

*A carga horária dos eventos será ajustada conforme a necessidade do cliente, e o conteúdo poderá ser adaptado, de forma mais simplificada ou aprofundada, conforme o público-alvo.*

*Os temas abaixo estão em ordem alfabética.*

Tema Sistema de Gestão	Conteúdo Programático
Análise Crítica da Direção: Dados e Apresentação	Introdução à Análise Crítica da Direção; Princípios básicos da ISO 9001; Apresentação de Dados: Técnicas de visualização de dados (gráficos, dashboards); comunicação clara e eficaz dos resultados; Condução da reunião, registros mandatórios e ações de melhoria contínua
Análise de dados para melhoria dos processos	Determinação de indicadores de desempenho, elaboração de relatórios de desempenho, ferramentas da qualidade aplicáveis (SMART, OKR), cultura de análise de dados, custo da não qualidade, identificação de oportunidades de melhorias no SGQ, estudos de caso e exercícios
Aquecimento Global e Mudanças Climáticas	Introdução a tema, principais conceitos, atores (Science Based target, CDP GHG Protocol), indicadores de emissões de gás de efeito estufa, neutralidade de carbono, orientações da ISO 14068 – Gestão das mudanças climáticas
Auditor Interno	Interpretação da ISO 19011:2018 - Diretrizes para auditorias em sistemas de gestão - programa de auditoria, plano de auditoria, relatório de auditoria, conduta de um auditor interno – requisito 9.2 da ISO 9001
Carbono & Clima – Para iniciantes	Fundamentos da pegada de carbono, fotossíntese, efeito estufa, gás de efeito estufa e aquecimento global. Responsabilidade das Nações Unidas, GHG Protocol. consequências do aquecimento global, benchmarking de empresas. Como os impactos climáticos afetam o negócio e comportamentos necessários no dia a dia.
Comunicação assertiva e escuta ativa	O que é uma comunicação assertiva no trabalho, Introdução a escuta ativa (diferença entre ouvir e escutar), tipos e desafios na comunicação de negócios assíncrona e síncrona e dicas práticas
Consciência em Qualidade	Palestra Semana Mundial da Qualidade 2022
Correção à prevenção - Como reduzir recorrências com FMEA e mentalidade de risco	Importância da identificação de riscos, ferramenta FMEA: fundamentos, benefícios, consequências, desafios, dicas e melhores práticas
Cultura da Qualidade	Definição, cultura organizacional e cultura da qualidade princípios de uma cultura da qualidade, oportunidades geradas, estudo de caso, comportamentos necessários e reflexões
Cultura de prevenção como estratégia competitiva	Reflexões de como a mentalidade de prevenção está relacionado a vantagem competitiva, definição de cultura, comportamentos necessários positivos e identificação de comportamentos negativos para alcançar a mentalidade de riscos.
Dia Mundial da Terra (22 de abril)	Palestra de Conscientização com foco em ações para preservação e cuidado ao planeta Terra
Diferenças culturais e Gestão da Qualidade	Importância de entender as diferenças culturais para o desenvolvimento da Qualidade, diferença entre culturas, riscos de não entendimento das diferenças, reflexões, novas oportunidades da integração cultural.
Fazer certo a primeira vez	Definição, Philip Crosby, atitudes necessárias, custo de não fazer certo a primeira vez, comportamentos e atitudes para a gestão da qualidade

*A carga horária dos eventos será ajustada conforme a necessidade do cliente, e o conteúdo poderá ser adaptado, de forma mais simplificada ou aprofundada, conforme o público-alvo.*

*Os temas abaixo estão em ordem alfabética.*

Tema Sistema de Gestão	Conteúdo Programático
Ferramentas da Qualidade e de Gestão	Definição, importância, descrição e aplicação de SIPOC, 5W2H, 5 porquês, Ishikawa, Pareto, GUT, SMART, SWOT, diagrama tartaruga benchmarking, brainstorming, 5S, OKR, A3, 8D, MASP. exemplos e atividades práticas.
Gás de efeito estufa: relatórios, mudança climática, aquecimento global e neutralidade climática	Introdução a mudança climática e aquecimento global. Interpretação ISO 14064-Parte 1: Especificação com orientação no nível da organização para quantificação e relatório de emissões e remoções de gases de efeito estufa; Protocolo brasileiro de GHG, GHG Protocol.
Gestão de mudança	Introdução ao tema, importância, pensamento sistêmico, benefícios, desafios, documentação, conceitos e fundamentos, etapas, estudos de caso, requisito 6.3 da ISO 9001
Gestão de risco e oportunidades	Introdução ao tema, importância, mentalidade de risco, desenvolvimento de ações preventivas, documentação, conceitos e fundamentos, etapas, estudos de caso, requisito 6.1 da ISO 9001
Gestão do conhecimento	Introdução ao tema, lições aprendidas, importância, documentação, conceitos e fundamentos, etapas, desafios, estudos de caso, requisitos da ISO 9001
Inteligência Artificial e Qualidade	Introdução ao tema, benefícios, como usar o chatgpt, sugestão de prompts para uso dos profissionais da Qualidade.
ISO 14001 - Introdução	Introdução a ISO 14001 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos com orientação para uso
ISO 45001 - Introdução	Introdução a ISO 45001 – Sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional – Requisitos com orientação para uso
ISO 9001: Introdução e Interpretação	Conceitos de sistema de gestão, PDCA, fundamentos da gestão da qualidade, pensamento sistêmico, princípios da Qualidade, cultura da qualidade e análise dos requisitos da norma ISO 9001 e orientações ISO 9000:2015
Liderança e Qualidade	Definição, importância, princípio da Qualidade, liderança como parte fundamental do desenvolvimento de uma cultura da qualidade, liderança e gestão,
Melhoria Contínua	Introdução ao tema, 4 passos para a melhoria contínua, ferramentas da qualidade, identificação de desperdícios, uso de inteligência artificial, estudo de caso e reflexões
Não conformidades: redação, causa raiz e plano de ação	Introdução ao tema, importância, redação, etapas, análise de causa raiz, ferramentas (5 Porquês, Ishikawa, brainstorming, Pareto e GUT) e plano de ação, requisito 10.1 e 10.2 da ISO 9001
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS / SDG)	Apresentação dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e estudos de caso para cada ODS
Política e Objetivos da Qualidade - Conscientização	Introdução ao tema, fundamentos da política da qualidade e da organização dos objetivos da qualidade, importância, e comportamentos para atendimento da política

*A carga horária dos eventos será ajustada conforme a necessidade do cliente, e o conteúdo poderá ser adaptado, de forma mais simplificada ou aprofundada, conforme o público-alvo.*

*Os temas abaixo estão em ordem alfabética.*

Tema Sistema de Gestão	Conteúdo Programático
Processos e Procedimentos: Identificação e Aplicação	<u>Interpretação:</u> Identificação, objetivos, benefícios, abordagem, requisitos da ISO 9001, processos e SGQ, mapeamento, ferramentas SIPOC, Tartaruga, Bizagi, cultura em gestão de processos, estudos de caso e exercícios <u>Procedimentos:</u> tipos de informação documentada, ferramenta 5W, estudos de caso e requisitos da ISO 9001 <u>BPMN:</u> introdução, iconografia para uso no Bizagi, 6 passos, desafios no mapeamento de processo e exercícios práticos
Qualidade: Estratégias da Qualidade como Vantagem Competitiva	Palestra Semana Mundial da Qualidade 2023
Qualidade: Da Conformidade ao desempenho	Palestra Semana Mundial da Qualidade 2024
Qualidade: Pense diferente	Palestra Semana Mundial da Qualidade 2025
Questões climáticas e sociais e Gestão da Qualidade	Desafios ambientais que nosso planeta enfrenta, relação da qualidade com meio ambiente, comportamentos necessários, desafios sociais, relação da qualidade com social, comportamento socialmente sustentável, estudo de caso, reflexões.
Relatórios de Sustentabilidade	Introdução a Global Reporting Initiative. Tópicos Materiais e Benchmarking.
Satisfação e Reclamação do Cliente	Foco no cliente, requisitos da ISO 9001, orientações da ISO 10002:2018 - Gestão da Qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para tratamento de reclamações em organizações) e ISO 10004 -Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para monitoramento e medição
Suprimentos e Qualidade	Introdução aos benefícios da relação colaborativa entre Suprimentos e Gestão da Qualidade, atividades, documentação, desafios, exemplos e estudos de caso.
Suprimentos Sustentáveis	Definições, relação entre qualidade, suprimentos e sustentabilidade, benefícios, comportamentos necessários, desafios, riscos e oportunidades.
Sustentabilidade	Histórico (triple bottom line e ESG), importância, conceitos e fundamentos, ESG, principais atores, 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Pacto Global, relatório de desempenho GRI, ferramenta de diagnóstico pelo Sistema B, formas de aplicação.
Sustentabilidade e Sistema de Gestão	Indicadores e desenvolvimento de programas em sustentabilidade, Global Reporting Initiative (GRI), elaboração de matriz de materialidade e relação com normas ISO SGI.