

## OBJECTIVO GERAL

- Dotar os participantes de conhecimentos, capacidades, métodos e técnicas para **monitorizar e implementar melhorias nos processos do sistema de gestão de uma organização.**

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- No final da acção de formação, os participantes devem saber:
  - Basear o sistema de gestão da organização num ciclo de desempenho;
  - Implementar a gestão por processos, alinhada com a estratégia da organização;
  - Estabelecer objectivos de desempenho dos processos, como objectivos fundamentais do negócio;
  - Monitorizar os processos e tratar os dados, recorrendo a técnicas e ferramentas adequadas.

## DESTINATÁRIOS

- Responsáveis da Qualidade
- Responsáveis de Recursos Humanos
- Gestores e responsáveis pela gestão de processos-chave para a estratégia da empresa.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Gestão por processos
  - A estratégia e os processos
    - Os componentes do sistema de gestão
    - Os diferentes níveis de gestão
    - As barreiras à implementação da estratégia
    - Traduzir a missão e estratégia da organização em objectivos
  - A gestão orientada para o processo
    - Gestão tradicional vs. Gestão por processos
    - Sinopse global da gestão por processos
  - Os objectivos e metas dos processos
- Monitorização dos processos
  - Selecção de métricas
  - Avaliação de desempenho
  - Medição do processo; eficácia, eficiência e adaptabilidade
- Processos de melhoria vs Melhoria de processos
  - Organização para o processo de melhoria
  - Caracterização / Estabilização do processo
  - Implementar melhoria / inovação
  - Medir e controlar o processo
  - Melhoria contínua
- Ferramentas de melhoria
  - Metodologia de análise e resolução de problemas
  - O ciclo de Deming (PDCA)
  - As 7 ferramentas clássicas
  - As novas ferramentas da qualidade

## METODOLOGIA DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

- Articulação entre os métodos afirmativos e activos.
- Após sequências de exposição dos assuntos, seguir-se-ão momentos de análise e reflexão, através de trabalho em grupo sobre as actividades propostos (sempre que possível utilizando casos práticos da própria empresa).
- Avaliação: Diagnóstica, Aprendizagens e Impacto. Este curso contempla avaliação das aprendizagens realizada através de um teste de avaliação de conhecimentos, na última sessão do curso.

## FORMADORA

- Eng. Elisa Costa

Licenciatura em Agronomia e Mestrado em Gestão de Informação. Várias Pós-Graduações, entre as quais Engenharia da Segurança e Gestão Ambiental, pelo Instituto da Soldadura e Qualidade. É certificada pelo Centro de Certificação e Registo de Pessoas da APQ na Categoria *Quality Systems Manager*.

É Formadora certificada pelo IEFP, possuindo uma vasta experiência de monitoria em algumas das mais conceituadas empresas de formação, nas áreas da Qualidade, Ambiente e Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho. Desenvolve, desde há vários anos, actividade de auditoria e consultoria independente no âmbito da concepção, implementação, manutenção e melhoria de Sistemas de Gestão da Qualidade, Sistemas de Gestão Ambiental e Sistemas de Gestão da Segurança Higiene e Saúde no Trabalho em várias empresas e organizações.

## COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

- Sandra Pereira

## DURAÇÃO, DATAS, HORÁRIO E LOCAL DE REALIZAÇÃO

- **16Horas** |
- 04 e 05 de Março de 2010 |
- 09h00- 13h00 | 14h00-18h00 |
- CEFAMOL (Marinha Grande – Av. D. Dinis, 17)

## CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

Associados da CEFAMOL = **195€** Não Associados = **220€**  
(valores isentos de IVA, ao abrigo do art. 9º, n.º 11 do CIVA)

Inclui Certificado de Frequência de Formação, documentação de apoio, coffee-breaks.

- O número mínimo de participantes é de 10 formandos. A CEFAMOL reserva-se o direito de cancelar a acção caso o número de participantes seja inferior ao número estabelecido;
- Esta acção destina-se, preferencialmente, a profissionais de empresas associadas da CEFAMOL;
- A realização da acção de formação está sujeita a confirmação, a efectuar após o prazo de inscrição;
- Após o processo de selecção e antes do início da acção, a CEFAMOL contactará os participantes seleccionados, para confirmar a sua presença na formação. De igual modo, todos os candidatos não seleccionados serão igualmente informados via e-mail.

### PRAZO DE INSCRIÇÃO:

- Até **15 de Fevereiro de 2010**, mediante devolução da Ficha de Inscrição (em anexo), por fax (244-575159) ou e-mail ([formacao@cefamol.pt](mailto:formacao@cefamol.pt)). O pagamento da inscrição, quando efectuado por cheque, deverá ser à ordem da CEFAMOL. **A inscrição só é considerada válida após o pagamento.**

### CANCELAMENTO DE INSCRIÇÕES:

- Serão aceites as desistências até à data limite de inscrição, reembolsando a totalidade do pagamento efectuado.
- As desistências que ocorrerem após terminado o prazo de inscrição, obrigam o pagamento integral. Contudo, as empresas poderão sempre indicar uma substituição para a desistência verificada.
- Em caso de cancelamento / adiamento das acções de formação, a CEFAMOL compromete-se a devolver a importância cobrada.

### CRITÉRIOS DE SELECÇÃO:

De acordo com a natureza da formação ministrada, a CEFAMOL procede à selecção e recrutamento de formandos, tentando, sempre que possível constituir grupos homogéneos, considerando os seguintes critérios gerais e específicos:

- Prioridade a activos de empresas suas associadas, com situação devidamente regularizada nomeadamente, não ter pagamentos em atraso relativamente a outras acções de formação;
- Elegibilidade do(s) formando(s) de acordo com os critérios e perfil definidos para os destinatários do curso de formação (nível de conhecimentos e/ou função desempenhada na empresa);
- Prioridades definidas pelos responsáveis da empresa;
- Ordem cronológica de recepção das inscrições.