

# Instituto Brasileiro da Qualidade e Inovação



*Certifica que*

*Custódio Felipe Dornelas Balmant*  
*participou do*

*Curso de Tratamento de Não Conformidade*

*com carga horária de 08 horas realizado pelo IBQI*  
*no período de 16 e 17 de maio de 2024.*

*Rio de Janeiro, 31 de maio de 2024.*

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Bruno dos Santos', is written over a horizontal line.

*Bruno dos Santos*  
*Presidente do IBQI*

## ***C Conteúdo Programático***

*NBR ISO 9000:2015 – fundamentos e vocabulário Normalização Nacional ABNT*

*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 PORQUÊS”*

*Plano de Ação – 5W e 2H*

## ***Metodologia***

*Teoria*

*Exercícios*