Normas de sistemas de gestão

Abordagem por processos e indicadores

Dois dias para construir ou refazer o mapeamento dos seus processos e geri-los com indicadores úteis. Os participantes identificam os processos, as suas entradas, saídas, interações e responsáveis, redigem fichas de processo e escolhem depois indicadores que medem a eficácia e não a atividade. Tudo é trabalhado sobre a sua organização: sai com um mapeamento revisto, fichas de processo e uma primeira série de indicadores.

Duração : 2 dias

Objetivos

1. Explicar o que as normas de sistemas de gestão esperam da abordagem por processos
2. Identificar os processos da sua organização, as suas interações e os seus responsáveis
3. Construir um mapeamento e fichas de processo que sirvam no dia a dia e em auditoria
4. Escolher indicadores de eficácia e de eficiência, com meta, frequência e fonte dos dados
5. Conduzir uma revisão de processo baseada nos indicadores e nos riscos

Programa

Dia 1 — manhã

• Processo, procedimento, atividade: clarificar o vocabulário
• O que a ISO 9001:2026 e as normas de estrutura harmonizada pedem em matéria de abordagem por processos
• Processos de gestão, de realização e de apoio: tipologias e armadilhas comuns
• Diagnóstico do seu mapeamento atual

Dia 1 — tarde

• Entradas, saídas, clientes internos e interações entre processos
• Ferramentas de descrição: SIPOC, fluxograma, matriz de responsabilidades
• Papel do responsável de processo: autoridade, recursos, prestação de contas
• Exercício: refazer o mapeamento da sua organização

Dia 2 — manhã

• Indicadores de atividade, de eficácia e de eficiência: escolher o que se mede
• Ficha de indicador: definição, fórmula, fonte, frequência, meta, responsável
• Relacionar indicadores, objetivos e riscos do processo
• Identificar os indicadores que ninguém lê e livrar-se deles

Dia 2 — tarde (oficina)

• Oficina: ficha de processo completa e três indicadores para dois dos seus processos
• Preparar e animar uma revisão de processo
• Apresentar o mapeamento a um auditor
• Teste de conhecimentos e apresentação dos trabalhos

Metodologia

• Trabalho em subgrupos sobre o seu mapeamento, no quadro e depois em ficheiro
• Redação de fichas de processo e de fichas de indicador a partir dos seus dados
• Simulação: revisão de processo animada por um responsável, observada pelo grupo
• Quiz de meio da formação e teste final
• Modelos de fichas de processo e de fichas de indicador entregues em versão editável

Avaliação e documentos

Quiz de meio da formação e teste de conhecimentos, avaliação a quente em D+1. Cada participante recebe um certificado numerado, verificável online; a empresa recebe o relatório de formação, o mapeamento revisto e as fichas produzidas na oficina.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Esta formação insere-se no percurso de certificação ISO 9001:2026, depois de “ISO 9001:2026 — Requisitos e implementação” e antes de “Auditor interno — ISO 19011:2018”. Para o reporte à direção, veja “Quadros de bordo e indicadores QSA”.

Informações práticas

Duração	2 dias
Público	Responsáveis de processo, responsáveis da qualidade, membros da direção
Pré-requisitos	Noções de base sobre a ISO 9001 ou outra norma de sistema de gestão
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

É preciso já ter um mapeamento de processos?
Não. As organizações que não o têm constroem-no durante a formação; as que já o têm confrontam-no com o funcionamento real, o que leva muitas vezes a simplificá-lo.

Quem deve participar?
Os responsáveis de processo, o responsável da qualidade e, se possível, um membro da direção. O mapeamento compromete a repartição das responsabilidades: decide-se melhor com quem as assume.

Qual a diferença para “Quadros de bordo e indicadores QSA”?
Aqui, os indicadores são construídos processo a processo, a partir do mapeamento. A formação sobre quadros de bordo parte dos indicadores existentes para construir o reporte de qualidade, segurança e ambiente destinado à direção.

Esta abordagem vale para outras normas além da ISO 9001?
Sim. A ISO 14001:2026, a ISO 45001:2018 e a ISO 22000:2018 assentam também na abordagem por processos; um mapeamento sólido serve de base a um sistema integrado.