

Auditorias de Qualidade e/ou Ambiente - preparação e documentação

Rita Teixeira d'Azevedo



No seguimento da nova norma relativa a Auditorias de Qualidade e/ou Ambiente, surgiu uma maior especificidade e exigência na preparação, realização e conclusão das auditorias, em termos de recursos humanos, técnicos e financeiros.

Introdução

Define-se Auditoria como um processo de verificação sistemático e documentado, que pretende obter e avaliar de forma objectiva evidências para determinar se o Sistema de Gestão (SG) da organização está conforme com os critérios de auditoria estabelecidos pela organização, e para comunicar os resultados deste processo à Direcção.

A auditoria compreende as seguintes fases:

1. Preparação da auditoria;
2. Elaboração do plano de auditoria;
3. Realização da auditoria;
4. Elaboração do relatório de auditoria.

No presente artigo pretende-se dar a conhecer as etapas relativas à preparação da auditoria e à elaboração do plano de auditoria.



Referências Normativas

Até ao ano 2002, a normalização relativa a auditorias ambientais assentava nas normas ISO 14010, ISO 14011 e ISO 14012, e a normalização relativa a auditorias da qualidade nas normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3. Após esta data foi publicada uma norma única para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Ambiente, que veio substituir as anteriores – a norma NP EN ISO 19011:2003: “Guidelines for Quality and/or Environmental Management Systems Auditing”.

Preparação da Auditoria

A preparação da auditoria deverá incluir as seguintes etapas:

1. Nomeação do auditor coordenador

. Os responsáveis pela gestão do programa de auditorias deverão seleccionar o auditor líder (ou coordenador da equipa auditora);

2. Definição de objectivos, campo de aplicação e critérios de auditoria

. O auditado/cliente deverá definir os objectivos da auditoria;

. O âmbito e os critérios deverão ser definidos entre o cliente e o auditor coordenador;

. Quaisquer alterações posteriores terão de ser acordadas entre os mesmos;

. Os objectivos da auditoria definem o que se espera que seja verificado durante a mesma, e poderão incluir:

- determinação do grau de conformidade do SG, ou de parte dele, com os critérios definidos;
- avaliação da capacidade do SG para garantir o cumprimento com os requisitos legais ou contratuais;
- avaliação da capacidade do SG para atingir os objectivos específicos;

- identificar potenciais áreas de melhoria.



3. Exequibilidade da auditoria

. Os responsáveis pela gestão do programa de auditorias deverão determinar se a auditoria é exequível, baseando-se nos seguintes critérios:

- existência de informação suficiente e adequada para o seu planeamento;
- adequada cooperação do auditado;
- disponibilidade de tempo e recursos.

. Sempre que não seja exequível, há que combinar uma alternativa em conjunto com o auditado;

. Se a auditoria é exequível, passa-se então à escolha da equipa auditora, tendo em conta as competências necessárias em função dos objectivos;

. Se só existir um auditor, ele terá de assumir todas as tarefas do líder;

. Os responsáveis pelo programa de auditorias, ou o líder, deverão identificar em conjunto com o cliente (ou o auditado) todos os recursos necessários;

4. Selecção da equipa auditora

. Com o intuito de se poder decidir o tamanho e composição da equipa auditora, deve ser tido em consideração:

- objectivos, âmbito, critérios e duração;
- competências da equipa vs objectivos;
- requisitos de organismos de acreditação ou certificação, se aplicável;
- assegurar a independência de toda a equipa em relação às actividades a auditar para evitar conflito de interesses;

- no caso de os conhecimentos dos auditores não serem suficientes, deverão ser incluídos especialistas técnicos, que irão trabalhar sob a orientação dos auditores;

. O auditado, ou o cliente da auditoria, podem solicitar a substituição de determinados elementos da equipa auditora, desde que o possam fundamentar com base nos Princípios das Auditorias (exemplos de situações: um auditor que já foi colaborador da organização a auditar, um auditor que prestou serviços de consultoria na organização a auditar, comportamento não ético do auditor);



5. Revisão documental

. Antes da auditoria nas instalações deve ser feita uma revisão documental, para determinar a conformidade do sistema (tal como documentado) com os critérios;

. A revisão deve incidir sobre a documentação do sistema, registos, e até mesmo, relatórios de auditorias anteriores;

. Caso a documentação não esteja adequada, a equipa deve comunicar logo ao auditado/cliente e a auditoria pode ser adiada até resolução.

6. Preparação para a auditoria às instalações

. A equipa terá de preparar um Plano da Auditoria, que serve para si e para o auditado, para facilitar a coordenação das actividades por ambas as partes.

Plano da Auditoria

O plano deve ser suficientemente flexível para permitir alterações, devendo considerar os seguintes elementos:

- . Objectivos;
- . Critérios/documentos de referência;
- . Âmbito (unidades a auditar);

- . Datas e locais;
- . Horário e duração da auditoria em cada local ou em cada actividade, incluindo as reuniões com a direcção do auditado e as reuniões internas da equipa auditora;
- . Funções e responsabilidades dos auditores e dos acompanhantes;
- . Indicação do representante do auditado (responsável pela área auditada);
- . Idioma a utilizar na auditoria e no relatório;
- . Questões relativas ao relatório a fornecer (classificação de não-conformidades), tal como formato, lista de distribuição e data de emissão e entrega);
- . Aspectos logísticos (viagem, alojamento);
- . Questões ligadas à confidencialidade;

O plano deve ser verificado e aceite pelo auditado, antes de a auditoria começar. Quaisquer objecções por parte do auditado devem ser colocadas ao auditor líder, acordadas novamente e resolvidas antes da auditoria começar. Caso haja lugar a uma alteração ao plano, a nova versão do mesmo tem de ser reenviada a todas as partes interessadas, antes da auditoria.

Os documentos de trabalho (listas de verificação, impressos para registo de constatações e relatório, impresso para registo das presenças nas reuniões) deverão ser preparados antecipadamente, por forma a serem usados por todos os elementos da equipa. As listas de verificação não deverão restringir a equipa, podendo ser modificadas ao longo da auditoria.



Considerações Finais

Após a preparação da auditoria e elaboração do plano da auditoria, segue-se a realização da auditoria nas instalações, e a sua conclusão através do relatório de auditoria, elaborado pela equipa auditora e enviado à organização em data acordada entre ambas.

Gosto 9 pessoas gostam disto.