Normas de sistemas de gestão

Não conformidades, causas

Um dia para tratar as não conformidades até à sua causa e evitar que regressem. Os participantes aprendem a descrever um desvio de forma factual, a decidir o tratamento imediato, a procurar as causas com os 5 porquês e o diagrama de Ishikawa e a verificar depois a eficácia das ações corretivas. Os casos tratados são as suas próprias não conformidades, reclamações de clientes e desvios de auditoria.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Descrever uma não conformidade de forma factual: requisito, constatação, evidência
2. Distinguir correção e ação corretiva e decidir o tratamento imediato
3. Aplicar os 5 porquês e o diagrama de Ishikawa para remontar à causa raiz
4. Definir ações corretivas proporcionadas e verificar a sua eficácia
5. Avaliar a qualidade do seu registo de não conformidades e de ações

Programa

Dia 1 — manhã

• Não conformidade, reclamação, desvio de auditoria, incidente: fontes e circuito de tratamento

• Redigir uma constatação: requisito, factos, evidências, extensão

• Correção e controlo do produto ou da situação não conforme

• Análise das causas: 5 porquês, Ishikawa, verificação das causas no terreno

Dia 1 — tarde (oficina)

• Oficina: análise das causas de três não conformidades reais do seu local

• Plano de ações corretivas: responsáveis, prazos, critério de eficácia

• Encerramento e verificação da eficácia: quando e como

• Teste de conhecimentos e revisão do seu registo

Metodologia

• Casos reais tirados das suas reclamações, relatórios de auditoria e fichas de não conformidade

• Análises de causas em subgrupos no quadro, seguidas de apresentação crítica

• Exercício de reescrita de constatações mal formuladas

• Teste final

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos no final do dia, avaliação a quente em D+1. Certificado numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação e análises de causas realizadas na oficina entregues à empresa.

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

Bom saber

Para os problemas complexos ou recorrentes, a formação “Resolução de problemas: 8D, A3, 5 porquês, Ishikawa” aprofunda o método e o trabalho em equipa pluridisciplinar.

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Responsáveis da qualidade, responsáveis de processo, chefes de equipa, técnicos de qualidade e de produção
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

Porque regressam as mesmas não conformidades?
Na maioria dos casos porque a correção foi tomada por ação corretiva, ou porque a causa retida era apenas um sintoma. A formação treina a verificar uma causa no terreno antes de decidir a ação.

Qual a diferença para uma formação 8D?
Este dia cobre o tratamento corrente dos desvios num sistema de gestão. A abordagem 8D, mais pesada, visa os problemas complexos, muitas vezes decorrentes de uma reclamação de cliente, que mobilizam uma equipa pluridisciplinar.

Quem deve participar?
Os responsáveis da qualidade, os responsáveis de processo, os chefes de equipa e os técnicos que abrem ou tratam as fichas. Formar em conjunto quem deteta e quem analisa melhora a qualidade das constatações.

É preciso trazer casos?
Sim: três a cinco não conformidades, reclamações ou desvios de auditoria recentes, dos quais, se possível, um que regresse regularmente. São analisados durante a oficina.