

Auditorias de Qualidade – Ciclo Completo

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos métodos, técnicas e instrumentos para condução de Auditorias de Qualidade.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos serão capazes de:

- 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 destina-se a Diretores do Departamento de Qualidade, Responsáveis de Processos e Auditores de Qualidade.

Carga Horária

60 Horas

Conteúdos

Módulo I - Introdução

- As normas ISO 9000
- Definições e Conceitos associados

Módulo II - Referenciais da Auditoria e sua Preparação

- ISO 9001:2015 como objetivo
- ISO 19011
- Exercícios Práticos

Módulo III - 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

Módulo IV - A Auditoria

- Principais Fases da Auditoria
- Tipos de Auditorias:
 - Definição dos diferentes tipos de auditorias
 - Objetivos dos Diferentes tipos de auditorias
 - Vantagens e Desvantagens
- Reunião de Abertura
- Técnicas de Auditoria
- Como preparar e desenvolver a reunião de encerramento
- Relatórios de Auditoria: o Formato e o Conteúdo
- Tipos de Relatórios
- Reportar as observações e as ações de acompanhamento
- A importância das ações corretivas e das ações preventivas
- A postura do Auditor: comportamentos a adotar e a evitar
- O perfil do Auditor
- Técnicas de Comunicação

Módulo V - Atividades Pós-Auditoria

- Ações de seguimento de uma Auditoria-Medidas Corretivas
- Atividades de acompanhamento
- O desempenho dos auditores
- Certificado de Auditoria

Módulo VI - A Auditoria na Ótica do Auditado e na Ótica do Auditor

Módulo VII - Exercícios e Role Play