

## Instituto Brasileiro da Qualidade e Inovação



*Certifica que*

*Andrei Beluci de Oliveira*

*participou do curso de*

*Tratamento de Não conformidades*

*com carga horária de 08 horas realizado nos dias 13 e 14 de outubro de 2021.*

*Instituto Brasileiro da Qualidade e Inovação  
Rio de Janeiro, 18 de outubro de 2021.*

*Bruno dos Santos*

***Bruno F. R. dos Santos***

*Presidente do IBQI*

## *Conteúdo programático*

*NBR ISO 9000:2015 – fundamentos e vocabulário*

*NBR ISO/IEC 17021-1 :2016 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Requisitos - 3.12 e 3.13 - Classificação das não conformidades*

*NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão - A.18.3 - Registrando não conformidades*

*Fluxograma do Tratamento de Não conformidades*

*Ferramentas para Análise de Causa Diagrama de Ishikawa*

*Ferramentas para Análise de Causa Brainstorming*

*Ferramentas para Análise de Causa “5 POR QUÊS”*

*Plano de Ação – 5W e 2H*

## *Metodologia*

*Teoria*

*Exercícios*