

## **CURSO 106**

### **MAPEAMENTO E GESTÃO DE PROCESSOS CONFORME A ISO 9001:2008**

#### **OBJETIVO:**

- Compreender o conceito de abordagem por processos e as conseqüentes mudanças necessárias nas organizações e no Sistema de Gestão da Qualidade.
- Capacitar o treinando para selecionar e mapear os processos relevantes para o negócio, alinhados com a missão da organização.
- Demonstrar algumas das opções para documentar os processos selecionados, de modo que esta documentação agregue efetivo valor às organizações.

#### **Programa**

##### **Conceito:**

- Disciplina e Resultados.
- Por que Abordagem por Processos ?
- Processos e a ISO9001:2008. Os 8 princípios da ISO9001:2008
- Foco no cliente.
- Conceitos de Processo. E seus elementos.
- Diferença entre Procedimentos e Processos.
- Controle: Medição e Monitoramento.

##### **Seleção e Mapeamento de Processos:**

- Selecionando Processos: Quem, como e quando ?
- Planos de Negócio: Visão, Missão e Estratégia da Organização.
- Classificação dos processos. Gestão horizontal.
- Processos típicos e a relação com a ISO9001:2008 e da ISO/TS 16949:2002.
- Dono do processo: Autoridades e Responsabilidades.
- Gerenciando o processo.

##### **Documentando Processos:**

- Definindo a missão do processo.
- Desenho de um processo e seus componentes.
- Mapeamento de processos. Ferramentas e opções para documentação.
- O que fazer com os documentos existentes ?
- Processo X Procedimento. O quanto documentar.
- Bibliografia de referência e documentos do Comitê ISO/TC176.

#### **Metodologia**

A metodologia aplicada nos treinamentos do ABS-QE, garante a assimilação através de slides, apostilas, exercícios e dinâmicas. Nossos instrutores, são auditores líderes, do quadro de profissionais do ABS. Para melhor assimilação do conteúdo, todo o material pode ser personalizado e customizado, com informações dos sistemas de gestão da empresa.

#### **Carga Horária**

16 horas

**INSTRUTORES:** Os instrutores do ABS-QE, também são auditores e consultores, o que facilita, em muito, a transmissão da informação e na geração do conhecimento. Eles utilizam exemplos práticos do dia-a-dia, da implementação à auditoria, e isso facilita a assimilação da informação e agrega valor ao treinamento.

Rev02-Jul-09