



**CURSO DE GESTÃO DA QUALIDADE  
E AUDITORIAS INTERNAS  
ISO 9001:2015 e ISO 19011:2026**  
*live Streaming*

## **CURSO DE GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIAS INTERNAS | ISO 9001:2015 e ISO 19011:2026**

**DURAÇÃO**

42 Horas

**MODALIDADE**

Live Streaming

**CERTIFICAÇÃO**

DGERT

### **APRESENTAÇÃO**

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 e 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. 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 19011:2026 reflete as linhas de orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade.

*Pode consultar em [certform.pt](http://certform.pt) os testemunhos autorizados de quem já fez Cursos na CERTFORM – Escola de Formação Prática.*

## 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.

## 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.

## PROGRAMA

### M1

3 horas

#### Gestão da Qualidade

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

### M2

2 horas

#### Alterações climáticas

- › 2.1 O efeito de estufa e as causas
- › 2.2 Consequências globais
- › 2.3 O impacto das alterações climáticas na qualidade
- › 2.4 Ações para minimizar o impacto das alterações climáticas

### M3

3 horas

#### PDCA e a Gestão por Processos

- › 3.1 Ciclo de melhoria contínua: Plan-Do-Check-Act
- › 3.2 Planeamento e documentação dos processos
- › 3.3 Rede de processos: sequência e interação
- › 3.4 Entradas e saídas dos processos
- › 3.5 Âmbito, objetivos, recursos, responsabilidade e autoridades
- › 3.6 Indicadores, monitorização, medição e controlo dos processos
- › 3.7 Fluxogramas das atividades dos processos
- › 3.8 Avaliação do desempenho e melhoria contínua dos processos

### M4

3 horas

#### Gestão do Risco

- › 4.1 Definições e conceitos sobre o risco
- › 4.2 Estabelecimento do contexto
- › 4.3 Identificação do risco
- › 4.4 Análise do risco

- › 4.5 Análise SWOT
- › 4.6 Avaliação do risco
- › 4.7 Tratamento do risco
- › 4.8 Monitorização e revisão do risco
- › 4.9 A norma ISO 31000

**M5**  
*1 hora***Cultura da qualidade**

- › 5.1 Liderança e motivação para a qualidade
- › 5.2 Cultura de transparência e não de culpabilização
- › 5.3 Programas de integração e formação em ética e qualidade
- › 5.4 Comunicação interna

**M6**  
*10 horas***Requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015**

- › 6.1 Princípios de gestão da qualidade
- › 6.2 Contexto da organização
- › 6.3 Liderança
- › 6.4 Planeamento
- › 6.5 Suporte
- › 6.6 Operacionalização
- › 6.7 Avaliação do desempenho
- › 6.8 Melhoria
- › 6.9 A futura norma ISO 9001:2026

**M7**  
*2 horas***Custos da Qualidade**

- › 7.1 Relação qualidade, custo, preço e benefício
- › 7.2 Custos da qualidade e da não qualidade
- › 7.3 Custos de prevenção e de avaliação
- › 7.4 Custos associados às falhas internas e externas
- › 7.5 Implementação de um programa de custos da qualidade

**M8**

3 horas

**Ferramentas da Qualidade**

- › 8.1 Estratificação
- › 8.2 Folhas de recolha de dados
- › 8.3 Histogramas de frequência
- › 8.4 Diagrama de Pareto
- › 8.5 Diagrama de causa e efeito
- › 8.6 Cartas de controlo
- › 8.7 Diagramas de dispersão
- › 8.8 Fluxogramas
- › 8.9 Organogramas

**M9**

5 horas

**Auditorias Internas da Qualidade**

- › 9.1 A norma ISO 19011:2026
- › 9.2 Tipos de auditoria
- › 9.3 Princípios de auditoria
- › 9.4 Gestão de um programa de auditoria
- › 9.5 Auditor: requisitos, responsabilidades, atitudes e comportamento
- › 9.6 Métodos e técnicas de auditoria
- › 9.7 Auditorias remotas e cibersegurança
- › 9.8 Preparação e realização da auditoria
- › 9.9 Relatório final e recomendações
- › 9.10 Ações pós-auditoria

**M10**

10 horas

**Simulação de uma Auditoria Interna da Qualidade**

- › 10.1 Planeamento da auditoria
- › 10.2 Elaboração do plano de auditoria
- › 10.3 Elaboração do plano de amostragem de evidências para a auditoria
- › 10.4 Reunião de abertura da auditoria

- › 10.5 Análise crítica dos documentos e registos do SGQ
- › 10.6 Observação das práticas e infraestruturas da organização
- › 10.7 Entrevista com o auditado
- › 10.8 Reunião da Equipa Auditora e elaboração do relatório final
- › 10.9 Reunião de encerramento da auditoria

**M11****Avaliação****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 com a ISO 19011:2026, 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
- › 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 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).

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 n.º 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 efeito do cumprimento das 40 horas de formação obrigatória, de acordo com o Código do Trabalho.*

## INVESTIMENTO

**PAGAMENTO EM PRESTAÇÕES**      2 × 160 € (a 1.ª antes do início; a 2.ª a meio do curso)

**PAGAMENTO INTEGRAL**      290 € (no ato de inscrição)

**DESCONTO (desempregados, estudantes e antigos formandos)**      2 × 150 € ou 280 € (pagamento integral)

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.

## LIVE STREAMING

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 formandos 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.

## A CERTFORM

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.

A CERTFORM é uma Entidade de Educação e Formação certificada pela DGERT, que iniciou a sua atividade em fevereiro de 1999.

A CERTFORM – Formação e Consultadoria, Lda., com NIPC 504510070, sede em Rua Júlio Dinis, 561 – 5.º, Sala 502 – 4050-325 Porto, foi certificada como entidade formadora, no âmbito do disposto na Portaria n.º 851/2010, de 6 de setembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 208/2013, de 26 de junho, nas áreas de educação e formação a seguir mencionadas:

- 541 - Indústrias alimentares
- 341 - Comércio
- 812 - Turismo e lazer
- 342 - Marketing e publicidade
- 344 - Contabilidade e fiscalidade
- 345 - Gestão e administração
- 347 - Enquadramento na organização/empresa
- 541 – Indústrias alimentares
- 812 – Turismo e lazer

### **CERTIFICADO N.º 4272/2022**

A certificação da entidade pode ser consultada em [certifica.dgert.gov.pt](http://certifica.dgert.gov.pt)

**MINISTÉRIO DO TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL**

**DIREÇÃO-GERAL DO EMPREGO E DAS RELAÇÕES DE TRABALHO (DGERT)**