

CATÁLOGO

DE FORMAÇÃO



QUEM SOMOS

Empresa de consultoria de gestão, formada por uma equipa de profissionais com vários anos de experiência em consultoria.

A **e4pi** possui uma equipa técnica permanente e uma rede de consultores integrados, constituída por profissionais de diferentes áreas do conhecimento, e desenvolve parcerias com outras entidades, no sentido de criar sinergias e complementaridade nos serviços prestados, proporcionando valor acrescentado aos seus clientes, criando assim, uma rede de parceiros estratégicos, selecionados em função de princípios e valores similares aos seus.

MISSÃO

Criar parcerias efetivas e duradouras com os nossos clientes, procurando as soluções adequadas à concretização dos seus OBJETIVOS estratégicos, recorrendo às melhores práticas de gestão e à adequação e respeito pela sua cultura empresarial.

VISÃO

Ser uma empresa de referência, na consultoria de gestão e organização empresarial, contribuindo para o sucesso sustentado dos seus clientes, colaboradores e acionistas.

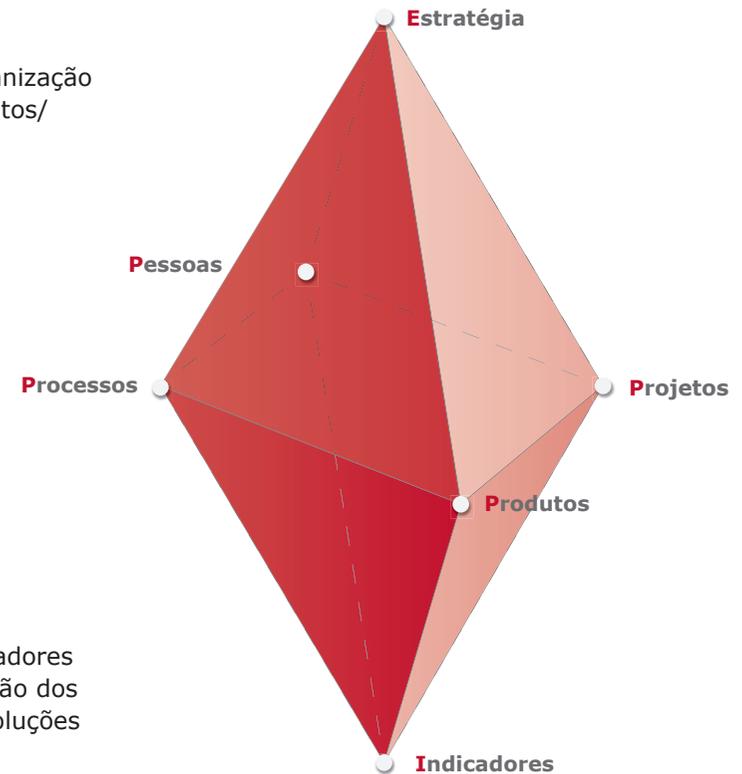
PRINCÍPIOS E VALORES

- > Confidencialidade
- > Responsabilidade
- > Honestidade
- > Disponibilidade
- > Integridade
- > Compromisso
- > Valor acrescentado

Porquê e4pi?

Tendo em consideração a Estratégia da organização nossa cliente, temos um portefólio de produtos/ serviços que atua em cada um dos P's:

- Processos
- Pessoas
- Produtos
- Projetos



sempre, associados a um conjunto de Indicadores que permitam a monitorização e quantificação dos objetivos definidos, bem como, validar as soluções encontradas.

A nossa oferta formativa está direcionada para a realização de Ações Intraempresa. Há a possibilidade de adaptação de todos os cursos existentes serem ajustados à realidade e necessidade específica de cada Organização.

Teremos sempre uma solução para o seu caso específico.

Contacte-nos para:

João Alves
Partner

telemóvel
(+351) 912 077 255

e-mail
joaoalves@e4pi.pt

Ana Baranto
Partner

telemóvel
(+351) 934 251 900

e-mail
anabaranto@e4pi.pt

Cátia Vieira
Partner

telemóvel
(+351) 913 245 31

e-mail
cataliavieira@e4pi.pt

Índice

05 GESTÃO DA QUALIDADE

09 LABORATÓRIOS

11 GESTÃO AMBIENTAL

13 SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

16 SEGURANÇA ALIMENTAR

19 GESTÃO FLORESTAL / CADEIA DE RESPONSABILIDADE (CdR)

21 COMPORTAMENTAL

24 RESPONSABILIDADE SOCIAL

26 PRODUTIVIDADE

31 GESTÃO DO RISCO

33 IDI - INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

35 SETOR AUTOMÓVEL

40 GESTÃO DE ENERGIA

42 ORGANISMOS DE INSPEÇÃO

GESTÃO DA QUALIDADE

➤ SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

NP EN ISO 9001

➤ NP EN ISO 9001

SENSIBILIZAÇÃO

➤ AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE

NP EN ISO 9001

➤ FERRAMENTAS BÁSICAS DA QUALIDADE

7 FBQ

➤ 7 NOVAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

7 NFQ

➤ SGQ NAS RESPOSTAS SOCIAIS

INTEGRAÇÃO ISS E ISO 9001

➤ CUSTOS DA QUALIDADE

SENSIBILIZAÇÃO

➤ GESTÃO DA QUALIDADE NA AEROESPACIAL, AVIAÇÃO
E DEFESA

AS 9100/EN 9100



SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

NP EN ISO 9001

OBJETIVOS

- > Identificar e interpretar os requisitos definidos na Norma de Sistemas de Gestão da Qualidade – NP EN ISO 9001;
- > Entender a importância da abordagem por processos;
- > Preparação dos formandos para a implementação de um sistema de gestão da qualidade de acordo com os requisitos da norma ISO 9001

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Os princípios da Gestão da Qualidade
- > O Sistema de Gestão da Qualidade
- > O modelo de Gestão da Qualidade
- > A abordagem por processos
- > Estudo detalhado dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001
- > A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade
- > Metodologias para Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade
- > Definição das etapas de um processo de Implementação
- > Exercícios de aplicação

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

DURAÇÃO

16 Horas

NP EN ISO 9001

SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Familiarização com os elementos da norma ISO 9001
- > Entender a abordagem por Processos

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO 9001
- > Objetivos da ISO 9001
- > Apresentação dos requisitos ISO 9001
- > Atividades críticas após a certificação
- > Auditorias de seguimento

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

DURAÇÃO

8 Horas

AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE

NP EN ISO 9001

OBJETIVOS

- > Adquirir conhecimentos e capacidades para a realização e gestão eficaz de auditorias internas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO 9001
- > Objetivos da ISO 9001
- > Revisão dos requisitos ISO 9001
- > Sistema de Avaliação e Quantificação
- > Etapas, objetivos e tipos de auditorias
- > Requisitos da Norma ISO 19011
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Não Conformidades comuns
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditor e do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefias e Auditores internos

DURAÇÃO

40 Horas

FERRAMENTAS BÁSICAS DA QUALIDADE

7 FBQ

OBJETIVOS

- > Fornecer aos participantes uma base sólida sobre as 7 ferramentas básicas da qualidade.
- > Consolidar os conhecimentos que permitem tomar decisões com base em factos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução às 7 ferramentas básicas da qualidade
- > Porquê utilizar as 7FBQ
- > Fluxogramas
- > Diagramas Causa-Efeito
- > Listas de Verificação
- > Histogramas
- > Diagramas de dispersão
- > Diagramas de Pareto
- > Cartas de Controlo
- > Exercícios práticos e ilustrativos

DESTINATÁRIOS

Chefes de equipa e colaboradores em geral

DURAÇÃO

16 Horas

7 NOVAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE

7 NFQ

OBJETIVOS

- > Fornecer aos participantes uma base sólida sobre as 7 novas ferramentas da qualidade.
- > Consolidar os conhecimentos que permitem tomar decisões com base em factos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução às 7 novas ferramentas da qualidade
- > Porquê utilizar estas novas 7 ferramentas
- > Diagrama de Afinidades
- > Diagrama de inter-relação
- > Diagrama de árvore
- > Matrizes de priorização
- > Matrizes gerais
- > Diagrama de precedências
- > Diagrama de decisões
- > Exercícios práticos e ilustrativos

DESTINATÁRIOS

Chefes de equipa e colaboradores em geral

DURAÇÃO

16 Horas

SGQ NAS RESPOSTAS SOCIAIS

INTEGRAÇÃO ISS E ISO 9001

OBJETIVOS

- > Compreender como o Terceiro Sector sente a necessidade de acompanhar as tendências do mercado, demonstrando o seu compromisso com a Qualidade e transparência na relação com os seus Stakeholders, dando cumprimento às exigências da qualidade nas respostas sociais exigidas pela Segurança Social.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > A Gestão da Qualidade nas Instituições.
- > Integração dos manuais do ISS com a ISO 9001.
- > Estudo dos requisitos e sua aplicação nas Instituições.
- > O processo de certificação.

DESTINATÁRIOS

Dirigentes, técnicos de Respostas Sociais e responsáveis pela Gestão da Qualidade.

DURAÇÃO

16 Horas

CUSTOS DA QUALIDADE SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Sensibilizar os participantes para os aspetos económicos da qualidade e da não-qualidade
- > Abordar os métodos, práticas e ferramentas de suporte aos sistemas de custos da qualidade

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Aspetos económicos da qualidade
- > O impacto dos custos da qualidade
- > Definição das categorias e elementos dos custos da qualidade
- > A norma NP 4239
- > Vantagens de um sistema de custos da qualidade
- > Custos de prevenção
- > Custos de avaliação
- > Custos das falhas internas
- > Custos das falhas Externas
- > A implementação de um sistema de custos da qualidade
- > Relatórios do sistema de custos da qualidade
- > Seguimento e estabelecimento de ações corretivas
- > A utilização de software

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores

DURAÇÃO

8 Horas

GESTÃO DA QUALIDADE NA AEROESPACIAL, AVIAÇÃO E DEFESA

AS 9100/EN 9100

OBJETIVOS

- > Identificar e interpretar os requisitos definidos na Norma de Sistemas de Gestão da Qualidade – EN 9100;
- > Entender a importância da abordagem por processos;
- > Preparação dos formandos para a implementação de um sistema de gestão da qualidade de acordo com os requisitos da norma EN 9100.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Os princípios da Gestão da Qualidade
- > O Sistema de Gestão da Qualidade
- > O modelo de Gestão da Qualidade
- > A abordagem por processos
- > Estudo detalhado dos requisitos da EN 9100
- > Requisitos adicionais relativamente à ISO 9001
- > A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade
- > Metodologias para Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade
- > Definição das etapas de um processo de Implementação
- > Exercícios de aplicação

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

DURAÇÃO

16 Horas

LABORATÓRIOS

➤ ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS
NP EN ISO/IEC 17025

➤ AUDITORIAS INTERNAS A LABORATÓRIOS
NP EN ISO/IEC 17025

➤ METROLOGIA
GESTÃO EFICIENTE DE EQUIPAMENTOS



ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS NP EN ISO/IEC 17025

OBJETIVOS

- > Saber como implementar um sistema de gestão que responda aos requisitos da norma NP EN ISO 17025;
- > Entender a aplicação dos critérios para uma Acreditação IPAC;
- > Gerir um sistema acreditado de forma racional, otimizando recursos técnicos e humanos;
- > Evidenciar máxima competência técnica em todas as atividades realizadas.
- > Reconhecer a importância e o impacto da atividade na economia nacional.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Requisitos da norma NP EN ISO 17025
- > Requisitos de gestão e requisitos técnicos
- > Pontos críticos da norma
- > Identificação em cada requisito das falhas mais comuns e as questões que geram maiores dúvidas.
- > Contextualização da acreditação e do seu papel no mercado;
- > Regras IPAC – regulamentos, guias interpretativos, formulários
- > Critérios específicos de acreditação para as diferentes áreas técnicas

DESTINATÁRIOS

Gestores e técnicos de laboratório com responsabilidades na implementação e/ou gestão do Sistema da Qualidade do Laboratório.

DURAÇÃO

16 Horas

AUDITORIAS INTERNAS A LABORATÓRIOS NP EN ISO/IEC 17025

OBJETIVOS

- > Adquirir conhecimentos e capacidades para a realização e gestão eficaz de auditorias internas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO 17025
- > Objetivos da ISO 17025
- > Revisão dos requisitos ISO 17025
- > Sistema de Avaliação e Quantificação
- > Etapas, objetivos e tipos de auditorias
- > Requisitos da Norma ISO 19011
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Não Conformidades comuns
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditor e do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefias e Auditores internos

DURAÇÃO

40 Horas

METROLOGIA GESTÃO EFICIENTE DE EQUIPAMENTOS

OBJETIVOS

- > Reconhecer na prática a terminologia associada à Metrologia;
- > Saber realizar um plano de controlo de equipamentos com vista à redução de custos;
- > Realizar na prática a análise de certificados de calibração / resultados de verificação.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Definições de alguns conceitos básicos de metrologia
- > Interpretação dos históricos de cada equipamento e dos critérios a ter em conta para a elaboração de programas de calibração.
- > Interpretação de certificados de calibração
- > Realização de casos de estudo

DESTINATÁRIOS

Responsáveis Técnicos e Técnicos de Ensaio

DURAÇÃO

8 Horas

GESTÃO AMBIENTAL

➤ SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL
NP EN ISO 14001

➤ SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL
NP EN ISO 14001

➤ AUDITORIAS INTERNAS AMBIENTAIS
NP EN ISO 14001



SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL NP EN ISO 14001

OBJETIVOS

- > Pretende-se que no final da ação os formandos estejam aptos a identificar e sistematizar os conceitos de gestão ambiental e conceber e implementar um Sistema de Gestão Ambiental.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > A Norma NP EN ISO 14001
- > Implementação de um Sistema de Gestão Ambiental
- > Política Ambiental
- > Aspetos e impactes ambientais significativos
- > Objetivos e metas e o estabelecimento de programas ambientais
- > Indicadores ambientais
- > Controlo operacional
- > Prevenção e reposta a emergências
- > Verificação
- > Passos para a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental
- > Avaliação da significância dos aspetos ambientais
- > Avaliação do desempenho ambiental
- > Principais impactes ambientais e medidas de controlo/minimização
- > Poluição Atmosférica
- > Poluição das Águas
- > Resíduos e contaminação dos solos
- > Consumo de recursos, ruído
- > Legislação – Licenciamentos, Água, Ar, Resíduos, Energia e combustíveis, Substâncias Perigosas

DESTINATÁRIOS

Chefias e Responsável Certificação

DURAÇÃO

16 Horas

SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL NP EN ISO 14001

OBJETIVOS

- > Compreender o que significa a Gestão Ambiental
- > Explicação resumida dos requisitos da Norma NP EN ISO 14001

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Em que consiste a Gestão Ambiental
- > O que é a Norma NP EN ISO 14001
- > Benefícios da implementação da NP EN ISO 14001
- > Aspetos Ambientais Significativos
- > A Política Ambiental
- > O Manual e os Procedimentos Ambientais
- > Controlo Operacional do Sistema
- > Auditoria Interna ao SGA
- > Registos e documentação
- > Objetivos, Metas e Programas
- > Revisão pela Direção
- > Comunicação externa e informação
- > Auditoria e validação externa do Sistema.

DESTINATÁRIOS

Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

AUDITORIAS INTERNAS AMBIENTAIS NP EN ISO 14001

OBJETIVOS

- > Adquirir os conhecimentos e capacidades para a realização e gestão eficaz de auditorias internas de acordo com a ISO 14001.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO 14001
- > OBJETIVOS da ISO14001
- > Revisão dos requisitos ISO14001
- > Implementação do Sistema de Gestão Ambiental
- > Fase de planeamento: Identificação de aspetos ambientais e avaliação dos impactos associados
- > Introdução às auditorias internas do ambiente
- > Introdução à norma ISO19011
- > Etapas, objetivos e tipos de auditorias
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Não Conformidades comuns
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditor e do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefias, Auditores internos

DURAÇÃO

40 Horas

SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

- SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

OHSAS 18001 / NP 4397

- SEGURANÇA & SAÚDE DO TRABALHO SENSIBILIZAÇÃO

- AUDITORIAS INTERNAS SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

OHSAS 18001

- PRIMEIROS SOCORROS



SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

OHSAS 18001 / NP 4397

OBJETIVOS

- > Conhecer e aplicar os requisitos da OHSAS 18001:2007 / NP 4397
- > Habilitar os participantes na realização de um planeamento para a implementação dos requisitos da Norma OHSAS 18001 /NP 4397

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução à Norma OHSAS 18001 /NP 4397
- > Política de Segurança e Higiene Laboral
- > Planificação
- > Riscos Laborais, requisitos e objetivos
- > Identificação e avaliação de riscos laborais
- > Requisitos legais e outros requisitos
- > Integração ao sistema de gestão existente
- > Comprovativos e ação corretiva
- > Seguimento e medição
- > Avaliação do cumprimento legal
- > Não conformidade, Ação Corretiva e Ação Preventiva
- > Acidentes e Incidentes
- > Controlo de Registos
- > Auditorias internas
- > Responsabilidades da Direção
- > Seguimento e medição
- > Aplicação prática na empresa

DESTINATÁRIOS

Chefias e Responsável Certificação

DURAÇÃO

24 Horas

SEGURANÇA & SAÚDE DO TRABALHO SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Adquirir competências básicas na área da Segurança e Saúde do Trabalho, que permitam o desempenho das funções de prevenção, que estão consagradas na lei e que são de carácter obrigatório.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Conceitos básicos de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho
- > Enquadramento histórico
- > Introdução à Prevenção de Riscos Profissionais
- > Quadro Legal básico em matéria de Prevenção de Riscos Profissionais
- > Riscos Gerais e a sua Prevenção
- > Riscos relacionados com as Condições de Segurança
- > Riscos relacionados com o Meio de Trabalho
- > Sistemas elementares de Controlo de Riscos, Protecção Coletiva e Protecção Individual
- > Noções básicas de Gestão da Prevenção de Riscos Profissionais
- > Organização da Prevenção na Empresa
- > Noções básicas de atuação em Emergência e Evacuação
- > A importância dos Primeiros Socorros
- > Controlo de Saúde dos Trabalhadores.

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

AUDITORIAS INTERNAS EM SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO

OHSAS 18001

OBJETIVOS

- > Adquirir os conhecimentos e capacidades para a realização e gestão eficaz de auditorias internas de acordo com a OHSAS 18001.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a OHSAS 18001
- > Objetivos da OHSAS 18001
- > Revisão dos requisitos OHSAS 18001
- > Sistema de Avaliação e Quantificação
- > Introdução à norma ISO19011
- > Etapas, objetivos e tipos de auditorias
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Não Conformidades comuns
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditor e do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefias, Auditores internos

DURAÇÃO

40 Horas

PRIMEIROS SOCORROS

OBJETIVOS

- > Habilitar os formandos com conhecimentos, teóricos e práticos, que lhes permitam prestar a primeira assistência a vítimas de acidente ou de doença súbita.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Sistema integrado de emergência médica
- > Exame da vítima
- > Suporte básico de vida
- > Controlo de hemorragias
- > Choque
- > Emergências médicas
- > Intoxicações
- > Lesões da pele
- > Fraturas
- > Traumatismos cranianos e da coluna
- > Avaliação

DESTINATÁRIOS

Colaboradores da empresa e elementos pertencentes a equipas de primeiros socorros.

DURAÇÃO

24 Horas

SEGURANÇA ALIMENTAR

- HACCP
ANÁLISE DE PERIGOS E CONTROLO DOS PONTOS CRÍTICOS
- IMPLEMENTAR O SISTEMA DE GESTÃO
DE SEGURANÇA ALIMENTAR
SENSIBILIZAÇÃO
- AUDITORIAS INTERNAS EM
SEGURANÇA ALIMENTAR
NP EN ISO 22000
- GESTÃO DE SITUAÇÕES DE CRISE
NO SECTOR ALIMENTAR



HACCP ANÁLISE DE PERIGOS E CONTROLO DOS PONTOS CRÍTICOS

OBJETIVOS

- > Adquirir os conhecimentos necessários ao cumprimento do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar, baseado na metodologia HACCP- Hazard Analysis Critical Control Points.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > HACCP : Terminologia e Conceitos Fundamentais
- > Os 7 princípios do HACCP
- > Análise de Perigos e Avaliação de Risco
- > Etapas do Procedimento HACCP
- > A importância da implementação e manutenção do Sistema HACCP – a melhoria contínua
- > A certificação HACCP – ISO 22000
- > Noções gerais de Segurança Alimentar
- > Limpeza e desinfeção:
- > Higiene pessoal

DESTINATÁRIOS

Colaboradores da Empresa que desempenhem tarefas em contato direto com produtos alimentares.

DURAÇÃO

24 Horas

IMPLEMENTAR O SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA ALIMENTAR SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Conhecer os requisitos da Norma NP EN ISO 22000
- > Entender a norma como base para a Gestão da Segurança Alimentar
- > Aplicar os requisitos da Norma NP EN ISO 22000 na empresa

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > A Norma NP EN ISO 22000
- > Objetivos da implementação dos requisitos da NP EN ISO 22000
- > Os 4 elementos chave:
- > A comunicação interativa
- > A implementação de Boas Práticas de fabrico (pré-requisitos)
- > Controlo de Perigos (HACCP)
- > Requisitos do Sistema de Gestão
- > Princípios do HACCP e correspondência à Norma NP EN ISO 22000
- > Requisitos da NP EN ISO 22000
- > Plano de Implementação
- > Atividades críticas após Certificação
- > Auditorias de seguimento

DESTINATÁRIOS

Chefias e Responsável Certificação

DURAÇÃO

24 Horas

AUDITORIAS INTERNAS EM SEGURANÇA ALIMENTAR NP EN ISO 22000

OBJETIVOS

- > Adquirir os conhecimentos e capacidades para a realização e gestão eficaz de auditorias internas de acordo com a ISO 22000.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO 22000
- > Objetivos da ISO 22000
- > Revisão dos requisitos ISO 22000
- > Sistema de Avaliação e Quantificação
- > Introdução à norma ISO 19011
- > Etapas, objetivos e tipos de auditorias
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Não Conformidades comuns
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditor e do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefias, Auditores internos

DURAÇÃO

40 Horas

GESTÃO DE SITUAÇÕES DE CRISE NO SECTOR ALIMENTAR

OBJETIVOS

- > No final da ação, os participantes estarão aptos a gerir e implementar planos de gestão de crises na área alimentar que possam afetar a competitividade e imagem das empresas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é uma crise
- > Fases da evolução de uma crise
- > Gestão em ambiente de crise
- > Imagem e vulnerabilidade das empresas no sector alimentar.
- > Identificação dos aspetos que possam conduzir a situações de crise.
- > Avaliação dos riscos e potenciais consequências.
- > Técnicas de gestão e controlo da informação: Comunicação interna e externa face a situações de risco
- > Fecho de uma crise

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

16 Horas

GESTÃO FLORESTAL / CADEIA DE RESPON- SABILIDADE (CdR)

➤ CERTIFICAÇÃO FSC – PEFC
CADEIA DE RESPONSABILIDADE



CERTIFICAÇÃO FSC – PEFC CADEIA DE RESPONSABILIDADE

OBJETIVOS

- > Conhecer os requisitos das normas de certificação da CdR - Cadeia de Responsabilidade FSC e PEFC

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Os dois principais sistemas de certificação da cadeia de responsabilidade (CdR): FSC e PEFC
- > O conceito da CdR, âmbito e tipo de certificados FSC possíveis
- > O processo de certificação da CdR
- > A norma FSC para a CdR: FSC-STD-40-004
- > A norma FSC para madeira controlada: FSC-STD-40-005
- > A norma FSC para material recuperado: FSC-STD-40-007
- > A norma FSC multi-site: FSC-STD-40-003
- > A nova norma PEFC para a CdR: PEFC ST 2002:2010
- > Principais alterações dos requisitos PEFC para a CdR
- > Uso de rótulos e alegações FSC e PEFC: normas aplicáveis e regras básicas

DESTINATÁRIOS

Representantes da Gestão, Diretores ou Gestores de FSC e PEFC e Auditores internos

DURAÇÃO

16 Horas

COMPORTAMENTAL

- ATENDIMENTO
TELFÓNICO E PRESENCIAL
- GESTÃO DE CONFLITOS
NUMA ÓTICA CONSTRUTIVA
- GESTÃO DO TEMPO
GERIR PRIORIDADES
- SISTEMA DE SUGESTÕES
SUGESTÕES DE MELHORIA



ATENDIMENTO TELEFÓNICO E PRESENCIAL

OBJETIVOS

- > Adquirir conhecimentos e capacidades para comunicar eficazmente com os clientes
- > Identificar as regras básicas para desempenhar um bom atendimento telefónico ou presencial

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Dificuldades específicas no Processo de Comunicação.
- > Conhecer as reações que provocam nos demais os nossos comportamentos.
- > Fatores que determinam um "comportamento assertivo".
- > Ferramentas de Melhoria da Comunicação:
- > Aspetos fundamentais do Atendimento.
- > Transmissão das regras básicas do Atendimento.
- > Explicação dos princípios da Qualidade no Atendimento.
- > Vantagens e desvantagens do telefone.
- > Apresentação das regras para um bom atendimento telefónico.
- > Elementos chave do Atendimento Presencial.
- > Utilizar eficazmente o telefone como ferramenta de resposta rápida a solicitações e soluções de problemas urgentes.
- > Acolher com eficácia e amabilidade os clientes.
- > Abordar eficazmente as queixas e reclamações.
- > Identificar as diferentes fases de avaliação da Qualidade do Atendimento.

DESTINATÁRIOS

Colaboradores que façam atendimento ao público

DURAÇÃO

16 Horas

GESTÃO DE CONFLITOS NUMA ÓTICA CONSTRUTIVA

OBJETIVOS

- > Perspetivar o conflito numa ótica construtiva e positiva;
- > Analisar e interpretar os fatores determinantes numa situação conflitual e adotar atitudes e comportamentos eficazes para uma resolução eficaz;
- > Selecionar a(s) forma(s) de lidar com uma situação conflitual concreta.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > As situações de tensão e de conflito na organização
- > O que caracteriza uma situação conflitual?
- > Os fatores determinantes de uma situação conflitual
- > O potencial criativo e inovador do conflito - uma abordagem construtiva e positiva
- > Identificar tipos, formas e expressões dos conflitos
- > Um modelo para a análise do conflito
- > Estádios de um processo conflitual
- > Os sistemas envolvidos: a comunicação, a autoridade, as representações, as motivações e os recursos
- > Conflitos interpessoais e intergrupais nas empresas - relações funcionais e hierárquicas
- > Desenvolver atitudes e comportamentos facilitadores da resolução de conflitos
- > Que opções para lidar com o conflito
- > A negociação como processo de gestão de conflitos
- > Auto-conhecimento dos seus pontos fortes e fracos e estilo de negociação
- > Identificar o que é e o que não é negociável
- > Preparar a negociação
- > Escolher a estratégia
- > Conduzir o processo negocial com flexibilidade.

DESTINATÁRIOS

Equipas Dirigentes e Chefias

DURAÇÃO

24 Horas

GESTÃO DO TEMPO gerir prioridades

OBJETIVOS

- > Reconhecer as prioridades pessoais, profissionais e organizacionais;
- > Conciliar as prioridades na função, a partir das prioridades dos clientes;
- > Saber identificar os fatores desperdiçadores do tempo na sua função, e escolher algumas soluções para os controlar;

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > A importância do fator tempo nas organizações
- > A avaliação objetiva e subjetiva do tempo
- > A competitividade baseada no tempo
- > Os prazos de resposta aos clientes
- > Gerir o tempo em função do tempo do cliente
- > As características pessoais face à gestão do tempo
- > Formas de utilização do tempo
- > Eficácia/Eficiência - os resultados para o cliente e para a organização
- > Clarificar as prioridades pessoais, profissionais e organizacionais
- > Os fatores desperdiçadores do tempo
- > Diagnóstico dos fatores que determinam as disfuncionalidades na utilização do tempo
- > Inventariação e análise de possíveis formas de fazer face aos fatores desperdiçadores
- > Elaboração de um plano de soluções adequadas à função e ao seu contexto organizacional
- > Planeamento e controlo do tempo

DESTINATÁRIOS

Equipas Dirigentes, Chefias e colaboradores em geral

DURAÇÃO

16 Horas

SISTEMA DE SUGESTÕES

SUGESTÕES DE MELHORIA

OBJETIVOS

- > Compreender os desafios e finalidades de um Sistema de Sugestões.
- > Identificar as fases-chave de um Sistema de Sugestões e o seu critério de eficácia.
- > Descobrir as armadilhas a evitar e os meios e ferramentas que o permitem.
- > Elaborar o seu próprio plano de implementação de um Sistema de Sugestões.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Porque é que os Sistemas de Sugestões são um tema da atualidade?
- > Finalidades de um Sistema de Sugestões e critérios de valor.
- > As fases-chave de um Sistema de Sugestões - do nascimento de uma ideia à sua implementação e sua valorização.
- > As condições de sucesso ligadas a cada fase do Sistema.
- > Recomendações de implementação e ferramentas práticas.
- > O Plano de Ação para implementar um Sistema de Sugestões: apresentação e análise.

DESTINATÁRIOS

Equipas Dirigentes

DURAÇÃO

8 Horas

RESPONSABILIDADE SOCIAL

► Responsabilidade Social
SA 8000/NP 4469
Sensibilização



RESPONSABILIDADE SOCIAL

SA 8000/NP 4469

SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Sensibilizar os participantes para os requisitos da norma SA 8000/NP 4469 de Responsabilidade Social.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Apresentação das normas SA 8000 / NP 4469
- > Elementos da Responsabilidade Social
- > Benefícios da certificação SA 8000/NP 4469
- > Responsabilidades e papéis: Administração, Gestores, Diretores e Colaboradores
- > Road-map para a certificação
- > Integração com outras normas e referenciais (p.ex. ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001)
- > Dificuldades típicas na implementação
- > Fatores de sucesso
- > Requisitos de documentação

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

PRODUTIVIDADE

- **BALANCE SCORECARD**
(BSC)
- **METODOLOGIA 5 S**
ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DOS ESPAÇOS DE TRABALHO
- **6 SIGMA**
A METODOLOGIA E OS DESAFIOS
- **VALUE STREAM MAPPING**
ANÁLISE DA CADEIA DE VALOR
- **SMED**
SENSIBILIZAÇÃO
- **SMED**
APLICADO A UM CASO PRÁTICO
- **POKE – YOKE**
SISTEMAS ANTI-ERRO
- **TPM – TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE**
SENSIBILIZAÇÃO
- **TPM – TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE**
APLICADO A UM CASO PRÁTICO
- **KANBAN**
APLICADO A UM CASO PRÁTICO
- **OEE**
OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS
- **AS FERRAMENTAS DO LEAN**
INTRODUÇÃO



BALANCE SCORECARD (BSC)

OBJETIVOS

- > Adquirir as competências e metodologias, que permitam conhecer, compreender e saber aplicar os conceitos ligados ao "Balanced Scorecard", no quadro da Gestão Estratégica das Organizações.
- > Saber implementar um program de "Balanced Scorecard".

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Conceitos do BSC
- > Barreiras à estratégia
- > Origem, objetivos e benefícios do BSC
- > Perspetivas do BSC – Financeira, Clientes, Processos e Inovação e Aprendizagem
- > Mapa da estratégia
- > Fatores Críticos de Sucesso (FCS)
- > OBJETIVOS, Indicadores e Metas de desempenho
- > Métricas do BSC
- > Iniciativas estratégicas
- > Relação com Sistemas de Gestão – ISO9001, ISO9004, EFQM,...
- > Planeamento, desenvolvimento e monitorização de um plano estratégico baseado no BSC
- > Etapas de desenvolvimento de um programa de BSC
- > Apresentação de caso prático (case study)

DESTINATÁRIOS

Diretores e outras Chefias, Responsáveis por iniciativas de desenvolvimento de BSC e demais funções ligadas à gestão empresarial.

DURAÇÃO

24 Horas

METODOLOGIA 5 S ORGANIZAÇÃO E LIMPEZA DOS ESPAÇOS DE TRABALHO

OBJETIVOS

- > Compreender quais são os métodos e ferramentas que suportam a metodologia dos 5S
- > Explorar as razões pelas quais os 5S podem ajudar na melhoria da qualidade e da produtividade
- > Compreender a metodologia e como se pode implementar nos locais de trabalho.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução aos 5S
- > O que são os 5S
- > Filosofia dos 5S
- > Vantagens e Benefícios
- > Os 7 desperdícios mortais
- > 1º S - Seiri – Separar + Aplicação prática
- > 2º S - Seiton - Organizar + Aplicação prática
- > 3º S - Seiso - Limpar + Aplicação prática
- > 4º S - Seiketsu - Normalizar + Aplicação prática
- > 5º S - Shitsuke - Sistematizar + Aplicação prática
- > Sistemas de suporte aos 5S
- > Gestão de etiquetas
- > Auditorias e checklists
- > Sistema de Indicadores

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e Operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

24 Horas

Pré-Requisitos:

Para que a ação tenha a componente prática é absolutamente essencial a disponibilização de uma área (produção, logística, manutenção, qualidade, administrativa ou outra) para a aplicação prática imediata dos conceitos e obtenção de resultados imediatos, bem como assegurar a disponibilidade dos recursos necessários

6 SIGMA A METODOLOGIA E OS DESAFIOS

OBJETIVOS

- > Compreensão do processo e programa de implementação Six Sigma
- > Compreensão da metodologia DMAIC e como aplicá-la corretamente
- > Compreender as dificuldades associadas a um projecto Six Sigma

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução à metodologia Six Sigma
- > O que é o Six Sigma?
- > Elementos de um programa Six Sigma
- > Qual o papel do Six Sigma na empresa
- > Benefícios do Six Sigma
- > Responsabilidades e Papéis; os executivos; "champions"; Black Belts; Green Belts; Yellow Belts;
- > Alinhamento do Six Sigma com os OBJETIVOS estratégicos da empresa
- > A utilização e finalidade dos indicadores operacionais
- > A metodologia DMAIC: "Define"; "Measure"; "Analyze"; "Improve"; "Control"
- > O modelo de implementação do Six Sigma
- > A seleção de projetos
- > Acompanhamento dos projetos

DESTINATÁRIOS

Diretores e Chefias

DURAÇÃO

16 Horas

VALUE STREAM MAPPING ANÁLISE DA CADEIA DE VALOR

OBJETIVOS

- > Sensibilizar os participantes para a importância da cadeia de valor
- > Analisar os processos numa óptica de “valor acrescentado”
- > Desenvolver planos de ação para a melhoria da produtividade

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Conceitos de “Lean Thinking”
- > Cadeia de valor e o “valor acrescentado”
- > Ciclo de vida do produto / serviço e o “Takt-time”
- > Revisão dos conceitos de desperdício
- > Identificação sistemática de desperdícios nas operações
- > Metodologia de análise da cadeia de valor
- > Cálculo de inventários
- > Documentação de suporte
- > Análise do processo selecionado
- > Definição de ações de melhoria
- > Validação do ciclo de vida do produto/serviço
- > Implementação de melhorias
- > Análise e realização de um caso prático da empresa

DESTINATÁRIOS

Equipas Dirigentes

DURAÇÃO

24 Horas

SMED SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Fornecer conhecimentos que permitam a melhoria da produtividade e da rentabilidade dos processos.
- > Fundamentar os métodos necessários para a eliminação sistemática dos tempos de paragem das máquinas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao SMED
- > Relação com as ferramentas de melhoria contínua
- > O impacto do SMED nas operações produtivas
- > Separação de operações externas e internas
- > Transformação de operações internas em externas
- > Racionalização das operações externas e internas
- > Aplicação da metodologia SMED a um caso simulado

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

Pré-Requisitos:

Recomenda-se alguns conhecimentos sobre a filosofia Lean Production

SMED APLICADO A UM CASO PRÁTICO

OBJETIVOS

- > Fornecer conhecimentos que permitam a melhoria da produtividade e da rentabilidade dos processos.
- > Fundamentar os métodos necessários para a eliminação sistemática dos tempos de paragem das máquinas.
- > Aplicação a um caso prático real selecionado pelos participantes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao SMED
- > Relação com as ferramentas de melhoria contínua
- > O impacto do SMED nas operações produtivas
- > Identificação do processo na área a abordar
- > Levantamento de necessidades
- > Filmagem e visualização do processo selecionado
- > Registo e discussão das observações
- > Separação de operações externas e internas
- > Transformação de operações internas em externas
- > Racionalização das operações externas e internas
- > Planeamento das modificações
- > Elaboração do novo procedimento operativo
- > Realização, filmagem e registo do novo processo operativo
- > Repetição do processo para mais melhorias
- > Desenvolvimento e implementação de melhorias

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

32 Horas

Pré-Requisitos:

É essencial a disponibilização de uma área da produção para a aplicação prática imediata dos conceitos e, também, assegurar a disponibilidade dos recursos necessários.

POKE – YOKE SISTEMAS ANTI-ERRO

OBJETIVOS

- > Fornecer os conhecimentos que permitem a melhoria da qualidade, da produtividade e da rentabilidade dos processos.
- > Fundamentar os métodos necessários para a eliminação sistemática de controlo da qualidade.
- > Resolver um problema real selecionado (apresentado) pelos participantes

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é o Poka-Yoke?
- > A teoria que suporta o Poka-Yoke
- > Fontes de erros e defeitos
- > Onde e quando procurar erros e defeitos
- > Utilizações do Poka-Yoke
- > Necessidade de Poka-Yoke
- > Benefícios do Poka-Yoke
- > Dispositivos e exemplos
- > O método de análise e definição
- > Desenvolvimento e implementação de melhorias
- > Análise e realização de um caso prático da empresa

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

Pré-Requisitos:

Esta formação requer uma actividade prévia de preparação com os responsáveis relevantes. É indispensável que os participantes tenham um bom conhecimento operacional do processo / produto em análise

TPM – TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE SENSIBILIZAÇÃO

OBJETIVOS

- > Fornecer os conhecimentos que permitem a melhoria da eficiência, da produtividade e da rentabilidade dos processos.
- > Fundamentar os métodos necessários para a melhoria sistemática da eficiência global dos equipamentos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao TPM (Total Productive Maintenance)
- > As fases da gestão dos equipamentos
- > Os objetivos do TPM
- > Elementos do TPM
- > Organização eficaz para melhores resultados através do TPM
- > Eliminação dos tempos de paragem, downtime e de indisponibilidade
- > A influência dos defeitos na eficiência dos equipamentos
- > Melhoria sistemática da Produtividade
- > Definição do OEE
- > Identificação e medição dos componentes do OEE
- > Objetivos para o OEE – desenvolvimento
- > Priorização das ações TPM
- > Manutenção autónoma

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

TPM – TOTAL PRODUCTIVE MAINTENANCE APLICADO A UM CASO PRÁTICO

OBJETIVOS

- > Fornecer os conhecimentos que permitem a melhoria da eficiência, da produtividade e da rentabilidade dos processos.
- > Fundamentar os métodos necessários para a melhoria sistemática da eficiência global dos equipamentos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao TPM (Total Productive Maintenance)
- > As fases da gestão dos equipamentos
- > Os objetivos do TPM
- > Elementos do TPM
- > Organização eficaz para melhores resultados através do TPM
- > Eliminação dos tempos de paragem, downtime e de indisponibilidade
- > A influência dos defeitos na eficiência dos equipamentos
- > Melhoria sistemática da Produtividade
- > Definição do OEE
- > Identificação e medição dos componentes do OEE
- > Objetivos para o OEE – desenvolvimento
- > Priorização das ações TPM
- > Manutenção autónoma
- > Desenvolvimento e implementação de melhorias
- > Análise e realização de um caso prático da empresa

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

DURAÇÃO

40 Horas

Pré-Requisitos:

A sessão prática deverá ser realizada algum tempo após das sessões teóricas

KANBAN APLICADO A UM CASO PRÁTICO

OBJETIVOS

- > Fornecer conhecimentos que permitem a melhoria da produtividade e da rentabilidade dos processos.
- > Fundamentar os métodos necessários para a eliminação sistemática stocks intermédios e finais.
- > Resolver o problema real selecionado (apresentado) pelos participantes.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao Kanban
- > Relação com as ferramentas de melhoria contínua
- > Identificação do processo/ área a abordar
- > Levantamento de necessidades
- > Princípios básicos do kanban
- > Regras de utilização
- > Sistemas de suporte : programa de produção, etiquetas, quadro de registo e planeamento, zonas específicas
- > Determinação das necessidades do cliente e comparação com o volume em curso de produção
- > Regras de funcionamento: normalização na área de trabalho
- > Indicadores e sistema de acompanhamento
- > O método de análise e definição
- > Desenvolvimento e implementação de melhorias
- > Análise e realização de um caso prático da empresa

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores, Colaboradores em geral

Pré-Requisitos:

É essencial a disponibilização de uma área da produção para a aplicação prática imediata dos conceitos e, também, assegurar a disponibilidade dos recursos necessários

DURAÇÃO

24 Horas

OEE OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS

OBJETIVOS

- > Compreender o conceito do OEE e as suas consequências
- > Saber como calcular e analisar o OEE numa situação real da empresa
- > Aprender a prever os benefícios financeiros associados à melhoria do OEE

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Definição do OEE
- > "As seis perdas"
- > Identificação e medição dos componentes do OEE
- > Estratégias de melhoria do OEE
- > A estimativa dos benefícios financeiros para a empresa através da melhoria do OEE
- > O envolvimento do operador de produção na melhoria do OEE
- > A manutenção autónoma (vantagens e dificuldades)
- > O Plano de Implementação

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores

DURAÇÃO

8 Horas

AS FERRAMENTAS DO LEAN INTRODUÇÃO

OBJETIVOS

- > Compreender qual a filosofia e os princípios que suportam o Lean Production
- > Conhecer as diferentes metodologias e ferramentas do Lean Production
- > Saber quais as diferentes ferramentas aplicáveis na sua Organização

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao Lean Production
- > Os Princípios do Lean Production
- > Abordagem às ferramentas e metodologias do Lean Production
- > VSM – Value Stream Mapping
- > Os 5S's
- > Padronização de Operações (SOP's – Standard Operating Procedures)
- > Sistemas Pull
- > Balanceamento de Linhas
- > Nivelamento de Produção – Heijunka
- > SMED – Mudança rápida de ferramentas
- > Poka-Yoke – Sistemas à prova de erros
- > TPM – Manutenção Produtiva Total
- > Kaizen – Melhoria Contínua
- > A Gestão Visual

DESTINATÁRIOS

Equipas Dirigentes e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Lean.

DURAÇÃO

16 Horas

GESTÃO DO RISCO

➤ GESTÃO DO RISCO
ISO 31000



GESTÃO DE RISCO

ISO 31000

OBJETIVOS

- > Familiarização com os elementos da Norma ISO 31000.
- > Transmitir os métodos e a abordagem para uma implementação eficaz da Norma ISO 31000.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO 31000
- > Objetivos da ISO 31000
- > Benefícios da aplicação da ISO 31000
- > Os requisitos da ISO 31000
- > Plano de implementação da ISO 31000
- > Ferramentas de Gestão de Risco
- > Relação com outras normas de Gestão

DESTINATÁRIOS

Quadros médios e superiores de todas as áreas departamentais

DURAÇÃO

16 Horas

IDI - INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO

➤ SISTEMA DE GESTÃO DE IDI
INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO - NP 4457

➤ AUDITORIAS IDI
NP 4461 / NP 4457



SISTEMA DE GESTÃO DE IDI INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO NP 4457

OBJETIVOS

- > Conhecer os requisitos da Norma NP 4457
- > Adequar o processo de inovação a práticas uniformizadas
- > Estar habilitado a identificar potenciais projetos de IDI

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução aos conceitos de Investigação, Desenvolvimento e Inovação
- > Abordagem à NP 4457
- > Terminologia e definições das atividades de IDI
- > Objetivos da implementação dos requisitos da Norma NP 4457
- > A Norma NP 4457 – Requisitos do Sistema de Gestão IDI
- > O ciclo PDCA
- > Como implementar os requisitos da Norma NP 4457

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão de IDI

DURAÇÃO

8 Horas

AUDITORIAS IDI NP 4461 / NP 4457

OBJETIVOS

- > Qualificação de Auditor Interno, de acordo com a norma NP 4461.
- > Desenvolvimento de competências para a realização e gestão eficaz de auditorias internas de acordo com a norma ISO 19011.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a NP 4457
- > Objetivos da NP 4457
- > Revisão dos requisitos NP 4457
- > Etapas, OBJETIVOS e tipos de auditorias
- > Requisitos da Norma ISO 19011
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Diretores, futuros auditores internos, responsáveis de processo

DURAÇÃO

40 Horas

SETOR AUTOMÓVEL

- IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
ISO/TS 16949
- AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE
ISO / TS 16949
- AUDITORIAS DO PROCESSO
VDA 6.3
- RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS
8 D
- MSA - MEASUREMENT SYSTEM ANALYSIS
ANÁLISE DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO
- APQP - ADVANCED PRODUCT QUALITY PLANNING
APQP / PPAP
- FAILURE MODES & EFFECTS ANALYSIS
FMEA
- KAIZEN
MELHORIA CONTÍNUA
- QFD
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
- CONTROLO ESTATÍSTICO DO PROCESSO (SPC)
SPC BÁSICO
- CONTROLO ESTATÍSTICO DO PROCESSO (SPC)
SPC AVANÇADO
- MÉTODOS TAGUCHI
INTRODUÇÃO



IMPLEMENTAR UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ISO/TS 16949

OBJETIVOS

- > Identificar e interpretar os requisitos definidos na Norma de Sistemas de Gestão da Qualidade – ISO/TS 16949
- > Conceber e descrever uma metodologia para implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade segundo a Norma de referência.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Os princípios da Gestão da Qualidade
- > O Sistema de Gestão da Qualidade
- > O modelo de Gestão da Qualidade
- > A abordagem por processos
- > Estudo detalhado dos requisitos da Norma ISO/TS 16949
- > A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade
- > Metodologias para Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade
- > Definição das etapas de um processo de Implementação
- > Exercícios de aplicação

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

DURAÇÃO

16 Horas

AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE

ISO / TS 16949

OBJETIVOS

- > Transmitir os conhecimentos e capacidades para a realização e gestão eficaz de auditorias internas de acordo com o referencial ISO TS 16949.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é a ISO/TS 16949
- > Objetivos da ISO/TS 16949
- > Revisão dos requisitos ISO/TS 16949
- > Etapas, OBJETIVOS e tipos de auditorias
- > Requisitos da Norma ISO 19011
- > Preparação e planeamento da auditoria
- > Preparação da checklist
- > Objetividade na elaboração de NC's
- > Relatórios e seguimento de auditorias
- > Responsabilidades do auditor
- > Comportamentos e posturas do auditado
- > Gestão do sistema de auditorias internas
- > Exercícios práticos - realização de auditorias a áreas selecionadas

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

DURAÇÃO

40 Horas

AUDITORIAS DO PROCESSO

VDA 6.3

OBJETIVOS

- > Fornecer os conhecimentos necessários para a realização eficaz de auditorias de processo.
- > Utilização e exploração dos resultados das auditorias de processo.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução às auditorias de processo
- > Os requisitos da norma VDA 6.3
- > Objetivos das auditorias de processo
- > Âmbito de aplicação das auditorias de processo
- > Organização da reunião preliminar
- > Preparação da documentação de suporte da auditoria de processo
- > Preparação dos formulários de registo
- > As relações auditor-auditado
- > O sistema de classificação
- > O relatório da auditoria
- > Avaliação de potencial (auditorias de suporte à seleção de fornecedor)
- > Gestão e implementação das auditorias de processo
- > Realização de uma auditoria a um processo selecionado
- > Elaboração dos relatórios e documentação relevante

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores

DURAÇÃO

40 Horas

Pré-Requisitos:

É conveniente disponibilizar uma área ou serviço para a realização de uma auditoria prática pelos participantes

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS 8 D

OBJETIVOS

- > Entender os vários passos da metodologia de resolução de problemas 8D.
- > Habilitar os participantes a aplicar a metodologia de resolução de problemas 8D.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução à metodologia de Resolução de Problemas
- > As etapas da metodologia
- > D0 – Preparação do Processo
- > D1 – Definição e constituição da equipa
- > D2 – Descrição do Problema
- > D3 – Desenvolvimento de ações temporárias de contenção
- > D4 – Definição e verificação de causas reais
- > D5 – Selecção e verificação de ações corretivas permanentes
- > D6 – Implementação e validação de ações corretivas permanentes
- > D7 – Prevenção da recorrência
- > D8 – Reconhecimento da equipa

DESTINATÁRIOS

Equipas Dirigentes, Chefias e colaboradores em geral

DURAÇÃO

16 Horas

Pré-Requisitos:

- Conhecimento das 7 Ferramentas básicas da Qualidade
- Seleccionar o(s) Tema(s) a ser(em) tratado(s) durante a formação

MSA - MEASUREMENT SYSTEM ANALYSIS ANÁLISE DOS SISTEMAS DE MEDIÇÃO

OBJETIVOS

- > Principais fontes de variação associadas aos sistemas de medição.
- > Definição do tipo de metodologia para a análise do sistema.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O que é o sistema de medição
- > Controlo do processo
- > Capacidades do processo, avaliação do desempenho do processo, C_p , C_{pk}
- > Sistema de Medição
- > O que é o sistema de medição, fontes de variação, objetivos.
- > Fontes de variação
- > Propriedades estatísticas
- > Processo de avaliação
- > Planeamento e preparação da metodologia a ser utilizada
- > Sistema de medição simples por variáveis
- > Passos, critérios de aceitação, exemplos, formulários
- > Sistema de medição simples por atributos
- > Passos, critérios de aceitação, exemplos, formulários

DESTINATÁRIOS

Chefias e equipa técnica

DURAÇÃO

16 Horas

Pré-Requisitos:

- Os participantes deverão ter conhecimentos básicos de estatística e, também, de SPC Básico

APQP - ADVANCED PRODUCT QUALITY PLANNING APQP / PPAP

OBJETIVOS

- > Fornecer aos participantes uma base sólida sobre o processo APQP.
- > Estabelecer a importância desta atividade para a definição e melhoria dos processos produtivos.
- > Completar um "Dossier" completo de APQP para um determinado produto / processo novo ou modificado.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > O ciclo do planeamento da qualidade
- > Ligação ao Sistema de Gestão
- > Plano e fluxogramas do APQP
- > Estrutura do APQP + Aplicação Prática
- > Planeamento e definição do sistema
- > Concepção e desenvolvimento do produto
- > Concepção e desenvolvimento do processo
- > Validação do produto e do processo
- > Feedback, avaliação e ações corretivas
- > Inputs / Outputs de cada uma das fases
- > Gestão da documentação do APQP - "APQP Status Report"
- > PPAP & VDA 6.2 - A ligação
- > Definição de PSW e conceitos relacionados
- > Requisitos do PPAP
- > Preparação de um PPAP - "dossier" PPAP
- > Os níveis do PPAP e os componentes do PPAP
- > Instruções específicas dos clientes, relacionadas com os PPAP
- > Amostras e dimensões de amostras e retenção de documentos e amostras
- > Aprovações e requisitos para o envio de amostras
- > Análise e realização de um caso prático da empresa

DESTINATÁRIOS

Chefias e equipa técnica

DURAÇÃO

24 Horas

FAILURE MODES & EFFECTS ANALYSIS FMEA

OBJETIVOS

- > Desenvolver um FMEA sobre um caso real da empresa.
- > Elaborar os Planos de Controlo correspondentes com base no FMEA desenvolvido.
- > Fornecer os conhecimentos e ferramentas necessários para um seguimento eficaz das ações recomendadas.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Objetivos dos FMEAs – 4.ª edição
- > Relação com as normas da qualidade
- > Os FMEAs e o Processo de Desenvolvimento de Produto
- > DFMEA ou PFMEA?
- > O processo de desenvolvimento de um FMEA
- > A constituição de uma equipa FMEA
- > Problemas potenciais durante a preparação de um FMEA
- > Recolha de informação para os FMEAs
- > Características Críticas
- > Âmbito do FMEA
- > Passos para a realização de um FMEA
- > As classificações do FMEA
- > Exemplos de FMEA's
- > Suportes para os FMEAs
- > FMEAs e os Planos de Controlo
- > Análise e realização de um caso prático da empresa

DESTINATÁRIOS

Chefias e equipa técnica

DURAÇÃO

24 Horas

KAIZEN MELHORIA CONTÍNUA

OBJETIVOS

- > Compreender o que é o Kaizen e a sua contribuição para melhorar a eficiência e produtividade na organização
- > Entender os vários passos da metodologia Kaizen
- > Conhecer as principais ferramentas de suporte de aplicação da metodologia

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução
- > Atividades a montante da implementação da metodologia Kaizen
- > Compreender o processo
- > Análise da situação atual
- > Brainstorming Melhorias
- > Brainstorming Desperdícios
- > Propostas de Melhoria
- > Elaboração de Planos de Acção
- > Implementação das Ações
- > Seguimento de Ações e Avaliação de Resultados
- > Aplicação da metodologia em caso real
- > Apresentação das Conclusões

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e operadores

DURAÇÃO

16 Horas

Pré-Requisitos:

Seleção do processo que será objeto de análise e implementação

QFD QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

OBJETIVOS

- > Como utilizar a voz do cliente para definição de um produto
- > Conhecer a metodologia
- > Identificar as 4 fases do processo
- > Entender a ligação com o FMEA

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução e Conceitos
- > Fatores a considerar na implementação do QFD
- > A metodologia e as fases a montante da implementação
- > Fase I: Desenvolvimento do Conceito
- > Fase II: Desenvolvimento do Projeto
- > Fase III: Planeamento do Processo
- > Fase IV: Planeamento de Produção ou Fornecimento do Serviço
- > QFD vs FMEA

DESTINATÁRIOS

Diretores, Chefes de equipa e Colaboradores em geral

DURAÇÃO

8 Horas

Pré-Requisitos:

- Conhecimento do produto em análise
- Seleção de um projecto para aplicação prática

CONTROLO ESTATÍSTICO DO PROCESSO (SPC) SPC BÁSICO

OBJETIVOS

- > Garantir que os participantes adquirem os conhecimentos suficientes para a utilização do SPC nas suas operações.
- > Aumentar a confiança e a compreensão dos métodos e técnicas estatísticas de controlo dos processos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução ao Controlo Estatístico de Processos
- > Conceitos básicos de estatística
- > Recolha de dados
- > Cartas de controlo
- > Cartas de controlo por variáveis
- > Cartas de controlo por atributos
- > Análise de padrões nas cartas de controlo
- > Capacidade do Processo
- > Ferramentas para a resolução de problemas com o SPC
- > Exercícios Práticos e ilustrativos

DESTINATÁRIOS

Equipas dirigentes e colaboradores em geral

DURAÇÃO

16 Horas

Pré-Requisitos:

Os participantes deverão ter conhecimentos básicos de estatística.

CONTROLO ESTATÍSTICO DO PROCESSO (SPC) SPC AVANÇADO

OBJETIVOS

- > Aumentar a confiança e a compreensão dos métodos e técnicas estatísticas de controlo dos processos.
- > Revisão da estratégia fundamental do SPC
- > Controlo dos Processos vs. Controlo dos Produtos

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Análise e interpretação estatística das cartas de controlo
- > Recolha de dados de pontos múltiplos
- > Métodos de cálculo da capacidade dos processos
- > Cartas por variáveis - outros tipos e aplicações
- > Cartas de controlo especiais e aplicações específicas
- > Aplicação das cartas por atributos em condições especiais
- > Introdução às ferramentas avançadas de controlo dos processos
- > Estratégias de controlo para séries curtas
- > Capacidade dos processos para séries curtas
- > Avaliação estatística de dados limitados
- > Introdução ao MSA – Análise do Sistema de Medição
- > Exercícios Práticos e de análise (casos da empresa)

DESTINATÁRIOS

Chefias e equipa técnica

DURAÇÃO

24 Horas

Pré-Requisitos:

Os participantes deverão ter conhecimentos básicos de estatística e de SPC básico.

MÉTODOS TAGUCHI INTRODUÇÃO

OBJETIVOS

- > Compreender os conceitos relacionados com as metodologias do Dr. Genichi Taguchi, a sua correta utilização e o processo de gestão utilizado.
- > Proporcionar uma base sólida para quem começa a utilizar esta ferramenta proativa.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução aos Métodos Taguchi
- > Descrição e Formalização do Problema
- > Recolha de dados
- > Desenvolvimento do Plano de Experiências
- > A função perda
- > Os fatores “ruído”
- > As matrizes de Taguchi
- > Escolha dos fatores
- > Seleção dos níveis da experiência
- > Implicações operacionais
- > Análise e otimização de resultados
- > Constatação dos resultados

DESTINATÁRIOS

Chefias e equipa técnica

DURAÇÃO

24 Horas

GESTÃO DE ENERGIA

▶ IMPLEMENTAR O SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA
ISO 50001



IMPLEMENTAR O SISTEMA DE GESTÃO DE ENERGIA

ISO 50001

OBJETIVOS

- > Conhecer os requisitos da Norma ISO 50001
- > Entender a Norma ISO 50001 como base para a gestão de energia

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Introdução
- > Razões para implementação de uma norma de gestão de energia
- > Requisitos da ISO 50001
- > Correspondência dos requisitos da Norma ISO 50001 ao sistema de gestão em vigor
- > Auditorias de seguimento

DESTINATÁRIOS

Gestores, Quadros Superiores e outros colaboradores responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão de Energia

DURAÇÃO

16 Horas

Pré-Requisitos:

Conhecimento operacional dos processos de manutenção e gestão de ativos na empresa

ORGANISMOS DE INSPEÇÃO

➤ ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO
NP EN ISO 17020



ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO NP EN ISO 17020

OBJETIVOS

- > Saber como implementar um sistema de gestão que responda aos requisitos da norma NP EN ISO 17020;
- > Entender a aplicação dos critérios para uma Acreditação IPAC;
- > Gerir um sistema acreditado de forma racional, otimizando recursos técnicos e humanos;
- > Evidenciar máxima competência técnica em todas as atividades realizadas.
- > Reconhecer a importância e o impacto da atividade na economia nacional.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- > Requisitos da norma NP EN ISO 17020
- > Requisitos de gestão e requisitos técnicos
- > Acreditação de Organismos de Inspeção (OIs) - Requisitos específicos de acreditação.
- > Contextualização da acreditação e do seu papel no mercado;
- > Regras IPAC – regulamentos, guias interpretativos, formulários
- > Critérios específicos de acreditação para as diferentes áreas técnicas
- > Pontos críticos da norma
- > Identificação em cada requisito das falhas mais comuns e as questões que geram maiores dúvidas.

DESTINATÁRIOS

Gestores técnicos e/ou Gestores da Qualidade de OIs e Inspetores

DURAÇÃO

16 Horas