



DA
OPE
RA
CIONA
LIDADE

A - QUALIDADE • AMBIENTE • SEGURANÇA



Percorso certificante®
Gestão da Qualidade



“ A Gestão da Qualidade é um factor chave da eficácia da organização permitindo, por um lado, ir ao encontro das necessidades dos seus Clientes e aumentar a sua satisfação e, por outro, melhorar o desempenho dos processos organizacionais. Cada formando no fim deste percurso de formação, possuirá um conjunto de conhecimentos e competências que lhes permitirá gerar um contributo para a organização na implementação e gestão do Sistema de Gestão da Qualidade. ”

Dirigido a

- Responsáveis, Gestores e Técnicos da Qualidade.
- Intervenientes da implementação e gestão de um Sistema da Qualidade.
- Auditores Internos.

Objectivos

O que é um percurso certificante?

A frequência deste percurso certificante permitir-lhe-á preparar-se e aperfeiçoar-se para o desempenho das actividades de Gestão da Qualidade, através de um dispositivo de formação individualizado concebido para desenvolver e validar um conjunto de competências-chave requeridas para o exercício de determinadas actividades. Este dispositivo integra formação em sala, tutoria à distância e ainda o desenvolvimento de um projecto que permitirá ao participante aplicar na organização conceitos adquiridos na formação.

Como funciona o percurso certificante?

- Apresentação de um dossiê de candidatura para análise CEGOC;
- Frequência das acções de formação 1 e 2;
- Elaboração de um projecto de intervenção na organização (por exemplo, implementação do SGQ ou melhoria de um processo organizacional) - momento de avaliação 1;
- Acompanhamento individualizada por um consultor da CEGOC;
- Balanço da implementação do projecto de intervenção pelo participante - momento de avaliação 2;
- Frequência da acção de formação 3;
- Planeamento, realização e apresentação dos resultados de uma auditoria a um processo ou área da organização - momento de avaliação 3;
- Defesa dos trabalhos pelo participante e avaliação por um júri.

O certificado será conferido a cada participante após a aprovação pelo júri.

1 Guia prático para um sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2008

(Ref.º **09-A-235** ver pág. 180)

- Caracterizar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com o referencial ISO 9001:2008.
- Identificar e caracterizar a estrutura documental do SGQ.
- Identificar as principais etapas para a implementação de um SGQ .
- Pilotar o processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade.

ou

Sistema de gestão da qualidade
Guia prático para ISO 9001:2008 - Formação Blended

(Ref.º **09-A-718B** ver pág. 180 ou www.cegoc.pt/elearning)

- Os sistemas de gestão da qualidade
- A abordagem por processos e a gestão da documentação
- A responsabilidade da gestão e a gestão de recursos
- A realização do produto e a análise, medição e melhoria
- A implementação e melhoria do SGQ

+

2 Gestão de projectos

(Ref.º **07-A-133** ver pág. 154)

- Projectos e gestão de projectos.
- Standards em gestão de projectos.
- O “gestor do projecto” .
- Definição de objectivos.
- Metodologia da gestão de projectos.
- Definição de um projecto.
- Constituição de uma equipa.
- Stakeholder Analysis.
- Planeamento do projecto.
- Início da execução do projecto.
- Execução do projecto.
- Conclusão do projecto.

+

3 Formação prática de auditores internos - ISO 19011:2003

(Ref.º **09-A-275** ver pág. 181)

- Situar a auditoria no contexto do Sistema de Gestão da Qualidade e/ou do Ambiente.
- Preparar uma auditoria interna.
- Treinar a realização da visita de auditoria.
- Redigir o relatório da auditoria.
- Apresentar e acompanhar os resultados da auditoria.

Preço do percurso

Ref.º **09-A-737**

O preço total é a soma dos preços dos cursos escolhidos -15%.
A esse valor acrescenta-se o custo do módulo de certificação = 550,00 + 20% IVA, que compreende o sistema de validação dos conhecimentos adquiridos, a tutoria individual, a organização, a apresentação e discussão do relatório final.

www.cegoc.pt

SIMPLES, ACESSÍVEL, INTERACTIVO...

CURSO

Desenvolver competências de gestão QAS

Sistemas da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança

“ A evolução dos referenciais normativos, nomeadamente das Normas da família ISO 9000 e a sua compatibilidade com outros Sistemas de uma Organização, permitem criar Sistemas de Gestão com um tronco comum, otimizando os recursos e as estruturas necessárias para garantir a coerência dos objectivos.

Ao longo deste curso propomos uma abordagem para a Gestão dos Sistemas da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança, liderando as mudanças, nos aspectos estruturais, técnicos e humanos, com economia de meios e funcionalidade dos resultados. ”

Dirigido a

■ Responsáveis e Gestores da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança.

Objectivos

- Identificar as competências requeridas para a Gestão do(s) Sistema(s) e saber como desenvolvê-las.
- Construir uma estrutura para a Gestão do(s) Sistema(s) adaptada ao contexto da sua Organização.

Itinerário pedagógico

1_ Identificar os contextos da Gestão dos Sistemas da Qualidade, Ambiente ou Segurança

- A convergência entre a satisfação das partes Interessadas e a rentabilidade da organização.
- O papel de Gestor/Responsável pelo Projecto.
- Vantagens e constrangimentos associados ao Projecto.

2_ Relembrar os referenciais ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001

- O enquadramento de cada referencial na organização.
- Os conceitos básicos e as exigências associadas.

3_ Caracterizar as semelhanças e as diferenças entre os Sistemas a integrar

- As relações conceptuais entre os três Sistemas de Gestão (o ciclo PDCA).
- As correspondências entre os requisitos dos três referenciais normativos e os requisitos específicos.
- As Políticas, os objectivos e os indicadores num Sistema coerente para toda a organização.
- Os processos do sistema.
- A gestão do sistema documental.
- As Auditorias Internas.
- As actividades inerentes à “Revisão pela Gestão”.

4_ Implementar uma estrutura de Gestão adequada à sua Organização

- Designar a equipa de Direcção do Projecto e a(s) equipa(s) técnica(s) de trabalho.
- Envolver as áreas e as pessoas de uma forma transversal.
- Implementar um modo de funcionamento produtivo.
- Definir, implementar e acompanhar os Planos de Acção.
- Medir os resultados.
- A resolução de problemas: prevenção vs reacção.

5_ Criar uma dinâmica de mudança

- Motivações para a mudança.
- Antecipar os efeitos das resistências às mudanças.
- Identificar os factores de influência na mudança dos comportamentos.
- Progredir, mesmo em situações de crise, utilizando a comunicação interna e externa.

Métodos pedagógicos

- Centrado na partilha de experiências, este curso alterna os contributos teóricos e o trabalho em subgrupos em torno de exercícios de aplicação prática.
- No final do curso, cada participante será incentivado a definir um plano de acção adequado à realidade da sua Organização.

3 DIAS 21 horas

Ref.ª 09-A-578

1 040 € + 20% IVA

Lisboa

7 a 9 de Abril

Lisboa

29 de Setembro a 1 de Outubro

CURSO

Gerir os processos dos sistema de gestão da qualidade, ambiente e/ou segurança

“ A implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança e Saúde no Trabalho partilham os princípios de gestão da Qualidade preconizados na Norma ISO 9000.

A gestão das actividades e recursos como Processos permite às organizações atingirem de forma mais eficiente os resultados desejados.

Neste sentido, as organizações deverão identificar um conjunto de processos coerentes com a sua estratégia e objectivos, gerindo esses processos e as suas interações de modo a promover valor acrescentado e vantagens competitivas, facilitadores do desenvolvimento e sucesso dos seus negócios. ”

Dirigido a

■ Quadros e Responsáveis de áreas funcionais que pretendem renovar a Visão da Organização de forma a adquirir vantagens competitivas em Qualidade, rentabilidade e produtividade.

■ Directores e Responsáveis da Qualidade, Ambiente e/ou Segurança, que pretendem integrar a abordagem por Processos nas suas Organizações.

Objectivos

- Compreender os princípios da Abordagem por Processos
- Identificar e descrever os Processos necessários à Organização.
- Implementar um Sistema de Gestão e melhorar de forma contínua os desempenhos da organização com base nos Processos.

Itinerário pedagógico

1_ Compreender a abordagem por processos enquanto princípio de gestão da qualidade

- Caracterizar os Sistemas de Gestão da Organização.
- Compreender os conceitos: Políticas, Sistemas, Processos e Procedimentos.
- Caracterizar a organização por função versus organização por processos.
- Identificar as vantagens de uma organização centrada em Processos e não em funções.

2_ Identificar e descrever os Processos da Organização

- Conhecer os diferentes tipos de processos.
- Identificar os processos tendo em conta o propósito, as políticas e os objectivos da organização.
- Determinar a sequência e interacção entre os processos.
- Identificar os donos dos Processos.
- Definir para cada processo as actividades, recursos e documentação necessários.
- Definir os requisitos de monitorização e medição.
- Conhecer as diferentes técnicas de representação de Processos.

3_ Implementar o Sistema de Gestão por Processos

- Desdobrar os objectivos da organização.
- Identificar os indicadores mais adequados para medir o desempenho dos Processos e as metas a alcançar.
- Construir o quadro de indicadores da organização.
- Implementar e gerir os processos.

4_ Criar uma dinâmica de melhoria pelos Processos

- Analisar os resultados:
 - Identificar as oportunidades de melhoria;
 - Analisar e pôr em causa as actividades que não geram Valor Acrescentado;
 - Decidir baseado em factos.
- Caracterizar as melhorias a implementar.
- Conhecer e aplicar as diferentes fases do processo de melhoria.

Métodos pedagógicos

- Alternância entre exposições temáticas e reflexões interactivas.
- Troca de experiências e de perspectivas, com base nas situações reais das organizações.
- Exercícios práticos de cartografia de Processos.
- Identificação de algumas orientações para, a posteriori, ajudar os participantes a encontrar soluções adaptadas à realidade específica das suas Organizações.

2 DIAS 14 horas

Ref.ª 09-A-320

900 € + 20% IVA

Lisboa

17 e 18 de Maio

Lisboa

18 e 19 de Outubro

CURSO

Desenvolver uma cultura de qualidade

Adoptar comportamentos de qualidade na relação com todas as partes interessadas

Dirigido a

Todas as pessoas, não comerciais, que: Intervêm directa e/ou indirectamente no processo de resposta às solicitações dos clientes; Necessitam de desenvolver atitudes e comportamentos de "orientação para o cliente" (externo e interno).

Objectivos

- Enquadrar a sua actividade na cadeia de valor da sua Organização.
- Desenvolver a Qualidade na interacção com os Clientes e promover a sua satisfação.
- Diferenciar-se face à concorrência, utilizando comportamentos de orientação para o Cliente.

Itinerário pedagógico

1. Identificar os impactes do seu trabalho nos resultados globais da sua Organização

- O enfoque no cliente como razão de ser da organização.

- Compreender as expectativas dos clientes: condições de prestação do serviço; prazos; resultados; relação.
 - A importância dos clientes internos para a satisfação dos clientes externos.
 - O encadeamento das actividades e a sua configuração em processos.
 - O contributo e o papel de cada um para os resultados.
- #### 2. Praticar uma atitude de orientação para o cliente
- Avaliar a qualidade na óptica do cliente:
 - a percepção de valor acrescentado.
 - A importância das relações interpessoais para o serviço prestado.
 - Conhecer os custos da não-qualidade: efeitos visíveis e efeitos invisíveis.
 - Os diferentes estilos de comportamento dos clientes e como lidar com eles.
 - Controlar as emoções negativas e manter a "focalização".

- Utilizar as técnicas de comunicação para garantir uma relação de confiança e profissionalismo.

3. Desenvolver uma atitude pró-activa para a satisfação dos clientes internos e externos

- Adoptar uma atitude preventiva face à resolução de problemas.
- Propor soluções satisfatórias para os vários intervenientes.
- Saber ir para além do tratamento pontual dos problemas e propor melhorias permanentes.
- Saber lidar com as urgências e os imprevistos.

4. Treino de situações e casos práticos.

Métodos pedagógicos

Metodologia assente em:

- Estudo de casos práticos;
- Simulações com apoio de *videotape*;
- Exposição de apresentação e síntese dos conceitos.

2 DIAS 14 horas

Ref.^a 09-A-317

900 €+ 20% IVA

Lisboa

13 e 14 de Maio

Lisboa

4 e 5 de Novembro

CURSO

O modelo de excelência da EFQM

Dirigido a

- Directores Gerais. Membros dos Conselhos de Direcção.
- Directores e Responsáveis da Qualidade. Chefes de projectos.

Objectivos

- Compreender e saber utilizar a metodologia de auto-avaliação segundo o modelo da EFQM, verdadeiro balanço de eficácia da organização que permite a cada participante definir objectivos de melhoria pertinentes e dinâmicos.

Itinerário pedagógico

1. Conhecer o Modelo Europeu da Qualidade Total (EFQM)

- O princípio do ciclo de melhoria contínua.

- Importância do Prémio de Excelência no quadro do desenvolvimento de uma política de Qualidade Total.
- Os diferentes critérios e a sua estrutura.
- Objectivo a atingir com a aplicação do modelo: a excelência a todos os níveis, a satisfação dos clientes internos e externos.

2. Saber aplicar o método de auto-avaliação

- Os princípios da auto-avaliação e as diferentes etapas.
- O sistema de cotação e a documentação associada.
- A procura do consenso e a "negociação do sentido" das cotações.
- Aplicações sobre um caso completo. As visitas aos locais.
- O relatório de avaliação, o cálculo da nota global, a interpretação e a validação das notações.

- Utilizar os resultados para:
 - definir um perfil da organização;
 - construir um plano estratégico.

3. Conhecer as diferentes etapas da obtenção do Prémio de Excelência do Sistema Português da Qualidade

- As etapas incontornáveis.
- As condições de sucesso de um projecto de Qualidade Total.

Métodos pedagógicos

- O curso terá como base o trabalho sobre o modelo específico do EFQM e será utilizado um estudo de caso para simulação da aplicação da metodologia completa de auto-avaliação.

2 DIAS 14 horas

Ref.^a 09-A-427

900 €+ 20% IVA

Lisboa

14 e 15 de Junho

Lisboa

18 e 19 de Novembro

CURSO

Sistema de gestão da Responsabilidade Social

SA 8000

Dirigido a

- Responsáveis empresariais, de Recursos Humanos, da Qualidade, da Segurança e Saúde no Trabalho, de Ambiente ou de outras áreas organizacionais e a todos os interessados em adquirir conhecimentos nesta área.

Objectivos

- Conhecer os requisitos de responsabilidade social e as vantagens da implementação de Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS).
- Saber interpretar a Norma SA 8000:2008.
- Conhecer as recentes Normas associadas: ISO 26000 e NP 4469-1:2008.

Itinerário pedagógico

1. Obter uma visão global sobre a Norma SA 8000

- A origem da Norma.
- Os requisitos da responsabilidade social.

2. Contextualizar a responsabilidade social no mundo actual

- A declaração universal dos Direitos Humanos.
- A Organização Internacional do Trabalho.
- A globalização e a responsabilidade social.
- O processo da responsabilidade social.

3. Abordar a implementação/certificação de um SGRS

- As motivações. As vantagens. A metodologia.

4. Conhecer os requisitos da Norma SA 8000:2008

- Trabalho infantil. Trabalho forçado e compulsório.

- Saúde e Segurança.
- Liberdade de associação e Direito à negociação colectiva.
- Discriminação. Práticas disciplinares.
- Horário de trabalho. Remuneração. Sistemas de Gestão.

5. Conhecer a recente normalização associada

- A Norma ISO 26000.
- A Norma NP 4469-1:2008.

Métodos pedagógicos

- Exposições pelo formador, complementadas com estudo de casos, troca de experiências e reflexões interactivas com o grupo de participantes.

1 DIA 7 horas

Ref.^a 09-A-687

365 €+ 20% IVA

Lisboa

20 de Maio

Lisboa

30 de Setembro

CURSO

Processo de tratamento de reclamações de clientes

Fidelizar os clientes e progredir continuamente

“ Um cliente descontente que comunica a sua insatisfação é um cliente que gosta de nós. Oferece-nos duas possibilidades: a de mantê-lo... e a de progredir internamente.

Esta formação permite adquirir as competências e ferramentas para dar aos clientes respostas pertinentes e implementar as acções indispensáveis para evitar novas insatisfações do cliente. ”

Dirigido a

- Responsáveis, Gestores e Técnicos da Qualidade.
- Responsáveis e técnicos de serviço de apoio a Clientes, de após-venda ou de gestão de reclamações.
- Todas as pessoas que tenham a seu cargo o tratamento de reclamações de clientes.

Objectivos

- Dominar o processo de tratamento das reclamações de clientes: da recepção da reclamação à resposta definitiva ao cliente e à implementação das acções correctivas e/ou preventivas.
- Explorar e apresentar os dados de forma sintética: fazer o balanço das reclamações.

Itinerário pedagógico

1_ Identificar e centralizar as reclamações

- Clarificar o que é uma reclamação e o que é uma não conformidade no âmbito das actividades da organização.
- Definir os critérios e métodos do processo de gestão de reclamações.
- Conhecer os princípios orientadores para um tratamento eficaz de reclamações (NP ISO 10002:2007).
- Garantir a recepção e centralizar as reclamações: definir os canais de comunicação, incitar os clientes à expressão.
- Os tipos de reclamações.

2_ Tratar as reclamações dos clientes

- Os dois graus de resposta: prazo de contacto e prazo de resposta dada.
- A formalização/registo do tratamento.
- Estabelecer uma relação positiva com o cliente: as atitudes e reflexos a desenvolver.

3_ Assegurar o retorno da satisfação dos clientes

- Os diferentes modos de inquérito.
- Os critérios a medir: reactividade, amabilidade.
- Analisar e desencadear o plano de acções para melhorar.

4_ Implementar as acções correctivas

- Procurar as causas, identificar a causa originária da reclamação.
- Definir as acções correctivas e/ou preventivas.
- Planear as acções e verificar a sua implementação e eficácia.

5_ Analisar os dados: construir um quadro de indicadores

- Calcular os custos da não-qualidade relacionados com as reclamações.
- Os indicadores chave a calcular.
- Explorar os dados, referenciar os desvios, apresentar os resultados à gestão.

Métodos pedagógicos

- Exposições temáticas orientadas pelo formador e debates.
- Exercícios práticos de apoio à reflexão sobre a gestão de reclamações.
- Análise dos processos de reclamações nas organizações.
- No final da formação os participantes serão convidados a elaborar um plano de acções.

2 DIAS 14 horas

Ref.ª 09-A-701

900 € + 20% IVA

Lisboa
29 e 30 de Abril

Lisboa
18 e 19 de Novembro

CURSO

A Norma ISO 9001:2008

Requisitos para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

“ Neste curso centramo-nos essencialmente sobre os requisitos da Norma ISO 9001:2008. De estrutura clara e pragmática, este referencial normativo é adaptável a qualquer sector de actividade e permite às organizações concretizarem a implementação dos Sistemas de Gestão da Qualidade, facilitando uma dinâmica de evolução e a melhoria contínua. ”

Dirigido a

- Directores, Gestores e Técnicos da Qualidade.
- Responsáveis pelos projectos de implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Objectivos

- Conhecer a estrutura e orientações da família de Normas ISO 9000.
- Compreender as implicações práticas dos requisitos da Norma ISO 9001:2008 para implementar um Sistema de Gestão da Qualidade.

Itinerário pedagógico

1_ Conhecer os princípios gerais de orientação das Normas ISO 9000

- A família de Normas ISO 9000: campos de aplicação, estrutura e utilidade prática:
 - ISO 9000, Sistema de Gestão da Qualidade - fundamentos e vocabulário;
 - ISO 9001, Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos;
 - ISO 9004, Sistema de Gestão da Qualidade - Linhas de orientação para melhoria de desempenho;
 - ISO 19011, Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou de Gestão Ambiental.
- Os Princípios de Gestão da Qualidade.
- Resultados da sua aplicação nas organizações: vantagens e potenciais constrangimentos.

2_ Compreender os requisitos da Norma ISO 9001:2008

- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Responsabilidade da Gestão;
- Gestão de Recursos;
- Realização do Produto;
- Medição, Análise e Melhoria.

3_ Compatibilizar as características dos negócios e estratégias da sua organização com os requisitos da Norma ISO 9001:2008

- A responsabilidade da gestão de topo: política, objectivos e planeamento.

- A identificação, descrição e monitorização dos Processos.
- A gestão do sistema documental.
- Os recursos e as competências requeridas.
- A gestão da eficácia da formação.
- A orientação para o cliente, desde a escuta inicial das suas expectativas até à avaliação da sua satisfação.
- As auditorias internas e externas.
- Da análise dos dados à decisão e implementação das acções de melhoria.

4_ Pilotar o processo de implementação e certificação do SGQ

- Efectuar o planeamento das acções-chave necessárias à implementação do SGQ.
- Conhecer o processo de certificação.
- Preparar a organização para os ciclos de manutenção/renovação do SGQ.

Métodos pedagógicos

- Os trabalhos serão conduzidos de forma a dar respostas facilitadoras da concretização de um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com as orientações e requisitos da Norma ISO 9001.
- No final do curso, cada participante será convidado a construir um plano de acção, faseado e sequencial, que permita à sua organização responder às exigências do referencial normativo.

2 DIAS 14 horas

Ref.ª 09-A-426

900 € + 20% IVA

Lisboa
25 e 26 de Março

Lisboa
23 e 24 de Setembro

CURSO

Guia prático para um sistema de gestão da qualidade

ISO 9001: 2008

“ Os Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) visam contribuir para que as organizações obtenham melhores desempenhos e garantam a satisfação dos seus clientes, apoiando-se num conjunto de princípios de gestão da qualidade que pretendem gerar valor acrescentado e contribuir para o sucesso das organizações.

As Normas da família ISO 9000 foram desenvolvidas para ajudar as organizações, independentemente do tipo e dimensão, a implementarem e manterem SGQ eficazes.

Neste curso, serão fundamentalmente analisados os requisitos da Norma ISO 9001, as implicações práticas da sua implementação e as etapas necessárias para a concretização dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

A revisão de 2008 desta Norma, ao contrário da versão de 2000, não teve como propósitos a revisão da abordagem aos SGQ ou a criação de novos requisitos mas apenas a introdução de pequenas clarificações e, onde possível, o aumento do alinhamento com a ISO 14001 (requisitos para sistemas de gestão ambiental). ”

Dirigido a

- Responsáveis, Gestores e Técnicos da Qualidade, responsáveis pela implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Objectivos

- Saber construir e implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na sua organização, de acordo com as orientações e os requisitos da Norma ISO 9001:2008 e preparar o respectivo processo de Certificação.

Itinerário pedagógico

1_ Caracterizar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com o referencial ISO 9001:2008

- A família de Normas ISO 9000.
- Os princípios de gestão da qualidade.
- O vocabulário da Qualidade, de acordo com a ISO 9000:2005.
- O modelo de organização de um SGQ, de acordo com a Norma ISO 9001:2008.
- Os 5 blocos de requisitos da Norma ISO 9001:2008:
 - sistema de gestão da qualidade;
 - responsabilidade da gestão;
 - gestão de recursos;
 - realização do produto;
 - medição, análise e melhoria.
- As alterações nos requisitos da ISO 9001:2008 face à versão anterior.

2_ Identificar e caracterizar a estrutura documental do SGQ

- O Manual da qualidade.
- A documentação inerente aos Processos do SGQ.
- Os Procedimentos:
 - os procedimentos obrigatórios.
 - os critérios para seleccionar a natureza, extensão e quantidade de outros procedimentos a incluir no SGQ.
- Os Registos da qualidade.
- Os princípios orientadores da gestão do sistema documental.

3_ Identificar as principais etapas para a implementação de um SGQ

- ETAPA 1: Definir responsabilidades e planear o projecto.
- ETAPA 2: Realizar formação.
- ETAPA 3: Definir a extensão e orientações do SGQ.
- ETAPA 4: Conceber e implementar o SGQ.
- ETAPA 5: Realizar Auditoria(s) Interna(s).
- ETAPA 6: Consolidar o SGQ e melhorar continuamente.

4_ Pilotar o processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

- Conhecer o processo de Certificação.
- Preparar a organização para os ciclos de manutenção/renovação do SGQ.

Métodos pedagógicos

- Alternância entre exposições teóricas e trabalhos práticos, utilizando as Normas de referência como suportes documentais para a realização de exercícios práticos.
- Trabalhos interactivos e em subgrupos para análise, interpretação e apresentação de exemplos de respostas aos requisitos da ISO 9001, de forma a encontrar respostas para a concretização de um SGQ.
- Apresentação e análise de exemplos de suportes documentais de um SGQ.
- No final do curso, cada participante será convidado a esquematizar um plano de acção para responder às exigências da Norma ISO 9001 e implementar um SGQ adaptado à sua organização.

4 DIAS 28 horas

Ref.^a 09-A-235

1 200 € + 20% IVA

Porto

16 a 19 de Março

Lisboa

19 a 22 de Abril

Porto

11 a 14 de Outubro

Lisboa

25 a 28 de Outubro

Formação
Blended
BYCEGOC

CURSO

Sistemas de Gestão da Qualidade

Guia Prático ISO 9001:2008

“ A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade representa uma mais valia significativa para a organização promovendo uma gestão por processos que visa melhorar o seu desempenho e aumentar a satisfação dos seus clientes.

Neste curso serão analisados os requisitos da Norma ISO 9001:2008, as implicações práticas da sua implementação e as etapas necessárias para a concretização de um Sistema de Gestão da Qualidade. ”

Dirigido a

- Responsáveis, gestores e técnicos da qualidade, responsáveis pela implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Auditores internos da qualidade.

Objectivos

- Caracterizar os Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) e as Normas da família ISO 9000:2008.
- Compreender os requisitos da Norma ISO 9001:2008 e as implicações práticas da sua implementação.

- Identificar as principais etapas na construção, implementação e certificação de um SGQ.

Itinerário pedagógico

1_ Os sistemas de gestão da qualidade

- Compreender o que são Sistemas de Gestão da Qualidade, suas finalidades e vantagens.
- Conhecer a aplicação e a estrutura das Normas da família ISO 9000.
- Compreender os princípios de Gestão da Qualidade.

2_ A abordagem por processos e a gestão da documentação

- Compreender e implementar a abordagem por processos: da identificação dos processos à melhoria do seu desempenho Identificar, caracterizar e gerir a documentação do SGQ.

3_ A responsabilidade da gestão e a gestão de recursos

- Conhecer as responsabilidades da gestão de topo na implementação do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Identificar que tipo de recursos são necessários gerir para implementar o SGQ.

4_ A realização do produto e a análise, medição e melhoria

- Saber como planear e conceber o produto/serviço.
- Conhecer os requisitos para a produção e fornecimento do produto/serviço.
- Saber que monitorizações e medições efectuar no SGQ.
- Conhecer os elementos a utilizar para promover a melhoria contínua.

5_ A implementação e melhoria do SGQ

- Identificar as principais etapas de construção e implementação de um SGQ.
- Conhecer o processo de certificação de um SGQ.

Métodos pedagógicos

- Debates e exercícios para consolidar os conhecimentos adquiridos durante a formação *online*.
- Análise das práticas e/ou documentos dos SGQ das organizações participantes (em implementação ou implementados) para esclarecimento de dúvidas e troca de experiências.



Percurso
BLENDED

Pré-avaliação

Realização de 5 módulos online (12 horas):

Os Sistemas de Gestão da Qualidade

A abordagem por processos e a gestão da documentação

A responsabilidade da gestão e a gestão de recursos

A realização do produto e a análise, medição e melhoria

A implementação e melhoria do SGQ

Treino presencial
2 dias (14 horas)

Avaliação final

2 DIAS + 5 módulos eLearning

Ref.^a 09-A-718B

650 € + 20% IVA

Lisboa

28 de Abril a 31 de Maio (Formação online)
+ 1 e 2 de Junho (Formação presencial)

Lisboa

13 de Outubro a 10 de Novembro (Formação online)
+ 11 e 12 de Novembro (Formação presencial)

CURSO

Formação prática de Auditores Internos - ISO 19011:2003

Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental

“As auditorias são um importante instrumento de Gestão para monitorizar e verificar a efectiva implementação dos Sistemas de Gestão numa Organização e, portanto, para promover a sua melhoria contínua.

Neste curso, os participantes serão preparados para realizar Auditorias Internas a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Ambiente, de acordo com as orientações descritas na Norma ISO 19011 - Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou de Gestão Ambiental.

Conforme preconizado pela própria norma, é também possível aplicar estas orientações a outros tipos de Auditoria, nomeadamente a Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, considerando porém a necessidade de identificar a competência específica dos auditores nessas áreas.

Como requisito prévio, sugere-se que os participantes conheçam os referenciais que pretendem auditar.”

Dirigido a

- Actuais ou futuros Auditores Internos da Qualidade e/ou do Ambiente.
- Responsáveis e Gestores da Qualidade e/ou do Ambiente, em organizações que pretendam gerir o seu programa de auditorias.

Objectivos

- No final do curso, cada participante terá adquirido o método, as técnicas e os instrumentos para planear, realizar e acompanhar os resultados no processo de Auditorias Internas, de acordo com as orientações da Norma ISO 19011.

Itinerário pedagógico

1_ Situar a Auditoria no contexto do Sistema de Gestão da Qualidade e/ou do Ambiente

- Clarificar as principais semelhanças e salientar as diferenças entre um Sistema de Gestão.
- Situar o requisito de Auditoria no âmbito dos Sistemas de Gestão.
- Caracterizar os principais conceitos relacionados com as Auditorias Internas.
- Conhecer os diferentes tipos de Auditoria.
- Gerir o programa de auditorias.

2_ Preparar uma Auditoria Interna

- Definir os objectivos, âmbito e critérios da auditoria.
- Constituir a equipa auditora: as responsabilidades e a qualificação dos Auditores.
- As comunicações prévias à realização da auditoria.
- Reunir e analisar os documentos de referência.
- Definir e divulgar o plano da auditoria - quem e quando entrevistar.
- Preparar os documentos de trabalhos (listas de comprovação, *check-lists*, guiões de entrevistas).

3_ Treinar a realização da visita de Auditoria

- Preparar e conduzir a reunião inicial de lançamento da Auditoria.
- Estabelecer uma relação eficaz com os auditados, facilitadora de um clima de recolha e análise de evidências.
- Verificar a aplicação dos requisitos e os respectivos resultados.

- Dominar as principais técnicas de condução de uma entrevista:
 - saber questionar e obter respostas concretas;
 - saber adoptar uma atitude de escuta total;
 - saber responder às questões que lhe possam ser apresentadas;
 - saber como tirar notas.
- Comunicar as primeiras conclusões aos auditados.

4_ Redigir o relatório da auditoria

- Organizar a informação recolhida.
- Elaborar um relatório de auditoria simples, claro e pertinente: escrever para “ser lido”; desencadear a vontade de agir.

5_ Apresentar e acompanhar os resultados da Auditoria

- Comunicar as conclusões contidas no relatório, ao Responsável da Qualidade e aos Responsáveis da Organização.
- Participar na elaboração do Plano de Acções de Melhoria e acompanhar a respectiva implementação.

Métodos pedagógicos

- Alternância entre exposições teóricas e trabalhos práticos, utilizando os métodos e instrumentos próprios a uma Auditoria.
- Trabalhos práticos para treino da utilização dos diferentes instrumentos da auditoria.
- Exercícios de simulação, com apoio de vídeo, para treino das técnicas da entrevista de Auditoria.
- Sínteses finais conduzidas pelo formador.

4 DIAS 28 horas

Ref.ª 09-A-275

1 200 € + 20% IVA

Porto
10 a 13 de Maio

Lisboa
24 a 27 de Maio

Porto
8 a 11 de Novembro

Lisboa
22 a 25 de Novembro

CURSO

Seleção e avaliação técnico-económica de Fornecedores

Dirigido a

- Responsáveis por áreas de Compras.
- Responsáveis da Qualidade de Empresas certificadas.
- Responsáveis de Estudos e Métodos relacionados com qualificação e avaliação de Fornecedores.
- Auditores Internos.
- Compradores.

Objectivos

- Integrar os factores técnicos e económicos da selecção dos fornecedores, de modo a tirar partido da escolha em plena oferta e a beneficiar a implementação da política de compras.
- Pôr em prática sistematicamente os meios que permitam assegurar a qualidade das fontes de aprovisionamento.

Itinerário pedagógico

1_ Porquê qualificar e avaliar os fornecedores

- Para conhecer as suas potencialidades.
- Para os fazer participar em eventuais parcerias.
- Para optimizar as fontes de abastecimento.
- Para obviar riscos induzidos.
- Para controlar o número de fornecedores.
- Para detectar espaços de dialogo conducentes a melhorias.
- Para fidelizar fontes de aprovisionamento.

2_ Métodos de qualificação e avaliação

- Os critérios de qualificação: tipo de empresa; capital social; organização interna; capacidade de produção; tipo de produção; ...etc.
- Os critérios de avaliação: risco potencial, prazos, capacidade de inovação, qualidade e valor.
- A recolha de dados.
- O questionário de visita. As cotações a atribuir.
- A avaliação.
- O controlo e a potenciação da avaliação e das classificações obtidas.

3_ A avaliação técnica e organizacional

- Os constrangimentos.
- Os prazos internos e externos.
- A gestão do pessoal: o plano de formação, a informação interna e para o exterior.
- A inovação.
- A qualidade: a certificação. Tipos de certificação.

4_ A avaliação económica e financeira

- Os elementos necessários para uma avaliação (Balanço, Demonstração dos resultados, anexo e fluxos de caixa).
- A procura dos elementos (IES/Relatório de gestão).
- Utilização de um modelo de recolha dos elementos para análise.
- A preparação dos elementos.

- Análise dos principais indicadores económicos e financeiros.
- Cuidados na utilização de alguns indicadores.
- O método de *scoring*.
- As informações de gestão difundidas pelos fornecedores: como integrar no processo de gestão da nossa Empresa.

5_ Avaliação dos riscos ligados ao fornecedor face aos elementos recolhidos

- Riscos ligados à actividade.
- Riscos ligados ao sistema de informação formalizado ou não formalizado.
- Risco ligado ao sistema de decisão; (centralizado, descentralizado).

6_ Evolução para relações de parceria

- Definição do número de fornecedores por áreas de produtos.
- Contratos anuais e ou plurianuais, uma modalidade de compromisso recíproco.
- Transparência de custos e benefícios (partilha de ganhos de produtividade e de vantagens).

Métodos pedagógicos

Pedagogia activa baseada em:

- Exposições orais apoiadas por meios audiovisuais. Troca de experiências entre os participantes. Exercícios práticos de aplicação. Estudo de casos e de situações apresentadas pelos participantes.

3 DIAS 21 horas

Ref.ª 10-A-287

1 040 € + 20% IVA

Lisboa
7 a 9 de Junho

Lisboa
25 a 27 de Outubro



CURSO

Guia prático para um sistema de gestão ambiental

ISO 14001:2004

“ A implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, simples e pertinente, constitui-se como um desafio aos Responsáveis, que deverão gerir os instrumentos necessários à construção e desenvolvimento de um SGA, tendo em conta as características específicas da sua organização. ”

Dirigido a

- Responsáveis, Gestores e Coordenadores da Política Ambiental nas organizações.
- Responsáveis operacionais, que têm a missão de ocupar-se das questões ambientais.
- Directores de Fábrica.

Objectivos

- Planear e implementar um SGA de acordo com o referencial normativo ISO 14001.
- Preparar a certificação da organização.
- Integrar a prevenção na gestão quotidiana.

Itinerário pedagógico

1_ Integrar a protecção do Ambiente na estratégia da organização

- As diferentes componentes do conceito “Ambiente”.
- Transformar os constrangimentos da Política Ambiental em instrumentos de Produtividade.
- Os Eco-Sistemas e os diferentes meios: a água, o solo, o ar, os diferentes tipos de poluição.

2_ Situar os Sistemas de Gestão Ambiental (SGA) no contexto da Organização

- Os objectivos de um Sistema de Gestão Ambiental.
- A Legislação específica de Ambiente.
- As Normas ISO 14000.

3_ Identificar os intervenientes e as responsabilidades num SGA

- Os intervenientes externos: os “media”, as associações, os consumidores, os decisores.
- Os intervenientes internos: os Responsáveis de RH, da Manutenção, da Qualidade, da Segurança (...).

4_ Conhecer a Norma ISO 14001

- Requisitos do Sistema de Gestão Ambiental.

- Paralelismo com as Normas ISO 9000:2000.
- O binómio aspectos/impactes ambientais.

5_ Construir e implementar o Sistema de Gestão Ambiental

- A planificação e implementação do SGA.
- O sistema documental.
- Os indicadores do SGA.
- As Auditorias do SGA.
- Controlo e acções correctivas.

6_ Gerir o SGA

- Manter o funcionamento do Sistema e dinamizar a melhoria contínua.
- Os acidentes e as crises.
- A gestão dos riscos.

Métodos pedagógicos

- Alternância entre exposições e trabalhos práticos, utilizando cópia de trabalho das Normas como suporte documental para a sua realização.
- Debates e partilha de experiências.
- Estudo de Caso.

3 DIAS 21 horas

Ref.^a 09-A-349

1 040 € + 20% IVA

Lisboa

14 a 16 de Abril

Lisboa

15 a 17 de Novembro

CURSO

Guia prático para um sistema de gestão da segurança alimentar

ISO 22000

“ Para todas as organizações com actividades que envolvem o fabrico e/ou manuseamento de produtos alimentares interessadas em implementar um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar, de acordo com a Norma ISO 22000. ”

Dirigido a

- Técnicos activos de organizações do sector alimentar, com conhecimentos de HACCP.

Objectivos

No final da acção os formandos deverão:

- Conhecer os pré requisitos do HACCP;
- Conhecer e compreender os requisitos da Norma ISO 22000;
- Saber estruturar a documentação necessária para um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar ISO 22000;
- Compreender as inter ligações entre os Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar ISO 22000 e o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001.

Itinerário pedagógico

1_ A Norma ISO 22000

- Apresentação geral da Norma ISO 22000 e sua relevância na implementação de um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar.
- Os conceitos para a compreensão dos requisitos normativos.

2_ Os pré requisitos do HACCP

- Abordagem à implementação dos pré requisitos do HACCP - Codex alimentarius.

3_ Analisar e interpretar os requisitos da Norma ISO 22000

- Análise detalhada dos requisitos normativos:
 - sistema de Gestão da Segurança Alimentar;
 - a Responsabilidade da Gestão;
 - gestão de recursos;
 - planeamento e realização de produtos seguros;
 - validação, verificação e melhoria do sistema de gestão de Segurança Alimentar.

4_ Implementar um Sistema ISO 22000

- A estrutura da documentação.
- Elaboração da documentação do Sistema, procedimentos e registos.
- As principais dificuldades na implementação de um Sistema de Gestão da Segurança Alimentar.

5_ Conhecer as relações entre a Norma ISO 22000 e a Norma ISO 9001

- O Sistema de Gestão da Segurança Alimentar ISO 22000 e o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001.

Métodos pedagógicos

- Exposições e debates, conduzidos pelo formador.
- Estudos de Caso e trabalhos em subgrupos.
- Partilha de experiências entre os participantes.

3 DIAS 21 horas

Ref.^a 09-A-658

1 040 € + 20% IVA

Lisboa

3 a 5 de Maio

Lisboa

20 a 22 de Outubro



Qualidade dos locais de formação

No centro de Lisboa e do Porto, disponibilizamos dois centros de formação concebidos com uma preocupação de conforto, funcionalidade e convivialidade. Com facilidades de acesso, estão dotados de equipamentos técnicos necessários que garantem condições de trabalho que facilitam a aprendizagem.

Um sistema da **Qualidade** ao serviço dos nossos **Cientes**

CURSO

Guia prático para um sistema de gestão, de segurança e saúde no trabalho

OHSAS 18001:2007

“ Qualquer organização que pretenda reduzir os riscos com os seus colaboradores e a exposição a problemas de saúde e aumentar a Segurança no Trabalho irá encontrar nesta Norma um modelo de Sistema eficaz. Como em todos os Sistemas de Gestão, a Norma exige um compromisso, estabelecido através de uma Política de Segurança e Saúde no Trabalho e, acima de tudo, um compromisso para com a Melhoria Contínua do Sistema. ”

Dirigido a

- Responsáveis pela Higiene e Segurança,
- Directores de Fábrica,
- Responsáveis operacionais com responsabilidades em Segurança e Saúde no Trabalho.

Objectivos

- Identificar as acções a desenvolver para implementar um SGSST.
- Organizar as actividades de prevenção na gestão quotidiana.
- Preparar a certificação da organização de acordo com a Norma em vigor.

Itinerário pedagógico

1_ Caracterizar o âmbito de um Sistema de Gestão SST

- As obrigações legais.
- A terminologia e as definições.
- Outras normas ou especificações relacionadas.

2_ Identificar os elementos necessários à implementação de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho, segundo a OHSAS 18001:2007

- Política de SST.
- Planeamento:
 - identificação de perigos e avaliação de riscos;
 - requisitos legais e outros;
 - objectivos e programa(s) de gestão.
- Implementação e operação:
 - recursos, atribuições, responsabilidades e autoridade;
 - competência, formação e sensibilização;
 - comunicação, participação e consulta;
 - documentação;
 - controlo dos documentos;
 - controlo operacional;
 - preparação e resposta a emergências.

Verificação:

- monitorização e medição do desempenho;
- avaliação da conformidade;
- investigação de acidentes, não conformidades, acções correctivas e preventivas;
- controlo dos registos;
- auditoria interna.
- Revisão pela gestão.

3_ Constituir o processo para a obtenção da Certificação do SGSST

- As Entidades certificadoras.
- As etapas do processo de Certificação.
- Preparar a organização para a auditoria externa.

2 DIAS 14 horas

Ref.ª 09-A-487

900 €+ 20% IVA

Lisboa

6 e 7 de Maio

Lisboa

2 e 3 de Novembro

CURSO

Introdução à Higiene e Segurança no Trabalho

Formação
Blended
BYCEGOC

“ Porque a riqueza de um país tem por base os seus Recursos Humanos e porque o desenvolvimento sustentável implica desenvolvimento humano e este depende de bons e satisfatórios níveis de segurança e saúde colectiva e individual, é indispensável assegurar a prevenção dos riscos profissionais e a manutenção e promoção da saúde.

É essencial preparar com especial cuidado todos os profissionais para as questões relacionadas com a segurança e saúde no trabalho.

A situação actual representa um enorme custo humano, social e financeiro, dos quais os gastos relacionados com os acidentes de trabalho e doenças profissionais representam apenas a parte menor. ”

Dirigido a

- Qualquer pessoa que pretenda adquirir os principais conceitos e conhecer os requisitos legais associados às questões de higiene e segurança no trabalho.

Objectivos

- Compreender as principais linhas de enquadramento da Higiene e Segurança no Trabalho (HST) preconizadas pela lei.
- Caracterizar os diferentes riscos profissionais.

- Saber implementar no quotidiano as principais medidas de prevenção e protecção adequadas a cada risco.

Itinerário pedagógico

1_ Princípios, Conceitos e Responsabilidades associados à HST

- Compreender os princípios base e os principais conceitos da Higiene e Segurança no Trabalho.
- Conhecer os principais requisitos legais e normativos e as responsabilidades no âmbito da HST.

2_ Riscos físicos, químicos e biológicos

- Caracterizar os riscos físicos e saber aplicar as medidas de prevenção e de protecção adequadas.
- Caracterizar os riscos químicos e saber aplicar as medidas de prevenção e de protecção adequadas.
- Caracterizar os riscos biológicos e saber aplicar as medidas de prevenção e de protecção adequadas.

3_ Riscos Eléctricos

- Caracterizar os riscos eléctricos nas pessoas e nas instalações.
- Saber aplicar as medidas de prevenção e de protecção contra os riscos eléctricos.
- Compreender a importância das intervenções eléctricas serem executadas por técnicos credenciados.

4_ Riscos de Incêndio e Explosão

- Conhecer as características do fogo e as suas classes.
- Caracterizar os riscos de incêndio e explosão.
- Saber como prevenir incêndios e explosões.
- Conhecer as medidas de protecção contra incêndios e explosões e saber como actuar nestes casos.

5_ Riscos Ergonómicos e Riscos Psicossociais

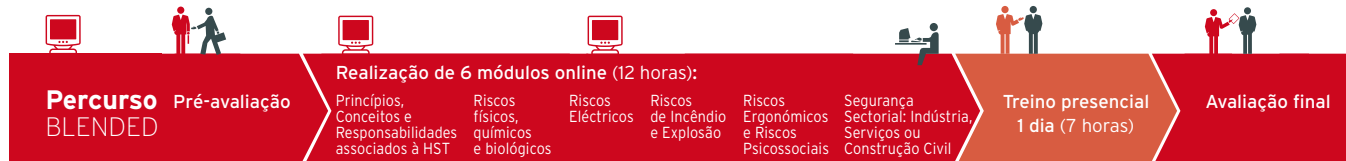
- Conhecer as diferentes especializações e tipos de Ergonomia.
- Saber aplicar as medidas de prevenção no âmbito das posturas e da organização do posto de trabalho.
- Caracterizar os riscos psicossociais.
- Conhecer o stress e saber como preveni-lo.

5_ Segurança Sectorial: Indústria, Serviços ou Construção Civil

- Caracterizar a segurança no sector.
- Identificar a legislação específica aplicável ao sector.
- Identificar os riscos específicos e as respectivas medidas de protecção e prevenção.

Métodos pedagógicos

- Análise e sistematização dos temas apresentados online.
- Esclarecimento de dúvidas e troca de experiências.



1 DIA + 6 módulos eLearning

Ref.ª 09-A-719B

470 €+ 20% IVA

Lisboa

1 de Junho a 1 de Julho (Formação online)
+ 2 de Julho (Formação presencial)

Lisboa

7 de Outubro a 4 de Novembro (Formação online)
+ 5 de Novembro (Formação presencial)

Modalidade eLearning (6 módulos online/12h à distância)

Início das formações no 1.º dia útil de cada mês a partir de Junho

Novo 2010

Ref.ª 09-A-719E

240 €+ 20% IVA



CURSO

Formação prática de membros da Comissão de SHST

“ A Comissão de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho é um órgão incontornável na Política de Prevenção de uma Organização, actuando como um actor principal na prevenção dos riscos. É por conseguinte essencial que os membros designados da Comissão de SHST sejam colaboradores da organização e incluam um vasto conjunto de competências tanto jurídicas, como operacionais e de higiene/segurança que lhes permita assegurar o seu mandato de forma plena. ”

Dirigido a

- Membros da Comissão SHST.

Objectivos

- Assegurar a missão de membro da Comissão de SHST apoiando-se num *know-how* prático.
- Ser em pleno um actor de prevenção.

Itinerário pedagógico

1. Conhecer o enquadramento legal

- Breve evolução histórica da SHST.
- Principais diplomas nacionais aplicáveis (DL 441/91, 14 de Novembro, DL 26/94, de 1 de Fevereiro republicado por DL 109/2000, de 30 de Junho, Lei 99/2003, de 29 de Outubro, Lei 35/2004, de 29 Julho, etc.).

2. Conhecer a missão e o funcionamento da Comissão de SHST

- As responsabilidades da Comissão de SHST: propostas, monitorização, inquéritos/auditoria.
- As reuniões da Comissão: iniciativa, periodicidade e ordem de trabalhos.
- O regulamento interno da Comissão de SHST.

3. Implementar os meios de acção no quotidiano

- O direito à informação.
- As consultas obrigatórias: formas e prazos.
- O recurso a especialistas e o direito de alertar a Comissão.
- Os meios materiais e as deslocações.
- Os créditos de horas.

4. Implementar uma comunicação activa com os interlocutores internos e externos

- Os actores internos da Higiene e da Segurança: Administração/Direcção Geral, Directores, Supervisores, Chefes de linha/equipa.
- Os actores externos: a tutela, os meios externos de intervenção em situação de emergência.

5. Enquadrar os textos relativos à Higiene e à Segurança

- Os textos essenciais, os princípios base de Higiene e de Segurança e o documento único.

6. Proceder à investigação e análise de acidentes de trabalho ou constatações de risco grave e eminente

- Os acidentes de trabalho, acidentes de trajecto e riscos graves e eminentes: descrever as situações e identificar as suas consequências.
- Investigar o acidente: Métodos de investigação (5W, árvores de causas)
- Analisar o acidente.

7. Contribuir para a prevenção e melhoria das condições de trabalho no quotidiano

- Realizar inspecções eficazes com *checklists* adequadas.
- Participar na elaboração de um Programa de Prevenção.
- Exercer o procedimento de alerta.
- Dotar a Comissão de SHST de um Plano de Acção operacional.

Métodos pedagógicos

- Pedagogia participativa com lugar à troca de experiências entre os participantes.
- Os participantes serão convidados a elaborar um Plano de Progresso Individual.

2 DIAS 14 horas

Ref.^a 09-A-603

900 € + 20% IVA

Lisboa
12 e 13 de Abril

Lisboa
27 e 28 de Setembro

Dominar os pontos-chave das obrigações da empresa em matéria de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho (SHST)

Quadro jurídico, obrigações, interlocutores internos e externos



CURSO

Dirigido a

- Responsáveis operacionais, quadros e chefias de equipas que actuam em contextos em que a higiene, saúde e segurança fazem parte do seu quotidiano.
- Encarregados de segurança e responsáveis de R.H. que desejam partilhar, com as hierarquias, responsabilidades relativamente à segurança e à prevenção.

Objectivos

- No final do curso os participantes conhecerão:
- As obrigações a respeitar em matéria de higiene e segurança.
- As responsabilidades envolvidas no caso de problema grave.
- Os meios para desenvolver a prevenção numa equipa de trabalho.

Itinerário pedagógico

1. Ter em conta a regulamentação SHST aplicável ao seu sector de actividade

- Identificar os textos aplicáveis: leis, directivas, normas. Encontrar as fontes adaptáveis.

2. Aplicar as principais regras legais de higiene, saúde e segurança

- Definir os conceitos chave e o princípio geral de prevenção: os locais, as máquinas, os equipamentos de trabalho e a informação-formação em segurança.
- Identificar os direitos e deveres dos empregados e empregadores.
- A noção de perigo grave e iminente e o exercício do direito de alerta e retirada.
- O stresse e o assédio moral.
- O recurso ao trabalho temporário.
- O recurso às empresas exteriores.

3. Aplicar as obrigações administrativas e periódicas

- Os registos e afixações obrigatórias.
- Os controlos e verificações periódicas.
- O regulamento interno e as instruções de trabalho.
- Documentação obrigatória (avaliação dos riscos, relatório anual das actividades...).

4. Gerir as relações com as instâncias do pessoal implicadas na prevenção e segurança

- A comissão SHST: domínios de competência.
- As informações e as consultas obrigatórias à CSHST.
- Os meios da comissão.

5. Conhecer as obrigações em matéria de acidente de trabalho e gerir as suas consequências

- Distinguir acidente de trabalho/de trajecto e doença profissional.
- Optimizar a declaração e o acompanhamento do acidente.
- Conhecer os princípios do cálculo da indemnização e da reparação dos acidentes de trabalho.

6. Melhorar a eficácia das vossas relações com os principais intervenientes externos

- A medicina no trabalho.
- A Inspeção do trabalho.

7. Clarificar as regras e os níveis de responsabilidade

- A responsabilidade civil e penal.
- A delegação de poderes.
- Medidas a empreender em matéria de responsabilidades.

Métodos pedagógicos

- Curso essencialmente prático que fornece aos participantes uma metodologia e instrumentos directamente aplicáveis no terreno.
- Análise e discussão a partir dos principais textos legislativos de SHST

2 DIAS 14 horas

Ref.^a 09-A-400

900 € + 20% IVA

Lisboa
29 e 30 Março

Lisboa
14 e 15 de Outubro