

### **Auditorias a Sistemas de Gestão - ISO 19011**

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos para a realização de Auditorias Internas a Sistemas de Gestão da Qualidade, de acordo com as orientações descritas na Norma ISO 19011 - Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade.

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Interpretar a Norma e os requisitos das Normas ISO 9001 e ISO 19011
- Gerir um programa de auditorias, planear e conduzir as atividades de auditorias internas ao Sistema de Gestão da Qualidade com valor acrescentado.

#### **Destinatários:**

Este curso é dirigido a todos os profissionais ativos, empregados e desempregados que, no âmbito da sua formação contínua, pretendam aperfeiçoar/atualizar os conhecimentos nas respetivas áreas de formação e é válido para efeito do cumprimento das 40 horas anuais de formação obrigatória de acordo com o código do trabalho, mas também se destina a Gestores, Quadros Médios, Superiores, Técnicos e outros profissionais com interesse em obter/consolidar conhecimentos na área.

#### **Carga Horária:**

18 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **Módulo I – Os Sistemas de Gestão da Qualidade**

- Os Princípios da Gestão da Qualidade;
- A Norma ISO 9001:

- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Abordagem por Processos;
- Contexto da organização;
- Liderança;
- Planeamento;
- Suporte;
- Operacionalização;
- Avaliação do desempenho;
- Melhoria.

### **Módulo II – A Norma ISO 19011**

- O processo de Auditoria e a sua finalidade;
- Princípios da Auditoria;
- Realização da Auditoria:
  - Definição das Equipas Auditoras;
  - Comunicação, atitudes e comportamentos no processo da Auditoria;
  - Preparação do Plano de Auditoria e da Lista de Comprovação;
  - Execução da Auditoria (Reunião de Abertura, Auditoria, Reunião de Encerramento);
  - Elaboração do Relatório da Auditoria;
  - Atividades de Seguimento da Auditoria.

### **Módulo III – Preparar a Auditoria**

- Tipos de Auditorias;
- Ferramentas da Auditoria:
  - Checklists;
  - Entrevistas e técnicas de entrevista;
- Reunir e analisar os documentos de referência da empresa;
- Definir os objetivos, âmbito e critérios da Auditoria;
- Os Auditores:

- Competências e seleção dos Auditores;
- Constituir a Equipa Auditora;
- Definir e divulgar o Plano de Auditoria;
- Preparar os documentos de trabalho (listas de comprovação e guiões de entrevistas);

### **Módulo IV – Realizar a Auditoria**

- Reunião de abertura;
- Relacionamento eficaz entre auditores e auditados, facilitador de recolha e análise de evidências;
- Verificar a aplicação dos requisitos e os respetivos resultados (análise de documentos, observação, entrevista);
- Reunião de encerramento - apresentação do resultado da auditoria aos auditados.

### **Módulo V – Elaborar e apresentar Relatório da Auditoria**

- Organizar a informação recolhida;
- Elaborar o Relatório da Auditoria.