



CURSO DE GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIAS INTERNAS – ISO 9001:2015 e ISO 19011:2019 (Live Streaming)

A CERTFORM está ao serviço da Formação Profissional desde fevereiro de 1999 e é uma Entidade certificada pela DGERT.

A CERTFORM – Escola de Formação Prática, concebe, promove e desenvolve Cursos de Formação Profissional, orientados para as necessidades do mercado de trabalho, cujos programas e percursos, fortemente práticos, têm como principal objetivo contribuir para o sucesso profissional e pessoal dos formandos que neles participam.

O Curso de Gestão da Qualidade e Auditorias Internas proporciona aos participantes os instrumentos, as técnicas, as ferramentas práticas que os ajudarão a enfrentar com maior sucesso os desafios profissionais. Esta formação ajudará a enfrentar os desafios do mercado de trabalho com a preparação adequada.

Ao aliar a teoria e a prática, neste curso irá aprender vários aspetos que não são normalmente ministrados nos cursos do ensino tradicional. Trata-se de um curso fundamental para quem pretende conhecer uma vertente mais prática das matérias lecionadas.

Um sistema de gestão da qualidade bem concebido acarreta um conjunto importante de benefícios para as organizações.

A Gestão da Qualidade designa o conjunto das atividades de uma organização realizadas com o intuito de alcançar os seus objetivos de garantia e melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços.

Os princípios de gestão da qualidade estão refletidos na Norma NP EN ISO 9001:2015 que serve de referencial para a certificação de sistemas de gestão da qualidade.

Página | 2



A auditoria da qualidade consiste num exame sistemático e devidamente documentado que tem como fim determinar se as atividades e os resultados relativos à qualidade satisfazem os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, se estes mesmos requisitos estão implementados, se são os adequados para alcançar os objetivos, identificando oportunidades de melhoria. A Norma NP EN ISO 19011:2019 reflete as linhas de orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade.

OBJETIVOS

Dotar os participantes de treino e aptidão relacionados com implementação e gestão de sistemas da qualidade de acordo com os requisitos da norma ISO 9001 e planeamento, preparação e realização de auditorias internas da qualidade de acordo com a norma ISO 19011.

PROGRAMA

MÓDULO 1 - Gestão da Qualidade (3 horas)

- 1.1 Normalização internacional, europeia e nacional
- 1.2 Processo de certificação dos sistemas de gestão
- 1.3 Definições e conceitos sobre a qualidade

MÓDULO 2 - PDCA e a Gestão por Processos (3 horas)

- 2.1 Ciclo de melhoria contínua: Plan-Do-Check-Act
- 2.2 Planeamento e documentação dos processos
- 2.3 Rede de processos: sequência e interação
- 2.4 Entradas e saídas dos processos

Gestão da Qualidade e Auditorias Internas

Página | 3



- 2.5 Âmbito, objetivos, recursos, responsabilidade e autoridades
- 2.6 Indicadores, monitorização, medição e controlo dos processos
- 2.7 Fluxogramas das atividades dos processos
- 2.8 Avaliação do desempenho e melhoria contínua dos processos

MÓDULO 3 - Gestão do Risco (3 horas)

- 3.1 Definições e conceitos sobre o risco
- 3.2 Estabelecimento do contexto
- 3.3 Identificação do risco
- 3.4 Análise do risco
- 3.5 Análise SWOT
- 3.6 Avaliação do risco
- 3.7 Tratamento do risco
- 3.8 Monitorização e revisão do risco
- 3.9 A norma ISO 31000

MÓDULO 4 - Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 (9 horas)

- 4.1 Princípios de gestão da qualidade
- 4.2 Contexto da organização
- 4.3 Liderança
- 4.4 Planeamento





- 4.5 Suporte
- 4.6 Operacionalização
- 4.7 Avaliação do desempenho
- 4.8 Melhoria

MÓDULO 5 - Gestão da Qualidade Total (1 hora)

- 5.1 Hierarquia e responsabilidades dentro da organização
- 5.2 Círculos da qualidade
- 5.3 Qualificação das pessoas
- 5.4 Liderança e motivação para a qualidade

MÓDULO 6 - Custos da Qualidade (2 horas)

- 6.1 Relação qualidade, custo, preço e benefício
- 6.2 Custos da qualidade e da não qualidade
- 6.3 Custos de prevenção e de avaliação
- 6.4 Custos associados às falhas internas e externas
- 6.5 Implementação de um programa de custos da qualidade



MÓDULO 7 - Ferramentas da Qualidade (3 horas)

- 7.1 Estratificação
- 7.2 Folhas de recolha de dados
- 7.3 Histogramas de frequência
- 7.4 Diagrama de Pareto
- 7.5 Diagrama de causa e efeito
- 7.6 Cartas de controlo
- 7.7 Diagramas de dispersão
- 7.8 Fluxogramas
- 7.9 Organogramas

MÓDULO 8 - Auditorias Internas da Qualidade (4 horas)

- 8.1 A norma ISO 19011:2018
- 8.2 Tipos de auditoria
- 8.3 Princípios de auditoria
- 8.4 Gestão de um programa de auditoria
- 8.5 Auditor: requisitos, responsabilidades, atitudes e comportamento
- 8.6 Métodos e técnicas de auditoria
- 8.7 Preparação e realização da auditoria
- 8.8 Relatório final e recomendações
- 8.9 Ações pós-auditoria





MÓDULO 9 - Simulação de uma Auditoria Interna da Qualidade (8 horas)

- 9.1 Planeamento da auditoria
- 9.2 Elaboração do plano de auditoria
- 9.3 Elaboração do plano de amostragem de evidências para a auditoria
- 9.4 Reunião de abertura da auditoria
- 9.5 Análise crítica dos documentos e registos do SGQ
- 9.6 Observação das práticas e infraestruturas da organização
- 9.7 Entrevista com o auditado
- 9.8 Reunião da EA e elaboração do relatório final
- 9.9 Reunião de encerramento da auditoria

MÓDULO 10

Avaliação

Pode consultar em certform.pt os testemunhos autorizados de quem já fez Cursos na CERTFORM – Escola de Formação Prática

DESTINATÁRIOS

Profissionais com interesse no desenvolvimento de competências específicas nesta área. Gestores de empresas, diretores de qualidade e técnicos com responsabilidades na gestão de qualidade.

Página | 7



FORMADORES:

MESTRE JOSÉ LUÍS FREITAS ANDRADE, Mestrado pré - Bolonha em Controlo de Qualidade pela Universidade do Porto, especialização em água e alimentos. Licenciatura pré - Bolonha em Bioquímica pela Universidade de Coimbra. Auditor Interno da Qualidade (ISO 9001) qualificado pela APCER. Formador certificado com mais de 3000 horas de experiência formativa. Consultor, Auditor e Formador, com mais de 10 anos de experiência em Gestão da Qualidade (ISO 9001) e Segurança Alimentar (ISO 22000/HACCP). Experiência nos setores da indústria têxtil, elétrica, pirotecnia, automóvel, latoaria, alumínio, IPSS, alimentar, construção civil, combustíveis e lubrificantes, ensino, formação profissional, transportes e restauração. Experiência na produção, distribuição e no retalho.

CERTIFICAÇÃO

De acordo a ISO 19011:2018, norma de referência para as auditorias internas e externas (exceto auditorias realizadas por entidades certificadoras), a qualificação dos auditores é obtida tendo por base a:

Escolaridade;

Experiência profissional;

Atributos pessoais e;

Formação profissional (em ISO 19011 e ISO 9001/Qualidade).

Quem define os requisitos mínimos para o exercício da atividade de auditor é a gestão de topo (Administração da Organização). Cabe à gestão de topo estabelecer qual é a escolaridade mínima, n.º de anos de experiência, etc.

Neste âmbito de qualificação de auditores internos, a Certform (entidade formadora certificada pela DGERT) oferece a formação necessária para o

Página | 8



profissional ser auditor, nomeadamente o curso de Gestão da Qualidade e Auditorias Internas, cabendo ao profissional reunir os restantes requisitos (escolaridade, experiência e atributos pessoais).

Este Certificado é válido para efeito do cumprimento das 40 horas de formação obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.

Quando concluir o percurso formativo, será emitido o **Certificado de Formação Profissional em GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIAS INTERNAS – ISO 9001 e ISO 19011**, através da plataforma **SIGO**, tal como previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de julho. Para emissão do certificado de formação os formandos terão de ter um nível de presenças superior ou igual a 75%.

O **Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa** (**SIGO**) é coordenado pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) para gestão da rede de oferta educativa e formativa e dos percursos educativos e formativos de jovens e adultos.

Este Certificado é válido para o cumprimento das 40 horas de formação obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.

DURAÇÃO DA FORMAÇÃO

40 HORAS

INVESTIMENTO

O Curso deverá ser pago em duas prestações de 160 euros cada (a primeira antes de iniciar o percurso formativo, a segunda a meio do Curso);

Se optar pelo pagamento integral no ato de inscrição, o preço corresponde a 290 euros.

Página | 9



Descontos para desempregados, estudantes e antigos formandos:

O Curso deverá ser pago em duas prestações de 150 euros cada (a primeira antes de iniciar o percurso formativo, a segunda a meio do Curso);

Se optar pelo pagamento integral no ato de inscrição, o preço corresponde a 280 euros.

Sendo a CERTFORM uma Entidade reconhecida como tendo competência nos domínios da formação pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, o preço do Curso goza de isenção de IVA pelo artigo 9.º, n.º 10, do Código do IVA.

De acordo com o artigo 78.º-D, do Código do IRS, à coleta do IRS devido pelos sujeitos passivos é dedutível um montante correspondente a 30 % do valor suportado a título de despesas de formação e educação por qualquer membro do agregado familiar. Os cursos da CERTFORM permitem, assim, dedução à coleta em sede de IRS.



Na formação *live streaming* tudo funciona em tempo real, a interação entre o formador e os formandos acontece em direto ou ao vivo. Para se fazer um *live streaming* é necessária uma ligação à internet, um computador, uma câmara web e um microfone, que permite enviar e receber som e imagem.

O *live streaming* permite que a comunicação aconteça em tempo real. Enquanto o formador está em direto, os formados podem interagir com o formador e entre si, colocando perguntas e fazendo observações.

A plataforma a ser usada para as sessões de *live streaming* será indicada pela CERTFORM, bem como todas as indicações necessárias para se ter acesso à mesma.

No dia anterior ao início da formação os formandos recebem os dados de acesso à plataforma do *live streaming* para poderem conhecer a plataforma e realizar testes.

No dia da formação o formando terá de aceder à plataforma e deverá entrar em direto na hora marcada para o início da sessão de formação.

Para os cursos em *live streaming* existe uma data de início do Curso e um horário estabelecido para que o percurso formativo seja realizado em conjunto com o grupo de formação.

Quando o formando concluir o seu percurso formativo terá direito ao certificado de formação profissional emitido através da plataforma SIGO.