

### Auditorias da Qualidade - ISO 19011:2018

#### **Objetivos Gerais:**

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos, competências e práticas que lhes permitam conduzir Auditorias da Qualidade.

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Situar a Auditoria no contexto da norma ISO 19011:2018;
- Preparar uma Auditoria;
- Treinar-se para realizar a visita de Auditoria;
- Redigir o Relatório;
- Apresentar e acompanhar os resultados da Auditoria.

#### **Destinatários:**

Este Curso destina-se a todos os profissionais que tenham responsabilidades nesta matéria e que considerem pertinente o desenvolvimento das respetivas competências.

#### **Carga Horária**

24 Horas

#### **Conteúdos Programáticos**

##### **Módulo I - Situar a auditoria no contexto da norma NP EN ISO 9001: 2015 - ISO 19011:2018**

- Requisitos de Liderança, de Contexto, de Partes Interessadas e de Melhoria Contínua;
- Caracterizar os principais conceitos e princípios relacionados com as Auditorias a sistemas de gestão de acordo com a ISO 19011;
- Comunicação, Atitudes e Comportamentos;
- Técnicas comunicacionais em auditorias: (Entrevistas e Reuniões);
- Princípios fundamentais de uma auditoria;
- As atividades de uma auditoria de acordo com a ISO 19011.

##### **Módulo II - Preparar uma auditoria**

- Constituir a equipa de auditoria;
- Análise da documentação e legislação aplicável;
- Preparar uma lista de comprovação para a auditoria à Qualidade;
- Preparação das atividades no local (auditado);
- Definir e divulgar o Plano da Auditoria – quem e quando entrevistar;
- O guião das visitas de auditoria.

##### **Módulo III - Treinar-se para realizar a visita de auditoria**

- Preparar e conduzir a reunião inicial de lançamento da Auditoria da Qualidade;

- Estabelecer uma relação com os auditados, facilitadora de um clima de recolha e análise de evidências;
- Verificar a aplicação dos requisitos da Qualidade (ISO 9001:2015) e os respetivos resultados;
- Comunicar as primeiras conclusões aos auditados.

### **Módulo IV - Redigir o relatório**

- Organizar a informação recolhida;
- Elaborar um Relatório de Auditoria.

### **Módulo V - Apresentar e acompanhar os resultados da auditoria**

- Comunicar as conclusões contidas no relatório, ao responsável da Qualidade e aos responsáveis da empresa;
- Participar na elaboração do Plano de Ações de Melhoria e acompanhar a respetiva implementação;
- Seguimento dos resultados da auditoria.

### **Módulo VI - Simulação de uma auditoria da Qualidade (ISO 9001:2015)**

- Apresentação do caso;
- Definição do âmbito das simulações e constituição das equipas auditoras;
- Análise da documentação;
- Planeamento da auditoria;
- Repartição de tarefas dentro das equipas e preparação dos documentos de trabalho;
- Reunião de abertura, execução da auditoria, preparação de conclusões e reunião de encerramento;
- Elaboração do relatório.

### **Módulo VII - Conclusões**