Soft skills

As abordagens de qualidade e excelência explicadas aos gestores

Um dia para compreender as abordagens de qualidade de que se fala na empresa: sistema de gestão ISO 9001:2026, melhoria contínua, Lean, Six Sigma, 5S, resolução de problemas, modelos de excelência. Destinado aos gestores que não são especialistas de qualidade, explica o que cada abordagem espera deles, como se combinam e como apoiar o responsável de qualidade sem sobrecarregar o trabalho das equipas.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Explicar os princípios comuns às abordagens de qualidade: orientação para o cliente, abordagem por processos, decisões baseadas em factos, melhoria contínua
2. Distinguir sistema de gestão certificável, métodos de melhoria e modelos de excelência
3. Situar o papel do gestor num sistema ISO 9001:2026: objetivos, riscos, não conformidades, auditorias, revisão pela direção
4. Escolher a ferramenta adequada a um problema do seu serviço: 5S, PDCA, análise de causas, standard de trabalho
5. Preparar a sua equipa para uma auditoria e responder de forma factual

Programa

Dia 1 — manhã

• Qualidade, conformidade, excelência: o que cada palavra significa para um cliente

• Princípios de gestão da qualidade e abordagem por processos

• A ISO 9001:2026 vista por um gestor: o que a norma lhe pede, incluindo a cultura de qualidade e o comportamento ético

• Certificação, auditoria interna, auditoria de cliente: quem verifica o quê

Dia 1 — tarde (oficina)

• Lean, Six Sigma, 5S, PDCA: objetivos, ferramentas e limites de cada abordagem

• Não conformidades e ações corretivas: o papel do gestor de terreno

• O que o auditor espera de um gestor interrogado no seu serviço

• Oficina: roteiro de qualidade do seu serviço em cinco ações, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Exposições curtas ilustradas por situações de empresas industriais, de distribuição e de serviços

• Quiz de entrada para detetar as ideias feitas sobre a qualidade

• Jogo de papéis: um gestor interrogado por um auditor na sua oficina ou serviço

• Aplicação de uma ferramenta de melhoria a um problema real trazido pelos participantes

• Glossário das abordagens de qualidade entregue no final da sessão

Avaliação e documentos

Quiz de entrada e teste de conhecimentos no final do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação para a empresa.

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

Bom saber

Para ler a norma requisito a requisito, a formação «ISO 9001:2026 — Requisitos e implementação» (2 dias) toma o testemunho. Para aplicar o método a um processo real, ver «Conceber e melhorar os processos de trabalho».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores e quadros não especialistas de qualidade: produção, logística, comercial, compras, RH, finanças
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
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 conhecer a ISO 9001 para frequentar este dia?
Não. A formação parte do zero e destina-se precisamente aos gestores que ouvem falar da norma, das auditorias ou do Lean sem lhes conhecer o conteúdo.

A quem se destina?
Aos gestores de produção, logística, comercial, compras, RH ou finanças, numa empresa certificada ou em projeto de certificação. Ajuda-os a desempenhar o seu papel sem se tornarem especialistas de qualidade.

Substitui a formação de um responsável de qualidade?
Não. Um responsável de qualidade precisa de um conhecimento detalhado dos requisitos e das auditorias, tratado nas formações do domínio sistemas de gestão. Este dia dá aos outros gestores as referências para trabalhar com ele.

Pode organizar-se antes de uma auditoria de certificação?
Sim. Colocado algumas semanas antes da auditoria, prepara os gestores para serem interrogados no seu serviço e para apresentarem os seus objetivos, indicadores e ações.