

Auditorias da Qualidade - 50 horas

Objectivos:

- Identificar os objectivos das auditorias.
- Identificar as fases de uma auditoria.
- Aplicar as bases comportamentais para a auditoria.

Conteúdos:

Auditorias - parte técnica

- Conceitos e princípios
 - Quadro deontológico
 - Papel do auditor
 - Papel do auditado
- Norma NP EN ISO 19011
- Objectivos das auditorias
- Regras e responsabilidades
 - Equipa auditora - auditor coordenador e auditores
 - Cliente
 - Auditado
- Fases fundamentais de uma auditoria
 - Definição do âmbito
 - Análise inicial da documentação
 - Preparação
 - Realização
 - Relatório
 - Seguimento e acções correctivas
 - Conclusões
- Auditorias de certificação - metodologias mais comuns
- Monitorização do programa de auditorias
- Indicadores de desempenho para o programa de auditorias
- Revisão ao programa de auditorias
- Melhoria do programa de auditorias

Auditorias – parte comportamental

- Percepção interpessoal e comunicação
 - Implicações nas atitudes e comportamentos
- Processo comunicacional
- Barreiras à comunicação e formas de as ultrapassar
- Assertividade
- Análise transaccional
- Gestão de conflitos
- Gestão do tempo
- Técnicas de comunicação aplicadas à auditoria
- Técnicas de entrevista aplicadas à auditoria
- As reuniões em auditoria – preparação e condução de reuniões
- Técnicas para as reuniões eficazes
- Técnicas de comunicação escrita – o relatório da auditoria

Auditorias a sistemas integrados de gestão

Fases fundamentais de uma auditoria a sistemas integrados

Definição do âmbito

Análise inicial da documentação

Particularidades da documentação de um sistema integrado

Preparação

Realização

Relatório

Seguimento e acções correctivas

Conclusões