

A Gestão pela Qualidade Total e o Processo de Melhoria Contínua

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam aumentar a eficácia do seu sistema através dos modelos de gestão da Qualidade Total e Melhoria Continua.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos:

- Proporcionar um reflexo alargado sobre os métodos de gestão e controlo de qualidade;
- Sensibilizar para o paradigma da melhoria contínua;
- Sensibilizar para o facto de os recursos serem progressivamente mais escassos e caros face aos novos desafios;
- Manipular alguns instrumentos e ferramentas de análise de resolução de problemas associados aos produtos ou serviços;
- Indicar o caminho para o processo de implementação e manutenção do sistema de qualidade nas empresas.

Destinatários

A todos os profissionais, essencialmente a Empresários, Gestores, Quadros Dirigentes e Quadros Superiores de Empresas, que necessitem conhecer, aplicar e aprofundar conhecimentos na área da Qualidade Total e Melhoria Continua.

Carga Horária

24 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I – A Gestão Competitiva das Empresas e a Qualidade.

- A Importância da Gestão de Qualidade para a competitividade das empresas na globalização dos mercados.

Módulo II – A Evolução do Conceito da Qualidade – Os Contributos de Diversos Autores.

- Enquadramento do surgimento/evolução da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Mundo.

Módulo III – A Gestão dos Custos – Prevenir Mais do que Remediar.

- Os custos da não qualidade

Módulo IV – A Medida da Performance como Instrumento de uma Dinâmica Empresarial.

- Proatividade em detrimento da reação à não qualidade

Módulo V – O Desenvolvimento de Novas Atitudes de Gestão.

- Gestão da qualidade como sistema de melhoria contínua da organização

Módulo VI – O Fator Humano:

- A Comunicação
- A Animação
- A dedicação das pessoas.

Módulo VII – A Condução da Política e o Ciclo “PDCA” (Plan, Do, Check, Action).

- Planear
- Fazer
- Verificar
- Atuar

Módulo VIII – A Construção da Qualidade Total:

- Planeamento da qualidade
- Ferramentas
- Procedimentos

Módulo IX – O Sistema Português da Qualidade e as Normas Internacionais.

- Organismos nacionais/internacionais
- Enquadramento normativo

Módulo X – Os Benefícios da Adoção da Melhoria Contínua.

- Os ganhos de eficiência traduzidos em diminuição de custos organizacionais.