

Referencial do Curso Princípios de Gestão da Qualidade Em Empresas De transportes



[2010]

1. DATA DE INICIO:

De acordo com o Plano de Formação

2. DATA DE FIM:

De acordo com o Plano de Formação

3. DURAÇÃO: 8 horas

4. MÓDULOS:

1. A Gestão da Qualidade nas Empresas de Transporte
2. A norma ISO 9001:2008
3. Auditorias Internas

4. FORMADORES:

A definir

6. DESTINATÁRIOS:

- Futuros responsáveis da qualidade em empresas de transporte;

- Quadros médios e superiores
- Empresários

7. PRÉ-REQUISITOS:

- Experiência profissional mínima de 1 ano.
- Esta acção está concebida para um máximo de 18 formandos por acção.

8. OBJECTIVO GERAL:

- Aplicar as novas metodologias de gestão da qualidade em empresas de transporte.

9. OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

No final do curso os formandos devem:

- Reconhecer a evolução da qualidade ao longo dos tempos.
- Descrever os Princípios de Gestão da Qualidade.
- Identificar as fases associadas a um processo de certificação.
- Reconhecer os requisitos da NP EN ISO 9001:2008.
- Identificar as principais alterações da norma NP EN ISO 9001:2008 relativamente á NP EN ISO 9001:2000.
- Conceber um procedimento de trabalho tendo por base os conceitos apreendidos
- Dominar os principais requisitos da NP EN ISO 19011:2000
- Distinguir os vários tipos de auditoria

- Reconhecer os requisitos e responsabilidades de auditores e auditados
- Descrever as várias fases de um processo de auditoria
- Conceber uma Lista de Comprovação para o requisito “Recursos Humanos”

10. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

Módulo 1 – A gestão da Qualidade nas Empresas de Transporte

- I. Definições
- II. A evolução do conceito de “Qualidade”
- III. Os princípios de Gestão da Qualidade
- IV. O Processo de Certificação

Módulo 2 – A norma ISO 9001:2008

- I. Evolução histórica das normas ISO 9000
- II. Principais Requisitos da NP EN ISO 9001:2008
- III. Principais alterações da ISO 9001:2008, relativamente à ISO 9001:2000
 - a. Alterações fundamentais
 - b. Implicação das alterações em sistemas de Gestão da Qualidade de empresas de transporte
- IV. A “evolução” para a ISO 9004:2009
- V. Exercício Prático

Módulo 3 – Auditorias Internas

- I. A norma ISO 19011:2000
- II. Tipos de Auditorias
- III. Requisitos e responsabilidades de auditores e auditados
- IV. Actividades de uma auditoria:
 - a. Análise Documental
 - b. Elaboração de uma lista de comprovação
 - c. Realização de uma auditoria
 - d. Elaboração do relatório
- V. Exercício Prático

5. MODALIDADE DE FORMAÇÃO:

Formação Inicial

6. METODOLOGIAS:

Formação presencial (em sala) – será seguida uma metodologia baseada em pedagogia activa, recorrendo-se de forma estruturada ao método interrogativo, corrigindo e estabilizando conhecimentos e comportamentos associados aos objectivos do programa.

Formação prática (em sala) – resolução de exercícios práticos de aplicação.

7. FORMAS DE ORGANIZAÇÃO:

A Formação será ministrada em sala.

8. AVALIAÇÃO:

O aproveitamento no curso de formação é objecto de Avaliação de acordo com as seguintes fases:

- Avaliação diagnóstica aos conhecimentos dos formandos realizada no início da sessão utilizando o método interrogativo.
- Avaliação formativa realizada através da aplicação de exercícios práticos ao longo da sessão que servirão de base para a avaliação final.

9. RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS:

- Manuais de apoio devidamente ilustrados;
- Exercícios práticos;
- Dossier técnico pedagógico;
- Salas com espaço, sonorização e luminosidade adequadas;
- Quadro cerâmico ou “Flip Chart”
- Computador portátil
- Vídeo Projector

10. LOCAL:

De acordo com o Plano de Formação.
