Normas de sistemas de gestão

Auditor interno — ISO 19011:2018

Dois a três dias para formar auditores internos capazes de preparar, conduzir e concluir uma auditoria que faça progredir o sistema. A formação segue as diretrizes da ISO 19011:2026, que substitui a edição de 2018, e aplica-se à ISO 9001, à ISO 14001, à ISO 45001 ou a um sistema integrado. Os participantes auditam um processo real da sua empresa e redigem depois o relatório e o acompanhamento das ações.

Duração : 2 a 3 dias

Objetivos

1. Explicar os princípios da auditoria e o papel da auditoria interna num sistema de gestão
2. Construir um programa de auditoria baseado nos riscos e um plano de auditoria para um processo
3. Conduzir entrevistas, observar e recolher evidências objetivas no terreno
4. Formular constatações e não conformidades precisas, ligadas a um requisito e a uma evidência
5. Redigir um relatório de auditoria e acompanhar as ações corretivas até à verificação da sua eficácia

Programa

Dia 1 — manhã

• Papel da auditoria interna: o que as normas de sistemas de gestão exigem, o que a direção espera dela

• ISO 19011:2026, quarta edição que substitui a edição de 2018: princípios da auditoria e vocabulário

• Competências e comportamento esperados de um auditor interno

• Objetividade e imparcialidade: não auditar o próprio trabalho

Dia 1 — tarde

• Programa de auditoria: objetivos, frequência segundo os riscos e os resultados anteriores, recursos

• Plano de auditoria: âmbito, critérios, horários, pessoas a entrevistar

• Preparação: leitura dos documentos, resultados das auditorias anteriores, lista de perguntas

• Exercício: programa de auditoria anual do seu sistema e plano de auditoria de um processo

Dia 2 — manhã

• Reunião de abertura e desenrolar da auditoria

• Técnicas de entrevista: perguntas abertas, reformulação, escuta, situações delicadas

• Recolha de evidências: observação, amostragem, verificação dos registos

• Simulação: entrevista com um responsável de processo

Dia 2 — tarde

• Da constatação à não conformidade: requisito, evidência, constatação; não conformidade, observação, oportunidade de melhoria

• Exercício de redação de não conformidades a partir de situações de auditoria reais

• Reunião de encerramento: apresentar as conclusões sem debate estéril

• Quiz de meio da formação

Dia 3 — manhã

• Preparação em dupla da auditoria de um processo da sua empresa

• Auditoria no terreno: entrevistas, visita aos postos, verificação dos registos

• Síntese das constatações em dupla

Dia 3 — tarde (oficina)

• Redação do relatório de auditoria e apresentação das conclusões ao responsável do processo

• Acompanhamento das ações corretivas e verificação da sua eficácia

• Teste de conhecimentos e balanço da auditoria prática

Metodologia

• Simulações de entrevista observadas e comentadas pelo grupo
• Exercícios de redação de não conformidades a partir de situações reais de auditoria
• Auditoria prática de um processo da sua empresa, conduzida em dupla
• Modelos de programa, de plano e de relatório de auditoria adaptáveis ao seu sistema
• Quiz de meio da formação, teste final e avaliação da auditoria prática

Avaliação e documentos

Quiz de meio da formação, teste de conhecimentos e avaliação da auditoria prática (preparação, entrevistas, qualidade das não conformidades e do relatório), avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online; relatório de formação e relatórios de auditoria produzidos na oficina entregues à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

A versão de dois dias reduz a auditoria prática a meio dia; a de três dias dedica-lhe um dia inteiro. Um auditor que descobre a norma a auditar ganha em frequentar primeiro a formação sobre os seus requisitos, por exemplo “ISO 9001:2026 — Requisitos e implementação”.

Informações práticas

Duração	2 a 3 dias
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Porque cita o título a ISO 19011:2018?
É a designação do catálogo. A ISO 19011:2026, quarta edição publicada a 27 de maio de 2026, substitui a edição de 2018; a formação segue esta nova edição.

Para que normas é válida a formação?
A ISO 19011 dá diretrizes para a auditoria de qualquer sistema de gestão. Os exercícios incidem sobre a norma ou normas do seu sistema: ISO 9001:2026, ISO 14001:2026, ISO 45001:2018 ou um sistema integrado QSA.

Dois ou três dias: como escolher?
Dois dias convêm a participantes que já assistiram a auditorias. Três dias são preferíveis para novos auditores: o terceiro dia é inteiramente dedicado à auditoria de um processo real, do terreno ao relatório.

Pode um auditor interno auditar o seu próprio serviço?
As diretrizes pedem objetividade e imparcialidade: um auditor não audita o seu próprio trabalho. Numa estrutura pequena, auditorias cruzadas entre serviços ou uma auditoria interna externalizada permitem respeitar este princípio.