



CURSO DE GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIAS INTERNAS (ISO 9001:2015 E ISO 19011)

VÁLIDO PARA EFEITO DO CUMPRIMENTO DAS 35 HORAS DE
FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA DE ACORDO COM O CÓDIGO DO
TRABALHO

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.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

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
- 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





CERTFORM
Escola de Formação Prática

consolidar o futuro

MOVE-NOS A PAIXÃO PELA FORMAÇÃO

DESTINATÁRIOS

Gestores de empresas, directores de qualidade e técnicos com responsabilidades na gestão de qualidade. Outros profissionais com interesse no desenvolvimento de competências específicas nesta área.

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. No decorrer do curso o formador disponibiliza online informação técnica complementar e de suporte aos conteúdos ministrados.

CERTIFICAÇÃO

Será emitido um Certificado de Formação Profissional através da SIGO, tal como previsto na Portaria nº 474/2010, de 8 de Julho, que será atribuído aos formandos com um nível de presenças superior ou igual a 75%.

Este Certificado é válido para efeito do cumprimento das 35 horas de formação obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.



226 066 442

935 569 146 . 935 569 148



FORMAÇÃO Porto / Lisboa / Coimbra

www.certform.pt geral@certform.pt