da Qualidade e Melhoria Contínua.

Carga Horária

40 Horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – O Sistema de Gestão da Qualidade na Organização

- Enquadramento sectorial.

Módulo II - A Evolução do Conceito da Qualidade e Definição do Processo de Melhoria Contínua

- Evolução do sistema da qualidade ciclo de vida do sistema;
- Objetivos da melhoria do sistema.

Módulo III - Os Custos da Não Qualidade

- Os ganhos de eficácia com a qualidade;
- Os ganhos de eficiência com a melhoria contínua.

Módulo IV - A Dinâmica Empresarial de acordo com a Satisfação do Cliente e o Processo de Qualidade Associado

- Metodologia de avaliação da satisfação do cliente de acordo com os seus requisitos;
- O cliente enquadrado no sistema de gestão da qualidade.

Módulo V - Os Princípios da Gestão da Qualidade

- Foco no cliente;
- Liderança;
- Compromisso das pessoas;
- Abordagem por processos;
- Melhoria;
- Tomada de decisão baseada em evidências;
- Gestão das relações.

Módulo VI - A Liderança do Sistema de Gestão da Qualidade e Compromisso da Organização

- A Comunicação;
- A Motivação;
- A Qualificação.

Módulo VII - A Construção da Qualidade Total

- Planeamento da qualidade;
- Ferramentas de melhoria.

Módulo VIII - O Sistema da Qualidade e as Normas Internacionais.

- ISO 9001 versão 2015.

Módulo IX - Os Benefícios da Adoção da Melhoria Contínua no Sistema de Gestão da Qualidade e as Ferramentas de Melhoria Associadas.

- Ferramentas de melhoria contínua;
- Pensamento baseado em risco;
- Contexto organizacional;
- Ações de melhoria;
- Ações corretivas;
- Reclamações.

Módulo X - Planeamento da Melhoria na Qualidade

- Planeamento de um processo de melhoria/revisão do sistema de gestão da qualidade.