

É hora de investir em você, com
Metodologias de ensino Isointer!
Aprenda com recursos diferentes!



NOSSOS CURSOS

**GESTÃO ESTRATÉGICA, LIDERANÇA, GESTÃO EMPRESARIAL, GESTÃO DA
QUALIDADE E MUITO MAIS ...**



Conheça Nossos Cursos Online em nossa Plataforma Digital.

www.isointer.com.br/cursos



Saiba mais, entre em contato: atendimento@isointer.com.br (31) 3414-4700 (31) 9 9801-2061



Comunicação Interpessoal e Atendimento ao Cliente



Atendimento ao Cliente

Objetivo:

Capacitar profissionais em qualquer área, fornecendo os conhecimentos necessários para atendimento ao cliente atingindo excelência e atuar de forma eficiente e eficaz para evolução dos resultados.

Público Alvo:

Líderes e Gestores de diferentes áreas, supervisores, colaboradores que participam de atendimento ao cliente e demais cargos que possuem subordinados direta ou indiretamente, bem como todos os profissionais interessados na área de atendimento ao cliente e correlacionadas com competências a serem absorvidas para o desempenho e que desejam maior performance no atendimento ao cliente.

Carga Horária: 12:00 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Metodologia:

Aulas expositivas, discussão em grupo, estudos de caso, exercícios práticos com simulação e análise final.

Conteúdo Programático:

Visão geral sobre atendimento ao cliente e seus fundamentos; Fundamentos da Norma de Atendimento ao Cliente; como encantar o cliente; como fidelizar o cliente; Regras para um atendimento de excelência e muito mais...

Saiba mais, entre em contato: atendimento@isointer.com.br (31) 3414-4700 (31) 9 9801-2061



Gestão Estratégica

Gestão Estratégica

Público Alvo:

Diretores, Gestores, Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Supervisores e Gerentes das diversas áreas da empresa, incluindo Qualidade, Produção, Processo, Projeto, Manutenção, Administração, bem como todos os profissionais interessados na área de gestão.

Carga Horária: 16:00 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Metodologia:

Aulas expositivas com slides, Vídeos, discussão em grupo, estudos de caso e exercícios práticos.

Programa:

CONDIÇÕES PARA O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO; AS NORMAS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NBR ISO 9001:2015 E GESTÃO AMBIENTAL NBR ISO 14001:2015 E A GESTÃO ESTRATÉGICA

CONSCIÊNCIA DE SUA NECESSIDADE; DECISÃO PELA SUA UTILIZAÇÃO; ENVOLVIMENTO EFETIVO DA DIREÇÃO; CLIMA PROPÍCIO; INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O PLANEJAMENTO; AMBIENTE ORGANIZACIONAL ;ANÁLISE SWOT;PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CLÁSSICO ;RELAÇÃO ENTRE GE E BSC (BALANCED SCORECARD) CONCEPÇÃO DO NEGÓCIO EMPRESARIAL; GESTÃO POR COMPETÊNCIAS; PESQUISA DE MERCADO; PRINCIPAIS ELEMENTOS PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO; DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO; DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL; DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO EXTERNO E INTERNO; INDICADORES ASSOCIADOS A GESTÃO ESTRATÉGICA; FUNÇÕES ESTRATÉGICAS; FORMULAÇÃO ESTRATÉGICA; MAPAS ESTRATÉGICOS; PAINEL DE CONTROLE INTEGRADO; COMO GERENCIAR; BIBLIOGRAFIA.

Saiba mais, entre em contato: atendimento@isointer.com.br

(31) 3414-4700 (31) 9 9801-2061



Leitura e Interpretação dos requisitos da ISO 9001:2015 Sistemas de Gestão da Qualidade



Leitura e Interpretação dos requisitos da ISO 9001:2015 Sistemas de Gestão da Qualidade

Público Alvo:

Gestores da Qualidade, Auditores e Consultores Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Supervisores e Gerentes, Produção, Processo, Projeto, Manutenção, Administração, bem como todos os profissionais interessados na área de gestão da qualidade.

Carga Horária: 8:00 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Metodologia:

Aulas expositivas com slides, discussão em grupo, estudos de caso e exercícios práticos.

Programa:

- Apresentação da nova estrutura
- Por que a ISO 9001 está sendo revisada e principais mudanças.
- Princípios de gestão da qualidade
- Abordagem de processo
- Os novos Requisitos da nova ISO 9001: 2015
- Comparação dos requisitos ISO 9001:2008 com as mudanças propostas ISO 9001:2015
- Gestão de Riscos aplicada a nova ISO 9001:2015
- Definição dos objetivos e metas e contextualização dos indicadores de desempenho.
- Os Impactos referentes às mudanças no Sistema da Qualidade e suas derivações
- Evidências para a avaliação da conformidade com os requisitos da ISO 9001:2015 □ O Cronograma da mudança e o Processo de transição para a norma ISO 9001:2015
- Cenários e armadilhas da norma ISO 9001:2015, como evitar.

ISO 14001:2015 Leitura e Interpretação dos requisitos da

ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental



ISO 14001:2015

Sistemas de Gestão Ambiental

Público Alvo:

Gestores da Qualidade, Auditores e Consultores Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Supervisores e Gerentes, Produção, Processo, Projeto, Manutenção, Administração, bem como todos os profissionais interessados na área de gestão ambiental.

Carga Horária: 8:00 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Metodologia:

Aulas expositivas com slides, discussão em grupo, estudos de caso e exercícios práticos.

Programa:

Apresentação da nova estrutura ISO 9001:2015

1. Escopo;
2. Referências Normativas;
3. Termos e Definições;
4. Contexto da Organização;
5. Liderança;
6. Planejamento;
7. Suporte;
8. Operação;
9. Avaliação do Desempenho;
10. Melhoria

Por que a ISO 14001 está sendo revisada e principais mudanças.

Princípios de gestão ambiental

Abordagem de processo

Os novos Requisitos da nova ISO 14001: 2015

Comparação dos requisitos ISO 14001:2004 com as mudanças propostas ISO 14001:2015

Gestão de Riscos aplicada a nova ISO 14001:2015

Definição dos objetivos e metas ambientais e contextualização dos indicadores de Desempenho.

Os Impactos referentes às mudanças no Sistema de Gestão Ambiental e suas derivações

Evidências para a avaliação da conformidade com os requisitos da ISO 14001:2015 14- O

Cronograma da mudança e o Processo de transição para a norma ISO 14001:2015 15

Cenários e armadilhas da norma ISO 14001:2015, como evitar.



TWI- Liderança



TWI- Liderança

Treinamento em TWI –“Training Within Industry” (Treinamento Dentro da Indústria)

Público Alvo: Gestores, coordenadores, supervisores, profissionais da área de recursos humanos entre outros.

Carga Horária: 20 horas

Certificado com Código de Autenticidade

Metodologia: Aulas expositivas, apostila, discussão em grupo, dinâmicas, exercícios práticos sala e área.

Conteúdo Programático:

Informações gerais sobre o TWI e aplicação a supervisão. Estrutura do método do TWI e cases de sucesso Características do método TWI e importância das suas fases Aplicação visual em cartões para o TWI.

TWI 1ª FASE - Módulo I - TÉCNICAS DE APREDIZAGEM E TREINAMENTO

TWI 2ª FASE - Módulo 2 - RELAÇÕES HUMANAS NO TRABALHO E SEUS PROBLEMAS

TWI 3ª FASE - Módulo 3 - MÉTODO DE RACIONALIZAÇÃO DE PROCESSOS

DEMAIS CURSOS



Cursos / Treinamentos		Carga Horária
1	Estatística Básica em Todos os Níveis.	16 Horas
2	Estatística Avançada.	60 Horas
3	Formação de Auditores Internos da Qualidade.	32 Horas
4	Controle Estatístico de Processos (CEP).	16 Horas
5	Gestão de Laboratórios ISO/IEC 17025.	40 Horas
6	Metrologia e sua Contextualização conforme Normas ISO	16 Horas
7	Análise do Sistema de Medição (MSA).	20 Horas
8	Formação de Auditores Conforme a NBR ISO 19011:2012.	40 Horas
9	MASP - Método de Análise e Solução de Problemas.	16 Horas
10	Tratativa e Condução de Solução de Problemas, Aplicando Técnicas e Métodos Voltados a Reclamações de Clientes.	8 Horas
11	Ferramentas da Qualidade – Uso e Aplicação.	16 Horas
12	SGI- Sistema de Gestão Integrado da Qualidade.	36 Horas
13	Custos da Qualidade.	8 Horas
14	5 S e Sensibilização na Mudança de Comportamentos.	8 Horas
15	Leitura e Interpretação Conforme os Requisitos da NBR ISO 9001 (Gestão da Qualidade).	16Horas
16	Leitura e Interpretação Conforme os Requisitos da NBR ISO 14001 (Gestão Ambiental).	16 Horas
17	Leitura e Interpretação Conforme os Requisitos da OHSAS 18001(Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.	16 Horas
18	Leitura e Interpretação Conforme os Requisitos da ISO/IEC 17025 Sistemas de Gestão de Qualidade em Laboratórios de Ensaios e Calibração.	16 Horas
19	Mapeamento de Processos do Sistemas de Gestão.	12 Horas
20	Formação de Analistas de Gestão Integrada da Qualidade.	60 Horas
21	Formação de Supervisores da Qualidade e Processos.	32 Horas
22	Formação de Supervisores de Produção.	32 Horas
23	Formação de Inspetores da Qualidade.	20 Horas
24	Indicadores de Gestão – Análise e criação em Todos os Níveis de Gestão.	16 Horas
25	FMEA (Análise de Modo e Efeitos de Falha Potencial), APQP (Planejamento avançado da Qualidade do Produto) Uso e Aplicação.	16 Horas
26	Organização e Controle de Documentos do Sistema de Gestão Integrado.	8 Horas
27	PPAP (Processo de Aprovação de Peças de Produção).	8 Horas
28	Engenharia com Foco em Gestão e Qualidade Total.	16 Horas

- **A carga horária e os temas poderão ser modificados conforme necessidades do Cliente mediante consulta.**

	Cursos / Treinamentos	Carga Horária
29	Gestão de Projetos e suas Interfaces em Qualidade Total.	16Horas
30	Gestão Ambiental e Sustentabilidade Aplicação e Fundamentos.	16 Horas
31	Recursos Hídricos: Análise Quantitativa e Qualitativa.	8 Horas
32	Legislação Ambiental e a Responsabilidade Socioambiental das Empresas.	8 Horas
33	Licenciamento Ambiental.	8 Horas
34	Formação de Líderes e Supervisores Ambientais.	16 Horas
35	Fundamentos da Gestão de Pessoas e RH em Sistemas de Gestão Integrados da Qualidade.	16 Horas
36	Gestão Estratégica e Balanced Scorecard – BSC	16 Horas
37	Relações Interpessoais no Trabalho.	8 Horas
38	Raciocínio Lógico e Técnicas para Aumento da Produtividade.	16 Horas
39	Desenvolvimento de Unidades de Ensino para a Gestão.	16 Horas
40	Atendimento ao Cliente.	16 Horas
41	Desenvolvimento Comercial para Gestão dos Negócios.	8 Horas
42	Reuniões Eficazes.	8 Horas
43	NR-10 Segurança em instalações e serviços em eletricidade	8Horas

- **A carga horária e os temas poderão ser modificados conforme necessidades do Cliente mediante consulta.**

	Palestras e Seminários	Carga Horária Prevista
1	Estatística e Suas Interfaces no Mundo dos Negócios.	4 Horas
2	Sensibilização para a Qualidade Total.	3 Horas
3	Gestão Ambiental e Sustentabilidade Entendendo de Forma Correta.	2 Horas
4	Qualidade, Meio Ambiente, Segurança e Saúde nas Organizações.	2 Horas
5	Gestão de Laboratórios ISO/IEC 17025.	2 Horas
6	Motivando e Entendendo de Gente.	2 Horas
7	Gestão para Todos os Níveis.	2 Horas
8	Planejamento Estratégico, Uma Questão de Sucesso.	3 Horas
9	Liderança e Gestão no Mercado Mundial.	3 Horas
10	Porque as Organizações Falham na formação de pessoas	3 Horas
11	Relações Interpessoais no Trabalho.	3 Horas
12	Atingindo Metas nas Organizações e na Vida.	2 Horas
13	O Sucesso que Estava Escondido em Você.	3 Horas
14	O Poder da Associação entre as Pessoas.	2 Horas
15	Gestão no Sistema Educacional.	3 Horas
16	Transformando Alunos em Profissionais de Sucesso.	3 Horas
17	As Metas que Fazem todos Brilharem.	2 Horas
18	Prevenção de Acidentes, Compromisso de Todos com a Vida.	2 Horas
19	Semana da Qualidade Total, Excelência em Primeiro Lugar.	3 Horas
20	Sustentabilidade, transformando o Futuro no Presente.	3 Horas
21	Como Encantar Seu Cliente.	3 Horas

- **A carga horária e os temas poderão ser modificados conforme necessidades do Cliente mediante consulta.**



FERRAMENTAS DA QUALIDADE



Público Alvo:

Estudantes de Engenharia, Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Supervisores e Gerentes das diversas áreas da empresa, incluindo Qualidade, Produção, Processo, Projeto, Manutenção, Administração, bem como todos os profissionais interessados na área de gestão.

Metodologia:

Aulas expositivas com slides, discussão em grupo, estudos de caso e exercícios práticos.

Carga Horária: 8:00 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Programa:

- Brainstorming
- Diagrama de causa e efeito
- Folha de verificação
- Gráfico de PARETO
- Histograma
- Controle Estatístico do Processo (CEP)
- Diagrama de dispersão
- Estratificação
- Seleção, construção, aplicação e interpretação das ferramentas de qualidade
- Entendimento do ciclo de PDCA
- Aplicações dos conceitos em dinâmicas e apresentação dos conceitos com imersão ao conhecimento.



Requisitos dos Manuais do APQP E FMEA



Público Alvo:

Estudantes de Engenharia, Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Supervisores e Gerentes das diversas áreas da empresa, incluindo Qualidade, Produção, Processo, Projeto, Manutenção, Administração, bem como todos os profissionais interessados na área de gestão.

Metodologia:

Aulas expositivas com slides, discussão em grupo, estudos de caso e exercícios práticos.

Carga Horária: 16:00 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Programa:

- Interpretação e Aplicação dos manuais de APQP E FMEA
- Fundamentos do planejamento da qualidade de produtos
- Visão geral sobre as fases do APQP
- Matriz de responsabilidades no APQP
- FMEA, PFMEA, (MSA e CEP – Contexto Geral)
- FMEA: conceitos básicos
- Benefícios decorrentes da implementação do FMEA
- Dificuldades teóricas na implementação de um FMEA
- Formação do Grupo de FMEA
- Plano de Controle, Planejamento e Definição do Programa,
- Validação do Produto e do Processo, Metodologia do Plano e Controle,
- Análise e Efeitos de Modo de Falha Potencial,
- FMEA de Projeto e Processo, Aplicação e interação de processos.
- Cenários e armadilhas
- BIBLIOGRAFIA



Estatística Básica



Público Alvo

Engenheiros, Técnicos, estudantes de engenharia, Coordenadores, Supervisores e Gerentes das diversas áreas da empresa, incluindo Qualidade, Produção, Processo, Projeto, Manutenção e Administração.

Metodologia

Aulas expositivas com slides, descritivas em quadros, cálculos, discussão em grupo, caso e Exercícios práticos.

Carga Horária: 16 Horas

Certificado com Código de Autenticidade

Programa:

Introdução a estatística (Conceitos e exemplos)

População, Amostragem, amostra, parâmetro,

Censo, natureza dos dados

Estatística descritiva, dados quantitativos e qualitativos,

Dados discretos, dados contínuos, dados brutos, rol, amplitude, moda

Tabela de simbologia e fórmulas amostra e população,

Frequência absoluta, e frequência relativa, exemplo de variação de frequência, número de classes,

Média, desvio padrão, exercício.

Introdução a teoria das probabilidades

Aplicações estatísticas nos processos

Exercícios Práticos e estudos no trabalho



Estatística Avançada

Público Alvo:

Engenheiros, Técnicos, estudantes de engenharia, Coordenadores, Supervisores e Gerentes das diversas áreas da empresa, incluindo Qualidade, Produção, Processo, Projeto, Manutenção e Administração.

Metodologia:

Aulas expositivas com slides, descritivas em quadros, cálculos, discussão em grupo, estudos de caso e exercícios práticos.

Carga Horária: 32 Horas

Programa:

Introdução a estatística (Conceitos e exemplos)

População, Amostragem, amostra, parâmetro, censo, natureza dos dados

Estatística descritiva, dados quantitativos e qualitativos,

Dados discretos, dados contínuos, dados brutos, rol, amplitude, moda.

Tabela de simbologia e fórmulas amostra e população, frequência absoluta, e frequência relativa,

Exemplo de variação de frequência, número de classes, média, desvio padrão, exercício.

Introdução a teoria das probabilidades

Variáveis aleatórias, Eventos disjuntos, definição de eventos mutuamente

exclusivos, Eventos coletivamente exaustivos, independentes, dependentes, Espaço amostral.

Definição clássica de probabilidade, fluxograma da probabilidade.

Probabilidade condicional, Teorema de Bayes, propriedade do evento em questão.

Distribuição discreta da probabilidade.

Média, variância e desvio-padrão para a distribuição binomial.

Tabela de probabilidades binomiais,

Distribuição de probabilidade de Poisson.

Aplicação das distribuições discretas com exemplos e hipóteses.

Hipótese nula e hipótese alternativa.

Construção do teste para a média populacional. Construção do teste para a proporção populacional

Exercícios Práticos e estudos de aplicação na rotina.



Curso Análise do Sistema de Medição

MSA Princípios Básicos



Público Alvo:

Gestores da Qualidade, Auditores e Consultores Engenheiros, Técnicos, Coordenadores, Supervisores e Gerentes, Produção, Processo, Projeto, Metrologistas, bem como todos os profissionais interessados a aprender a sobre o MSA.

OBJETIVO:

O objetivo deste curso e apostila é apresentar diretrizes para avaliar a qualidade de um sistema de medição simples utilizado no âmbito industrial, de modo que o conjunto de sistemas de medição permita replicar leituras em cada peça.

Carga horária: 16 horas

Certificado com Código de Autenticidade

Programa:

Estudos de Sistema de Medição por variável

Conceitos e terminologia sobre metrologia e o sistema de medição – Visão Geral

O processo de medição e suas propriedades estatísticas do sistema de medição, bem como as fontes de variação.

Visão geral da distribuição normal

Estudos de sistema de medição por variável.

Efeito do erro no sistema de medição (produto e processo)

Estratégia e planejamento da medição

Estudos para análise do sistema de medição (tendência, estudo de estabilidade, linearidade, repetitividade e reprodutibilidade, método da amplitude, média amplitude, método ANOVA, método atributos, estudos estabilidade, variabilidade e suas derivações.

Critério e forma de análise da tendência e linearidade dos sistemas de medição;

Melhor interpretação e análise de sistemas atributivos (passa/não passa);

Uso de técnicas alternativas para avaliar sistemas de medição não replicáveis;

Estruturação para realização dos estudos de MSA e exercícios práticos.