

Análise, Implementação e Auditoria de Sistema de Gestão da Qualidade – ISO 9001:2015

Objetivos Gerais

Os Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) visam contribuir para que as Organizações obtenham melhores desempenhos e garantam a satisfação dos seus clientes, apoiando-se num conjunto de princípios de gestão da qualidade que pretendem gerar valor acrescentado e contribuir para o sucesso das Organizações.

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos 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 deste Curso os participantes ficarão aptos a:

- 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 destina-se a todos os responsáveis 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.

Carga Horária

60 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I – Caraterizar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) 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 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 II – 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 inicia 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 III – Identificar e Caraterizar 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 IV – 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 V – Pilotar o Processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

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

Módulo VI – 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 VII – Criação de Processos de Suporte à Qualidade

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

Módulo VIII - 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.