Norma Portuguesa

NP
EN ISO 19011
2003

Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental (ISO 19011:2002)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental
(ISO 19011:2002)

Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
(ISO 19011:2002)

CDU
03.120.20; 13.020.10

DESCRITORES
Auditoria da qualidade; gestão; planeamento; sistemas de garantia da qualidade; operação de gestão; engenharia do ambienta; ensaios ambientais; espcificação para certificação; aprovação da qualificação; definições.

CORRESPONDÊNCIA
Versão portuguesa da EN ISO 19011:2002

HOMOLOGAÇÃO
Termo de Homologação Nº 240/2003, de 2003-11-28

ELABORAÇÃO
CT 80 (APQ)

EDIÇÃO
Dezembro de 2003

CÓDIGO DE PREÇO
X010

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da Qualidade

Rua António Gião, 2
PT – 2829-513 CAPARICA PORTUGAL

Tel. (+ 351) 21 294 81 00 ***E-mail: ipq@mail.ipq.pt***
Fax. (+ 351) 21 294 81 01 ***URL: www.ipq.pt***

em branco

NORMA EUROPEIA

EUROPÄISCHE NORM

NORME EUROPÉENNE

EUROPEAN STANDARD

EN ISO 19011

Outubro 2002

ICS: 03. 120. 20; 13. 020. 10

Substitui a EN ISO 14010:1996, EN ISO 14011:1996, EN ISO 14012:1996, EN 30011-1:1993, EN 30011-2:1993 e EN 30011-3:1993

Versão Portuguesa

Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental (ISO 19011:2002)

Leitfaden für Audits von Qualitätsmanagement- und/oder Umweltmanagementsystemen (ISO 19011:2002)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental (ISO 19011:2002)

Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (ISO 19011:2002)

A presente Norma é a versão portuguesa da Norma Europeia ISO 19011:2002, e tem o mesmo estatuto que as versões oficiais. A tradução é da responsabilidade do Instituto Português da Qualidade.

Esta Norma Europeia foi ratificada pelo CEN em 2002-09-09.

Os membros do CEN são obrigados a submeter-se ao Regulamento Interno do CEN/CENELEC que define as condições de adopção desta Norma Europeia, como norma nacional, sem qualquer modificação.

Podem ser obtidas listas actualizadas e referências bibliográficas relativas às normas nacionais correspondentes junto do Secretariado Central ou de qualquer dos membros do CEN.

A presente Norma Europeia existe nas três versões oficiais (alemão, francês e inglês). Uma versão noutra língua, obtida pela tradução, sob responsabilidade de um membro do CEN, para a sua língua nacional, e notificada ao Secretariado Central, tem o mesmo estatuto que as versões oficiais.

Os membros do CEN são os organismos nacionais de normalização dos seguintes países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Islândia, Itália, Luxemburgo, Noruega, Países Baixos, Portugal, Reino Unido, Suécia e Suíça.

CEN

Comité Europeu de Normalização
Europäisches Komitee für Normung
Comité Européen de Normalisation
European Committee for Standardization

Secretariado Central: rue de Stassart 36, B-1050 Bruxelas

© 2002 Direitos de reprodução reservados aos membros do CEN

Ref. nº EN ISO 19011:2002 Pt

Índice

Página

Preâmbulo **6**

Introdução **7**

1 Campo de aplicação **8**

2 Referências normativas **8**

3 Termos e definições **8**

4 Princípios de auditoria **10**

5 Gestão de um programa de auditorias **10**

5.1 Generalidades 10

5.2 Objectivos e extensão do programa de auditorias 13

5.3 Responsabilidades, recursos e procedimentos relativos ao programa de auditorias 14

5.4 Implementação do programa de auditorias 15

5.5 Registos do programa de auditorias 15

5.6 Monitorização e revisão do programa de auditorias 16

6 Actividades da auditoria **16**

6.1 Generalidades 16

6.2 Início da auditoria 18

6.3 Condução da revisão de documentos 20

6.4 Preparação para as actividades da auditoria no local 20

6.5 Execução da auditoria 22

6.6 Preparação, aprovação e distribuição do relatório da auditoria 27

6.7 Fecho da auditoria 28

6.8 Seguimento da auditoria 28

7 Competência e avaliação de auditores **28**

7.1 Generalidades 28

7.2 Atributos pessoais 29

7.3 Conhecimentos e competências 30

7.4 Habilitações, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias 32

7.5 Manutenção e melhoria da competência 35

7.6 Avaliação de auditores 35

Anexo Nacional NA (informativo) Correspondência entre documentos normativos internacionais, regionais e nacionais 39

Anexo ZA (normativo) **Referências normativas a publicações internacionais e respectivas publicações europeias 40**

Preâmbulo

Este documento (ISO 19011:2002) foi preparado pelos Comités Técnicos ISO/TC 176 “Gestão da qualidade e garantia da qualidade” e ISO/TC 207 “Gestão ambiental” em colaboração com o CMC.

Deve ser atribuído a esta Norma Europeia, o estatuto de norma nacional pela publicação de um texto idêntico ou por adopção, o mais tardar até Abril de 2003 e todas as normas nacionais divergentes devem ser anuladas até Abril de 2003.

Este documento substitui as EN ISO 14010:1996, EN ISO 14011:1996, EN ISO 14012:1996, EN 30011-1:1993, EN 30011-2:1993 e EN 30011-3:1993.

De acordo com o Regulamento Interno do CEN/CENELEC, são obrigados a implementar a presente Norma Europeia os organismos nacionais de normalização dos seguintes países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Irlanda, Islândia, Itália, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suécia e Suíça.

Nota de endosso

O texto da Norma Internacional ISO 19011:2002 foi aprovado pelo CEN como Norma Europeia EN ISO 19011:2002 sem qualquer modificação.

NOTA: *As referências normativas a Normas Internacionais encontram-se no Anexo ZA (normativo).*

A ISO (Organização Internacional de Normalização) é uma federação mundial de organismos nacionais de normalização (organismos membros da ISO). O trabalho de preparação das Normas Internacionais é normalmente executado através dos comités técnicos da ISO. Cada organismo membro interessado numa determinada matéria, para a qual tenha sido criado um comité técnico, tem o direito de se fazer representar nesse comité. As organizações internacionais, governamentais e não governamentais, em ligação com a ISO, participam igualmente nos trabalhos. A ISO colabora estritamente com a Comissão Electrotécnica Internacional (IEC) em todos os assuntos de normalização electrotécnica.

As Normas Internacionais são preparadas de acordo com as regras constantes da Parte 3 das Directivas ISO/IEC.

A principal tarefa dos comités técnicos é a preparação das Normas Internacionais. Os projectos das Normas Internacionais adoptados pelos comités técnicos são submetidos aos organismos membros para votação. A publicação como Norma Internacional requer aprovação de pelo menos 75% dos organismos membros com direito a voto.

Chama-se a atenção para a possibilidade de alguns elementos desta Norma Internacional poderem estar sujeitos a direitos patenteados. A ISO não deve ser considerada responsável pela identificação de parte ou da totalidade de tais direitos patenteados.

A Norma Internacional ISO 19011 foi preparada conjuntamente pelo Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestão da qualidade e garantia da qualidade*, Subcomité SC 3, *Tecnologias de suporte* e pelo Comité Técnico ISO/TC 207 *Gestão ambiental*, Subcomité SC 2, *Auditorias ambientais e investigações ambientais relacionadas*.

Esta primeira edição da ISO 19011 anula e substitui as ISO 10011-1:1990, ISO 10011-2:1990, ISO 10011-3:1991, ISO 14010:1996, ISO 14011:1996 e ISO 14012:1996.

Introdução

As Normas Internacionais das séries ISO 9000 e ISO 14000 enfatizam a importância das auditorias como uma ferramenta de gestão para monitorização e verificação da implementação eficaz de uma política da organização referente à qualidade/ambiente. As auditorias são também uma parte essencial das actividades de avaliação da conformidade tais como certificação/registo externo e avaliação e acompanhamento da cadeia de fornecimento.

Esta Norma Internacional estabelece orientações sobre a gestão de programas de auditorias, a condução de auditorias internas ou externas a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental, assim como sobre as competências e avaliação dos auditores. Pretende-se que seja aplicada a uma larga gama de utilizadores potenciais, incluindo auditores, organizações com sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental implementados, organizações que necessitem conduzir auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental por razões contratuais e organizações envolvidas na certificação ou formação de auditores, certificação/registo de sistemas de gestão, acreditação ou normalização na área de avaliação de conformidade.

Pretende-se que as orientações desta Norma Internacional sejam flexíveis. Como indicado em vários pontos do texto, a utilização destas linhas de orientação podem diferir de acordo com a dimensão, natureza e complexidade das organizações a serem auditadas, assim como com os objectivos e âmbitos das auditorias a serem conduzidas. Ao longo desta Norma Internacional, são proporcionadas orientações adicionais ou exemplos sobre tópicos específicos na forma de ajuda prática em caixas de texto. Nalgumas circunstâncias, isto pretende ajudar a utilização desta Norma Internacional em pequenas organizações.

A secção 4 descreve os princípios de auditoria. Estes princípios podem auxiliar o utilizador a apreciar a natureza essencial da auditoria e são o preâmbulo necessário às secções 5, 6 e 7.

A secção 5 estabelece orientações sobre a gestão dos programas de auditorias e cobre questões como atribuição de responsabilidades para a gestão de programas de auditorias, estabelecimento de objectivos do programa de auditorias, coordenação das actividades de auditoria e provisão dos recursos suficientes da equipa auditora.

A secção 6 estabelece orientações sobre a condução de auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental, incluindo a selecção das equipas auditoras.

A secção 7 estabelece orientações sobre a competência necessária do auditor e descreve o processo de avaliação dos auditores.

Quando os sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental são implementados conjuntamente, fica à discrição do utilizador desta Norma Internacional se as auditorias ao sistema de gestão da qualidade e ao sistema de gestão ambiental são conduzidas separada ou conjuntamente.

Embora esta Norma Internacional seja aplicável a auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental, o utilizador pode considerar a adaptação ou extensão das orientações aqui proporcionadas na aplicação a outros tipos de auditorias, incluindo auditorias a outros sistemas de gestão.

Esta Norma Internacional proporciona unicamente orientações, no entanto, os utilizadores podem aplicá-la para desenvolver os seus próprios requisitos de auditoria.

Adicionalmente, qualquer outro indivíduo ou organização com interesse em monitorizar a conformidade com os requisitos, tais como especificações do produto ou legislação e regulamentação, pode encontrar orientações úteis nesta Norma Internacional.

1 Campo de aplicação

Esta Norma Internacional proporciona orientação sobre princípios de auditoria, de gestão de programas de auditorias, de condução de auditorias a sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental, assim como orientação sobre a competência dos auditores de sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental.

É aplicável a todas as organizações que necessitem conduzir auditorias internas ou externas a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental ou gerir um programa de auditorias.

A aplicação desta Norma Internacional a outros tipos de auditorias é, em princípio, possível, desde que, nestes casos, se dê especial atenção à identificação da competência necessária para os elementos da equipa auditora.

2 Referências normativas

Os documentos normativos que se seguem contêm disposições que, pela sua referência neste texto, constituem disposições desta Norma Internacional. Para as referências datadas, as emendas ou revisões subsequentes de quaisquer destas publicações não são aplicáveis. Contudo, as partes envolvidas em acordos baseados nesta Norma Internacional são incentivadas a investigar a possibilidade de ser utilizada a edição mais recente do documento normativo abaixo indicado. Para referências não datadas, aplica-se a última edição do documento normativo referido. Os membros da ISO e da IEC mantêm registos das Normas Internacionais em vigor.

ISO 9000:2000, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*

ISO 14050:2002, *Environmental management – Vocabulary*

3 Termos e definições

Para os fins da presente Norma Internacional, são aplicáveis os termos e definições dados na ISO 9000 e ISO 14050, excepto se substituídos pelos termos e definições dados a seguir.

Um termo presente numa definição ou nota que, por sua vez, é definido noutro local desta secção é assinalado em negrito seguido pelo respectivo número de referência entre parêntesis. Os termos escritos neste tipo de letra podem ser substituídos, na definição, pela sua definição completa.

3.1 auditoria: processo sistemático, independente e documentado para obter **evidências de auditoria** (3.3) e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar em que medida os **critérios da auditoria** (3.2) são satisfeitos.

NOTA1. *As auditorias internas, por vezes denominadas auditorias de primeira parte, são conduzidas por ou em nome da própria organização para efeitos da revisão pela gestão e outras razões internas, podendo constituir o suporte para auto declaração de conformidade. Em muitos casos, especialmente em organizações mais pequenas, a independência pode ser demonstrada pela ausência de responsabilidade pela actividade auditada.*

NOTA2. *As auditorias externas compreendem as que geralmente se denominam por auditorias de segunda e terceira partes. As auditorias de segunda parte são realizadas pelas partes com interesse na organização, tais como clientes, directamente ou em seu nome. As auditorias de terceira parte são realizadas por organizações auditoras externas independentes, tais como as que fazem registo ou certificação de conformidade com os requisitos das ISO 9001 ou ISO 14001.*

NOTA3. *Sempre que um sistema de gestão da qualidade e um sistema de gestão ambiental sejam auditados conjuntamente, a auditoria é denominada como auditoria combinada.*

NOTA4. *Sempre que duas ou mais organizações auditoras cooperam para realizar uma auditoria a um único* ***auditado*** *(3.7), esta é denominada auditoria conjunta.*

3.2 critérios da auditoria: conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos

NOTA: *Os critérios da auditoria são utilizados como referência em relação à qual as* ***evidências de auditoria*** *(3.3) são comparadas.*

3.3 evidências de auditoria: registos, afirmações factuais ou outra informação, que sejam verificáveis e relevantes para os **critérios da auditoria** (3.2).

NOTA: *As evidências da auditoria podem ser qualitativas ou quantitativas.*

3.4 constatações da auditoria: resultados da avaliação das **evidências de auditoria** (3.3) recolhidas, de acordo com os **critérios da auditoria** (3.2).

NOTA: *As constatações da auditoria podem indicar tanto a conformidade ou não conformidade com os critérios da auditoria (3.2) como oportunidades de melhoria.*

3.5 conclusões da auditoria: resultados úteis de uma **auditoria** (3.1), decididos pela **equipa auditora** (3.9) após ter tido em consideração os objectivos da auditoria e todas as **constatações de auditoria** (3.4).

3.6 cliente da auditoria: organização ou pessoa que requer uma **auditoria** (3.1).

NOTA: *O cliente da auditoria pode ser o* ***auditado*** *(3.7) ou qualquer outra organização que tenha direito regulamentar ou contratual de requerer uma auditoria.*

3.7 auditado: organização a ser auditada.

3.8 auditor: pessoa com a **competência** (3.14) para realizar uma **auditoria** (3.1).

3.9 equipa auditora: um ou mais **auditores** (3.8) que conduzem uma **auditoria** (3.1), apoiados, se necessário, por **peritos técnicos** (3.10).

NOTA1. *Um dos auditores da equipa auditora é nomeado auditorlíder.*[1)]

NOTA2. *A equipa auditora pode incluir auditores em formação.*

3.10 perito técnico: pessoa que possui conhecimento~~s~~ específico~~s~~ ou experiência qualificada para a **equipa auditora** (3.9).

NOTA1. *Conhecimentos específicos ou experiência qualificada no que diz respeito à organização, ao processo ou à actividade a auditar, à língua ou à orientação cultural.*

NOTA2. *Um perito técnico não actua como* ***auditor*** *(3.8) no âmbito da equipa auditora.*

3.11 programa de auditorias: conjunto de uma ou mais **auditorias** (3.1) planeadas para um determinado período de tempo e dirigidas a uma finalidade específica.

NOTA: *Um programa de auditorias inclui todas as actividades necessárias para planear, organizar e conduzir auditorias.*

3.12 plano de auditoria: descrição das actividades e dos preparativos de uma **auditoria** (3.1).

3.13 âmbito da auditoria: extensão e limites de uma **auditoria** (3.1).

NOTA: *O âmbito da auditoria normalmente inclui uma descrição dos locais, das unidades organizacionais, das actividades e dos processos, bem como do período de tempo abrangido.*

3.14 competência: atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada de aplicar conhecimentos e de saber fazer.

[1)] Outra designação normalmente utilizada é auditor coordenador, sendo este o termo adoptado na presente norma.

4 Princípios de auditoria

Auditar caracteriza-se pelo respeito por um conjunto de princípios. Estes tornam a auditoria uma ferramenta eficaz e fiável de apoio a políticas e acções de controlo da gestão, proporcionando informação sobre a qual uma organização pode agir para melhorar o seu desempenho. A adesão a estes princípios é um pré-requisito para proporcionar conclusões de auditorias que sejam relevantes e suficientes para permitir que auditores, trabalhando independentemente uns dos outros, cheguem a conclusões similares em circunstâncias similares.

Os princípios seguintes dizem respeito a auditores:

a) **Conduta ética:** *pilar do profissionalismo*

Confiança, integridade, confidencialidade e discrição são essenciais para auditar.

b) **Apresentação imparcial:** *obrigação de relatar com verdade e rigor*

Constatações, conclusões e relatórios da auditoria~~s~~ reflectem com verdade e rigor as actividades das auditorias. São relatados os obstáculos significativos encontrados durante a auditoria, assim como opiniões divergentes, não resolvidas, entre a equipa auditora e o auditado.

c) **Devido cuidado profissional:** *aplicação de diligência e de discernimento na auditoria*

Os auditores actuam com o cuidado adequado à importância da tarefa que executam e à confiança neles depositada pelo cliente da auditoria e outras partes interessadas. Ter a competência necessária é um factor importante.

Os princípios seguintes estão relacionados com a auditoria, que por definição, é independente e sistemática.

d) **Independência:** *base para a imparcialidade da auditoria e para a objectividade das conclusões da auditoria*

Os auditores são independentes da actividade a ser auditada e estão livres de preconceitos e de conflito~~s~~ de interesses. Os auditores mantêm um estado de espírito objectivo ao longo do processo de auditoria para assegurar que as constatações e as conclusões da auditoria serão unicamente baseadas em evidências de auditoria.

e) **Abordagem baseada em evidências:** *método racional para chegar a conclusões da auditoria fiáveis e reprodutíveis num processo de auditoria sistemático*

A evidência de auditoria é verificável. Baseia-se em amostras da informação disponível, dado que uma auditoria é conduzida num período de tempo finito e com recursos finitos. O uso apropriado da amostragem está intimamente relacionado com a confiança a depositar nas conclusões da auditoria.

A orientação estabelecida nas restantes secções desta Norma Internacional baseia-se nos princípios anteriormente estabelecidos.

5 Gestão de um programa de auditorias

5.1 Generalidades

Um programa de auditorias pode incluir uma ou mais auditorias, em função da dimensão, natureza e complexidade da organização a ser auditada. Estas auditorias podem ter vários objectivos e podem também incluir auditorias conjuntas ou combinadas (ver Notas 3 e 4 da definição de auditoria em 3.1).

Um programa de auditorias inclui também todas as actividades necessárias para planear e organizar os tipos e número de auditorias, e para providenciar recursos para a sua condução eficaz e eficiente, dentro de um determinado período de tempo (def. 3.11).

Uma organização pode estabelecer mais do que um programa de auditorias.

Convém que a gestão de topo da organização atribua a autoridade pela gestão do programa de auditorias.

Convém que os indigitados com a responsabilidade pela gestão do programa de auditorias:

a) estabeleçam, implementem, monitorizem, revejam e melhorem o programa de auditorias;

b) identifiquem os recursos necessários e assegurem a sua provisão.

A figura 1 ilustra o fluxo do processo para a gestão de um programa de auditorias.

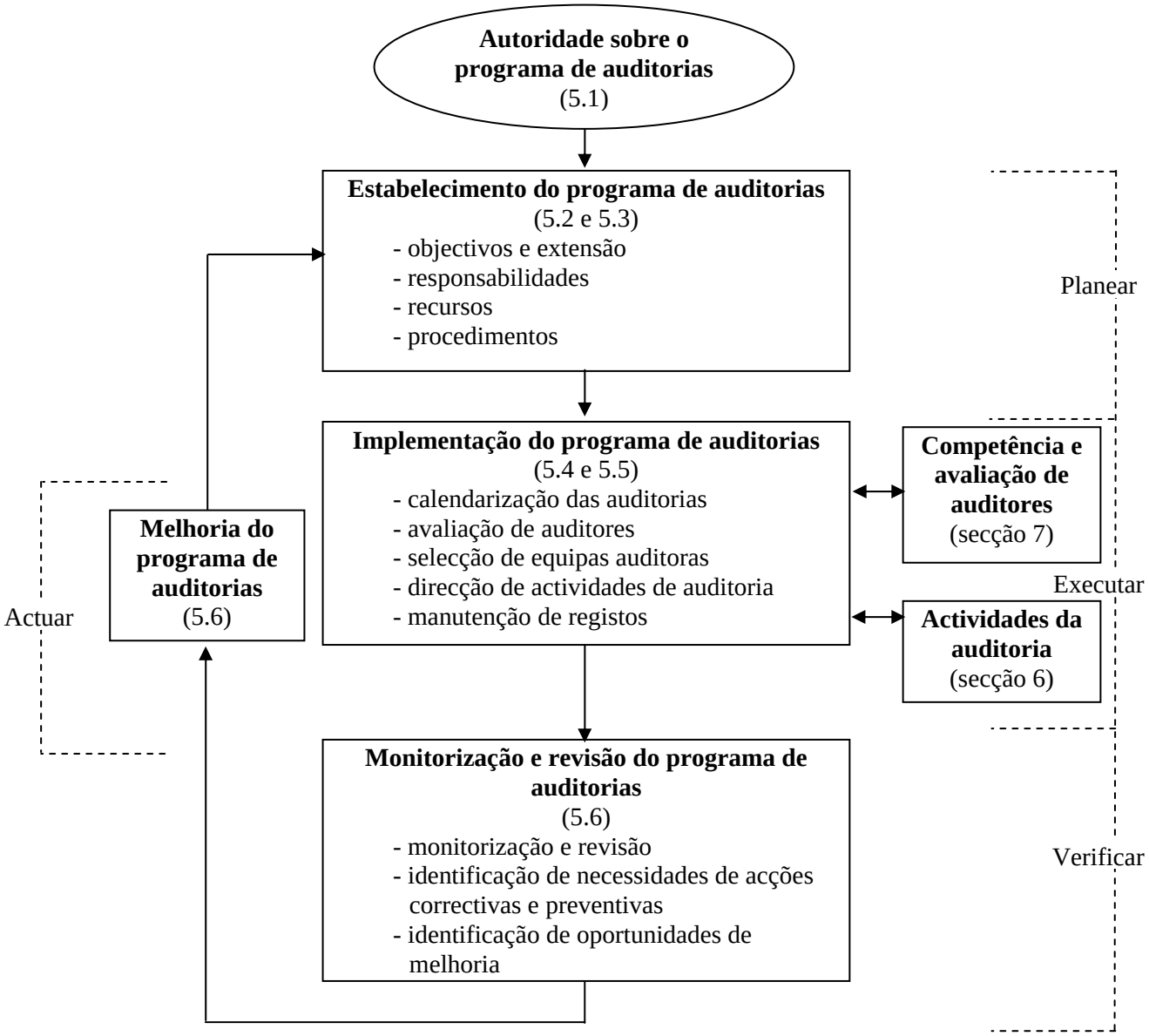


Figura 1 – Ilustração do fluxo do processo para a gestão de um programa de auditorias

NOTA1. *A figura 1 também ilustra a aplicação da metodologia Planear-Executar-Verificar-Actuar nesta Norma Internacional.*

NOTA2. *Os números, nesta e nas figuras subsequentes, referem-se às secções relevantes desta Norma Internacional.*

Se uma organização a ser auditada opera sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental, o programa de auditorias pode incluir auditorias combinadas. Nestes casos, convém ter especial atenção à competência da equipa auditora.

Duas ou mais organizações auditoras podem cooperar, como parte dos respectivos programas de auditorias, para conduzir uma auditoria conjunta. Neste caso, convém ter especial atenção à divisão de responsabilidades, à provisão de quaisquer recursos adicionais, à competência da equipa auditora e aos procedimentos apropriados. Antes do início das auditorias convém obter acordo sobre estas questões.

Ajuda prática – Exemplos de programas de auditorias

Exemplos de programas de auditorias incluem o seguinte:

a) uma série de auditorias internas cobrindo um sistema de gestão da qualidade de toda a organização para o ano em curso;

b) auditorias, de segunda parte, ao sistema de gestão de potenciais fornecedores de produtos críticos, a serem realizadas nos seis meses seguintes;

c) auditorias para efeitos de certificação/registo e acompanhamento, conduzidas, organismos de certificação/registo de terceira parte, ao sistema de gestão ambiental, dentro de um intervalo de tempo contratualizado entre o organismo de certificação e o cliente.

Um programa de auditorias inclui também um planeamento adequado, a provisão de recursos e o estabelecimento de procedimentos para conduzir as auditorias de acordo com o programa.

5.2 Objectivos e extensão do programa de auditorias

5.2.1 Objectivos de um programa de auditorias

Convém que sejam estabelecidos objectivos para um programa de auditorias para orientar o planeamento e a condução das auditorias.

Estes objectivos podem basear-se em:

a) prioridades da gestão;

b) intenções comerciais;

c) requisitos do sistema de gestão;

d) requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;

e) necessidades de avaliação de fornecedores;

f) requisitos de clientes;

g) necessidade de outras partes interessadas;

h) riscos para a organização.

Ajuda prática – Exemplos de objectivos do programa de auditorias

Exemplos de objectivos do programa de auditorias incluem:

a) satisfação dos requisitos de certificação relativa a uma norma de sistema de gestão;

b) verificação da conformidade com requisitos contratuais;

c) obtenção e manutenção da confiança na capacidade de um fornecedor;

d) contribuição para a melhoria do sistema de gestão.

5.2.2 Extensão de um programa de auditorias

A extensão de um programa de auditorias pode variar e será influenciada pela dimensão, natureza e complexidade da organização a ser auditada, assim como pelo seguinte:

a) âmbito, objectivo e duração de cada auditoria a ser conduzida;

b) frequência das auditorias a serem realizadas;

c) número, importância, complexidade, semelhança e localização das actividades a serem auditadas;

d) requisitos normativos, estatutários, regulamentares e contratuais e outros critérios de auditoria;

e) necessidades de acreditação ou registo/certificação;

f) conclusões das auditorias anteriores ou resultados de revisão de um programa de auditorias anterior;

g) quaisquer questões linguísticas, culturais e sociais;

h) as preocupações das partes interessadas;

i) alterações significativas de uma organização ou das suas operações.

5.3 Responsabilidades, recursos e procedimentos relativos ao programa de auditorias

5.3.1 Responsabilidades pelo programa de auditorias

Convém que a responsabilidade pela gestão de um programa de auditorias seja atribuída a um ou mais indivíduos com uma compreensão geral dos princípios de auditoria, das competências dos auditores e da aplicação das técnicas de auditoria. Convém que tenham capacidades de gestão, bem como compreensão técnica e do negócio relevantes para as actividades a auditar.

Convém que sejam os responsáveis pela gestão do programa de auditorias a:

a) estabelecer os objectivos e a extensão do programa de auditorias;

b) estabelecer as responsabilidades e os procedimentos e assegurar que os recursos são proporcionados;

c) assegurar a implementação do programa de auditorias;

d) assegurar que são mantidos os registos apropriados do programa de auditorias;

e) monitorizar, rever e melhorar o programa de auditorias.

5.3.2 Recursos do programa de auditorias

Ao identificar os recursos para o programa de auditorias convém considerar:

a) os recursos financeiros necessários para desenvolver, implementar, gerir e melhorar as actividades de auditoria;

b) as técnicas de auditorias;

c) os processos para obter e manter as competências dos auditores, e para melhorar o seu desempenho;

d) a disponibilidade de auditores e de peritos técnicos com competências apropriadas aos objectivos específicos do programa de auditorias;

e) a extensão do programa de auditorias;

f) o tempo de deslocação, o alojamento e outras necessidades das auditorias.

5.3.3 Procedimentos do programa de auditorias

Convém que os procedimentos do programa de auditorias considerem o seguinte:

a) o planeamento e a calendarização das auditorias;

b) a garantia de competência dos auditores e dos auditores coordenadores;

c) a selecção de equipas auditoras apropriadas e a atribuição dos seus papéis e responsabilidades;

d) a condução das auditorias;

e) a condução do seguimento da auditoria, se aplicável;

f) a manutenção de registos do programa de auditorias;

g) a monitorização do desempenho e da eficácia do programa de auditorias;

h) o relato dos resultados globais do programa de auditorias à gestão de topo.

Para organizações mais pequenas, as actividades acima mencionadas podem ser abordadas num único procedimento.

5.4 Implementação do programa de auditorias

Convém que a implementação de um programa de auditorias considere o seguinte:

a) a comunicação do programa de auditorias às partes relevantes;

b) a coordenação e a calendarização das auditorias e de outras actividades relevantes para o programa de auditorias;

c) o estabelecimento e a manutenção de um processo para a avaliação dos auditores e o seu desenvolvimento profissional contínuo, de acordo com 7.6 e 7.5, respectivamente;

d) a confirmação da selecção das equipas auditoras;

e) a provisão dos recursos necessários às equipas auditoras;

f) a confirmação da condução das auditorias de acordo com o programa de auditorias;

g) a confirmação do controlo dos registos das actividades das auditorias;

h) a confirmação da revisão e da aprovação dos relatórios das auditorias e da sua distribuição ao cliente da auditoria e a outras partes especificadas;

i) a confirmação do seguimento das auditorias, se aplicável.

5.5 Registos do programa de auditorias

Convém que sejam mantidos registos para demonstrar a implementação do programa de auditorias e que incluam o seguinte:

a) registos relacionados com as auditorias individuais, tais como:

– planos das auditorias;

– relatórios das auditorias;

– relatórios das não conformidades;

– relatórios das acções correctivas e preventivas;

– relatórios do seguimento~~s~~ das auditorias, se aplicável;

b) resultados da revisão do programa de auditorias;

c) registos relacionados com o pessoal auditor abrangendo assuntos, tais como:

– competência do auditor e avaliação do desempenho;

– selecção da equipa auditora;

– manutenção e melhoria da competência.

Convém que os registos sejam conservados e devidamente salvaguardados.

5.6 Monitorização e revisão do programa de auditorias

Convém que a implementação do programa de auditorias seja monitorizada e, a intervalos apropriados, revista para avaliar se os seus objectivos foram alcançados e para identificar oportunidades de melhoria. Convém que os resultados sejam reportados à gestão de topo.

Convém que sejam usados indicadores de desempenho para monitorizar características tais como:

– a capacidade das equipas auditoras para implementar o plano da auditoria;

– a conformidade com os programas e os calendários das auditorias;

– o retorno da informação dos clientes da auditoria, dos auditados e dos auditores.

Convém que a revisão do programa de auditorias considere, por exemplo:

a) os resultados e as tendências da monitorização;

b) a conformidade com os procedimentos;

c) a evolução das necessidades e expectativas das partes interessadas;

d) os registos do programa de auditorias;

e) as práticas de auditorias alternativas ou novas;

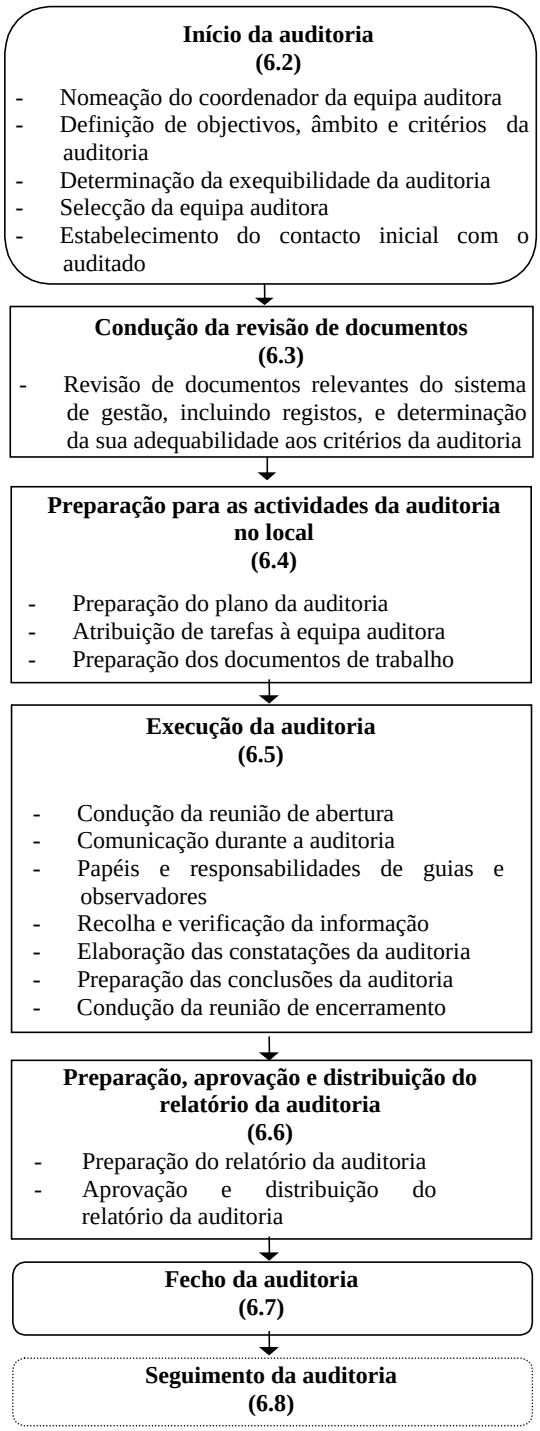
f) a consistência no desempenho entre equipas auditoras em situações similares.

Os resultados das revisões do programa de auditorias podem conduzir a acções correctivas e preventivas e à melhoria do programa de auditorias.

6 Actividades da auditoria

6.1 Generalidades

Esta secção contém orientação sobre o planeamento e a condução das actividades de auditoria que façam parte de um programa de auditorias. A figura 2 proporciona uma visão geral das actividades típicas de auditoria. O grau de extensão da aplicação das disposições desta secção depende do âmbito e da complexidade da auditoria específica e da utilização pretendida para a respectivas conclusões.



NOTA: *As linhas a tracejado indicam que quaisquer acções de seguimento da auditoria geralmente não se consideram como fazendo parte da auditoria.*

Figura 2 – Visão geral das actividades típicas de auditoria

6.2 Início da auditoria

6.2.1 Nomeação do coordenador da equipa auditora

Convém que os responsáveis pela gestão do programa de auditorias nomeiem o coordenador da equipa auditora para a auditoria específica.

Quando é realizada uma auditoria conjunta, é importante obter, antes de se iniciar a auditoria, o acordo das organizações auditoras sobre as responsabilidades específicas de cada organização, particularmente no que respeita à autoridade do coordenador da equipa nomeado para a auditoria.

6.2.2 Definição de objectivos, âmbito e critérios da auditoria

No contexto dos objectivos gerais de um programa de auditorias, convém que, individualmente, uma auditoria seja baseada em objectivos, âmbito e critérios documentados.

Os objectivos da auditoria definem o que se pretende obter com a auditoria e é permitido que incluam o seguinte:

a) determinação da extensão da conformidade do sistema de gestão do auditado, ou de partes dele, com os critérios da auditoria;

b) avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar a conformidade com requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;

c) avaliação da eficácia do sistema de gestão para ir ao encontro dos seus objectivos específicos;

d) identificação das áreas de potencial melhoria do sistema de gestão.

O âmbito da auditoria descreve a extensão e os limites da auditoria, tais como locais, unidades organizacionais, actividades e processos a serem auditados, bem como o período de tempo de duração da auditoria.

Os critérios da auditoria são utilizados como referência para a determinação de conformidade e é permitido que incluam políticas, procedimentos, normas, leis e regulamentos, requisitos do sistema de gestão, requisitos contratuais ou códigos de conduta do sector industrial/de negócio aplicáveis.

Convém que os objectivos da auditoria sejam definidos pelo cliente da auditoria. Convém que o âmbito e os critérios da auditoria sejam definidos entre o cliente da auditoria e o coordenador da equipa auditora, de acordo com os procedimentos do programa de auditorias. Convém que quaisquer alterações aos objectivos, âmbito ou critérios da auditoria sejam acordados pelas mesmas partes.

Quando está para ser realizada uma auditoria combinada, é importante que o coordenador da equipa auditora assegure que os objectivos, o âmbito e os critérios da auditoria sejam apropriados à natureza da auditoria combinada.

6.2.3 Determinação da exequibilidade da auditoria

Convém que a exequibilidade da auditoria seja determinada, tendo em consideração factores como a disponibilidade de:

– informação suficiente e apropriada para planear a auditoria;

– cooperação adequada por parte do auditado;

– tempo e recursos adequados.

Quando a auditoria não for exequível, convém que seja proposta uma alternativa ao cliente da auditoria, consultando o auditado.

6.2.4 Selecção da equipa auditora

Quando a auditoria for declarada exequível, convém que uma equipa auditora seja seleccionada, tendo em consideração a competência necessária para atingir os objectivos da auditoria. Se existir apenas um auditor, convém que este assuma todas as obrigações aplicáveis de um auditor coordenador. A secção 7 contém orientações para a determinação da competência necessária e descreve os processos para a avaliação dos auditores.

Ao decidir a dimensão e a composição da equipa auditora, convém que seja tido em consideração o seguinte:

a) objectivos, âmbito, critérios e duração estimada da auditoria;

b) se a auditoria é uma auditoria combinada ou conjunta;

c) competência global da equipa auditora necessária para atingir os objectivos da auditoria;

d) requisitos estatutários, regulamentares, contratuais e de acreditação/certificação, conforme aplicável;

e) a necessidade de assegurar a independência da equipa auditora em relação às actividades a auditar e de evitar conflito de interesses;

f) a aptidão dos membros da equipa auditora para interagir eficazmente com o auditado e para trabalhar em equipa;

g) o idioma da auditoria e a compreensão das características sociais e culturais específicas do auditado; é permitido que estas questões sejam resolvidas quer através das próprias competências do auditor, quer através do apoio de um perito técnico.

Convém que o processo para garantir a competência global da equipa auditora inclua os seguintes passos:

– identificação dos conhecimentos e das competências necessários para atingir os objectivos da auditoria;

– selecção dos membros da equipa auditora de modo a que todos os conhecimentos e competências necessários estejam presentes na equipa auditora.

Se os conhecimentos e as competências necessários não forem completamente cobertos pelos auditores da equipa, é permitido que os mesmos sejam satisfeitos através da inclusão de peritos técnicos. Convém que os peritos técnicos operem sob a direcção de um auditor.

É permitido que auditores em formação sejam incluídos na equipa auditora, mas não convém que auditem sem direcção ou orientação.

Tanto o cliente da auditoria como o auditado podem requerer a substituição de membros específicos da equipa auditora, de acordo com motivos razoáveis baseados nos princípios de auditoria descritos na secção 4. Exemplos de motivos razoáveis incluem situações de conflito de interesses (tais como um membro da equipa auditora ter sido anteriormente empregado do auditado ou ter prestado serviços de consultoria ao mesmo) e comportamento anterior não ético. Convém que tais motivos sejam comunicados ao auditor coordenador e aos responsáveis pela gestão do programa de auditorias, os quais convém que resolvam esta questão com o cliente da auditoria e com o auditado antes de tomar quaisquer decisões quanto a substituir membros da equipa auditora.

6.2.5 Estabelecimento do contacto inicial com o auditado

O contacto inicial com o auditado para a auditoria pode ser informal ou formal, mas convém que seja feito pelos responsáveis pela gestão do programa de auditorias ou pelo coordenador da equipa auditora. O propósito do contacto inicial é:

a) estabelecer canais de comunicação com o representante do auditado;

b) confirmar a autoridade para conduzir a auditoria;

c) proporcionar informação sobre a duração proposta e a composição da equipa auditora;

d) solicitar acesso a documentos relevantes, incluindo registos;

e) determinar regras de segurança aplicáveis ao local;

f) efectuar preparativos para a auditoria;

g) acordar quanto à participação de observadores e à necessidade de guias para a equipa auditora.

6.3 Condução da revisão de documentos

Previamente à realização das actividades da auditoria no local, convém que a documentação do auditado seja revista para determinar a conformidade do sistema, tal como está documentado, com os critérios da auditoria. É permitido que a documentação inclua documentos e registos relevantes do sistema de gestão e relatórios de auditorias anteriores. Convém que a revisão tenha em consideração a dimensão, a natureza e a complexidade da organização bem como os objectivos e o âmbito da auditoria. Em algumas situações, é permitido que a revisão seja adiada até ao início das actividades no local, se tal não prejudicar a eficácia da condução da auditoria. Noutras situações, é permitida a condução de uma visita prévia ao local para obter uma perspectiva geral apropriada da informação disponível.

No caso da documentação ser considerada inadequada, convém que o auditor coordenador informe o cliente da auditoria, os responsáveis pela gestão do programa de auditorias e o auditado. Convém que se decida acerca da continuidade ou da suspensão da auditoria até estarem resolvidas as questões relacionadas com documentação.

6.4 Preparação para as actividades da auditoria no local

6.4.1 Preparação do plano da auditoria

Convém que o auditor coordenador prepare um plano da auditoria que proporcione a base para o acordo entre o cliente da auditoria, a equipa auditora e o auditado com vista à condução da auditoria. Convém que o plano facilite a calendarização e a coordenação das actividades da auditoria.

Convém que o grau de detalhe da informação proporcionada no plano da auditoria reflicta o âmbito e a complexidade da auditoria. É permitido que os detalhes difiram, por exemplo, entre a primeira auditoria e as subsequentes e, também, entre as auditorias internas e externas. Convém que o plano da auditoria seja suficientemente flexível para permitir alterações, tais como mudanças no âmbito da auditoria que possam tornar-se necessárias à medida que as actividades da auditoria no local progridam.

Convém que o plano da auditoria inclua o seguinte:

a) os objectivos da auditoria;

b) os critérios da auditoria e quaisquer documentos de referência;

c) o âmbito da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais e dos processos a serem auditados;

d) as datas e locais onde as actividades da auditoria no local irão ser conduzidas;

e) o horário e duração esperados para as actividades da auditoria no local, incluindo reuniões com a gestão dos auditados e reuniões da equipa auditora;

f) os papéis e responsabilidades dos membros da equipa auditora e de quaisquer acompanhantes;

g) a afectação de recursos apropriados para áreas críticas da auditoria.

Convém que o plano da auditoria aborde também o seguinte, conforme apropriado:

h) a identificação do representante do auditado para a auditoria;

i) o idioma utilizado na auditoria e no relatório da auditoria, sempre que seja diferente do idioma do auditor e/ou auditado;

j) os tópicos do relatório da auditoria;

k) preparativos logísticos (deslocações, instalações, etc.);

l) assuntos relacionados com confidencialidade;

m)quaisquer acções de seguimento da auditoria.

Convém que o plano seja revisto e aceite pelo cliente da auditoria e apresentado ao auditado antes das actividades da auditoria no local se iniciarem.

Convém que quaisquer objecções por parte do auditado sejam resolvidas entre o coordenador da equipa auditora, o auditado e o cliente da auditoria. Convém que qualquer revisão do plano da auditoria seja acordada entre as partes interessadas antes da continuação da auditoria.

6.4.2 Atribuição de tarefas à equipa auditora

Convém que o auditor coordenador, consultando a equipa auditora, atribua a cada membro da equipa responsabilidades para auditar processos, funções, locais, áreas ou actividades específicas. Convém que tais atribuições tenham em consideração a necessidade de independência e competência dos auditores e o uso eficaz dos recursos, bem como os diferentes papéis e responsabilidades dos auditores, dos auditores em formação e dos peritos técnicos. As alterações às atribuições de tarefas podem ser efectuadas à medida que a auditoria progride, de modo a assegurar que os objectivos da auditoria são atingidos.

6.4.3 Preparação dos documentos de trabalho

Convém que os membros da equipa auditora revejam a informação relevante para as suas atribuições na auditoria e preparem os documentos de trabalho necessários para referência e para registo durante a auditoria. Tais documentos de trabalho podem incluir:

– listas de verificação e planos de amostragem da auditoria;

– formulários para registo de informação, tais com evidências de suporte, constatações da auditoria e registos de reuniões.

Convém que a utilização de listas de verificação e formulários não restrinja a extensão das actividades da auditoria, que podem ser alteradas como resultado da informação compilada durante a auditoria.

Convém que documentos de trabalho, incluindo registos decorrentes da sua utilização, sejam retidos, pelo menos até à conclusão da auditoria. A retenção de documentos após a conclusão da auditoria está descrita em 6.7. Convém que os documentos que envolvam informação confidencial ou da propriedade da organização sejam devidamente salvaguardados, e em todas as circunstâncias, pelos membros da equipa auditora.

6.5 Execução da auditoria

6.5.1 Condução da reunião de abertura

Convém que seja realizada uma reunião de abertura com a gestão do auditado ou, quando aplicável, com os responsáveis pelas funções ou processos a auditar. Os objectivos de uma reunião de abertura são:

a) confirmar o plano da auditoria;

b) apresentar sucintamente a metodologia utilizada na realização da auditoria;

c) confirmar os canais de comunicação;

d) proporcionar uma oportunidade para o auditado colocar questões.

Ajuda prática – Reunião de abertura

Em muitos casos, por exemplo no caso de auditorias internas numa pequena organização, a reunião de abertura pode simplesmente consistir em comunicar que vai ser realizada uma auditoria e em explicar a sua natureza.

Noutras situações de auditoria, convém que a reunião seja formal, devendo ser mantido o registo das presenças. Convém que a reunião seja dirigida pelo auditor coordenador e que os seguintes pontos, quando apropriado, sejam tidos em consideração:

a) a apresentação dos participantes, incluindo uma breve descrição dos respectivos papéis;

b) a confirmação dos objectivos, critérios e âmbito da auditoria;

c) a confirmação, com o auditado, do horário da auditoria e de outras disposições relevantes, tais como a data e a hora para a reunião de encerramento, de quaisquer reuniões intercalares entre a equipa auditora e a gestão do auditado, bem como eventuais alterações de última hora;

d) os métodos e procedimentos a serem utilizados na realização da auditoria, incluindo informar o auditado que as evidências de auditoria serão apenas baseadas numa amostra da informação disponível e que, consequentemente, existe um elemento de incerteza quando se audita;

e) a confirmação dos canais de comunicação formais entre a equipa auditora e o auditado;

f) a confirmação do idioma a ser utilizado durante a auditoria;

g) a confirmação de que, durante a auditoria, o auditado será mantido ao corrente do progresso da mesma;

h) a confirmação da disponibilidade dos recursos e instalações necessárias à equipa auditora;

i) a confirmação das questões relacionadas com confidencialidade;

j) a confirmação dos procedimentos relevantes de segurança no trabalho, emergência e segurança para a equipa auditora;

k) a confirmação da identidade, função e disponibilidade, de qualquer guia;

l) a metodologia de elaboração do relatório, incluindo eventual classificação de não conformidades;

m) a informação sobre as circunstâncias que podem pôr termo à auditoria;

n) a informação sobre qualquer sistema de recurso relativo à realização ou às conclusões da auditoria.

6.5.2 Comunicação durante a auditoria

Dependendo do âmbito e da complexidade da auditoria, pode ser necessário estabelecer disposições formais para a comunicação entre a equipa auditora e o auditado durante a auditoria.

Convém que a equipa auditora reuna periodicamente para trocar informações, avaliar o progresso da auditoria e, conforme necessário, redistribuir trabalho entre os membros da equipa auditora.

Convém que, durante a auditoria, o auditor coordenador comunique periodicamente, ao auditado e ao cliente da auditoria, conforme apropriado, o progresso da auditoria e quaisquer preocupações. Convém que a evidência recolhida no decurso da auditoria que surgira um risco imediato e significativo (por exemplo segurança, ambiente ou qualidade) seja relatada sem demora ao auditado e, se apropriado, ao cliente da auditoria. Convém que qualquer preocupação relativa a uma questão fora do âmbito da auditoria seja anotada e relatada ao auditor coordenador, para eventual comunicação ao cliente da auditoria e ao auditado.

Quando as evidências de auditoria disponíveis indiciarem que os objectivos da auditoria não são atingíveis, convém que o auditor coordenador relate as razões ao cliente da auditoria e ao auditado para determinar a acção apropriada. Tal acção pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano da auditoria, alterações aos objectivos ou ao âmbito da auditoria, ou ser-lhe posto termo.

Convém que qualquer necessidade de alteração ao âmbito da auditoria que se possa revelar necessária à medida que as actividades de auditoria no local progridam seja revista com e aprovada pelo cliente da auditoria e, se apropriado, pelo auditado.

6.5.3 Papéis e responsabilidades de guias e observadores

É permitido que guias e observadores acompanhem a equipa auditora, mas não fazem parte dela. Convém que não influenciem ou interfiram com a condução da auditoria.

Quando são designados guias pelo auditado, convém que estes apoiem a equipa auditora e actuem a pedido do auditor coordenador. As suas responsabilidades podem incluir o seguinte:

a) estabelecer contactos e horários para entrevistas;

b) combinar visitas a partes específicas do local ou da organização;

c) assegurar que as regras relativas à segurança do local e aos procedimentos de segurança são conhecidas e respeitadas pelos membros da equipa auditora;

d) testemunhar a auditoria em nome do auditado;

e) prestar esclarecimentos ou apoiar a recolha da informação.

6.5.4 Recolha e verificação da informação

Convém que, durante a auditoria, a informação relevante para os objectivos, âmbito e critérios da auditoria, incluindo a informação que se relaciona com os interfaces entre funções, actividades e processos, seja

recolhida através de amostragem apropriada e seja verificada. Apenas a informação que é verificável pode constituir evidência de auditoria. Convém que as evidências de auditoria sejam registadas.

As evidências da auditoria são baseadas em amostras da informação disponível. Consequentemente, existe um elemento de incerteza quando se audita e aqueles que actuam com base nas conclusões da auditoria devem estar conscientes dessa incerteza.

A figura 3 proporciona uma visão geral do processo, desde a recolha da informação até se atingirem as conclusões da auditoria.

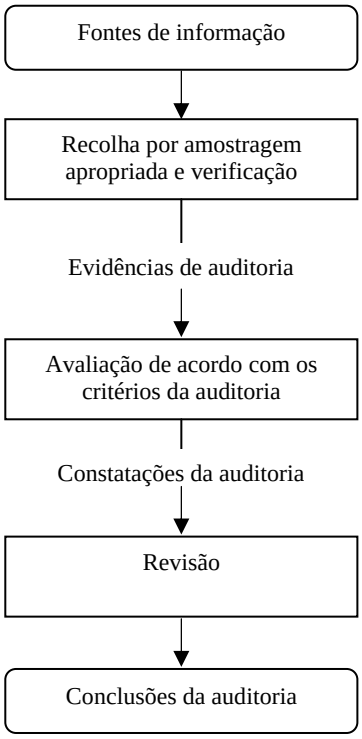


Figura 3 –Visão geral do processo, desde a recolha da informação até se atingirem as conclusões da auditoria

Os métodos para recolha da informação incluem:

– entrevistas;

– observação de actividades;

– revisão de documentos.

Ajuda prática – Fontes de informação

As fontes de informação escolhidas podem variar de acordo com o âmbito e a complexidade da auditoria e é permitido que incluam o seguinte:

a) entrevistas com empregados e outras pessoas;

b) observação das actividades, bem como do ambiente e das condições de trabalho circunvizinhos;

c) documentos, tais como política, objectivos, planos, procedimentos, normas, instruções, licenças e autorizações, especificações, desenhos, contratos e encomendas;

d) registos, tais como registos de inspecção, actas de reuniões, relatórios de auditorias, registos de programas de monitorização e os resultados de medições;

e) resumos dos dados, análises e indicadores do desempenho;

f) informação sobre os programas de amostragem utilizados pelo auditado e sobre procedimentos para o controlo dos processos de amostragem e de medição;

g) relatórios de outras fontes, por exemplo, o retorno de informação do cliente, outra informação relevante de entidades externas e as avaliações de fornecedores;

h) bases de dados informáticas e páginas da Internet.

Ajuda prática – Condução de entrevistas

As entrevistas são um dos meios importantes de recolha da informação e convém que sejam realizadas tendo em conta a situação e as pessoas entrevistadas. Contudo, convém que o auditor coordenador considere o seguinte:

a) realizar as entrevistas com pessoas de níveis e funções apropriados, que desempenhem actividades ou tarefas dentro do âmbito da auditoria;

b) conduzir as entrevistas durante as horas normais de funcionamento e, onde aplicável, no local normal de trabalho da pessoa a ser entrevistada;

c) fazer todas as tentativas para colocar à vontade a pessoa a ser entrevistada antes e durante a entrevista;

d) explicar as razões da entrevista e de quaisquer anotações tomadas;

e) iniciar as entrevistas pedindo às pessoas que descrevam o seu trabalho;

f) evitar perguntas que limitem as respostas (por ex. questões fechadas);

g) resumir os resultados da entrevista e rever com a pessoa entrevistada;

h) agradecer às pessoas entrevistadas a sua participação e cooperação.

6.5.5 Elaboração das constatações da auditoria

Convém que as evidências de auditoria, sejam avaliadas face aos critérios de auditoria para gerar as constatações da auditoria. As constatações da auditoria podem indicar a conformidade ou a não conformidade com os critérios de auditoria. Quando especificado pelos objectivos de auditoria, as constatações da auditoria podem identificar uma oportunidade de melhoria.

Convém que a equipa auditora reuna, em momentos apropriados durante a auditoria, conforme seja necessário, para rever as constatações da auditoria.

Convém que a conformidade com os critérios de auditoria seja resumida para indicar os locais, as funções, ou os processos que foram auditados. Se incluído no plano de auditoria, convém que cada constatação da auditoria e as suas evidências de suporte sejam também registadas.

Convém que as não conformidades e respectivas evidências de auditoria que as suportem sejam registadas. As não conformidades podem ser classificadas. Convém que sejam revistas com o auditado para obtenção do reconhecimento exacto das evidências de auditoria e para a compreensão das não conformidades. É conveniente fazer todas as tentativas de resolução de opiniões divergentes sobre evidências e/ou constatações da auditoria~~s~~, registando os pontos de desacordo.

6.5.6 Preparação das conclusões da auditoria

Convém que a equipa auditora conferencie antes da reunião de encerramento para:

a) rever as constatações da auditoria e qualquer outra informação apropriada recolhida durante a auditoria na perspectiva dos objectivos da auditoria;

b) acordar sobre as conclusões da auditoria, tendo em consideração a incerteza inerente ao processo de auditoria;

c) preparar recomendações, caso esteja especificado nos objectivos da auditoria;

d) discutir o seguimento da auditoria, se incluído no plano de auditoria.

Ajuda prática – Conclusões da auditoria

As conclusões da auditoria podem abordar assuntos tais como:

a) a extensão da conformidade do sistema de gestão com os critérios da auditoria;

b) a implementação, manutenção e melhoria eficazes do sistema de gestão;

c) a capacidade do processo de revisão pela gestão para garantir a pertinência/conveniência, a adequação, a eficácia e a melhoria contínuas do sistema de gestão.

Caso seja especificado pelos objectivos da auditoria, as conclusões da auditoria podem conduzir a recomendações relacionadas com melhorias, com relacionamentos de negócio, com certificação/registos ou com futuras actividades de auditoria.

6.5.7 Condução da reunião de encerramento

Convém que uma reunião de encerramento, dirigida pelo coordenador de equipa auditora, seja realizada para apresentar as constatações e as conclusões da auditoria de forma a que sejam entendidas e reconhecidas pelo auditado e para acordarem, se apropriado, o período de tempo para o auditado apresentar um plano de acções correctivas e preventivas. Convém que os participantes da reunião de encerramento incluam o auditado, permitindo também incluir o cliente da auditoria e outras partes interessadas. Se necessário, convém que o auditor coordenador avise o auditado sobre as situações encontradas durante a auditoria que podem diminuir a confiança que pode ser depositada nas conclusões da auditoria.

Em muitas situações, como por exemplo em auditorias internas em pequenas organizações, a reunião de encerramento pode limitar-se à comunicação das constatações e conclusões da auditoria.

Para outras situações de auditoria, convém que a reunião seja formal e que sejam mantidas as actas, incluindo o registo das presenças.

Convém que quaisquer opiniões divergentes entre a equipa auditora e o auditado, relativas às constatações e/ou conclusões da auditoria, sejam discutidas e, se possível, resolvidas. Caso não sejam resolvidas, todas as diferentes opiniões devem ser registadas.

Se especificado pelos objectivos da auditoria, convém que as recomendações para melhoria sejam apresentadas. Convém que seja enfatizado que as recomendações não são vinculativas.

6.6 Preparação, aprovação e distribuição do relatório da auditoria

6.6.1 Preparação do relatório da auditoria

Convém que o auditor coordenador seja responsável pela preparação e pelos conteúdos do relatório da auditoria.

Convém que o relatório da auditoria proporcione um registo completo, exacto, conciso e claro da auditoria, convém ainda que inclua ou refira o seguinte:

a) os objectivos da auditoria;

b) o âmbito da auditoria, em particular a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou processos auditados e o período de tempo abrangido;

c) a identificação do cliente da auditoria;

d) a identificação do auditor coordenador e dos membros da equipa auditora;

e) as datas e locais onde decorreram as actividades de auditoria a instalações;

f) os critérios da auditoria;

g) as constatações da auditoria;

h) as conclusões da auditoria.

O relatório de auditoria, se apropriado, pode também incluir ou referir o seguinte:

i) o plano da auditoria;

j) a lista dos representantes do auditado;

k) um resumo do processo de auditoria, incluindo a incerteza e/ou quaisquer obstáculos encontrados que possam diminuir a fiabilidade das conclusões da auditoria;

l) a confirmação de que os objectivos da auditoria foram alcançados no âmbito da auditoria, de acordo com o plano de auditoria;

m) as áreas não cobertas, apesar de abrangidas pelo âmbito da auditoria;

n) as opiniões divergentes e não resolvidas entre a equipa auditora e o auditado;

o) as recomendações para melhoria, se especificado nos objectivos de auditoria;

p) os planos de acção de seguimento acordados, caso existam;

q) uma declaração sobre a natureza confidencial dos conteúdos;

r) a lista de distribuição do relatório da auditoria.

6.6.2 Aprovação e distribuição do relatório da auditoria

Convém que o relatório da auditoria seja emitido dentro do prazo acordado. Se tal não for possível, convém que as razões para o atraso sejam comunicadas ao cliente da auditoria, sendo conveniente acordar uma nova data de emissão.

Convém que o relatório da auditoria seja datado, revisto e aprovado de acordo com o definido nos procedimentos do programa de auditorias.

Convém que o relatório da auditoria aprovado seja então distribuído aos destinatários designados pelo cliente da auditoria.

O relatório da auditoria é propriedade do cliente da auditoria. Convém que os membros da equipa auditora e todos os destinatários do relatório respeitem e mantenham a confidencialidade do relatório.

6.7 Fecho da auditoria

A auditoria está concluída quando tiverem sido realizadas todas as actividades descritas no plano de auditoria e quando o relatório da auditoria aprovado tiver sido distribuído.

Convém que os documentos relacionados com a auditoria sejam retidos ou destruídos por acordo entre as partes participantes e de acordo com os procedimentos do programa de auditorias e requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis.

A menos que seja requerido por lei, convém que a equipa auditora e os responsáveis pela gestão do programa de auditorias não revelem os conteúdos dos documentos, qualquer outra informação obtida durante a auditoria, ou o relatório da auditoria, a uma qualquer outra parte sem a aprovação explícita do cliente da auditoria e, onde aplicável, a aprovação do auditado. Se for requerida a revelação dos conteúdos de um documento da auditoria, convém que o cliente da auditoria e o auditado sejam informados logo que possível.

6.8 Seguimento da auditoria

As conclusões da auditoria podem indicar a necessidade de acções correctivas, preventivas e de melhoria, conforme aplicável. Estas acções são geralmente decididas e desencadeadas pelo auditado dentro de um prazo acordado, não sendo considerado fazerem parte da auditoria. Convém que o auditado mantenha o cliente da auditoria informado sobre o estado destas acções.

Convém que seja verificada a conclusão e a eficácia da acção correctiva. Esta verificação pode fazer parte duma auditoria subsequente.

O programa de auditorias pode especificar o seguimento por membros da equipa auditora, que acrescentam valor ao usar a sua competência. Nestes casos, convém ter o cuidado de manter a independência em actividades de auditoria subsequentes.

7 Competência e avaliação de auditores

7.1 Generalidades

A confiança e a credibilidade do processo de auditoria depende da competência de quem conduz a auditoria. Esta competência é baseada na demonstração:

– dos atributos pessoais descritos em 7.2;

– da capacidade de aplicar os conhecimentos e competências descritos em 7.3 obtidos através da escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias, descritas em 7.4.

Este conceito de competência de auditores é ilustrado na figura 4. Alguns dos conhecimentos e competências descritos em 7.3 são comuns aos auditores de sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental, e alguns são específicos para auditores de cada uma das disciplinas individuais.

Os auditores desenvolvem, mantêm e melhoram a sua competência através de um desenvolvimento profissional contínuo e da participação regular em auditorias (ver 7.5).

Em 7.6 é descrito um processo para avaliação de auditores e de auditores coordenadores.

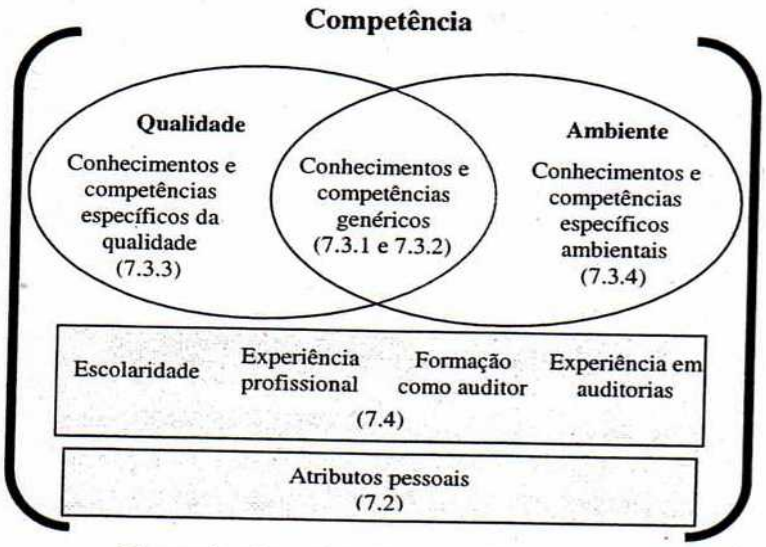


Figura 4 – Conceito de competência

7.2 Atributos pessoais

Convém que os auditores possuam os atributos pessoais que lhes permitam actuar de acordo com os princípios de auditoria descritos na secção 4.

Convém que um auditor seja:

a) ético, i.e., justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;

b) espírito aberto, i.e., disposto a considerar ideias ou pontos de vista alternativos;

c) diplomata, i.e., usando de tacto no relacionamento com as pessoas;

d) observador, i.e., activamente consciente do meio físico envolvente e das actividades;

e) perceptivo, i.e., instintivamente consciente e capaz de compreender situações;

f) versátil, i.e., ajustando-se prontamente a diferentes situações;

g) tenaz, i.e., persistente, focalizado no atingir dos objectivos;

h) decidido, i.e., alcançando conclusões oportunas baseadas em raciocínio lógico e análise;

i) auto-confiante, i.e., agindo e funcionando de forma independente enquanto interage eficazmente com os outros.

7.3 Conhecimentos e competências

7.3.1 Conhecimentos e competências genéricos de auditores de sistemas de gestão da qualidade e de sistemas de gestão ambiental

Convém que os auditores tenham conhecimentos e competências nas áreas seguintes:

a) Princípios, procedimentos e técnicas de auditoria: permitindo ao auditor aplicar os que sejam apropriados, a diferentes auditorias, garantindo que as auditorias são conduzidas de uma forma consistente e sistemática. Convém que o auditor seja capaz de:

– aplicar os princípios, procedimentos e técnicas de auditoria;

– planear e organizar o trabalho de uma forma eficaz;

– conduzir a auditoria de acordo com o programado;

– prioritizar e concentrar-se nas questões com significado;

– recolher informação através de entrevistas eficazes, da capacidade de ouvir, da observação e revisão de documentos, registos e dados;

– compreender a adequabilidade e consequências da utilização de técnicas de amostragem em auditoria;

– verificar a exactidão da informação coligida;

– confirmar a suficiência e a adequação das evidências de auditoria para suportar constatações e conclusões da auditoria;

– avaliar os factores que podem influenciar a fiabilidade das constatações e conclusões da auditoria;

– utilizar documentos de trabalho para registar as actividades de auditoria;

– preparar relatórios de auditoria;

– manter a confidencialidade e segurança da informação;

– comunicar eficazmente, quer através da competência linguística pessoal quer através de um intérprete.

b) Sistema de gestão e documentos de referência: possibilitando ao auditor a compreensão do âmbito da auditoria e a aplicação dos critérios da auditoria. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– aplicação de sistemas de gestão a diferentes organizações;

– interacção entre os elementos do sistema de gestão;

– normas de sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental, procedimentos aplicáveis ou outros documentos do sistema de gestão utilizados como critérios da auditoria;

– reconhecimento de diferenças entre documentos de referência e da sua hierarquia;

– aplicação dos documentos de referência em diferentes situações de auditoria;

– sistemas e tecnologias de informação para autorização, segurança, distribuição e controlo de documentos, dados e registos.

c) Situações organizacionais: possibilitando ao auditor a compreensão do contexto operacional da organização. Convém que, nesta área, os conhecimentos e competências abranjam:

– dimensão, estrutura, funções e relações organizacionais;

– processos gerais de negócio e terminologia com eles relacionada;

– hábitos culturais e sociais do auditado.

d) Legislação, regulamentação e outros requisitos relevantes aplicáveis à disciplina: possibilitando ao auditor trabalhar dentro, e tendo consciência, dos requisitos aplicáveis à organização a ser auditada. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– códigos, legislação e regulamentação locais, regionais e nacionais;

– contratos e acordos;

– tratados e convenções internacionais;

– outros requisitos que a organização subscreva.

7.3.2 Conhecimentos e competências genéricos de auditores coordenadores

Convém que os auditores coordenadores tenham conhecimentos e competências adicionais na liderança da auditoria de forma a facilitar a eficaz e eficiente condução da auditoria. Convém que um auditor coordenador seja capaz de:

– planear a auditoria e utilizar eficazmente os recursos durante a auditoria;

– representar a equipa auditora nos contactos com o cliente da auditoria e com o auditado;

– organizar e dirigir os membros da equipa auditora;

– providenciar a direcção e orientação a auditores em formação;

– conduzir a equipa auditora para a obtenção de conclusões da auditoria;

– evitar e resolver conflitos;

– preparar e concluir o relatório da auditoria.

7.3.3 Conhecimentos e competências específicos de auditores de sistemas de gestão da qualidade

Convém que os auditores de sistemas de gestão da qualidade tenham conhecimentos e competências nas seguintes áreas:

a) Métodos e técnicas relacionados com a qualidade: possibilitando ao auditor examinar os sistemas de gestão da qualidade e gerar as constatações e as conclusões da auditoria apropriadas. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– a terminologia da qualidade;

– os princípios de gestão da qualidade e sua aplicação;

– as ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação (por exemplo, controlo estatístico do processo, análise modal de falhas e efeitos e sua criticidade, etc.).

b) Processos e produtos, incluindo serviços: possibilitando ao auditor abranger o contexto tecnológico no qual a auditoria é conduzida. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– a terminologia específica do sector;

– as características técnicas de processos e produtos, incluindo serviços;

– os processos e práticas específicos do sector.

7.3.4 Conhecimentos e competências específicos de auditores de sistemas de gestão ambiental

Convém que os auditores de sistemas de gestão ambiental tenham conhecimentos e competências nas seguintes áreas:

a) Métodos e técnicas de gestão ambiental: possibilitando ao auditor examinar os sistemas de gestão ambiental e gerar as constatações e conclusões da auditoria apropriadas. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– a terminologia do ambiente;

– os princípios de gestão ambiental e sua aplicação;

– as ferramentas de gestão ambiental (tais como, avaliação de aspectos/impactes ambientais, avaliação de ciclo de vida, avaliação de desempenho ambiental, etc.).

b) Ciência e tecnologia do ambiente: possibilitando ao auditor abranger as relações fundamentais entre as actividades humanas e o ambiente. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– o impacte no ambiente das actividades humanas;

– a interacção de ecosistemas;

– os meios ambientais (p.e. ar, água, solo);

– a gestão de recursos naturais (p.e. combustíveis fósseis, água, flora e fauna);

– os métodos gerais da protecção ambiental.

c) Aspectos técnicos e ambientais das operações: possibilitando ao auditor abranger a interacção com o ambiente das actividades, produtos, serviços e operações do auditado. Nesta área, convém que os conhecimentos e competências abranjam:

– a terminologia específica do sector;

– os aspectos e impactes ambientais;

– os métodos para avaliar a significância dos aspectos ambientais;

– as características críticas de processos operacionais, produtos e serviços;

– as técnicas de monitorização e medição;

– as tecnologias de prevenção da poluição.

7.4 Escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias

7.4.1 Auditores

Convém que os auditores tenham a seguinte escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias:

a) ter obtido escolaridade suficiente para a aquisição dos conhecimentos e competências descritos em 7.3;

b) ter experiência profissional que contribua para o desenvolvimento dos conhecimentos e competências descritos em 7.3.3 e 7.3.4. Convém que esta experiência profissional seja em função técnica, de gestão ou profissional que envolva as capacidades de julgar, de resolver problemas e de comunicar com outros gestores ou profissionais, pares, clientes e/ou outras partes interessadas.

   Convém que parte da experiência profissional seja numa função em que as actividades levadas a cabo tenham contribuído para o desenvolvimento de conhecimentos e competências:

   - no campo da gestão da qualidade, para auditores de sistemas de gestão da qualidade;
   - no campo da gestão ambiental, para auditores de sistemas de gestão ambiental.

c) ter concluído a formação como auditor que contribua para o desenvolvimento dos conhecimentos e competências descritos em 7.3.1, assim como, em 7.3.3 e 7.3.4. Esta formação pode ser ministrada por colaboradores da própria organização ou por uma organização externa.

d) ter experiência em auditorias nas actividades descritas na secção 6. Convém que esta experiência tenha sido adquirida sob a direcção e orientação de um auditor competente como coordenador para a mesma disciplina.

NOTA: *A extensão da direcção e orientação (neste ponto e em 7.4.2, 7.4.3 e quadro 1) necessárias durante uma auditoria é deixada ao critério dos nomeados com a responsabilidade pela gestão do programa de auditorias e do auditor coordenador da auditoria. A disponibilização de direcção e orientação não implica uma supervisão constante e não requer que uma pessoa esteja exclusivamente afecta a essa tarefa.*

7.4.2 Auditores coordenadores

Convém que um auditor coordenador tenha adquirido experiência em auditorias de forma a desenvolver os conhecimentos e competências descritos em 7.3.2. Convém que esta experiência adicional tenha sido adquirida ao desempenhar a função de auditor coordenador sob a direcção e orientação de outro auditor competente como auditor coordenador.

7.4.3 Auditores que auditam tanto sistemas de gestão da qualidade como sistemas de gestão ambiental

Convém que os auditores de sistemas de gestão da qualidade ou de sistemas de gestão ambiental que pretendam ser auditores na segunda disciplina tenham:

a) a formação e experiência profissional necessárias para adquirir os conhecimentos e competências relativos à segunda disciplina;

b) conduzido auditorias cobrindo o sistema de gestão da segunda disciplina sob a direcção e orientação de um auditor competente auditor coordenador na segunda disciplina.

Convém que um auditor coordenador numa disciplina satisfaça as recomendações acima indicadas para se tornar auditor coordenador na segunda disciplina.

7.4.4 Níveis de escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias

Convém que, aplicando os passos 1 e 2 do processo de avaliação descrito em 7.6.2, as organizações estabeleçam os níveis de escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias necessários para adquirir os conhecimentos e competências apropriados ao programa de auditorias.

A experiência tem demonstrado que os níveis definidos no quadro 1 são apropriados a auditores que conduzem auditorias de certificação ou similar. Em função do programa de auditorias, podem ser apropriados níveis mais ou menos elevados.

Quadro 1 – Exemplo de níveis de escolaridade, experiência profissional, formação como auditor e experiência em auditorias para auditores que conduzem auditorias de certificação ou similares.

	Auditor	**Auditor em ambas as disciplinas**	**Auditor coordenador**
Escolaridade	Ensino secundário (ver Nota 1)	O mesmo que para auditor	O mesmo que para auditor
Experiência profissional total	5 anos (ver Nota 2)	O mesmo que para auditor	O mesmo que para auditor
Experiência profissional no âmbito da gestão da qualidade ou gestão ambiental	Pelo menos 2 de um total de 5 anos	2 anos na segunda disciplina (ver Nota 3)	O mesmo que para auditor
Formação como auditor	40 horas de formação em auditorias	24 horas de formação na segunda disciplina (ver Nota 4)	O mesmo que para auditor
Experiência em auditorias	4 auditorias completas, com pelo menos 20 dias, de experiência de auditoria como auditor em formação sob a direcção e orientação de um auditor competente como auditor coordenador (ver Nota 5) Convém que as auditorias tenham sido concluídas nos 3 últimos anos consecutivos	3 auditorias completas, com pelo menos 15 dias de experiência de auditoria como auditor na segunda disciplina sob a direcção e orientação de um auditor coordenador competente na segunda disciplina (ver Nota 5) Convém que as auditorias tenham sido concluídas nos 2 últimos anos consecutivos	3 auditorias completas, com pelo menos 15 dias de experiência de auditoria no papel de auditor coordenador sob a direcção e orientação de um auditor competente como auditor coordenador (ver Nota 5) Convém que as auditorias tenham sido concluídas nos 2 últimos anos consecutivos

NOTA1. *Ensino secundário é a parte do sistema nacional de ensino após o ensino primário ou elementar, mas que é concluído antes da entrada numa universidade ou instituição educacional similar.*

NOTA2. *O número de anos de experiência profissional pode ser reduzido em um ano, se a pessoa tiver concluído o ensino pós secundário apropriado.*

NOTA3. *A experiência profissional na segunda disciplina pode ser simultânea com experiência profissional na primeira disciplina.*

NOTA4. *A formação na segunda disciplina destina-se à aquisição de conhecimento das normas, leis, regulamentação, princípios, métodos e técnicas relevantes.*

NOTA5. *Uma auditoria completa é uma auditoria que abranja todos os passos descritos de 6.3 a 6.6. Convém que a experiência total em auditorias cubra toda a norma do sistema de gestão.*

7.5 Manutenção e melhoria da competência

7.5.1 Desenvolvimento profissional contínuo

Desenvolvimento profissional contínuo diz respeito à manutenção e melhoria de conhecimentos, competências e atributos pessoais. Tal pode ser atingido através de meios como experiência profissional adicional, formação, auto-formação, treino, presença em encontros, seminários e conferências ou outras actividades relevantes. Convém que os auditores demonstrem o seu desenvolvimento profissional contínuo.

Convém que as actividades de desenvolvimento profissional contínuo tenham em linha de conta alterações nas necessidades do indivíduo e da organização, na prática de auditorias, nas normas e em outros requisitos.

7.5.2 Manutenção da aptidão para auditoria

Convém que os auditores mantenham e demonstrem a sua aptidão para auditar através da participação regular em auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou sistemas de gestão ambiental.

7.6 Avaliação de auditores

7.6.1 Generalidades

Convém que a avaliação de auditores e de auditores coordenadores seja planeada, implementada e registada de acordo com os procedimentos do programa de auditorias, de forma a proporcionar um resultado que seja objectivo, consistente, justo e fiável. Convém que o processo de avaliação identifique as necessidades de formação e outros desenvolvimentos de competências.

A avaliação de auditores tem lugar nas seguintes diferentes etapas:

– avaliação inicial de pessoas interessadas em tornar-se auditores;

– avaliação dos auditores como parte do processo de selecção da equipa auditora, descrito em 6.2.4;

– avaliação contínua do desempenho do auditor para identificar necessidades de manutenção e melhoria dos conhecimentos e competências.

A figura 5 ilustra a relação entre estas etapas de avaliação.

Os passos do processos descritos em 7.6.2 podem ser utilizados em cada uma das etapas de avaliação.

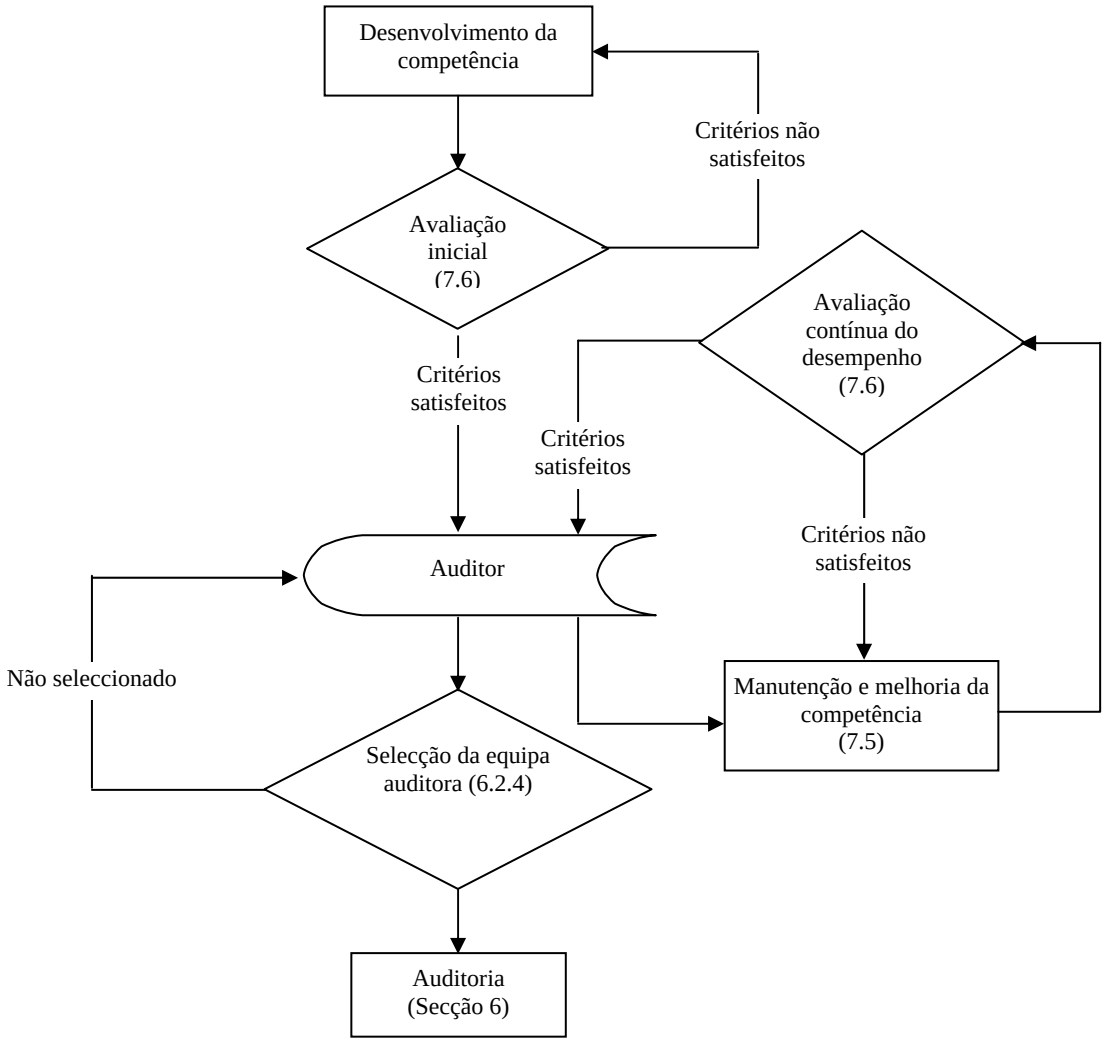


Figura 5 – Relação entre as etapas de avaliação.

7.6.2 Processo de avaliação

O processo de avaliação envolve quatro passos principais.

Passo 1 – Identificação de atributos pessoais, conhecimentos e competências para satisfazer as necessidades do programa de auditorias

Para decidir quais os conhecimentos e competências apropriados, convém ter em consideração:

– a dimensão, natureza e complexidade da organização a ser auditada;

– os objectivos e extensão do programa de auditorias;

– requisitos de certificação/registo e acreditação;

– o papel do processo de auditoria na gestão da organização a ser auditada;

– o nível de confiança requerido pelo programa de auditorias;

– a complexidade do sistema de gestão a ser auditado.

Passo 2 – Estabelecimento dos critérios de avaliação

Os critérios podem ser quantitativos (tais como anos de experiência profissional e escolaridade, número de auditorias conduzidas, horas de formação auditor) ou qualitativos (tais como demonstração de atributos pessoais, conhecimentos ou desempenho das competências em formação ou no local de trabalho).

Passo 3 – Selecção do método de avaliação apropriado

Convém que avaliação seja levada a cabo, por uma pessoa ou painel, utilizando um ou mais métodos escolhidos de entre os indicados no quadro 2. Convém que, ao utilizar o quadro 2, seja tomado nota do seguinte:

– os métodos assinalados representam um leque de opções e podem não ser aplicáveis a todas as situações;

– os vários métodos assinalados podem diferir na sua fiabilidade;

– normalmente, convém utilizar uma combinação de métodos para assegurar um resultado que seja objectivo, consistente, justo e fiável.

Passo 4 – Condução da avaliação

Neste passo, a informação reunida sobre a pessoa é comparada com os critérios estabelecidos no passo 2. Quando uma pessoa não satisfaz os critérios, é necessário formação, experiência profissional e/ou em auditorias adicionais, sendo conveniente que haja em seguida uma reavaliação.

No quadro 3 está ilustrado um exemplo de como os passos de um processo de avaliação podem ser aplicados e documentados, num programa de auditorias internas hipotético.

Quadro 2 – Métodos de avaliação.

Método de avaliação	Objectivos	Exemplos
Revisão de registos	Verificar os antecedentes do auditor	Análise dos registos de escolaridade, de formação, de emprego e da experiência em auditoria
Retorno de informação positivo e negativo	Disponibilizar informação sobre a percepção quanto ao desempenho do auditor	Inquéritos, questionários, referências pessoais, testemunhos, reclamações, avaliação do desempenho, revisão por pares
Entrevista	Avaliar atributos pessoais e competências de comunicação, verificar informação, testar conhecimentos e recolher informação adicional	Entrevistas pessoais e telefónicas
Observação	Avaliar os atributos pessoais e a aptidão de aplicar os conhecimentos e competências	Representação, auditorias assistidas, desempenho na função
Testes	Avaliar os atributos pessoais, conhecimentos e competências e sua aplicação	Exames orais e escritos, testes psicométricos
Revisão pós-auditoria	Proporcionar informação quando a observação directa não for possível ou apropriada	Revisão do relatório da auditoria e discussão com o cliente da auditoria, com o auditado, com colegas e com o auditor

Quadro 3 – Aplicação do processo de avaliação de um auditor num programa de auditorias internas hipotético

Áreas de competência	**Passo 1** **Atributos pessoais, conhecimentos e competências**	**Passo 2** **Critérios de avaliação**	**Passo 3** **Métodos de avaliação**
Atributos pessoais	Ético, espírito aberto, diplomata, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido e auto-confiante	Desempenho satisfatório no local de trabalho	Avaliação de desempenho
Conhecimentos e competências genéricos			
Princípios, procedimentos e técnicas de auditoria	Capacidade para conduzir uma auditoria de acordo com procedimentos internos, comunicando com colegas de trabalho conhecidos	Ter concluído um curso de formação como auditor interno. Ter participado em três auditorias como membro da equipa de auditoria interna.	Revisão dos registos de formação Observação. Revisão por pares
Sistema de gestão e documentos de referência	Capacidade para aplicar partes relevantes do manual do sistema de gestão e procedimentos relacionados	Ter lido e compreendido os procedimentos do Manual do Sistema de Gestão relevantes para os objectivos, âmbito e critérios da auditoria	Revisão dos registos de formação Testes Entrevistas
Situações organizacionais	Capacidade para operar de uma forma eficaz dentro da cultura da organização e na estrutura organizacional e de reporte	Ter trabalhado na organização pelo menos por um ano numa função de supervisão	Revisão dos registos de emprego
Legislação, regulamentação e outros requisitos aplicáveis	Capacidade para identificar e compreender a aplicação da legislação e regulamentação relevantes relacionadas com os processos, produtos e/ou descargas para o ambiente	Ter concluído um curso de formação na legislação aplicável às actividades e processos a auditar	Revisão dos registos de formação
Conhecimentos e competências específicos da qualidade			
Métodos e técnicas relacionados com a qualidade	Capacidade para descrever os métodos de controlo da qualidade internos Capacidade para diferenciar entre requisitos de ensaio durante processos e ensaios finais	Ter concluído formação na aplicação de métodos de controlo da qualidade Ter demonstrado aplicação prática dos procedimentos de ensaio durante processos e ensaios finais	Revisão dos registos de formação Observação
Processos e produtos incluindo serviços	Capacidade para identificar produtos, seus processos de produção, especificações e utilização prevista	Ter trabalhado no planeamento da produção como técnico de programação de processos Ter trabalhado no departamento de assistência	Revisão dos registos de emprego
Conhecimentos e competências específicos do ambiente			
Métodos e técnicas de gestão ambiental	Capacidade para compreender os métodos de avaliação do desempenho ambiental	Ter concluído formação em avaliação de desempenho ambiental	Revisão dos registos de formação
Ciência e tecnologia ambiental	Capacidade para compreender como os aspectos ambientais significativos da organização são abordados pelos métodos de prevenção e controlo da poluição usados pela organização	Seis meses de experiência profissional em prevenção e controlo da poluição num ambiente industrial semelhante	Revisão dos registos de emprego
Aspectos técnicos e ambientais das operações	Capacidade para reconhecer os aspectos ambientais da organização, e seus impactes (p.e. materiais, as suas interações e impacte potencial no ambiente em caso de perdas ou fugas) Capacidade para avaliar os procedimentos de resposta a emergências aplicáveis a incidentes ambientais	Ter concluído um curso de formação interno em armazenamento, mistura, utilização e eliminação de materiais e seus impactes ambientais Ter concluído formação no Plano de Emergência e ter obtido experiência como elemento da equipa de emergência	Revisão dos registos de formação, dos conteúdos pedagógicos e resultados Revisão dos registos de formação e de emprego

Anexo Nacional NA

(informativo)

Norma Internacional	Título	Norma Europeia	Norma Portuguesa	Título
ISO 9000:2000	Quality management systems – Fundamentals and vocabulary	EN ISO 9000:2000	NP EN ISO 9000:2000	Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Anexo ZA

(normativo)

Referências normativas a publicações internacionais e respectivas publicações europeias

Esta Norma Europeia incorpora disposições de outras publicações através de referências datadas ou não datadas. Estas referências normativas são citadas no texto, em local apropriado, e as publicações estão listadas a seguir. Relativamente às referências datadas, as emendas ou revisões subsequentes a qualquer destas publicações aplicam-se unicamente a esta Norma Europeia caso sejam incorporadas na mesma, por revisão ou emenda. Relativamente às referências não datadas, aplica-se a última edição da publicação mencionada.

NOTA: *Onde uma Publicação Internacional tiver sido modificada por modificações comuns, indicadas por (mod.), é aplicável a EN/HD relevante.*

Publicação	Ano	Título	EN	Ano
ISO 9000	2000	Quality management systems – Fundamentals and vocabulary	EN ISO 9000	2000