

AUDITORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Objetivo Geral

Proporcionar aos participantes condições para planejamento, coordenação e execução de auditorias de sistemas de gestão da qualidade, tanto para formar auditores, quanto para aprofundar conhecimentos sobre gestão da qualidade.

Objetivos Específicos

- Revisão da análise e interpretação dos requisitos de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) de acordo com a NBR ISO 9001:2008.
- Assimilação dos fundamentos da auditoria.
- Capacitação no gerenciamento de um programa de auditoria.
- Capacitação na condução das etapas de uma auditoria.
- Análise da competência e avaliação de auditores de qualidade.
- Elaboração de documentos da auditoria.
- Conhecimento dos principais tipos de auditoria.
- Conhecimento dos aspectos comportamentais recomendados numa auditoria.
- Conhecimento do processo de comunicação oral, escrita e corporal numa auditoria.
- Apelações e reclamações numa auditoria: análise dos mecanismos possíveis.
- Reciclagem de auditores da qualidade.

Pré-requisito

Ter concluído o curso Interpretação da Norma ISO 9001 (para alunos de aperfeiçoamento) e ter sido aprovado na avaliação deste (para alunos que almejam a formação como auditores internos).

Metodologia

Aula expositiva, com uso de apostila, exercícios, dinâmicas , projeção de textos e avaliação.

Conteúdo Programático

- **Módulo I**
 - Princípios da qualidade inseridos na versão 2008 da família ISO 9000
 - Análise dos requisitos da NBR ISO 9001:2008
 - Definições básicas (vocabulário NBR ISO 9000:2005)
 - Exercícios / Debates
- **Módulo II**
 - Auditoria da qualidade como ferramenta do SGQ
 - Conceituação dos tipos de auditorias da qualidade
 - Diretrizes para auditorias em sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental: a NBR ISO 19011
 - Como gerenciar um programa de auditorias
 - Atividades típicas de um processo de auditoria
 - Recomendações para: a coleta e a verificação de informações; a condução de entrevistas; as conclusões da auditoria; a emissão de relatórios; a condução de reuniões
 - Competência e avaliação de auditores
 - Exercícios / Debates

- **Módulo III**
 - Metodologia para execução da auditoria simulada
 - Planejamento
 - Execução
 - Relatórios
 - Apresentações
 - Debates / Encerramento

- **Etapas para capacitação e desenvolvimento de auditores internos do SIGA (RAD-PJERJ-005)**
 - Aprovação nas disciplinas
 - Interpretação da Norma NBR ISO 9001
 - Auditoria de Gestão da Qualidade
 - Atributos Pessoais do Auditor Interno
 - Acompanhamento de auditoriais
 - Aprovação na disciplina Formação de Auditores Líderes
 - Prática de auditoria

Bibliografia Indicada

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2005.

_____. **NBR ISO 9001**: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro, 2008.

_____. **NBR ISO 19011**: Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental. Rio de Janeiro, 2002.

AZAMBUJA, Telmo.; KRAMARZ, Leon. A amostragem nas auditorias da qualidade. **Revista Controle da Qualidade** N°47. Rio de Janeiro: Ed Banas,1996.

CERQUEIRA, Jorge; MARTINS, Márcia. **Auditorias de sistemas de gestão**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MILLS, Charles A. **The quality audit** – A management evaluation tool. New York: McGraw-Hill, 1989.

OLIVEIRA, Sidney T. A evolução da gestão, em: CERQUEIRA, Jorge. **Sistemas de gestão integrados**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

P-E BATALAS. Introdução às normas da qualidade, em: **Lead assessor training**, Rio de Janeiro, 1996. Apostila.

RUSSEL, J.P.; REGEL, T. **After the quality audit** – Closing the loop on the audit process. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1996.

SAYLE, Allan. **Management audits**. Brighton: A.S. Associates, 1997.

Carga horária: 24 horas

<p>Atualização: 06/05/09 Revisão: 05 Total de páginas: 02</p>
