

## CURSO

# COMO TRATAR NÃO-CONFORMIDADES

### Objetivo:

Capacitar os participantes a identificar e analisar Não Conformidades, estabelecendo Planos de Ação e utilizando as ferramentas apropriadas, a fim de solucionar problemas e realizar a melhoria contínua de seus sistemas de Gestão.

### Conteúdo Programático:

- Conceitos e definições relacionadas às Não Conformidades e Ações Corretivas;
- Identificação de Não Conformidades;
- Tipos e Classificação de Não Conformidades;
- Descrevendo Não Conformidades;
- Tratamento de Não Conformidades;
- Técnicas de solução de problemas;
- Ferramentas básicas para a solução de problemas;
- Avaliação de Ações Corretivas;
- Exercícios.

### Metodologia:

O curso será desenvolvido através de técnicas teórico-expositivas. A teoria será ministrada através de aulas expositivas dialogadas, construção de conceitos, trabalhos em grupo e individuais, análises de textos e estudos de caso. Também serão utilizados exercícios para fixação do método apresentado, além de recursos audiovisuais.

### Possíveis Facilitadores: BRUNO OLIVEIRA DE SOUZA

MBA em Engenharia da Qualidade; Graduado em Administração de Empresas; Lead Assessor (Auditor Líder) NBR ISO 14001:2015 e NBR ISO 9001:2015 (TÜV Rheinland); Profissional com sólida experiência em implementação, manutenção e coordenação das NBR'S ISO 9001 e ISO 14001, em empresas de médio-grande porte, e em órgãos públicos de esfera municipal e estadual; Sólida experiência na coordenação dos departamentos de Garantia e Controle da Qualidade (inspeção de recebimento, inspeção de processo, e inspeção final de produtos); Coordenação no processo de certificação e recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade, em 28 (vinte e oito) órgãos do Governo Estadual; Sólida experiência como instrutor de treinamentos e trabalhos em equipe (voltados ao Sistema de Gestão da Qualidade e Gestão Estratégica); Sólida experiência no desenvolvimento, controle e análise de Indicadores de Desempenho (Qualidade, Processos, Produtos, e Gestão Estratégica), visando a tomada de decisão pela direção; Membro da bancada examinadora do Programa Qualidade Amazonas/Fundação Nacional da Qualidade - PQA/FIEAM, ciclo ano de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015 - Modalidades Gestão e Processo.

### SHEILA GOMES BEZERRA

Especialista em Gestão de Pessoas e Gestão da Qualidade (UGF e UFAM/AM), Administradora (FUCAPI/AM), Lead Assessor em Qualidade NBR ISO 9001:2015, Consultora Organizacional em Gestão de Pessoas, Instrutora de Treinamentos na área de Qualidade. Larga experiência em implantações do SGQ em empresas privadas e públicas.

### ÉDERSON RODRIGUES

Auditor Líder da Qualidade – NBR ISO 9001:2015, Ambiental – NBR ISO 14001:2015 e Saúde e Segurança Ocupacional – OHSAS 18001:2007; Experiência com Implantação, Manutenção e Integração de sistemas de gestão, bem como realização de treinamentos correlatos, Coordenação de auditorias internas e representante

da direção em auditorias externas, Elaboração de relatórios, rotinas e padrões de inspeções conforme normas aplicáveis, Responsável por elaboração de projetos para melhoria do controle da qualidade.

**HEITOR AUGUSTO SANTOS DE ALENCAR**

Mestre em Contabilidade, Controladoria e Gestão; Auditor para certificação de Sistemas ISO (TUV RHEILAND DO BRASIL) nos padrões ISO 9001: 2015, ISO 14001: 2015, OHSAS 18001: 2007; Especialista em Gestão Pública e Administração Pública com sólida participação no processo de implantação do Sistema de Gestão Integrada na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas (ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004, OHSAS 18001: 2007) em especial no Sistema de Gestão da Qualidade, atuando como Coordenador da Qualidade e Representante da Direção - ISO 9001; Docente de Ensino Superior, Graduação e Pós Graduação; Professor Conteudista em disciplina da modalidade EAD - Ensino a Distância; Avaliador do Programa Qualidade Amazonas – PQA/FIEAM, ciclo anos de 2013 a 2017 nas Modalidades Gestão e Processo.

**FRANCISCO LÚCIO PINTO DE LIMA**

Mestre em Engenharia de Processos pela UFPA. Possui MBA em Gestão e Políticas Ambientais; Especialização Lato Sensu em Gestão Estratégica de Recursos Humanos; Graduação em Administração de Empresas com Ênfase em Finanças; Graduação em Administração de Empresas com Ênfase em Meio Ambiente; Formação como Auditor Líder das normas NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001. Possui larga experiência nas seguintes áreas: Gestão de Pessoas; Meio Ambiente; Finanças; Qualidade; Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho; Gestão Estratégica; Gestão Empresarial; Gestão Administrativa. Possui experiência como professor de Ensino Superior (Graduação) e Cursos de Especialização (Pós Graduação); Ampla experiência como Coordenador de Cursos de Graduação (RH, Processos Gerenciais, Gestão da Qualidade, Gestão da Produção Industrial, Gestão de TI); Atua como Instrutor de Cursos profissionais e de extensão, bem como Consultor Organizacional nas áreas: Administrativa, Finanças, RH, SGI, Qualidade, Meio Ambiente, Desenvolvimento Organizacional, Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho. Atua como professor substituto na Universidade Federal do Amazonas-UFAM.

**Carga Horária:**

8 horas

**Agenda:**

03 e 04/09/18 – Horário: 08h às 17h

**Investimento:**

R\$ 190,00 (cento e noventa reais) ou 3x R\$ 70,00 nos cartões VISA, MASTERCARD e ELO.