CERTIFICAÇÃO E AUDITORIA DA QUALIDADE

INFORMAÇÕES GERAIS

APRESENTAÇÃO

O curso "Certificação e Auditoria da Qualidade" foi desenvolvido para capacitar profissionais a entender, aplicar e auditar os conceitos e práticas de gestão da qualidade dentro de organizações industriais e de serviços. O conteúdo abrange desde a definição e evolução do conceito de qualidade até a implementação de ferramentas e normas, auditoria dos processos e controle de qualidade industrial, proporcionando uma visão completa e integrada das melhores práticas do mercado.

OBJETIVO

O curso tem como objetivo capacitar os alunos para compreender e aplicar as principais ferramentas e técnicas de gestão da qualidade, incluindo a interpretação e aplicação dos conceitos de certificação, auditoria e controle de qualidade industrial. Os alunos serão preparados para implementar normas e procedimentos de qualidade, conduzir auditorias eficazes e aplicar métodos estatísticos e ferramentas de análise para garantir a qualidade em processos industriais. Além disso, o curso visa desenvolver a habilidade dos profissionais em identificar falhas, realizar melhorias e assegurar a conformidade com as exigências normativas.

METODOLOGIA

Concebe o curso **CERTIFICAÇÃO E AUDITORIA DA QUALIDADE**, numa perspectiva de Educação a Distância – EAD, visando contribuir para a qualificação de profissionais de educação que atuam ou pretendem atuar na área.

Código	Disciplina	Carga Horária
5036	Auditoria da Qualidade	60

APRESENTAÇÃO

Avaliação do desempenho empresarial. O papel do controle interno. O papel da auditoria. Semelhanças e diferenças entre auditoria operacional e de gestão. O papel da auditoria na avaliação dos principais processos da organização. Papéis de trabalho e programas de auditoria. Relatórios. Foco da auditoria nos riscos. Foco da Auditoria nos Resultados. Foco da Auditoria nas Necessidades dos Clientes. O perfil desejável do auditor organizacional.

OBJETIVO GERAL

O Profissional irá garantir a organização dos processos internos da empresa. Irá avaliar as operações, registros e demais atividades e procedimentos. Identificar falhas, corrigir e fazer as devidas melhorias.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Interpretar e conhecer o entendimento das certificações, auditoria, documentação, técnicas, funções e responsabilidades
- Explicar e classificar o preparo das atividades da auditoria.
- Executar os processos da conclusão e a reunião de encerramento e relatórios.
- Demonstrar as funções específicas do relatório

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I
AUDITORIA DA QUALIDADE
ACOMPANHAMENTO DA AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO
PROCESSO DE AUDITORIAS DA QUALIDADE
INICIANDO A AUDITORIA

UNIDADE II
REALIZANDO ANÁLISE CRÍTICA DE DOCUMENTOS
PREPARANDO AS ATIVIDADES DA AUDITORIA: PLANO DE AUDITORIA, TRABALHO PARA A EQUIPE, DOCUMENTOS DE TRABALHO
CONDUÇÃO DA AUDITORIA
FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES DE GUIAS E OBSERVADORES; COLETA E VERIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES E RESUMO DAS ATIVIDADES

UNIDADE III
CONFORMIDADES
CONSTATAÇÕES DE NÃO CONFORMIDADES
FERRAMENTAS DA QUALIDADE
CONCLUSÃO E REUNIÃO DE ENCERRAMENTO

UNIDADE IV
PREPARANDO, APROVANDO E DISTRIBUINDO O RELATÓRIO DA AUDITORIA
CARACTERÍSTICAS DO RELATÓRIO DE AUDITORIA
TIPOS DE RELATÓRIOS
APROVANDO E DISTRIBUINDO O RELATÓRIO DE AUDITORIA

REFERÊNCIA BÁSICA

ALVES, P. M. de A.; FREITAS, A. de O. F**erramentas Informatizadas Utilizadas na Auditoria**. Revista Brasileira de Contabilidade – RBC, [S.I.], n. 225, jun. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 19011**: Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão (Guidelines for auditing management systems). Rio de Janeiro, 2012.

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

BROCKA, B.; BROCKA, M. S. **Gerenciamento da qualidade**. São Paulo: Makron Books do Brasil; Editora McGrawHill, 1994.

COHEN, L. & MANION, L. **“Case studies”, Capítulo 5 em Research methods in education**, 4th edn. London: Routledge. 1994.

CROSBY, P. B. **É Preciso Praticar uma Filosofia da Qualidade**, Revista Controle da Qualidade, Editora Banas, São Paulo, no 73, 1998.

PERIÓDICOS

DA COSTA, G. P. C. **Contribuições da Auditoria Contínua para a Efetividade do Controle Externo**. Especialização em Auditoria e Controle Governamental. Instituto Serzedello Corrêa – ISC/TCU, Brasília, 2012.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a Qualidade: A Visão Estratégica e Competitiva**, Qualitymark Editora, Rio de Janeiro, 1992.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

5211	**Certificação da Qualidade**	**60**

APRESENTAÇÃO

Definição e evolução do conceito de Qualidade.**?**Gestão da Qualidade. A Evolução da Qualidade. Qualidade de Produto. Qualidade de Serviço. O processo da Gestão da Qualidade. Implementando a Qualidade – Ferramentas e Normas. Manutenção/ melhoria de padrões: processo de avaliação de projetos TQC. A Gestão da Qualidade Total (TQM). A natureza humana da Qualidade. Estratégia Empreendedora para a Qualidade Total.?

OBJETIVO GERAL

Este componente curricular tem por finalidade capacitar o estudante ou profissional de administração e ciências afins quanto às técnicas e ferramentas do gerenciamento da qualidade nas organizações.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Definir os conceitos e aplicar os métodos MASP, FMEA e FTA para solução e prevenção de problemas.
- Interpretar os principais conceitos sobre as ferramentas da qualidade Histograma, Diagrama de Pareto, Folha de Verificação e Gráfico de Dispersão.
- Aplicar o conceito de Normalização à gestão da qualidade.
- Interpretar os principais conceitos sobre Garantia da Qualidade Industrial.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – MELHORIA DE PROCESSOS E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS
APRESENTANDO A GESTÃO DA QUALIDADE

DA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL ATÉ OS DIAS ATUAIS
METODOLOGIAS DE PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS
METODOLOGIAS PARA MELHORIA DE PROCESSOS

UNIDADE II – FERRAMENTAS DA QUALIDADE
INSTRUMENTOS BÁSICOS PARA GESTÃO DA QUALIDADE
DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO, GRÁFICO DE CONTROLE E FLUXOGRAMA
HISTOGRAMA, DIAGRAMA DE PARETO, FOLHA DE VERIFICAÇÃO E GRÁFICO DE DISPERSÃO
GRÁFICO DE GANTT, MATRIZ SETFI E MATRIZ GUT

UNIDADE III – NORMAS E PADRÕES DA QUALIDADE
PLANO DE AÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE
NORMALIZAÇÃO
NORMAS TÉCNICAS BRASILEIRAS
NORMAS TÉCNICAS INTERNACIONAIS

UNIDADE IV – CONTROLE E GARANTIA DA QUALIDADE INDUSTRIAL
CONTROLE DA QUALIDADE INDUSTRIAL
GARANTIA DA QUALIDADE INDUSTRIAL
INSPEÇÃO E PLANOS DE AMOSTRAGEM
CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA E PREMIAÇÕES DA QUALIDADE

REFERÊNCIA BÁSICA

ANDREOLI, T. P.; BASTOS, L. T. **Gestão da qualidade: melhoria contínua e busca pela excelência**. Curitiba: InterSaberes, 2017.

BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. **Gestão de qualidade, produção e operações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

BARROS, E.; BONAFINI, F. (organizadoras). **Ferramentas da qualidade**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

CAMPOS, V.F. **TQC**: Controle Total da Qualidade no estilo japonês. 8.ed. Minas Gerais: INDG, 2004.

PERIÓDICOS

CARPINETTI, L.C.R. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CARPINETTI, L.C.R.; GEROLAMO, M.C. **Gestão da qualidade ISO 9001:2015**: requisitos e integração com a ISO 14001:2015. São Paulo: Atlas, 2016.

CARVALHO, M.M.; PALADINI, E.P. (Orgs.). **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2. ed. São Paulo: Campus, Elsevier, 2012.

5212	**Controle de Qualidade Industrial**	**60**

APRESENTAÇÃO

Conceitos fundamentais do controle de qualidade. Atributos da Qualidade Estratégia de Controle de qualidade. Gerenciamento pelo controle de qualidade. custos de qualidade. ISO 9000. Controle estatístico da qualidade. Conceitos do controle estatístico do processo (CEP). Gráficos de controle de qualidade. Ferramentas básicas. Cinco Sensos. 5ws e Hs. Técnica dos cincos porquês. Fluxograma. Harmonograma. Ferramentas de análise de causa. Diagrama de Pareto. Diagrama de causa-efeito. Gráfico de dispersão. Fermentas para tomada de decisão. Matriz de decisão. Matriz GUT. Avaliação de processos. Ferramentas da qualidade. Six sigma. Gráfico de linha. Pesquisa. Ferramentas de geração de ideias. Brainstorming. Brainwriting. Diagrama de Afinidades. Benchmarking.

OBJETIVO GERAL

Este componente curricular visa preparar os profissionais para implementar o controle da qualidade na realidade de um parque industrial, bem como auxiliar nas tomadas decisão, com base nos conceitos e ferramentas do controle de qualidade industrial.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Discernir sobre a relação entre a qualidade e a produtividade industrial, distinguindo a qualidade do processo, do produto e das condições ambientais para as pessoas.
- Aplicar as ferramentas de monitoramento da produção industrial, tais como Matriz GUT, Diagrama de Dispersão e Análise de Dados, entre outras, visando o controle da qualidade do produto.
- Aplicar as técnicas e conceitos estatísticos às necessidades do Controle Estatístico de Processos (CEP) dentro da realidade de uma indústria.
- Utilizar de forma eficaz as técnicas do *brainwriting* para a criação de soluções estratégicas para a melhoria do desempenho do produto e dos processos industriais.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

UNIDADE I – FUNDAMENTOS DO CONTROLE DE QUALIDADE NA INDÚSTRIA
CONCEITOS FUNDAMENTAIS DE CONTROLE DE QUALIDADE
QUALIDADE X PRODUTIVIDADE
ESTRATÉGIAS DE CONTROLE DE QUALIDADE
CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE NA INDÚSTRIA

UNIDADE II – FERRAMENTAS DA QUALIDADE INDUSTRIAL
PROGRAMAS DE MELHORIA CONTÍNUA NA INDÚSTRIA
MONITORAMENTO DO CONTROLE DA QUALIDADE NA INDÚSTRIA
ANÁLISE DE PROBLEMAS E TOMADA DE DECISÃO
PROCESSOS DE GARANTIA DA QUALIDADE INDUSTRIAL

UNIDADE III – KAIZEN, CEP, 5S E 6 SIGMA
FERRAMENTA KAIZEN PARA MELHORIA DE PROCESSOS
CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSOS (CEP)
PROGRAMAS 5S E 8S
TÉCNICA SEIS SIGMA

UNIDADE IV – GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE INDUSTRIAL
BRAINSTORMING NA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS DO PROCESSO INDUSTRIAL
BRAINWRITING PARA INOVAÇÃO INDUSTRIAL
DESIGN THINKING E O DIAGRAMA DE AFINIDADES
BENCHMARKING PARA A COMPETITIVIDADE INDUSTRIAL

REFERÊNCIA BÁSICA

BOND, Maria Thereza; BUSSE, Angela; PUSTILNICK, Renato. **Qualidade total: o que é e como alcançar.** Editora InterSaberes: 2012, 1ª edição. ISBN: 9788582126424.

RAMOS, Alberto Wunderler. **CEP para processos contínuos e em bateladas.** São Paulo: Blucher, 2000. ISBN: 9788521202769.

REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

ROTH, Claudio Weissheimer. **Qualidade e Produtividade.** Ministério da Educação. 3. ed. – Santa Maria: Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, 2011.

PERIÓDICOS

SILEME, Robson; STADLER, Humberto. **Controle da qualidade: as ferramentas essenciais**. Editora InterSaberes: 2012, 1ª edição. ISBN: 9788565704861.

Avaliação será processual, onde o aluno obterá aprovação, através de exercícios propostos e, atividades programadas, para posterior. O aproveitamento das atividades realizadas deverá ser igual ou superior a 6,0 (seis) pontos, ou seja, 60% de aproveitamento.

SUA PROFISSÃO NO MERCADO DE TRABALHO

O curso é destinado a:

- Profissionais de Administração e Áreas Afins: Que buscam aprofundar seus conhecimentos em gestão da qualidade e aplicá-los em processos de certificação e auditoria.
- Gestores de Qualidade: Que necessitam de habilidades específicas para liderar auditorias internas e externas, bem como assegurar a conformidade com normas internacionais de qualidade.
- Auditores e Consultores de Qualidade: Que desejam se especializar em auditoria de processos e certificações, com foco em melhorar o desempenho organizacional e assegurar a excelência.
- Profissionais Industriais e Engenheiros de Produção: Que pretendem implementar sistemas de controle de qualidade e aplicar técnicas estatísticas para otimizar a produção e assegurar a qualidade dos produtos.