

Programa de Formação Continuada em Gestão

Módulo 1 - Planejamento Estratégico

Conteúdo programático

- As organizações e seus ambientes
- Partes interessadas e suas expectativas
- O papel do planejamento estratégico nas organizações
- Objetivos estratégicos e formas de monitoramento, medição e gestão

Resultados a serem alcançados

- Compreender a importância do planejamento estratégico para a empresa;
- Conhecer as partes interessadas, suas necessidades e expectativas;
- Conhecer os objetivos estratégicos da organização;
- Conhecer as formas de monitoramento, medição e gestão dos objetivos estratégicos da organização.

Forma de mensuração dos resultados

- Realização da reunião de planejamento estratégico a partir do levantamento de inputs (internos e externos) bem como SWOT Analysis.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

1º Mês

Requisitos normativos contemplados - (ISO 9001:2015)

4.1 / 4.2 / 4.3 / 6.2 / 6.3 / 9.1 / 10.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 2 - Liderança

Conteúdo programático

- Tipos de liderança e seus impactos na gestão das empresas
- Comprometimento, *empowerment*, engajamento
- Comprometimento com relação a gestão da qualidade
- Comprometimento com relação ao foco no cliente
- Estabelecendo valores de gestão através da Política da Qualidade
- Definição de papéis, autoridades e responsabilidades organizacionais

Resultados a serem alcançados

- Compreender a importância do papel dos líderes nas organizações e seus impactos nos resultados do negócio;
- Entender a importância do *empowerment* e engajamento para a empresa;
- Perceber a importância em delegar e cobrar resultados através do acultramento organizacional.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através de avaliações periódicas internas, sob a forma de auditorias e reuniões gerenciais, observando-se o comportamento dos gestores frente aos resultados operacionais e gerenciais alcançados.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

2º Mês

Requisitos normativos contemplados - (ISO 9001:2015)

5.1 / 5.2 / 5.3 / 7.1 / 7.3 / 7.4 / 9.1 / 9.3 / 10.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 3 – Estrutura organizacional

Conteúdo programático

- Conceitos básicos
- Organizações baseadas em processos (abordagem de processo)
- A interação entre processos
- Estrutura de processo
- Monitoramento e gestão de processos
- Autoridades e responsabilidades na gestão de processos

Resultados a serem alcançados

- Conhecer os processos que compõe a organização;
- Entender o conceito de abordagem de processo;
- Entender os papéis e responsabilidades dos gestores dos processos;
- Compreender os mecanismos de monitoramento e gestão de processos.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através da construção do novo sistema de gestão da qualidade baseado na abordagem por processos.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

3º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

4.4 / 5.3 / 6.1 / 6.2 / 6.3 / 7.1 / 7.5 / 8.1 / 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1 / 9.2 / 9.3 / 10.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 4 – Mapeamento de processos e sistema de padronização

Conteúdo programático

- Conceitos básicos
- Estratificação de processos
- Análise e avaliação de atividades
- Mapeamento de processos (identificação de atividades críticas)
- Padronização de atividades críticas

Resultados a serem alcançados

- Entender e aplicar os conceitos de mapeamento de processos;
- Padronizar as atividades críticas;
- Estruturar e implementar o comitê de padronização.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através do gerenciamento da rotina dos processos e pelas reuniões gerenciais do comitê de padronização.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

4º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

4.4 / 5.3 / 6.1 / 6.2 / 6.3 / 7.1 / 7.5 / 9.1 / 10.1 / 10.3



Módulo 5 – Gestão de riscos

Conteúdo programático

- Termos e definições
- Princípios
- Estrutura da gestão de riscos
- Processos da gestão de riscos (definição de critérios, identificação de riscos, análise e avaliação de riscos, tratamento de riscos, monitoramento e análise crítica)

Resultados a serem alcançados

- Compreender a sistemática proposta pela norma ISO 31000:2009;
- Identificar, analisar, avaliar, tratar e monitorar os riscos associados aos processos da organização.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através da implementação e manutenção da sistemática de gestão de riscos na organização.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

5º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

4.4 / 5.3 / 6.1 / 6.2 / 6.3 / 7.5 / 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 9.1 / 10.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 6 - Competência

Conteúdo programático

- Conceitos preliminares
- Conhecimento organizacional
- Competência
- Conscientização

Resultados a serem alcançados

- Compreender a importância do desenvolvimento de competências para alcance dos resultados;
- Entender os componentes de competência (educação, treinamento, habilidades e experiência);
- Elaborar descrição de cargos com base na norma ISO 9001:2015;
- Elaborar plano de formação de competências.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através da elaboração das descrições de cargos a partir dos requisitos da norma ISO 9001:2015 e da implementação da sistemática de avaliação de desempenho.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

6º Mês

Requisitos normativos contemplados - (ISO 9001:2015)

7.1 / 7.2 / 7.3 / 9.1 / 10.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 7 – Monitoramento de processos

Conteúdo programático

- A organização e seus processos
- Objetivos estratégicos, gerenciais e operacionais
- KPI's (indicadores de gestão)

Resultados a serem alcançados

- Identificar os processos da organização;
- Estabelecer, implementar e manter indicadores de desempenho para os processos da organização.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através da identificação e gerenciamento otimizado dos novos indicadores de Gestão (estratégicos, gerenciais e operacionais).

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

7º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

4.4 / 8.5 / 9.1 / 9.3 / 10.3



Módulo 8 – Gerenciamento da rotina

Conteúdo programático

- A organização e seus processos
- O ciclo do PDCA (gerenciamento da rotina)
- Monitoramento de resultados
- Gerenciamento de resultados

Resultados a serem alcançados

- Identificar os processos da organização;
- Entender o ciclo do PDCA no gerenciamento da rotina da organização;
- Estabelecer sistemática de gerenciamento da rotina para os processos da organização.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através de avaliações periódicas internas, sob a forma de auditorias e reuniões gerenciais.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

8º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

4.4 / 8.5 / 9.1 / 9.3 / 10.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 9 – Método de análise de solução de problemas (MASP/ACR)

Conteúdo programático

- Anomalias e não conformidades
- Correção
- Ações corretivas
- Coleta de dados (Diagrama de Pareto, Estratificação)
- Ferramentas para identificação de causa-raiz de problemas (5 Por quês e Ishikawa);
- 5W2H

Resultados a serem alcançados

- Identificar fontes de anomalias e não conformidades;
- Diferenciar correção de ação corretiva;
- Aplicar ferramentas para identificação de causa-raiz e planejamento de ações corretivas (5W2H);
- Compreender a sistemática para avaliação da eficácia de ações corretivas.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através de aplicação prática das ferramentas para identificação de causa-raiz junto aos problemas da organização.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

9º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

6.1 / 8.7 / 9.1 / 10.2 / 10.3



Módulo 10 – Auditoria interna

Conteúdo programático

- Auditorias internas: objetivos e benefícios
- Etapas da auditoria interna
- Competência da equipe auditora
- Aplicação prática de auditoria interna

Resultados a serem alcançados

- Capacitar equipe de auditores internos a executar todas as etapas de uma auditoria interna baseada nos requisitos da norma ISO 19011 e ISO 9001.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através da realização de uma auditoria interna na organização.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

10º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

7.2 / 9.2



Módulo 11 – Análise crítica pela direção

Conteúdo programático

- A finalidade e importância da análise crítica pela direção
- O papel e participação das lideranças
- Entradas da ACD
- Saídas da ACD
- Registros associados
- Acompanhamento das ações de reuniões de análise crítica anteriores

Resultados a serem alcançados

- Capacitar os colaboradores da organização a planejar, implementar e manter a análise crítica pela direção de maneira efetiva, agregando resultados para a organização.

Forma de mensuração dos resultados

A aplicação desses conceitos será observada através da reunião de análise crítica pela direção.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

11º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

9.3



Módulo 12 – Auditoria de gap analysis (pré-auditoria)

Conteúdo programático

- Realização de pré-auditoria no sistema de gestão da qualidade da organização.

Resultados a serem alcançados

- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade da organização apresenta aderência aos requisitos da norma ISO 9001:2015.

Forma de mensuração dos resultados

Através do resultado da pré-auditoria, tendo como meta, mais de 85% dos requisitos, aderentes à norma ISO 9001:2015.

Carga horária

40 horas (presenciais)

Agenda

12º Mês

Requisitos normativos contemplados – (ISO 9001:2015)

Todos os requisitos



Anexo I - Macrocronograma

PROGRAMA DE FORMAÇÃO CONTINUADA EM GESTÃO	mês 1	mês 2	mês 3	mês 4	mês 5	mês 6	mês 7	mês 8	mês 9	mês 10	mês 11	mês 12
MÓDULO 1 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	■											
MÓDULO 2 - LIDERANÇA		■										
MÓDULO 3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL			■									
MÓDULO 4 - MAPEAMENTO DE PROCESSOS E SISTEMA DE PADRONIZAÇÃO				■								
MÓDULO 5 - GESTÃO DE RISCOS					■							
MÓDULO 6 - COMPETÊNCIA						■						
MÓDULO 7 - MONITORAMENTO DE PROCESSOS							■					
MÓDULO 8 - GERENCIAMENTO DA ROTINA								■				
MÓDULO 9 - MÉTODO DE ANÁLISE DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (MASP/ACR)									■			
MÓDULO 10 - AUDITORIA INTERNA (FORMAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS)										■		
MÓDULO 11 - ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO											■	
MÓDULO 12 - GAP ANALYSIS												■

