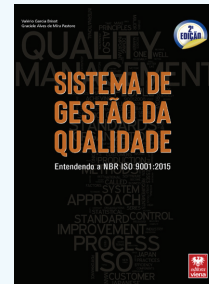


# 7728 - Sistema de Gestão da Qualidade 2ª Edição

## Plano de Aula - 40 Aulas (Aulas de 1 Hora)



### Aula 1

#### Capítulo 1 - Conceitos e Fundamentos da Qualidade

1.1. O que é Qualidade? .....	19
1.2. Evolução da Qualidade .....	19
1.3. Principais Conceitos de Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.....	21
1.3.1. Sistema.....	21
1.3.2. Sistema de Gestão da Qualidade .....	21
1.3.3. Contexto de uma Organização .....	21
1.3.4. Partes Interessadas .....	22
1.3.5. Suporte .....	22
1.4. Princípios de Gestão da Qualidade .....	23
1.5. Termos e Definições Mais Utilizados .....	24

### Aula 2

#### Capítulo 2 - Ferramentas da Qualidade

2.1. Ciclo PDCA.....	31
2.1.1. Para que Usar?.....	32
2.1.2. Como Usar?.....	32
2.2. Matriz SWOT.....	33
2.2.1. Para que Usar? .....	33
2.2.2. Como Usar? .....	34

### Aula 3

#### Capítulo 2 - Ferramentas da Qualidade

2.3. 4Q+IPOC (5W2H) .....	35
2.3.1. Para que Usar? .....	36
2.3.2. Como Usar? .....	36
2.4. Diagrama de Pareto .....	36
2.4.1. Para que Usar? .....	37
2.4.2. Como Usar? .....	37

### Aula 4

#### Capítulo 2 - Ferramentas da Qualidade

2.5. Quadro de Causa & Efeito .....	40
2.5.1. Para que Usar? .....	40
2.5.2. Como Usar? .....	40
2.6. Temporal de Ideias (Brainstorming).....	41
2.6.1. Para que Usar? .....	41
2.6.2. Como Usar? .....	42

### Aula 5

#### Capítulo 2 - Ferramentas da Qualidade

2.7. Kanban (Sistema Kanguru).....	43
2.7.1. Para que Usar?.....	43
2.7.2. Como Usar?.....	44
2.8. Fluxograma .....	47
2.8.1. Para que Usar? .....	47
2.8.2. Como Usar? .....	47

## Aula 6

### Capítulo 3 - Gestão Estratégica por Processos

3.1. Gestão por Processo.....	55
3.1.1. Componentes dos Processos.....	55
3.1.2. Mapeamento de Processos.....	56
3.2. Fluxo de Processos.....	57
3.2.1. Método para Mapeamento de Processo.....	57

## Aula 7

### Capítulo 3 - Gestão Estratégica por Processos

3.2.2. Armadilhas a Evitar.....	58
3.2.2.1. Questões-Chave.....	58
3.2.3. Classificação das Etapas dos Processos.....	59
3.2.4. Identificação dos Processos.....	59
3.2.5. Caminhada pelo Processo.....	59
3.2.6. Priorização das Oportunidades de Melhorias.....	60
3.3. Mentalidade de Risco.....	60
3.3.1. Risco (NBR ISO 31000:2018).....	61

## Aula 8

### Capítulo 3 - Gestão Estratégica por Processos

3.4. Objetivos, Indicadores e Metas.....	61
3.4.1. Objetivo.....	61
3.4.2. Indicador.....	61
3.4.3. Meta.....	62
3.5. Carta de Processo e Gestão à Vista.....	62

## Aula 9

### Capítulo 3 - Gestão Estratégica por Processos

3.6. Padronização de um Processo.....	63
3.6.1. Princípios da Normalização.....	64
3.6.2. Algumas Outras Definições Importantes.....	64
3.6.3. Documentos e Registros da Qualidade (Informações Documentadas).....	65
3.6.4. Fases da Normalização.....	65
3.6.5. Tipos de Documentos Normativos.....	66

## Aula 10

### Capítulo 4 - Requisitos da NBR ISO 9001:2015

4.1. Entendendo a Organização e seu Contexto.....	76
4.2. Entendendo as Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas.....	76
4.3. Determinando o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.....	77
4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e seus Processos.....	82

## Aula 11

### Capítulo 5 - Liderança

5.1. Liderança e Comprometimento.....	89
5.1.1. Generalidades.....	89
5.1.2. Foco no Cliente.....	90

## Aula 12

### Capítulo 5 - Liderança

5.2. Política.....	92
5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais.....	94

## Aula 13

### Capítulo 6 - Planejamento

6.1. Ações para Abordar Riscos e Oportunidades.....	101
6.2. Objetivos da Qualidade e Planejamento para Alcançá-los.....	104
6.3. Planejamento de Mudanças.....	106

## Aula 14

### Capítulo 7 - Apoio

7.1. Recursos.....	113
7.1.1. Generalidades .....	113

## Aula 15

### Capítulo 7 - Apoio

7.1.2. Recursos de Monitoramento e Medição .....	118
7.1.2.1. Generalidades.....	118

## Aula 16

### Capítulo 7 - Apoio

7.1.3. Conhecimento Organizacional .....	123
7.2. Competência.....	126

## Aula 17

### Capítulo 7 - Apoio

7.3. Conscientização.....	130
7.4. Comunicação .....	131

## Aula 18

### Capítulo 7 - Apoio

7.5. Informação Documentada.....	133
7.5.1. Generalidades.....	133
7.5.2. Criando e Atualizando .....	134
7.5.3. Controle de Informação Documentada .....	134

## Aula 19

### Capítulo 8 - Operação

8.1. Planejamento e Controle Operacionais .....	143
8.2. Requisitos para Produtos e Serviços.....	145
8.2.1. Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços .....	146
8.2.2. Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços .....	147

## Aula 20

### Capítulo 8 - Operação

8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços .....	149
---	-----

## Aula 21

### Capítulo 8 - Operação

8.4. Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente .....	155
---	-----

## Aula 22

### Capítulo 8 - Operação

8.5. Produção e Provisão de Serviço .....	162
8.5.1. Controle de Produção e de Provisão de Serviço.....	163

## Aula 23

### Capítulo 8 - Operação

8.5.2. Identificação e Rastreabilidade .....	171
8.5.3. Propriedade Pertencente a Clientes ou Provedores Externos.....	174

## Aula 24

### Capítulo 8 - Operação

8.5.4. Preservação de Produto.....	177
8.5.5. Atividades Pós-entrega.....	178

## Aula 25

### Capítulo 8 - Operação

8.5.6. Controle de Mudanças .....	182
8.6. Liberação de Produtos e Serviços.....	183
8.7. Controle de Saídas Não Conformes.....	186

## Aula 26

### Capítulo 9 - Avaliação de Desempenho

9.1. Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação.....	195
9.1.1. Generalidades.....	195
9.1.2. Satisfação do Cliente .....	198

## Aula 27

### Capítulo 9 - Avaliação de Desempenho

9.1.3. Análise e Avaliação.....	201
9.2. Auditoria Interna .....	203

## Aula 28

### Capítulo 9 - Avaliação de Desempenho

9.3. Análise Crítica Pela Direção.....	207
9.3.1. Generalidades .....	207
9.3.2. Entradas de Análise Crítica Pela Direção.....	209
9.3.3. Saídas de Análise Crítica pela Direção.....	210

## Aula 29

### Capítulo 10 - Melhoria

10.1. Generalidades.....	215
10.2. Não Conformidade e Ação Corretiva .....	217
10.2.1. Requisito 10.2.1.....	217
10.2.2. Requisito 10.2.2.....	218
10.3. Melhoria Contínua.....	219

## Aula 30

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.1. Estigmas .....	225
11.2. O que é Auditoria .....	225
11.3. Tipos de Auditorias.....	226
11.4. Categorias de Auditorias da Qualidade.....	227
11.4.1. Por Aplicação .....	227

## Aula 31

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.4.2. Por Tipo .....	228
11.5. Por que Auditar .....	228
11.6. Quem Participa da Auditoria?.....	229
11.7. Quando Conduzir uma Auditoria? .....	229
11.8. Onde Conduzir uma Auditoria? .....	230

## Aula 32

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.9. Como Conduzir uma Auditoria?.....	231
11.9.1. Implantação de um Sistema de Auditoria .....	231
11.10. O Auditor .....	232
11.10.1. Competência e Avaliação de Auditores.....	232
11.10.1.1. Generalidades .....	232

## Aula 33

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.10.2. Atributos Pessoais .....	233
11.10.3. Conhecimento e Habilidades.....	233
11.10.3.1. Conhecimento e Habilidades Genéricas de Auditores de Sistema de Gestão .....	233
11.10.3.2. Conhecimento e Habilidades de Setores Específicos e de Disciplinas de Auditores de Sistema de Gestão .....	235
11.10.3.3. Conhecimento e Habilidades Genéricas de um Líder da Equipe de Auditoria.....	235

## Aula 34

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.11. Educação, Experiência Profissional, Treinamento em Auditoria e Experiência em Auditoria .....	236
11.11.1. Auditores.....	236
11.11.2. Líderes de Equipe da Auditoria.....	237
11.11.3. Níveis de Educação, Experiência Profissional, Treinamento em Auditoria e Experiência em Auditoria .....	237

11.12. Manutenção e Melhoria da Competência .....	238
11.12.1. Desenvolvimento Profissional Contínuo .....	239
11.12.2. Manutenção da Habilidade de Auditar .....	239

## Aula 35

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.13. Avaliação de Auditor .....	239
11.13.1. Generalidades.....	239
11.13.2. Processo de Avaliação.....	240
11.13.3. Responsabilidades do Auditor .....	243
11.13.4. Responsabilidades do Líder de Equipe de Auditoria .....	244
11.13.5. Responsabilidades do Auditado.....	244
11.14. Processo de Auditoria.....	244

## Aula 36

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.14.1. Iniciando a Auditoria .....	246
11.14.2. Preparando as Atividades da Auditoria .....	247

## Aula 37

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.14.3. Conduzindo as Atividades da Auditoria .....	249
--	-----

## Aula 38

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.14.4. Preparando e Distribuindo o Relatório de Auditoria .....	255
11.14.5. Concluindo a Auditoria.....	256
11.14.6. Conduzindo Ações de Acompanhamento da Auditoria .....	257
11.15. Fatores Humanos na Auditoria.....	257
11.15.1. Comunicação .....	257

## Aula 39

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.15.1.1. Dez Mandamentos da Comunicação Eficaz.....	258
11.15.1.2. Técnicas Gerais de Questionamento.....	259
11.15.2. Comportamento .....	260
11.15.2.1. Do Auditor .....	260

## Aula 40

### Capítulo 11 - Auditorias da Qualidade

11.15.2.2. Do Auditado.....	261
11.16. Problemas Causados por Auditores e Auditados .....	262
11.16.1. Pelo Auditor.....	262
11.16.2. Pelo Auditado .....	262