



**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.ipl.pt

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



Curso de formação

**12, 13, 18, 19 e 20 de Maio 2009
18 - 22 horas**



Pré inscrição até 5 de Maio
ceeq@deq.isel.ipl.pt

Gestão da Qualidade

*Ferramentas para a Implementação e Certificação de um
Sistema de Gestão da Qualidade*

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

Profissionais envolvidos na implementação, operação e gestão de um SGQ certificado

Colaboradores de organizações onde vá ser, esteja a ser ou tenha sido implementado um SGQ certificado

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

DURAÇÃO

20 horas (5 sessões, 4 horas/sessão)

HORÁRIO

18.00 – 22.00 horas

INSCRIÇÃO

250 € *

* Preços especiais para estudantes, professores, recém-licenciados e grupos de profissionais

Número máximo de participantes: 20

LOCAL DE REALIZAÇÃO

Instituto Superior de Engenharia de Lisboa

Ferramentas para a Implementação e Certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade

PROGRAMA

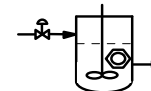
- 1. Introdução**
Objectivos e programa
- 2. Conceitos básicos da Gestão da Qualidade**
Análise evolutiva do conceito de Qualidade
Princípios da Gestão da Qualidade
- 3. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)**
O conceito de SGQ
O Referencial normativo (série ISO 9000)
Enquadramento legal: O sistema 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 documentosO papel da gestão de topo
 - O processo de gestãoO 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 das contramedidasOutras 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 (DEQ/ISEL)

COORDENAÇÃO

Celeste Serra/DEQ-ISEL



CEEQ

Centro de Estudos de Engenharia Química

Até 5 de Maio 2009

Gestão da Qualidade

Ferramentas para a Implementação e Certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade

Ficha de pré inscrição

Nome: _____
Morada: _____
Empresa / Funções: _____
Morada da Empresa: _____
Tel: _____ Fax: _____ e-mail: _____

