

Princípios, ferramentas e questões práticas na

# GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

32 horas de Formação Intensiva e Prática para:

- Analisar as várias **dimensões da Qualidade**
- Dominar as **ferramentas** disponíveis **online** e **offline**
- Saber como **elaborar** o **mapa de processos**
- **Estabelecer e monitorizar indicadores** da Qualidade
- Gerir a **documentação** gerada pelos **fluxos** dos **processos**
- **Integrar** os diversos **sistemas de gestão**: qualidade, ambiental, saúde e segurança, responsabilidade social e demais sistemas de gestão não normatizados
- Saber como realizar uma **Auditoria da Qualidade**

## INCLUI

- Resolução de casos práticos
- Simulações
- Apresentação de casos e resoluções reais

1. **Preços Especiais para Equipas** da mesma Empresa

2. Importantes **descontos inscrevendo-se até 28 de Maio**

3. Disponível em formato à Medida

Inscreva-se Já em

[www.sapientzia.com](http://www.sapientzia.com)

[contacto@sapientzia.com](mailto:contacto@sapientzia.com)

Telf.: 921018466

Estimado/a Profissional,

Até há pouco tempo atrás, quando se falava de Qualidade, pensava-se automaticamente em produção industrial. No entanto, a **competitividade** das empresas começou a gerar certa preocupação com outros factores como a **optimização de processos** e a **satisfação do Cliente**. Nesse momento começaram a difundir-se os conceitos que abordaremos ao longo do Seminário.

Num cenário tão competitivo **só destacam** aquelas empresas e organizações que saibam **entender e atender as necessidades dos seus Clientes/utilizadores**. Quer saber como é que isso é possível?

Participe no Seminário da S-Training e **adquira os princípios e as fermentas** fundamentais para levar a cabo uma eficiente:

## **GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL**

Luanda, 26,27,28 e 29 de Julho de 2021

Com a confiança de que este Seminário merece a sua atenção, despedimo-nos com as mais cordiais saudações e com a esperança de o/a poder cumprimentar no dia 26 de Julho.

A Direcção

**P.S. - Preços especiais para equipas!**

Especialmente desenvolvido as áreas de:

- Qualidade
- Processos
- E para tod@s @s profissionais que necessitem adquirir ou aumentar os seus conhecimentos nesta matéria



## A Gestão da Qualidade: enquadramento do contexto e funções

---

- A evolução do conceito da Qualidade e os seus Gurus: Deming, Juran, Ishikawa
- Dimensões da Qualidade
- Visão em perspectiva do Total Quality Control (TQC)
- Qualidade nos serviços; Qualidade do produto, dos processos e da organização
- Qual a estrutura orgânica mais adequada
- Aspectos culturais relacionados com a Qualidade
- Modelos de Excelência e prémios da Qualidade
- O que representa a Total Quality Management (TQM)
- A gestão estratégica da Qualidade

## Ferramentas e Instrumentos da Qualidade e da Melhoria Contínua

---

- As principais ferramentas da Qualidade
  - o Ferramentas "on line" vs. "off line"
- O ciclo "PDCA"
- SIX SIGMA (DMAIC Vs. PDCA)
- A recolha de dados e estratificação
- Listas de verificação
- Fluxograma de processos
- Diagrama de causa e efeito
- Histograma

# PROGRAMA

- Gráficos de controle (CEP)
- Estudos de capacidade
- Medição da satisfação dos Clientes
- Definição de Objectivos: mensuráveis, alcançáveis e claros

## Gestão por Processos

---

- O processo e a gestão por processos: considerações e factores a ter em conta
- Estrutura departamental X gestão por processos
- Componentes de um processo
- Clientes e fornecedores internos e externos
- Estratégias organizacionais e a gestão por processos
- Definição de processos prioritários
- Definição de macro-processos, sub-processos e processos de apoio
- O papel dos gestores dos processos
- Como estabelecer o mapa de processos de uma organização
- Como redesenhar um processo já definido
- Indicadores de Eficácia e Eficiência: foco no cliente e nos recursos
- Estabelecimento e monitorização de indicadores de Qualidade
- Business Process Management (BPM)
- A utilização de Acordos de Nível de Serviço (SLA's) na cadeia cliente/fornecedor.

## Integração e aperfeiçoamento de Processos

---

- Estratégias de actuação sobre as barreiras departamentais
- Estabelecimento de sub-processos

# PROGRAMA

- Documentação gerada pelos fluxos dos processos
- Acção correctiva vs. acção preventiva
- Técnicas de melhoria dos processos: Kaizen vs. Ruptura
- A importância das pessoas, do trabalho em equipa, da liderança e motivação na integração e aperfeiçoamento dos processos
- Como integrar a gestão da mudança e a consecução de objectivos

## Integração de Sistemas de Gestão

---

- Como integrar os diversos sistemas de gestão: qualidade (ISO 9000), ambiental (ISO 14001), saúde e segurança (OHSAS 18001), responsabilidade social (SA 8000 e NBR ISO 16001) e demais sistemas de gestão não normatizados
- Integração dos diversos sistemas de gestão na visão de processo
- Optimização da documentação dos sistemas de gestão integrados

## Auditorias da Qualidade

---



## As bases da Formação S-Training

Os Seminários de S-Training brindam-lhe uma oportunidade única para o desenvolvimento das competências necessárias para a rentabilização máxima do seu trabalho diário. Por esse motivo baseamo-nos nos seguintes princípios:

### **Temas Pertinentes e de Aplicação Prática e Imediata**

Todos os conteúdos desenvolvidos por S-Training têm como base uma completa investigação das necessidades reais e quotidianas das organizações e pretendem fornecer-lhe as ferramentas necessárias para tornar mais produtivo e eficiente o seu trabalho diário. Todos os conhecimentos adquiridos podem ser de imediato postos em prática porque se passa do plano conceptual ao plano prático e operacional através dos exercícios, análises de caso, simulações.

### **Participação e Interactividade**

É imprescindível que todos os assistentes participem de forma activa e positiva, criando a base da interactividade.

### **Networking**

É importante conhecer profissionais com as mesmas necessidades e com experiências diferentes. Os Seminários S-Training são uma excelente oportunidade.

### **Recursos Pedagógicos de alto Impacto**

As sessões de S-Training minimizam o método expositivo de conhecimento em detrimento do método vivencial, da aprendizagem através da experiência própria e partilhada. Por esse motivo muitas das sessões se baseiam em autoscopias, role-plays, simulações, análise de casos reais e trabalhos de grupo.

### **Continuidade**

Acreditamos que a Formação não pode ser uma coisa isolada e por isso propomos e Elaboração de Planos de Acção Individuais, onde se traçam e definem atitudes e compromissos a assumir.

### **Formadores de Referência**

Entendemos que a melhor formação só pode ser ministrada pelos melhores Formadores em cada área e por esse motivo seleccionamos os melhores Especialistas seguindo rigorosos critérios de Qualidade. Todos os Colaboradores de S-Training têm sólidos conhecimentos sobre os temas a tratar e uma experiência mínima de 15 anos que lhes permite abordar com exactidão qualquer tema relacionado com a Gestão da Qualidade

## Reserve a sua Participação

[www.sapientzia.com](http://www.sapientzia.com)  
[contacto@sapientzia.com](mailto:contacto@sapientzia.com)  
921018466

## Inscrição

**Preço**  
**499.900 AKZ**

O valor da inscrição inclui a documentação  
almoços e os coffee breaks indicados no programa.



### Data e lugar de celebração

Luanda, 26,27,28 e 29 de Julho de 2021  
Hotel \*\*\*\*

### Facturação

Belas-Benfica - Rua 6 Travessa 4 Luanda

S-Training oferece descontos especiais a empresas que inscrevam 2 ou mais pessoas no mesmo evento.

Para mais informação contactar 921018466

### Certificado de Assistência

Será entregue no último dia do Seminário um certificado de assistência a todos os Participantes que o solicitem.

### Cancelamento de Inscrições

O cancelamento de uma inscrição deve ser comunicado por escrito até 5 dias úteis antes do início do evento e ser-lhe-á restituído o valor da inscrição excepto 20%, referente a gastos administrativos. Depois deste período não será possível a devolução do valor pago. No entanto, S- Training admite uma substituição à presença da pessoa inscrita. Qualquer substituição deve ser notificada por escrito até 48 horas antes do início do Seminário.

A entrada no Seminário só é garantida se o pagamento da inscrição for efectuado antes da data de início do evento.