



# GUIDELINE

## FORMANDOS

## FORMAÇÃO DE AUDITORES



Junho.2021



UNIÃO EUROPEIA



Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.

# FORMAÇÃO DE AUDITORES

## PROGRAMA

- > Objectivos de um Sistema de Gestão da Qualidade e os Padrões do SGQ
- > ISO e a evolução das normas ISO 9000
- > A família ISO 9000 e normas relacionadas
- > As 7 Ferramentas Básicas da Qualidade
- > ISO 9001 – Princípios de Gestão da Qualidade
- > Os requisitos da norma
- > A importância das auditorias
- > Relação auditado/auditor e o processo de Auditoria
- > ISO 19011 – As auditorias
- > Princípios de auditoria

- > Definição de um programa de auditoria
- > Implementação de um programa de auditoria
- > Monitorização do programa
- > Revisão do programa
- > Como conduzir uma Auditoria
- > As reuniões iniciais e de fecho
- > Competências e avaliação de auditores
- > A área comportamental em auditoria
- > Realização de Auditorias Pedagógicas
- > Apoio à preparação e realização de auditorias adicionais
- > Fecho da formação – Principais marcos e questões



Formador

**Telma Monteiro**



**72 horas**

# FORMAÇÃO DE AUDITORES

## AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

O acesso ao certificado de formação está dependente do cumprimento dos critérios de:

- **Assiduidade** (90% da duração total da formação, sendo as auditorias pedagógicas e os momentos de apoio e preparação de auditorias adicionais de presença obrigatória)
- **Avaliação** (nota igual ou superior a 10 numa escala de 0 a 20 nos testes e na avaliação contínua)

Parâmetros a avaliar	(0-9.4)	(9.5-14.4)	(14.5-17.4)	(17.5-20)
	Fraco	Suficiente	Bom	Muito Bom
<b>Domínio dos assuntos</b> Aplica os conhecimentos adquiridos em exercícios ou casos concretos	Não domina	Domina apresentando algumas lacunas	Domina sem dificuldades	Domina acima da média
<b>Generalização dos saberes</b> Transfere ou generaliza os saberes adquiridos a novas situações	Não associa o saber de forma útil	A generalização a novas situações é feita apenas em parte	Associa com frequência	Transfere e generaliza com facilidade
<b>Participação e relações interpessoais</b> Mostra interesse e intervém a propósito, colaborando na dinamização das actividades formativas; Comunica com os colegas e formadores	Desinteresse, não comunicando com colegas e formadores e não colabora para a realização da tarefa	Pouco interesse, intervindo raramente no sentido da realização da tarefa	Interesse, participando frequentemente	Muito interesse, dá sugestões e opiniões construtivas sobre o tema. Participa de forma positiva no sentido da construção do
<b>Responsabilidade</b> Demonstra sentido de responsabilidade, em termos de cumprimento dos tempos, horários e das actividades propostas	Não respeita tempos, horários e regras definidas, afectando as actividades.	Revela pouco cuidado no cumprimento dos tempos, horários e actividades propostas	Cumpre o previamente estabelecido em termos de horários e tempos na realização das tarefas propostas.	Excede as expectativas

# FORMAÇÃO DE AUDITORES

## CRONOGRAMA



FORMAÇÃO AUDITORES	14/JUN	15/JUN	16/JUN	17/JUN	18/JUN	21/JUN	22/JUN	23/JUN	24/JUN	25/JUN	28/JUN	29/JUN	30/JUN	01/JUL	02/JUL
	8h-13h	8h-13h	8h-13h		8h-13h	8h-13h	8h-13h	8h-13h	8h-13h		8h-13h	14h-19h		8h-13h	8h-13h
				05/JUL	06/JUL	07/JUL	08/JUL	09/JUL		12/JUL	13/JUL	14/JUL	15/JUL	16/JUL	
				8h-13h						GRUPO A 8h-11h GRUPO B 11h-14h	GRUPO C 8h-11h GRUPO D 11h-14h	GRUPO E 8h-11h GRUPO F 11h-14h	GRUPO G 8h-11h	8h-13h	

Nota: Formação realizada remotamente, via Teams.

De 12 a 15 de julho os formandos serão divididos em grupo (a definir durante a formação), pelo que irão frequentar apenas o horário definido para o seu grupo.

**Link de Acesso à Formação**

[Clique aqui para participar na reunião](#)

Precisa de ajuda? Contacte-nos!

Lara Serra | [liserra@isq.pt](mailto:liserra@isq.pt) | +351 927 984 452



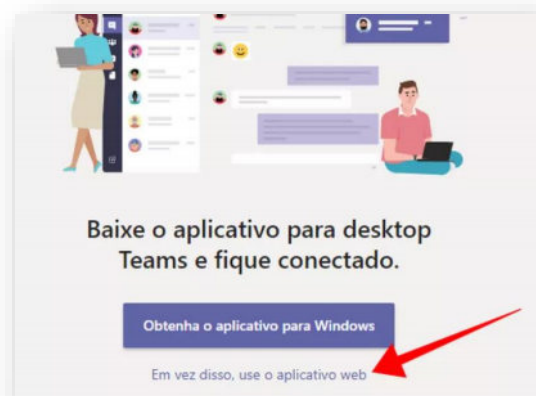
Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.

# FORMAÇÃO DE AUDITORES

## ACESSO ÀS SESSÕES

Pode aceder ao Teams via **aplicação** para Windows ou via **web** (desde que use um browser compatível: Microsoft Edge ou Google Chrome).

Caso pretenda aceder via web, ao clicar no link da sessão surgirá um ecrã onde deve seleccionar:



**Link de Acesso à Formação**  
[Clique aqui para participar na reunião](#)

O seu browser poderá perguntar-lhe se não há problema do Teams utilizar o microfone e a camera. Certifique-se de que o permite para que seja visto e ouvido na sua reunião.

Caso pretenda aceder via aplicação para Windows, irá abrir-se automaticamente uma janela da aplicação com as definições/permisões de vídeo e áudio.

**NOTA:** mantenha a camera ligada durante toda a sessão, mas mantenha-se em **mute**, excepto quando pretender fazer uma intervenção.

Se quiser ouvir a reunião no seu telemóvel seleccione Telefone áudio.

Quando estiver pronto, clique em **Ingressar agora**.

# FORMAÇÃO DE AUDITORES

## INFORMAÇÕES ÚTEIS



Usualmente o ISQ Academy recorre às seguintes plataformas para entregar a sua formação digital

### BOAS PRÁTICAS EM SESSÕES DE LIVE TRAINING:

- Escolha um local apropriado, com o mínimo de ruído ou interferências durante as sessões
- Aceda ao link da sua sessão com um mínimo de 5 minutos de antecedência ao início da formação
- Mantenha a sua camera ligada durante toda a sessão
- Desligue o áudio, ativando-o apenas quanto vai intervir na formação. Recomenda-se a utilização de auscultadores.
- O chat deve ser utilizado exclusivamente para questões ou assuntos relacionados com a formação
- Evite distrações durante as sessões, tais como telemóvel, e-mail, etc

Qualquer que seja a plataforma utilizada para a sua formação em concreto, receberá sempre por e-mail as orientações para aceder à mesma, nomeadamente o link de acesso e os contactos disponíveis em caso de dúvidas ou dificuldades de acesso.



Guias rápidos

[Zoom](#)

[Teams](#)

[Moodle](#)



Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.

# FORMAÇÃO DE AUDITORES



## REGRAS e PROCEDIMENTOS

De forma a assegurar o bom funcionamento das ações de formação estão definidos os seguintes procedimentos:

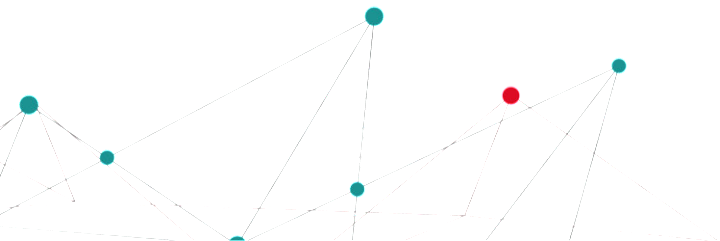
São direitos do formando:

- Receber formação de acordo com os programas estabelecidos;
- Usufruir de um ambiente de respeito por todos os intervenientes no processo formativo;
- Participação nas atividades constantes do plano de curso que frequenta;
- Ver esclarecidas as suas questões e apresentar qualquer sugestão/oportunidade de melhoria ou reclamação;
- No final da ação de formação obter um certificado comprovativo da frequência e/ou do aproveitamento obtido.

Os formandos terão o apoio de uma Equipa de Formação para todas as questões relacionadas com a organização e acompanhamento do curso.

Precisa de ajuda? Contacte-nos!

Lara Serra | [liserra@isq.pt](mailto:liserra@isq.pt) | +351 927 984 452



Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.

# FORMAÇÃO DE AUDITORES

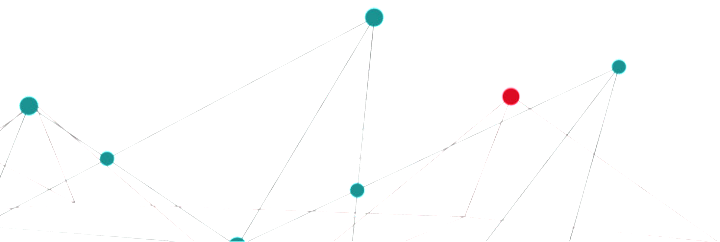
## REGRAS e PROCEDIMENTOS



### São deveres do formando:

- Frequentar com assiduidade e pontualidade o curso. O formando deverá estar presente com 5 minutos de antecedência ao início da formação;
- Respeitar os colegas de curso e demais intervenientes no processo formativo;
- Cumprir com zelo e diligência as obrigações resultantes do programa do curso e as normas internas de funcionamento do local onde se realiza a formação;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens confiados para efeitos de formação;

- Manter a confidencialidade sobre dados ou outros elementos e informações que sejam classificados como tal;
- Colaborar na avaliação da formação para efeitos de melhoria contínua. Para tal, no final da formação deverá preencher o Questionário que será disponibilizado no final da formação



Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.



# FORMAÇÃO DE AUDITORES

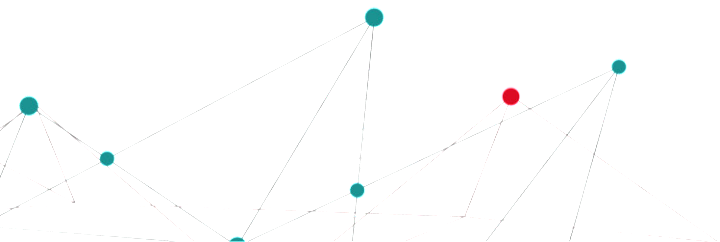
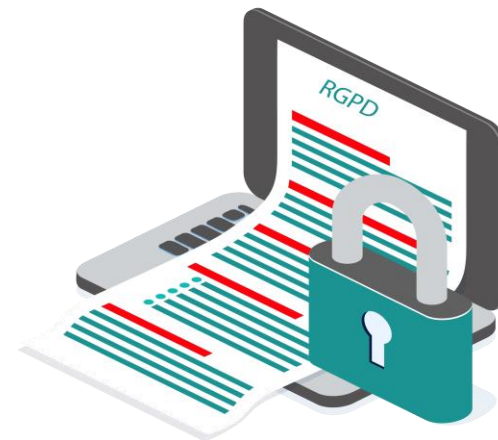
## REGRAS e PROCEDIMENTOS

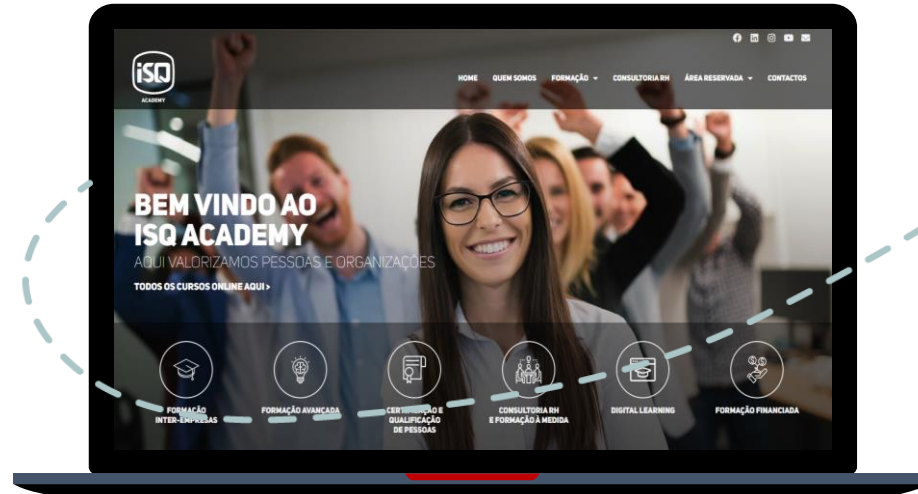
- O ISQ compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados dos utilizadores, contra a sua eventual utilização abusiva ou acesso não autorizado, a respeitar a legislação em vigor em termos de proteção de dados e a não ceder, sob qualquer forma ou condição esta informação a entidades terceiras. Para mais informações, consulte a nossa [Política de Privacidade](#)

### SUGESTÕES DE PROPOSTAS DE MELHORIA

Os formandos poderão apresentar sugestões/ propostas de melhoria/reclamações por escrito para o seguinte contacto:

Email: [isqacademy@isq.pt](mailto:isqacademy@isq.pt)





academy.isq.pt

Siga-nos em:   