

## **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												■

