

Gestão por Processos e ISO 9001:2015 – Orientar a empresa para os Clientes

Objetivos Gerais:

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos necessários a entenderem a importância da Gestão por Processos e os seus benefícios.

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes saberão:

- Conhecer os conceitos e princípios básicos da abordagem por processos;
- Descrever detalhadamente a abordagem por processos e o seu envolvimento com a norma ISO 9001, para efeitos de melhoria da organização interna;
- Estabelecer o fluxo dos procedimentos para os diferentes departamentos da Empresa, identificando as atividades que realizam e detetando as possibilidades de melhoria;
- Adequar os procedimentos às necessidades funcionais da empresa, minimizando os custos mediante a reconcepção baseada na eliminação de todo o trabalho que não lhe acrescenta valor.

Destinatários:

Este Curso destina-se a Responsáveis de Organização, Quadros médios e superiores na área da qualidade, Diretores de departamentos, assim como a outros profissionais que considerem pertinente o desenvolvimento das respetivas competências na área da gestão da qualidade.

Carga Horária:

24 Horas

Conteúdos Programáticos:

Módulo I – Conceito de Processo

- Fatores que integram um processo;
- Noção de processo crítico;
- Hierarquia de processos;
- Responsabilidades do gestor de processos.

Módulo II – A abordagem da Gestão por Processos na NP EN ISO 9001:2015

- Qualidade e os processos internos. Porquê?;
- Requisitos da NP-EN-ISO 9001:2015:
 - A nova versão da ISO 9001:2015;

- Mapa resumo das principais alterações na atual versão ISO 9001:2015 face à anterior versão;
 - Pensamento baseado em risco;
 - O plano de implementação/transição.
- Resumo das regras gerais de implementação;
 - Implementação/certificação de SGQ. Vantagens e motivações;
 - Gestão da Qualidade vs. Certificação da Qualidade.

Módulo III – Identificação, Descrição e Análise de Processos

- Formas de melhoria dos Processos;
- Conceito de ação de valor acrescentado;
- Conceito de pensamento baseado em risco;
- Conceito dos custos da não qualidade.

Módulo IV – Armadilhas dos Processos Internos Implementados

Módulo V – Ciclo de Gestão e Melhoria de Processos

Módulo VI – Plano de Gestão do Processo

- O sistema de gestão: ferramentas;
- Desenho e implementação do sistema de gestão da qualidade.

Módulo VII – Compreender o Processo atual

- Pontos-chave para a compreensão do processo;
- Process Mapping: técnicas para descobrir o fluxo horizontal do processo;
- Níveis de análise das atividades ligadas ao processo;
- Adequação às necessidades e expectativas do cliente;
- Valorização económica dos custos por atividade;
- Análise e tratamento do risco do processo;
- Mediação das variáveis prazo e qualidade do processo.

Módulo VIII – Algumas Metodologias para a sua Abordagem

- Gestão tradicional Vs. Gestão por processos;
- Melhoria de Processos Vs. Processos de Melhoria.

Módulo IX – A Cadeia de Valores da Organização

Módulo X – Identificação das Atividades de Valor

- Princípios da eficiência dos processos;
- Técnicas de mapeamento dos processos.

Módulo XI – Controlo de Processos

- Definição de indicadores de desempenho;
- Medição dos indicadores de desempenho.

Módulo XII – Conclusões