



**CEEQ**

Centro de Estudos de Engenharia Química

**Formação  
I&D  
Prestação de Serviços**

## **INFORMAÇÕES**

**Centro de Estudos de Engenharia Química**

Rua Conselheiro Emídio Navarro, 1  
1959-007 Lisboa

Tel. 21 831 72 64 / 21 831 70 87

e-mail: [ceeq@deq.isel.pt](mailto:ceeq@deq.isel.pt)

<http://www.ceeq.isel.ipl.pt>



INSTITUTO  
SUPERIOR DE  
ENGENHARIA  
DE LISBOA

### **Curso de formação**

5, 6, 7, 12, 13 e 14 de Julho  
17:30 – 22:00h

### **Pré inscrição on-line**

**Até 24 de Junho**  
[www.ceeq.isel.ipl.pt](http://www.ceeq.isel.ipl.pt)

## **Gestão da Qualidade**

**Implementação e Certificação de um Sistema  
de Gestão da Qualidade**

Acção Acreditada pelo Conselho Científico Pedagógico da Formação Contínua (CCPFC/ACC-66554/11)

**Centro de Estudos de Engenharia Química**

## OBJECTIVOS

Reflectir sobre o conceito de Qualidade e os princípios fundamentais da Gestão da Qualidade

Reconhecer a Gestão da Qualidade como ferramenta chave para a excelência do serviço e o sucesso da Organização

Analisar os requisitos da norma NP EN ISO9001:2008, como quadro de referência para a implementação prática de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) numa Organização

Conhecer o enquadramento institucional e a metodologia de certificação de um SGQ

Analisar um conjunto de ferramentas da Qualidade para a melhoria contínua e para a manutenção do SGQ

## DESTINATÁRIOS

Professores do Ensino Básico e Secundário

Estudantes do Ensino Superior com interesse na aquisição de conhecimentos sobre implementação, operação e gestão de um SGQ certificado

## DURAÇÃO

25 horas (1 crédito)

## HORÁRIO

17:30 -- 22.00 horas (com intervalo de 20 min)

## INSCRIÇÃO

125 €

**A acção releva para efeitos de progressão na carreira de professores dos grupo 510**

**Número máximo de participantes: 20**

## LOCAL DE REALIZAÇÃO

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

## PROGRAMA

### 1. Introdução

Objectivos e programa

### 2. Conceitos básicos da Gestão da Qualidade

Análise evolutiva do conceito de Qualidade  
Princípios da Gestão da Qualidade

### 3. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

O conceito de SGQ  
O Referencial normativo (série ISO 9000)  
Enquadramento legal: O Sistema Português da **Qualidade**

### 4. Os requisitos do SGQ: A norma NP EN ISO 9001:2008

Os requisitos de documentação

- Política da Qualidade
- Objectivos da Qualidade
- Manual da Qualidade
- Documentação para planeamento, operação e controlo dos processos
- Procedimentos documentados
- Registos
- Outros documentos

O papel da gestão de topo

- O processo de gestão

O papel dos colaboradores

- Processos de suporte
- Processos de realização do produto
- Processo de medição, análise e melhoria

### 5. Implementação e certificação do SGQ

### 6. Ferramentas da Qualidade

O desenvolvimento eficaz da melhoria

- A equipa de melhoria de processo

A metodologia: Os sete passos para a melhoria de um processo

As ferramentas Ishikawa, Brainstorming, Pareto, 5 Whys e a matriz das contramedidas

Outras ferramentas da Qualidade

- Folhas de registo (*Check Sheets*), Diagramas de tendência (*Run Charts*), Diagramas de dispersão (*Scatter Diagrams*), *Benchmarking*
- O controlo estatístico do processo: Histogramas e Cartas de Controlo

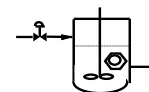
### 7. Encerramento do curso

## FORMADOR

Eng. António Gonçalves da Silva  
ADEQ/CEEQ/ISEL

## COORDENAÇÃO

Celeste Serra  
ADEQ/CEEQ/ISEL



**CEEQ**

Centro de Estudos de Engenharia Química

**Ficha de pré inscrição**

**Até 24 de Junho 2011**

**Gestão da Qualidade**

Implementação e Certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Escola / Funções: \_\_\_\_\_

Habilitações Académicas: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

