




CENTRO FORMAÇÃO AVANÇADA  
**COMENIUS**

Especialização em Gestão  
e Auditorias da Qualidade

Porto

Aveiro

Coimbra



# Especialização em Gestão e Auditorias da Qualidade

# ESPECIALIZAÇÃO

## Gestão e Auditorias da Qualidade - 75 horas

(NOTA: com base no Catálogo Nacional de Qualificações)

### Coordenação Técnica

Rui Pedro Pena

Psicólogo da área do trabalho e das organizações, licenciou-se em 1996 na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Especializou-se em gestão da formação e ajudou a AEP a desenvolver a Metodologia de Planeamento de Projectos por Objectivos, utilizada em programas de formação-acção. Coordenou estudos de diagnósticos de necessidades de formação e de avaliação da formação (alguns publicados) que chegaram a ter reconhecimento público quanto ao mérito técnico e qualidade alcançada. Já coordenou projectos formativos de dimensão nacional-sectorial. Também tem trabalhos publicados na área da liderança e exerce funções de consultor especialista em desenvolvimento organizacional e gestão de recursos humanos.

Paulo André Guedes

Psicólogo da área do trabalho e das organizações, licenciou-se em 1998 na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Trabalhou na área da avaliação psicológica e recrutamento e seleção. É Pós-Graduado em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade do Minho. Tem exercido funções de Gestor de Projetos em PME e Gestor da Formação e Consultor especialista em desenvolvimento organizacional e gestão de recursos humanos.



## Apresentação do Programa

O presente programa visa proporcionar o desenvolvimento das competências chave para aceder a uma carreira na área da gestão da qualidade.

Esta formação é dirigida a empregados (requisito mínimo de acesso: 12º ano completo), tendo em vista a especialização dos participantes no programa.

O curso vai preparar os seus participantes para exercerem a atividade de consultor e auditor da qualidade.

## Objectivos Gerais

Os objetivos a alcançar com a Especialização em Gestão da Qualidade, são os seguintes:

- Qualificar ou reconverter ativos empregados a desenvolver atividade enquanto profissionais liberais (Trabalhadores Independentes)
- “Afinar”/requalificar as competências de ativos empregados de microempresas e trabalhadores independentes de forma a acrescentarem valor à sua capacidade de atuação na área de Gestão de Recursos Humanos.

## Objectivos Específicos

No final do curso, os/as participantes devem ser capazes de:

1. Desenvolver a colaboração na implementação de sistemas de gestão da qualidade.
2. Desenvolver e implementar programas de melhoria, de acordo com os referenciais normativos, promovendo a cultura da melhoria contínua.
3. Identificar os objetivos das auditorias.
4. Identificar as fases de uma auditoria.
5. Aplicar as bases comportamentais para a auditoria.



# Conteúdos Programáticos

## PARTE I — Implementação de sistemas de gestão da qualidade — 25 horas

(com base na UFCD 0717)

### MÓDULO 1: Metodologias de implementação de sistemas de gestão da qualidade — 25 horas

- Envolvimento de todos os colaboradores – trabalho em equipa
- Definição de responsabilidades
- Concepção da estrutura documental
- Criação de documentos
- Implementação de novas práticas

## PARTE II — Auditorias ao sistema de gestão da qualidade — 50 horas

(com base na UFCD 0729)

### MÓDULO 2: Auditorias - parte técnica — 15 horas

- Conceitos e princípios
- Norma NP EN ISO 19011
- Objectivos das auditorias
- Regras e responsabilidades
- Fases fundamentais de uma auditoria
- 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

### MÓDULO 3: Auditorias a sistemas integrados de gestão — 15 horas

- Fases fundamentais de uma auditoria a sistemas integrados
- Análise inicial da documentação
- Particularidades da documentação de um sistema integrado
- Seguimento e ações correctivas
- Conclusões

### MÓDULO 4: Auditorias - parte comportamental — 10 horas

- Percepção interpessoal e comunicação
- 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

### MÓDULO 5: Prática real em empresa (realização de auditoria) — 10h

- Realização de auditoria em empresa
- Elaboração de relatório de auditoria

## Equipa formadora

Formadores especializados na área da Gestão da Qualidade, que trabalham com o Centro de Formação Avançada Comenius há vários anos.



## Entidade certificadora

Rui Pena & Associados (<http://www.ruipena.pt>)

Entidade Formadora Certificada pela DGERT, especialista em estudos de psicossociologia e consultora para a Certificação DGERT.



## Entidades cofinanciadoras

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu

## Preço

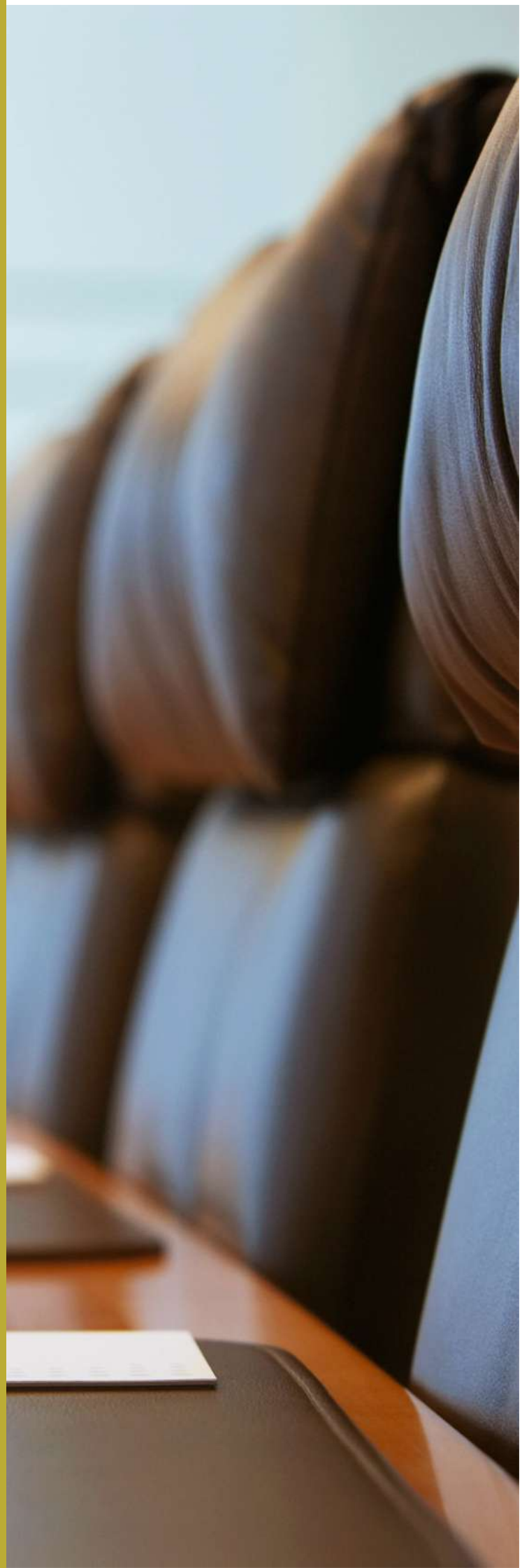
Cofinanciado por:



## Inscrições

As inscrições encontram-se abertas, devendo preencher a ficha de inscrição a que se pode aceder através do site [www.e-comenius.com](http://www.e-comenius.com).

Os dados complementares serão requeridos posteriormente via email.



## Mais informações

Rua D. João I, 119-123, 4450 – 164 Matosinhos

Contacto telefónico: 927 602 198 | 225 091 225

email: [info@e-comenius.com](mailto:info@e-comenius.com)

