

Gestão da qualidade - evolução e normas do sistema - 50 horas

Objectivos:

- Desenvolver a evolução do sistema da qualidade.
- Identificar os princípios da gestão da qualidade.
- Interpretar os requisitos definidos na norma sistemas de gestão da qualidade NP EN ISO 9001.
- Reconhecer a documentação do sistema da qualidade.
- Reconhecer e usar os diversos tipos de normas.

Conteúdos:

Conceitos e evolução da gestão da qualidade

- Conceitos gerais sobre sistemas de gestão da qualidade
- Da garantia da qualidade para a gestão da qualidade – princípios da gestão da qualidade
- Normalização nacional e internacional
- Sistema Português da Qualidade
- Sistemas da qualidade
- Gestão pela qualidade total / Caminhos da excelência - o modelo EFQM e ISO 9004

Norma NP EN ISO 9001

- Modelo de gestão da qualidade
- Estudo e análise dos requisitos Norma NP EN ISO 9001
- Sistema de gestão da qualidade - requisitos de documentação
- Responsabilidade da gestão
 - Comprometimento da gestão
 - Focalização no cliente
 - Política da qualidade
 - Planeamento
 - Responsabilidade, autoridade e comunicação
 - Revisão pela gestão
- Gestão de recursos
 - Provisão de recursos
 - Recursos humanos
 - Infraestruturas
 - Ambiente de trabalho
- Realização do produto
 - Planeamento da realização do produto
 - Processos relacionados com o cliente
 - Concepção e desenvolvimento
 - Compras
 - Produção e fornecimento do serviço
 - Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição
- Medição, análise e melhoria
 - Monitorização e medição
 - Controlo do produto não conforme
 - Análise de dados
 - Melhoria