

## Certificação Auditor e Sistemas de Qualidade

### Objetivos Gerais

Este Curso é dirigido a todos os profissionais que têm como objetivo adquirir conhecimentos e competências que lhes permitam entender, implementar e auditar o Sistema de Gestão de Qualidade baseados na ISO 9001:2015.

### Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Adquirir competências para realizar auditorias internas ISO 9001 tendo por base as orientações da norma ISO 19011;
- Compreender o funcionamento de um Sistema de Gestão da Qualidade que obedeça aos requisitos da norma ISO 9001;
- Construir e implementar o Sistema de Gestão da Qualidade na sua organização, de acordo com as orientações e os requisitos da Norma ISO 9001:2015;
- Preparar o respetivo processo de Certificação;
- Conduzir e participar em Auditorias da Qualidade sabendo avaliar com eficácia a qualidade dos produtos, processos e sistemas;
- Melhorar o seu desempenho na realização de Auditorias, no domínio comportamental;
- Aprofundar o seu conhecimento da NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 19011.

### Destinatários

Este Curso é dirigido a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades na implementação e auditoria de Sistemas de Qualidade baseados na norma ISO 9001:2015, nomeadamente, Gestores, Responsáveis e Técnicos da Qualidade.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

60 Horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### Módulo I – Certificação Auditor

- Introdução aos conceitos de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de acordo com os requisitos da norma ISO 9001;
- Planear e Iniciar uma Auditoria ISO 9001;
- Condução de uma Auditoria ISO 9001;
- Concluir e dar seguimento a uma Auditoria ISO 9001;
- Certificação “ISO 9001 Lead Auditor”.

#### Módulo II – Organizar Trabalhos de Auditoria Interna – Ferramentas e Técnicas de Auditoria

- Recolha de Dados (recolha e análise de dados sobre compromissos propostos);
- Análise de Dados e Interpretação;
- Os Dados do Relatório;
- Documentação / Procedimentos;
- Mapeamento de Processos, incluindo Fluxogramas;
- Avaliar Relevância, Suficiência, Eficiência e Materialidade da Amostra.

#### Módulo III – Caracterizar o Sistema da Qualidade de Acordo com o Referencial ISO 9001:2015

- Os 7 princípios de gestão da qualidade;
- O vocabulário da Qualidade, de acordo com a ISO 9000:2005;
- O modelo de organização de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com a Norma ISO 9001:2015;
- Interpretação dos requisitos normativos de acordo com a nova versão 2015 da ISO 9001;
- Estrutura de Alto Nível (Anexo SL);
- Pensamento Baseado em Risco;
- Responsabilidade da gestão;
- Gestão de recursos;
- Realização do produto/Prestação do Serviço;
- Medição, análise e melhoria.

#### Módulo IV – Compatibilizar as Características dos Negócios e Estratégias da sua Organização com os Requisitos da Norma ISO 9001:2015

- A responsabilidade da gestão de topo: política, objetivos e âmbito de aplicação;

- A identificação, descrição e monitorização dos Processos;
- A gestão do sistema documental;
- Os recursos e as competências requeridas;
- A gestão da eficácia da formação;
- A orientação para o cliente, desde as suas expectativas iniciais até à avaliação da satisfação;
- As auditorias internas e externas;
- Da análise dos dados à decisão e implementação das ações de melhoria/ações corretivas.

### **Módulo V – Identificar e Caracterizar a Estrutura Documental do SGQ**

- Identificação da Informação Documentada e Retida exigida nos requisitos normativos;
- Documentação inerente aos Processos do SGQ;
- Critérios para selecionar a natureza, extensão e quantidade de procedimentos, instruções de trabalho ou registos a decidir incluir no SGQ;
- Registos do sistema de gestão da qualidade.

### **Módulo VI – Identificar as Principais Etapas para a Implementação de um SGQ**

- Etapa 1: Definir responsabilidades e planear o projeto;
- Etapa 2: Realizar formação;
- Etapa 3: Definir a extensão e layout a adotar na implementação do SGQ;
- Etapa 4: Conceber e implementar o SGQ;
- Etapa 5: Realizar Auditoria (s) Interna (s);
- Etapa 6: Realização da Auditoria - Entidade Certificadora;
- Etapa 7: Consolidar o SGQ e melhorar continuamente.

### **Módulo VII – Pilotar o Processo de Certificação do SGQ**

- Conhecer em detalhe o processo de Certificação;
- Preparar a organização para os ciclos de manutenção/renovação do Sistema de Qualidade.

### **Módulo VIII – O Papel do Auditor Interno**

- A relação auditor/auditado: A assertividade e o “feedback”;
- O planeamento e a gestão do tempo;
- A expressão escrita no relatório de auditoria: objetividade e organização.

### Módulo IX – Criação de Processos de Suporte à Qualidade

- Processo de Gestão Documental;
- Processo de Gestão Estratégica;
- Processo de Auditorias Internas e Melhorias.

### Módulo X - Preparação da Auditoria

- Análise da documentação do Sistema de Qualidade da Empresa;
- Exercícios Práticos: Análise da Documentação e elaboração do respetivo relatório;
- Preparação da Auditoria:
  - Reuniões de Pré-Auditoria;
  - Planos de Auditoria;
  - Questionários de Auditoria.
- Elaboração do Plano da Auditoria e do questionário da Auditoria;
- Os Papeis da equipa de Auditoria;
- As principais atividades envolvidas na preparação de uma auditoria.

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.