

REFERENCIAL DE RVCC PROFISSIONAL



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

Área de Educação e Formação

347 . Enquadramento na Organização/Empresa

Código e Designação do Referencial de Formação

347037 - Técnico/a da Qualidade

Modalidades de Educação e Formação

Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

Total de pontos de crédito

**128,00
(inclui pontos de crédito da Formação Prática em Contexto de Trabalho)**

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 36 de 29 de setembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de dezembro de 2012.

2ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 40 de 29 de outubro de 2012 com entrada em vigor a 29 de janeiro de 2013.

3ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

4ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

Observações

1. Descrição Geral

Organizar e pôr em prática os diferentes procedimentos que garantem a qualidade das matérias-primas, dos meios de produção, dos produtos semi-acabados e dos produtos acabados da empresa e participar na melhoria dos métodos de produção, da organização da produção e dos equipamentos e máquinas, tendo em vista a qualidade.

2. Mapeamento de Unidades de Competência

Unidades de Competência (UC) Obrigatórias*

Código UC	Nº UC	Unidades de Competência	Código UFCD	Unidades De Formação De Curta Duração	Horas
1000	1	Gerir por processos	0716	Gestão por processos	25
1001	2	Implementar sistemas de gestão da qualidade	0717	Metodologias de implementação de sistemas de gestão da qualidade	25
1002	3	Monitorizar e medir processos/produtos	0730	Monitorização e medição dos processos / produto	25
1003	4	Aplicar ferramentas da qualidade para promoção da melhoria da qualidade	5159	Ferramentas da qualidade	50
1004	5	Controlar o equipamento de medição e monitorização	0727	Metrologia e calibração	50
1005	6	Realizar auditorias ao sistema de gestão	0729	Auditorias ao sistema de gestão da qualidade	50
1006	7	Desenvolver e aplicar programas de melhoria	5167	Melhoria da qualidade	25

3. Desenvolvimento das Unidades de Competência (UC)

3.1. Unidades de Competência (UC) OBRIGATÓRIAS

1000	Gerir por processos
Associada à UFCD	0716 - Gestão por processos;

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação**
Determina a interligação e sequência das actividades numa organização	<ul style="list-style-type: none"> Áreas funcionais (UFCD 7825) Organograma (UFCD 7825) Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825) Visão sistémica da empresa (UFCD 7845) Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849) Cadeia de valores da organização (UFCD 0716) Identificação das actividades de valor (UFCD 0716) Princípios gerais de higiene alimentar (UFCD 0736). 	4
Aplica a metodologia de mapeamento dos processos	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Identificação das actividades de valor (UFCD 0716) Mapeamento dos processos (UFCD 0716). 	4
Aplica as metodologias de gestão por processos	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Identificação das actividades de valor (UFCD 0716) Gestão de processos (UFCD 0716) Envolvimento de todos os colaboradores - trabalho em equipa (UFCD 0717). 	5

1001	Implementar sistemas de gestão da qualidade
Associada à UFCD	0717 - Metodologias de implementação de sistemas de gestão da qualidade;

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação**
---------	---	--------------

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Aplica na organização a pirâmide documental do sistema de gestão da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Áreas funcionais (UFCD 7825) Organograma (UFCD 7825) Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825) Conceitos sobre gestão da qualidade (UFCD 7849) Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849) Concepção da estrutura documental (UFCD 0717). 	4
Planifica as etapas de um projecto de implementação de um sistema de gestão da qualidade tendo em conta o ciclo da melhoria continua (PDCA)	<ul style="list-style-type: none"> Conceitos sobre gestão da qualidade (UFCD 7849) Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849) Gestão de processos (UFCD 0716) Princípios de gestão da qualidade (UFCD 0717) Ciclo PDCA (UFCD 0717) Estabelecimento de objectivos (UFCD 0718) Melhoria continua (UFCD 5167). 	5
Estrutura documentos base de um sistema de gestão da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849) Metodologias de gestão de processos (UFCD 0716) Criação de documentos (UFCD 0717). 	4
Colabora na definição das responsabilidades por cada função e incentiva o seu cumprimento	<ul style="list-style-type: none"> Áreas funcionais (UFCD 7825) Organograma (UFCD 7825) Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825) Visão sistémica da empresa (UFCD 7845) Qualidade e aspectos comportamentais (UFCD 0714) Sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849) Definição de responsabilidades (UFCD 0717). 	3
Divulga os procedimentos e presta os esclarecimentos necessários aos colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Áreas funcionais (UFCD 7825) Organograma (UFCD 7825) Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825) Qualidade e aspectos comportamentais (UFCD 0714) Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Gestão dos processos (UFCD 0716) Implementação de novas práticas (UFCD 0717) Melhoria continua (UFCD 5167). 	4

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Garante o cumprimento da aplicação dos procedimentos da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas funcionais (UFCD 7825) • Organograma (UFCD 7825) • Estrutura organizacional de uma empresa (UFCD 7825) • Qualidade e aspectos comportamentais (UFCD 0714) • Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) • Gestão dos processos (UFCD 0716) • Implementação de novas práticas (UFCD 0717) • Recolha e tratamento de dados (UFCD 0718) • Resultados das medições e sua análise (UFCD 0730) • Melhoria contínua (UFCD 5167). 	4

1002	Monitorizar e medir processos/produtos
Associada à UFCD	0730 - Monitorização e medição dos processos / produto;

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Constrói os objectivos de medição de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Visão sistémica da empresa (UFCD 7845) • Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) • Realização do produto (UFCD 7849) • Objectivos dos processos (UFCD 0716) • Objectivos da medição de desempenho (UFCD 0718) • Estabelecimento de objectivos (UFCD 0718) • Objectivos e Metas ambientais (UFCD 0719) • Objectivos de um sistema de gestão da segurança (UFCD 0720) • Avaliação do desempenho e classificação dos fornecedores (UFCD 0728) • Objectivos do sistema de acreditação de laboratórios (UFCD 0734) • Gestão da qualidade área alimentar- Objectivos (UFCD 0737) • Definição de objectivos de gestão da qualidade - área dos serviços (UFCD 0738) • Aspectos e preocupações ambientais (UFCD 0739) • Procedimentos de segurança num laboratório de química (UFCD 0742). 	3

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Estabelece os indicadores de medição de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Visão sistémica da empresa (UFCD 7845) • Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) • Realização do produto (UFCD 7849) • Indicadores dos processos (UFCD 0716) • Indicadores de medição de desempenho (UFCD 0718) • Indicadores ambientais (UFCD 0719) • Indicadores de um sistema de gestão da segurança (UFCD 0720) • Compras e qualificação de fornecedores (UFCD 0728) • Indicadores da qualidade num sistema de acreditação de laboratórios (UFCD 0734) • Indicadores de segurança alimentar (UFCD 0737) • Indicadores de gestão e controlo nos serviços (UFCD 0738). 	3
Elabora um plano de monitorização e medição dos processos/produto	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) • Realização do produto (UFCD 7849) • Actividades inerentes aos processos sujeitas a controlo (UFCD 0716) • Criação de planos de monitorização • Plano de monitorização e medição (UFCD 0730) • Critérios da qualidade e estabelecimento de tolerâncias dimensionais (UFCD 0743) • Controlo de parâmetros (UFCD 0745) • Análise e ensaios (UFCD 0747). 	3
Mede e monitoriza os processos e os produtos	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) • Medição, análise e melhoria (UFCD 7849) • Metodologias de gestão dos processos (UFCD 0716) • Técnicas de melhoria da qualidade (UFCD 5159) • Técnicas de resolução de problemas (UFCD 0723) • Processos relacionados com fornecedores e compras (UFCD 0728) • Resultados e análise dos resultados das medições (UFCD 0730) • Medida da qualidade e tratamento dos resultados (UFCD 0730) • Monitorização e medição da satisfação dos clientes (UFCD 0731) • Monitorização da formação (UFCD 0732). 	5
1003	Aplicar ferramentas da qualidade para promoção da melhoria da qualidade	
Associada à UFCD	5159 - Ferramentas da qualidade;	

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Aplica as ferramentas clássicas da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Utilização das ferramentas clássicas da qualidade (UFCD 5159) Integração das ferramentas da qualidade na resolução sistematizada de problemas (UFCD 5159) Conceitos fundamentais de estatística (UFCD 0723) Cartas de controlo (UFCD 0723). 	4
Aplica as ferramentas estratégicas da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de suporte ao planeamento da qualidade (UFCD 0724) Técnicas preventivas (UFCD 0725). 	2

1004	Controlar o equipamento de medição e monitorização
Associada à UFCD	0727 - Metrologia e calibração;

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Controla a necessidade de calibração de equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> Realização do produto (UFCD 7849) Gestão do equipamento de medição e ensaio (UFCD 0727) Cadastro dos equipamentos (UFCD 0735) Registos das intervenções nos equipamentos (UFCD 0735) Importância da química em todas as suas vertentes (UFCD 0740) Métodos instrumentais de química analítica (UFCD 0741) Aparelhos de medida - utilização e calibração (UFCD 0744) Principais instrumentos e métodos de medição de grandezas eléctricas (UFCD 0746). 	4
Aplica planos de calibração	<ul style="list-style-type: none"> Vocabulário metrológico (UFCD 0727) Intervalos de calibração dos equipamentos de medição (UFCD 0727) Leitura e interpretação de plano de calibração (UFCD 0727). 	4
Analisa um certificado de calibração de um equipamento com vista à sua aceitação/rejeição	<ul style="list-style-type: none"> Recepção e aprovação de certificados de calibração (UFCD 0727) Erros máximos admissíveis dos equipamentos de medição (UFCD 0727). 	4

1005	Realizar auditorias ao sistema de gestão
Associada à UFCD	0729 - Auditorias ao sistema de gestão da qualidade;

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Prepara as fases de uma auditoria	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Medição, análise e melhoria (UFCD 7849) Norma NP EN ISO 19011 (UFCD 0729) Objectivos das auditorias (UFCD 0729) Fases fundamentais de uma auditoria (UFCD 0729). 	3
Elabora e monitoriza o programa de auditorias	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Medição, análise e melhoria (UFCD 7849) Monitorização do programa de auditorias (UFCD 0729) Indicadores de desempenho para o programa de auditorias (UFCD 0729). 	3
Aplica as características comportamentais inerentes ao auditor/auditado	<ul style="list-style-type: none"> Trabalho em equipa (UFCD 0714) Bases comportamentais de uma auditoria (UFCD 0729). 	4
Realiza auditorias internas aplicando os princípios e as técnicas de auditoria	<ul style="list-style-type: none"> Norma NP EN ISO 19011 - Execução de uma auditoria (UFCD 0729) Técnicas de entrevista aplicadas à auditoria (UFCD 0729) Gestão de tempo e gestão de conflitos (UFCD 0729) Auditorias a sistemas integrados de gestão (UFCD 0729). 	4
Elabora o relatório de auditoria com a correcta identificação das acções de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> Norma NP EN ISO 19011 - Relatório de auditoria (UFCD 0729) Técnicas de comunicação escrita (UFCD 0729) Seguimento e acções correctivas (UFCD 0729) Melhoria do programa de auditorias (UFCD 0729). 	4

1006	Desenvolver e aplicar programas de melhoria
Associada à UFCD	5167 - Melhoria da qualidade;

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Planifica programas de melhoria da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Medição, análise e melhoria (UFCD 7849) Bases para a quantificação dos custos da qualidade (UFCD 0726) Sinergias da implementação de um sistema integrado (UFCD 5153) Definição de programas de melhoria (UFCD 5167). 	3

Tarefas	Conhecimentos e saberes sociais e relacionais	Ponderação **
Executa programas de melhoria	<ul style="list-style-type: none"> Gestão das reclamações e das não conformidades (UFCD 5167) Implementação de programas de melhoria (UFCD 5167) Métodos e recolha de tratamento de dados relativos aos custos da qualidade (UFCD 5167). 	3
Desenvolve acções de sensibilização/informação conducentes à participação activa dos colaboradores na melhoria contínua do SGQ	<ul style="list-style-type: none"> Motivação para a qualidade, cumprimento dos procedimentos e trabalho em equipa (UFCD 0714) Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Gestão de recursos (UFCD 7849) Medição, análise e melhoria (UFCD 7849) Melhoria continua - PDCA (UFCD 5167). 	4
Implementa acções de melhoria decorrentes do tratamento e análise dos dados de forma a melhorar a eficácia do sistema de gestão da qualidade	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos da norma NP EN ISO 9001 (UFCD 7849) Desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão da qualidade (UFCD 7849) Recolha e tratamento de dados (UFCD 0718) Informação resultante do tratamento e análise de dados (UFCD 5159) Técnicas de resolução de problemas (UFCD 0723) Avaliação do desempenho dos fornecedores (UFCD 0728) Resultados das auditorias (UFCD 0729) Análise dos resultados e identificação de oportunidades de melhoria (UFCD 0730) Resultados da medição da satisfação dos clientes (UFCD 0731) Resultados da avaliação da eficácia da formação (UFCD 0732) Melhoria continua da qualidade (UFCD 5167). 	5

Notas:

* - Unidades elementares que integram a qualificação e, como tal, constituem unidades de validação e certificação obrigatórias.

** - A ponderação traduz o grau de importância de cada uma das tarefas no âmbito da UC respetiva. As tarefas com ponderação 5, consideradas fundamentais e imprescindíveis no âmbito da UC, assumem um carácter eliminatório para a sua validação.