

Referencial do Curso Auditores da Qualidade



REFERENCIAL

1. **DATA DE INICIO:** 3 de Maio 2011

2. **DATA DE FIM:** 18 Maio 2011

3. **MÓDULOS:**

- I. - **Módulo Comportamental**
- II. - **Módulo Técnico**

4. **DURAÇÃO:** 42 horas

5. **FORMADOR:** Regina Marcelino e Fernando Ganhão

6. **DESTINATÁRIOS:**

- ▣ Quadros médios e superiores de Organizações

7. **PRÉ-REQUISITOS:**

12º ano de escolaridade

Esta acção está concebida para um máximo de 15 formandos por acção

8. **OBJECTIVO GERAL:**

No final desta acção de formação os participantes deverão ter adquirido conhecimentos sobre métodos e técnicas de auditorias da qualidade.

9. **OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:**

No final do curso os formandos devem:

- ▣ Compreender as linhas gerais de sistemas de gestão por processos;
- ▣ Compreender e saber aplicar a metodologia de base para realizar auditorias;
- ▣ Indicar características adequadas ao perfil comportamental do auditor;

REFERENCIAL

- Caracterizar o processo comunicacional interveniente na condução da entrevista de auditoria;
- Conhecer e aplicar técnicas comportamentais eficazes de gestão do conflito em auditoria;

10. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

I. MÓDULO COMPORTAMENTAL

- Unidade 1** Percepção interpessoal e comunicação: suas implicações ao nível das atitudes e do comportamento em contexto de auditorias.
- Breve Introdução ao processo comunicacional;
 - A importância do feedback entre auditor e auditado
 - Barreiras à comunicação em auditoria e formas de as ultrapassar.
- Unidade 2** Técnicas comportamentais a utilizar para potenciar a eficácia comunicacional
- A assertividade na gestão do conflito em auditoria
- Unidade 3** Técnicas de condução de auditorias
- A entrevista na auditoria e a formulação de questões
 - A *checklist* do auditor
- Unidade 4** As reuniões em auditoria - preparação e condução de reuniões de abertura e fecho
- A condução da reunião de abertura
 - Técnicas de comunicação escrita
 - A condução da reunião de fecho

II. MÓDULO TÉCNICO

- Unidade 1** Sistemas de gestão da qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2008
- Evolução dos Sistemas de Gestão
 - Partes interessadas no sistema de gestão da empresa
 - A relação com o cliente
-

REFERENCIAL

- Abordagem por processos
- Família de normas ISO 9000
- Abordagem por processos segundo a norma ISO 9001
 - Sistema de Gestão da Qualidade
 - Responsabilidade da gestão
 - Gestão de Recursos
 - Realização de produtos (e serviços)
 - Medição, análise e melhoria

Unidade 2 Conceitos e Princípios de auditorias segundo a norma NP EN ISO 19011

- Conceitos fundamentais
- Gestão de um programa de auditoria
- Actividades de uma auditoria
 - Início da auditoria
 - Análise de documentação
 - Preparação das actividades no local
 - Realização das actividades no local
 - Preparação, aprovação e distribuição do relatório
 - Conclusão da auditoria
 - Realização de acções de seguimento

Unidade 3 Competência e avaliação de auditores

Unidade 4 Simulação de uma auditoria

- Apresentação do caso
 - Definição do âmbito das simulações e constituição das equipas auditoras
 - Análise da documentação
 - Planeamento da auditoria
 - Atribuição de tarefas dentro das equipas auditoras e preparação de listas de comprovação (*checklists*)
 - Reunião de abertura, execução das auditorias, preparação de conclusões e reunião de encerramento
-

- Elaboração do relatório
- Autoscopia

11. MODALIDADE DE FORMAÇÃO: Presencial

12. METODOLOGIAS:

- ▣ Método expositivo com técnicas interrogativas (debate)
- ▣ Método da descoberta
- ▣ Resolução de casos
- ▣ Trabalhos de grupo
- ▣ Exercícios de auto-avaliação
- ▣ Role-play (simulação de auditoria em sala)

13. FORMAS DE ORGANIZAÇÃO:

A formação será ministrada em sala

14. AVALIAÇÃO:

- 1) Avaliação contínua (50%) – A avaliação será realizada numa escala de 0-20 valores de acordo com os seguintes parâmetros:
 - a. motivação,
 - b. participação,
 - c. interacção com colegas,
 - d. empenho nas actividades propostas,
 - e. desempenho nos trabalhos
- 2) Teste final ou avaliação do desempenho como auditor na simulação final (50%)

15. RECURSOS MATERIAIS E PEDAGÓGICOS:

- Computador
- Projector de vídeo *datashow*
- Tela de projecção
- *Flip-chart* ou quadro branco com canetas
- Cópias da Norma ISO 9001
- Cópias da Norma ISO 19011
- Cópias de documentação e casos práticos
- Câmara de vídeo e televisor

16. LOCAL: Carcavelos