



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 **Linhas de orientação em:**

Auditoria Interna

1. Introdução

As organizações que procuram um sistema de gestão da qualidade apropriado, adequado e eficaz necessitam de conduzir auditorias internas para garantir que o SGQ tenha um desempenho de acordo com o pretendido e que identifique tanto elos fracos no sistema como potenciais oportunidades de melhoria. A auditoria interna atua como um mecanismo de retorno de informação para a gestão de topo; pode dar à gestão de topo e a outras partes interessadas a garantia de que o sistema satisfaz os requisitos da ISO 9001. A forma como o processo de auditoria interna é gerido é um fator-chave para assegurar a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

2. Requisitos e orientações

2.1 A Secção 9.2.2 da ISO 9001 estabelece o seguinte:

“A organização deve planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditorias que inclua frequência, métodos, responsabilidades, requisitos de planeamento e reporte, o qual deve ter em consideração a importância dos processos envolvidos, alterações que tenham impacto na organização e os resultados de auditorias anteriores”.

Ao aplicar o pensamento baseado no risco, pretende-se com este requisito que o programa de auditoria interna seja focado nos processos e áreas em que o histórico indica que ocorreram problemas, ou onde os problemas estão provavelmente a ocorrer, devido à natureza dos próprios processos. Estes problemas poderão resultar de questões tais como fatores humanos, capacidade dos processos, sensibilidade da medição, alterações nos requisitos do cliente, alterações no ambiente de trabalho, etc.

Os processos com mais elevados níveis de risco ou de não conformidades deverão ter prioridade no programa de auditoria interna.

Deverá ser dada especial atenção aos processos em que o risco é influenciado por fatores como:

- consequências severas de falha na capacidade do processo;
- insatisfação do cliente;

- não conformidades com exigências estatutárias e regulamentares relativos ao produto (ou processo).

2.2 Secção 8.3.3 da ISO 9004:2009

“A auditoria interna é uma ferramenta eficaz para identificar problemas, riscos e não conformidades, assim como para monitorizar o progresso no encerramento das não conformidades previamente identificadas (que deverão ter sido abordadas utilizando a análise de causas na raiz, o desenvolvimento, implementação de planos de ações corretivas e preventivas). A verificação de que as ações empreendidas foram eficazes pode ser determinada através de uma apreciação da melhoria da capacidade da organização para atingir os seus objetivos. A auditoria interna pode igualmente ser centrada na identificação das boas práticas (que podem ser tidas em consideração para serem utilizadas em outras áreas da organização) e nas oportunidades de melhoria”.

(NOTA: esta orientação da ISO 9004 não constitui um requisito auditável numa auditoria ISO 9001).

3. Orientações para a auditoria

Quando auditores de terceira parte examinam os processos de auditoria interna, deverão avaliar questões como:

- as competências que são necessárias para a auditoria e aplicadas à mesma,
- objetividade e imparcialidade do processo de auditoria interna,
- o pensamento baseado no risco aplicado pela organização no planeamento de auditorias internas,
- o grau do envolvimento da gestão no processo de auditoria interna,
- a orientação proporcionada pela ISO 19011 (mas note-se que a ISO 9001 não exige que a organização utilize a ISO 19011), e
- a forma como o resultado do processo de auditoria interna é utilizado pela organização para avaliar a eficácia do seu SGQ e para identificar oportunidades de melhoria.

Um auditor de terceira parte necessita de:

- a) avaliar a abordagem da organização para identificar áreas críticas, bem como outros parâmetros.

Por exemplo, se a organização identificou:

- os processos que são críticos para a qualidade do produto,
- os processos complexos, ou aqueles que precisam de atenção especial,
- os processos que precisam de ser validados,
- os processos que precisam de pessoal qualificado,
- os processos que precisam de monitorização apertada dos seus parâmetros,
- as atividades de monitorização e medição que requerem calibração e/ou verificação frequentes,

- as atividades e processos que ocorrem em vários locais e/ou que envolvem trabalho intensivo, etc.,
- os processos onde tenham ocorrido problemas ou que estejam em risco, e
- os indicadores de desempenho do processo estabelecidos que definem medidas de eficácia e eficiência e estas medidas estão alinhadas com as metas e objetivos globais da organização?

A organização utiliza essa informação ao estabelecer a frequência de auditoria desses processos e atividades?

- b) avaliar a competência dos auditores internos e das equipas auditoras da organização.

Deverá haver evidências que a organização:

- identificou os requisitos de competência para os seus auditores internos,
- envolve os auditores com a formação adequada,
- implementou um processo para monitorizar o desempenho dos seus auditores internos e equipas auditoras,
- inclui nas suas equipas auditoras pessoas que tenham conhecimento específico do setor (para que, assim, estejam aptos para identificar onde a verosimilhança de um desvio, num dado processo ou atividade, pode ter uma consequência significativa para a qualidade do produto).

Deverá ser também proceder-se a uma análise sobre a compreensão pelos auditores internos quanto ao risco inerente à confiança que pode ser depositada no resultado do processo de auditoria se eles:

- deixarem de considerar algo que seja fundamental para o resultado da auditoria,
- selecionarem um método de amostragem inadequado,
- ponderarem inadequadamente as evidências recolhidas, ou
- se desviarem do plano de auditoria e dos procedimentos de auditoria interna;

- c) avaliar o planeamento de auditorias.

A organização deverá ser capaz de maximizar o uso dos recursos disponíveis durante a condução das atividades da auditoria interna. Isto pode ser facilitado pela adoção de uma abordagem baseada no risco no planeamento das auditorias internas. Os resultados dessa abordagem baseada no risco permitirão à organização definir o programa de auditoria, a frequência, a duração e o âmbito das auditorias internas, pois a 9001 não especifica estes critérios.

Deverá ser verificado se a organização, através do seu processo de auditoria interna, considerou a utilização de uma abordagem baseada no risco no desenvolvimento do plano de auditoria, de forma a garantir a utilização eficaz e eficiente dos recursos. Isto também deverá assegurar que os riscos inerentes à falha de uma auditoria no processo de auditoria e nos resultados de auditoria são minimizados.

A organização deverá ter um processo para utilizar os resultados de auditorias anteriores no planeamento de futuras auditorias internas;

- d) procurar evidências de que a organização implementou um programa de auditoria interna eficaz.

Ao ter em consideração os fatores acima mencionados e ao verificar se o processo de auditoria interna conduz a quaisquer melhorias tangíveis ao SGQ, o auditor de terceira parte deverá ser capaz de formar um julgamento sobre se a organização

implementou um programa de auditoria interna eficaz e se o resultado das auditorias internas proporciona evidências para a análise da eficácia do SGQ.

É boa prática em auditorias de terceira parte auditar os processos de auditorias internas da organização no final d auditoria de terceira parte. Os auditores poderão comparar os resultados do processo de auditoria interna com os seus próprios resultados e, assim, serem capazes de avaliar a eficácia desse processo e as ações corretivas resultantes.

Para mais informação sobre o *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*, por favor ver o artigo: *Introdução ao Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*.

O *feedback* dos utilizadores será usado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos de orientação adicionais ou se os documentos atuais deverão ser revistos.

Comentários sobre artigos ou apresentações podem ser enviados para o seguinte endereço de correio eletrónico: charles.corrie@bsi-group.com.

Os outros artigos e apresentações podem ser descarregados das páginas eletrónicas:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Advertência

Este artigo não foi sujeito a um processo de endosso pela Organização Internacional de Normalização (ISO), pelo Comité Técnico 176 da ISO, ou pelo Fórum Internacional de Acreditação (IAF).

A informação nele contida está disponível para fins de formação e de comunicação. O *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* não assume a responsabilidade por quaisquer erros, omissões ou outras responsabilidades que possam surgir pela disponibilização ou uso subsequente desta informação.