



CENTRO DA QUALIDADE, SEGURANÇA E PRODUTIVIDADE
PARA O BRASIL E AMÉRICA LATINA

QSP
Informe Reservado
Nº 73 – Agosto/2007

Documento 1:

Auditando “Competência” e “Eficácia das ações executadas”

Documento 2:

Como Fazer Bom Uso da ISO 19011:2002

*Tradução para o português especialmente preparada para os
Associados ao QSP.*

Estes documentos foram elaborados pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*, composto por especialistas do ISO/TC 176 e do IAF.



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Documento 1

Auditando “competência” e “eficácia das ações executadas”

As informações a seguir são fornecidas para ajudar auditores e outros profissionais a entender os requisitos da seção 6.2.2 da ISO 9001:2000, referentes à “competência” e “eficácia das ações executadas” (ex.: treinamento).

Esses requisitos geralmente são auditados como parte de uma auditoria do processo de realização do produto, e não isoladamente. Porém, reconhece-se que algumas organizações terão processos separados de recursos humanos, nos quais pode-se encontrar a maioria das evidências necessárias.

Este documento identifica atividades típicas realizadas pelas organizações para assegurar a competência do pessoal e avaliar a eficácia das ações executadas, a fim de satisfazer essas necessidades de competência, e dá diretrizes para os auditores quanto aos tipos de evidências que eles devem procurar encontrar, fornecendo exemplos quando necessário.

Para satisfazer os requisitos de competência e eficácia da ISO 9001:2000, normalmente será necessário fazer várias coisas:

- Identificar quais competências são necessárias para o pessoal que desempenha atividades que afetam a qualidade.
- Identificar qual pessoal, dentre os que já realizam essas atividades, tem as competências necessárias.
- Decidir quais competências adicionais são necessárias.
- Decidir como essas competências adicionais deverão ser obtidas – treinamento de pessoal (externo ou interno), treinamento teórico ou prático, contratação de novo pessoal competente, nomeação de pessoal competente já existente para trabalhos diversos.
- Treinar, contratar ou renomear pessoal.
- Fazer análise crítica da eficácia das ações executadas para satisfazer as necessidades de competência.

- Fazer análises críticas periódicas da competência do pessoal.

No decorrer de todo o processo, é necessário que a organização mantenha registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência. Porém, a ISO 9001:2000 não especifica como o processo será estabelecido ou a natureza exata dos registros a serem mantidos.

Ao auditar a conformidade com os requisitos de competência e de avaliação de treinamento, o auditor normalmente deveria buscar evidências de que as seguintes questões são abordadas:

1 – A organização deve identificar quais competências são necessárias para o pessoal que desempenha atividades que afetam a qualidade.

Diretriz – O objetivo do auditor deve ser determinar se há uma abordagem sistemática em uso para identificar essas competências e para verificar se a abordagem é eficaz. O resultado do processo pode ser uma lista, cadastro, banco de dados, plano de recursos humanos, plano de desenvolvimento de competências, contrato, plano de produto ou projeto, etc.

As discussões poderiam ser realizadas inicialmente com a alta direção, para assegurar que ela entenda a importância de identificar as competências necessárias. As discussões também podem ser uma fonte potencial de informações referentes às atividades ou aos processos novos ou modificados, que podem resultar em diferentes requisitos de competência.

Uma análise crítica das competências também poderá ser necessária quando uma nova proposta ou contrato estiver sendo considerado. Pode-se encontrar evidência disso em registros relacionados. Os requisitos de competência podem ser incluídos em documentos de contrato nos casos em que as atividades de subcontratados possam ter impacto nos processos e/ou nas características da qualidade do produto.

Os auditores devem determinar se a organização identificou necessidades novas ou modificadas de competência durante as auditorias de acompanhamento.

2 – São designadas pessoas competentes para as atividades do local de trabalho, necessárias para controlar as características da qualidade dos processos e produtos?

Diretriz – Verificar se há algum processo de avaliação em uso, para assegurar que as competências sejam apropriadas para as atividades da organização, e que o pessoal selecionado como competente esteja demonstrando essas competências. Além disso, o processo deve assegurar que todas as deficiências estejam sendo tratadas e a eficácia do pessoal esteja sendo medida. Verificar se as atividades que afetam a qualidade são desempenhadas por pessoas selecionadas como competentes. Pode-se obter evidências no decorrer de toda a auditoria com ênfase nesses processos, atividades, tarefas e produtos em que a intervenção humana possa ter impacto maior. O auditor pode fazer análise crítica das descrições de funções, atividades de teste ou inspeção, registros de análises críticas realizadas pela direção, definição de responsabilidades e autoridades, registros de não-conformidades, relatórios de auditorias, reclamações de clientes, registros de validação de processos, etc.

3 – A organização deve avaliar a eficácia das ações executadas para satisfazer as necessidades de competência.

Diretriz – A organização pode usar uma série de técnicas, incluindo análise crítica em grupo, observação, análises críticas de treinamento, e entrevistas e/ou registros de emprego (ver tabela 2 da ISO 19011 para mais exemplos). A adequação de um método de avaliação em particular dependerá de muitos fatores. Por exemplo, os registros de treinamento poderiam ser utilizados para verificar se algum curso foi concluído com sucesso (mas, note, apenas isso não servirá como evidência de que a pessoa treinada é competente). Porém, esse mesmo método não seria aceitável para avaliar se um auditor teve desempenho satisfatório durante uma auditoria. Em vez disso, poderá ser necessário fazer observação, análise crítica em grupo, entrevistas, etc. A organização poderá ter que demonstrar a aquisição de competência do pessoal através de uma combinação dos fatores educação, treinamento e/ou experiência de trabalho.

4 – Manutenção de competência.

Diretriz – O auditor deve verificar se há algum processo de monitoramento eficaz em uso. Algumas formas de fazer isso são: processo de desenvolvimento profissional contínuo (como o processo descrito na ISO 19011), avaliações regulares do pessoal e de seu desempenho, ou inspeção, teste e auditoria regular do produto, pelos quais haja indivíduos ou grupos responsáveis. Mudanças contínuas nos requisitos de competência podem indicar se a organização é pró-ativa no sentido de manter níveis de desempenho do pessoal.

Documento 2

Como fazer bom uso da ISO 19011:2002

A ISO 19011:2002, *Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental*, substitui a antiga série de normas para auditoria de sistemas de gestão da qualidade ISO 10011, fornecendo diretrizes para auditorias de primeira, segunda e terceira parte de ambos os sistemas de gestão da qualidade e ambiental. Embora grande parte da norma seja pertinente às auditorias de SGQs de terceira parte, nem todas as seções são diretamente aplicáveis. A norma contém opções referentes a métodos de auditoria e competência de auditores, mas o conteúdo não é obrigatório. Essas diretrizes se destinam a serem flexíveis, e sua aplicação pode diferir de acordo com o tamanho, a natureza e a complexidade da organização a ser auditada. Cabe às equipes de auditoria usar as diretrizes na medida apropriada a suas necessidades e a suas próprias práticas de trabalho.

A norma está dividida em várias seções, incluindo as seguintes:

Princípios de auditoria

O auditor deve estar familiarizado com os 5 princípios e aplicá-los ao processo de auditoria.

Gerenciando um programa de auditoria

Essa é geralmente uma responsabilidade da direção da equipe de auditoria, e não de um auditor individual. Os auditores devem estar cientes de que os programas de auditoria são monitorados e analisados criticamente a intervalos apropriados. Devem fornecer entradas para a melhoria dos programas de auditoria.

Atividades de auditoria

Essas diretrizes enfatizam a importância e as técnicas de planejamento, realização e relatório de auditoria, sendo de particular relevância para o auditor. Os auditores devem estar bem familiarizados com as diretrizes da seção 6 da ISO 19011, referentes a essas questões.

Competência e avaliação de auditores

As diretrizes sobre competência e avaliação de auditores dá uma nova ênfase à importância da competência de equipe, bem como à importância da competência individual, substituindo os critérios prescritivos de qualificação para auditores estabelecidos anteriormente na ISO 10011-2.

A competência agora é definida como "*atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades*". Agora é dada menos importância a níveis prescritos de educação, local de trabalho e experiência de auditoria e quantidade de auditorias concluídas. Esses itens agora são usados como entradas para o conhecimento e as habilidades necessárias para a competência do auditor.

Grande parte dessas diretrizes será usada pelos organismos de auditoria de terceira parte ao estabelecerem seus próprios critérios de competência para auditores. Contudo, os auditores individuais devem estar cientes do conteúdo dessa seção para que possam manter-se, melhorar e trabalhar dentro dos limites de sua competência profissional.

Pode-se encontrar ajuda prática ao longo de toda a ISO 19011, com exemplos e esclarecimentos adicionais sobre vários tópicos, embora alguns possam não se aplicar à auditoria de terceira parte.

O *feedback* de usuários será usado pelo Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos com informações adicionais ou se devem ser revisados os documentos atuais.

Comentários sobre este e outros *guidance papers* devem ser enviados em inglês para o seguinte endereço eletrônico: charles.corrie@bsi-global.com.

Os outros *guidance papers* do *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* podem ser acessados nos sites:

www.iaf.nu e www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Declaração de Isenção de Responsabilidade

Este *paper* não foi submetido ao processo de endosso por parte da ISO (*International Organization for Standardization* – Organização Internacional de Normatização), do ISO/TC 176 (*Technical Committee* – Comitê Técnico) ou do IAF (*International Accreditation Forum* – Fórum Internacional de Credenciamento).

As informações aqui contidas estão disponíveis para fins educativos e de comunicação. O *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* não assume responsabilidade por erros, omissões ou outras responsabilidades legais que possam surgir do fornecimento ou do subsequente uso de tais informações.

*Tradução: Marily Sales dos Reis.
Revisão e adaptação: Francesco De Cicco.
QSP, 2007.*

© ISO & IAF 2004 – All rights reserved

www.iaf.nu; www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup