



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

QSP
Informe Reservado
Nº 58 – Maio/2006

Conflito de Interesses e Imparcialidade dos Auditores dos Organismos Certificadores

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

*Este guidance paper foi elaborado pelo Grupo de Práticas de Auditoria
ISO 9001, o qual é composto por especialistas do ISO/TC 176 e do IAF.*



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001

Conflito de Interesses e Imparcialidade dos Auditores dos Organismos Certificadores

A imparcialidade e a objetividade dos auditores são pré-requisitos básicos para uma auditoria eficaz e consistente.

Este *paper* ilustra boas práticas comportamentais para benefício dos próprios auditores e dos organismos encarregados de avaliar o comportamento dos auditores, isto é, organismos certificadores (OCs) e organismos de credenciamento (ver também ISO/PAS 17001).

1. Escopo

1.1 O objetivo geral da certificação de terceira parte é transmitir confiança a todas as partes que dependem de certificação. Os principais princípios para inspirar confiança são independência, imparcialidade e competência, tanto em termos de ação como de aparência.

1.2 Este *paper* trata apenas de questões relacionadas a ameaças e salvaguardas para a independência e imparcialidade do auditor.

2. Comprometimento dos OCs com a imparcialidade

2.1 A estrutura e os procedimentos organizacionais do OC que emprega os auditores devem ser capazes de demonstrar como o requisito primário de IMPARCIALIDADE é cumprido.

2.2 O OC deve demonstrar, mediante políticas, procedimentos e treinamento, como ele lida com as pressões e outros fatores capazes ou possivelmente capazes de comprometer a objetividade do auditor e que possam resultar de uma grande variedade de atividades, relações e outras circunstâncias, bem como de várias

características e qualidades pessoais dos auditores, que possam constituir uma fonte de parcialidade.

3. Ameaças à imparcialidade do auditor

3.1 As ameaças à imparcialidade do auditor são fontes potenciais de erros sistemáticos, que são capazes ou possivelmente capazes de comprometer a capacidade do auditor de fazer observações e conclusões de auditorias imparciais.

Como as ameaças são capazes ou possivelmente capazes de comprometer a capacidade do auditor de fazer observações e conclusões imparciais, os OCs devem identificar e analisar os efeitos das ameaças que sejam fontes potenciais de parcialidade.

3.2 As ameaças podem ser provocadas por vários tipos de atividades, relações e outras circunstâncias. A fim de entender a natureza dessas ameaças e seu impacto potencial na imparcialidade do auditor, o OC deve identificar os tipos de ameaças provocadas por atividades, relações e outras circunstâncias específicas. A lista a seguir dá exemplos dos tipos de ameaças que podem criar pressões e outros fatores que possam resultar num comportamento incorreto por parte do auditor.

Embora a lista não seja mutuamente exclusiva ou exaustiva, ela ilustra a grande variedade de tipos de ameaças que os OCs precisam considerar ao analisarem as questões de independência e imparcialidade do auditor.

- Ameaças de auto-interesse – ameaças que surgem quando o auditor age em seu próprio interesse. Os auto-interesses incluem interesses emocionais, financeiros ou outros interesses pessoais dos auditores. O auditor pode favorecer, consciente ou inconscientemente, esses auto-interesses acima do interesse de realizar auditorias de sistemas de gestão. Por exemplo, as relações do OC com os clientes criam um auto-interesse financeiro, pois os clientes pagam honorários para o OC. O auditor também tem auto-interesse financeiro quando tem, por exemplo, ações da empresa auditada, podendo ter também auto-interesse emocional ou financeiro quando existe uma relação empregatícia entre os membros de sua família e o auditado.
- Ameaças de auto-análise – ameaças que surgem quando o auditor analisa criticamente o trabalho feito por ele mesmo ou por seus colegas. Pode ser mais difícil avaliar de forma imparcial o trabalho da própria organização do que o trabalho de uma outra pessoa ou de outra organização. Portanto, as ameaças de auto-análise podem surgir quando o auditor analisa opiniões e decisões dele mesmo ou de outras pessoas da organização.
- Ameaças de familiaridade (ou confiança) – ameaças que surgem quando o auditor é influenciado por uma relação íntima com o auditado. Tal ameaça está presente quando o auditor não é suficientemente cético quanto às asserções do auditado e, como resultado, aceita prontamente o ponto de vista dele, devido à sua familiaridade com o auditado ou confiança nele. Por exemplo, a ameaça de familiaridade pode surgir quando o auditor tem uma relação particularmente íntima ou pessoal e duradoura com um auditado.

- Ameaças de intimidação – ameaças que surgem quando o auditor é ou acredita que está sendo, aberta ou secretamente, coagido pelos auditados ou por outras partes interessadas. Tal ameaça pode surgir, por exemplo, quando o auditor ou OC é ameaçado de substituição por discordar com a aplicação de um requisito específico do documento normativo que está sendo usado como referência para a auditoria.
- Ameaças de advocacia (ex.: quando um organismo ou seu pessoal age em favor de um determinado auditado ou em oposição a ele, que é ao mesmo tempo seu cliente, na resolução de uma contenda ou litígio);
- Ameaças de competição (ex.: entre um auditado avaliado e um assessor técnico contratado).

4 Salvaguardas para a imparcialidade do auditor

4.1 O OC deve ter salvaguardas que mitiguem ou eliminem as ameaças à imparcialidade do auditor. As salvaguardas podem incluir proibições, restrições, transparência, políticas, procedimentos, práticas, normas, regras, acordos institucionais e condições ambientais, que devem ser regularmente analisadas criticamente para assegurar sua contínua aplicabilidade.

NOTA 1 - As salvaguardas existem no ambiente onde as auditorias são realizadas ou podem ser ordenadas por pessoas que tomem decisões independentes, em resposta às ameaças provocadas por várias atividades, relações e outras circunstâncias. Uma forma de descrever as salvaguardas é levando em conta o local onde elas se encontram.

4.2 Exemplos de salvaguardas existentes no ambiente onde as auditorias são realizadas:

- valor que os OCs e auditores individuais dão à sua reputação;
- programas de credenciamento para OCs, que avaliam a conformidade de toda a organização com relação às normas profissionais e aos requisitos regulamentares no que se refere à imparcialidade;
- supervisão geral feita pelos comitês e estruturas de governança dos OCs (por exemplo, conselhos de diretores), concernente à conformidade com os critérios de imparcialidade;
- outros aspectos da governança corporativa, incluindo a cultura dos OCs, que dá suporte ao processo de certificação e à imparcialidade do auditor;
- regras, normas e códigos de conduta profissional que regem o comportamento dos auditores;
- promoção de sanções e a possibilidade de tais ações serem realizadas pelos organismos de credenciamento (IAF) e outros; e
- responsabilidade legal enfrentada pelos OCs.

4.3 Exemplos de salvaguardas existentes nos organismos certificadores como parte de um sistema de gestão:

- manter no OC uma cultura que enfatize a expectativa de que os auditores trabalhem em prol de um interesse mais amplo e a importância de boas auditorias e da imparcialidade do auditor;
- manter no OC uma cultura e um ambiente profissional que dê suporte a um comportamento de todo o pessoal que seja coerente com a imparcialidade do auditor;
- sistemas de gestão que incluem políticas, procedimentos e práticas diretamente relacionadas com a manutenção da imparcialidade do auditor;
- outras políticas, procedimentos e práticas, como as concernentes à rotação de pessoal, auditoria interna e requisitos de consultoria interna sobre questões técnicas; e
- contratação de pessoal, treinamento, promoção, retenção e políticas de premiação, procedimentos e práticas que enfatizem a importância da imparcialidade do auditor, as ameaças potenciais provocadas por várias circunstâncias que possam ser enfrentadas pelos auditores e a necessidade de que os auditores avaliem sua imparcialidade em relação a um cliente específico, após considerar as salvaguardas existentes para mitigar ou eliminar essas ameaças.

Uma outra forma de descrever salvaguardas é levando em conta sua natureza. Eis alguns exemplos:

- salvaguardas preventivas – por exemplo, um programa de indução para auditores recém-contratados, que enfatize a importância da imparcialidade;
- salvaguardas relacionadas às ameaças resultantes em circunstâncias específicas – por exemplo, proibições contra certas relações empregatícias entre os membros da família dos auditores e os clientes de OCs; e
- salvaguardas cujo efeito seja deter violações de outras salvaguardas por meio da punição de violadores – por exemplo, uma política de tolerância zero, que permita aos organismos de credenciamento suspenderem imediatamente ou cancelarem o credenciamento.

4.5 Uma forma alternativa de descrever salvaguardas é levando em conta até que ponto elas restringem atividades ou relações que são consideradas ameaças à imparcialidade do auditor, como proibir os auditores de dar consultoria para os clientes auditados.

4.6 Ao avaliar a imparcialidade dos auditores, o OC deve considerar:

- as pressões e outros fatores capazes ou possivelmente capazes de resultar num comportamento parcial — descritos aqui como ameaças à imparcialidade do auditor;
- os controles que possam reduzir ou eliminar os efeitos dessas pressões e de outros fatores – descritos aqui como salvaguardas para a imparcialidade do auditor;
- a importância dessas pressões e de outros fatores e a eficácia desses controles; e
- a probabilidade de que as pressões e outros fatores, após ser considerada a eficácia dos controles, alcancem um nível capaz ou possivelmente capaz de comprometer a capacidade do auditor de manter um comportamento imparcial.

5. Avaliando o nível de risco de imparcialidade

Os OCs devem avaliar o nível de risco de imparcialidade considerando os tipos e a importância das ameaças à imparcialidade do auditor e os tipos e a eficácia das salvaguardas. Esse princípio básico caracteriza um processo que os OCs devem usar para identificar e avaliar o nível de risco de imparcialidade, resultante de várias atividades, relações e outras circunstâncias.

NOTA 1 - O nível de risco de imparcialidade pode ser expresso como um ponto numa faixa contínua, que vai desde o ponto “nenhum risco” até o “risco máximo”. Eis uma forma de descrever esses pontos, os segmentos da faixa contínua, que se encontram entre os pontos, e a probabilidade de que a objetividade seja comprometida, à qual correspondem esses pontos e segmentos:

Tabela 1 — Nível de risco de imparcialidade

Nenhum risco	Risco remoto	Algum risco	Alto risco	Risco máximo
É praticamente impossível que a objetividade seja comprometida	É muito improvável que a objetividade seja comprometida	É possível que a objetividade seja comprometida	É provável que a objetividade seja comprometida	É praticamente certa que a objetividade será comprometida

Aumentando a probabilidade de que a objetividade seja comprometida —————▶

NOTA 2 - Embora não possa ser medido com precisão, o nível de risco para qualquer atividade, relação ou outra circunstância específica que possa representar uma ameaça à imparcialidade do auditor, pode ser descrito como estando em um dos segmentos ou em um dos pontos na faixa contínua do risco de imparcialidade.

6. Determinando a aceitabilidade do nível de risco de imparcialidade

6.1 Os OCs devem determinar se o nível de risco de imparcialidade está numa posição aceitável na faixa contínua. Os OCs devem avaliar a aceitabilidade do nível de risco de imparcialidade resultante de atividades, relações e outras circunstâncias específicas. Caso não esteja, os OCs devem decidir que salvaguarda adicional (incluindo proibição) ou combinação de salvaguardas reduziriam o risco e qual a probabilidade correspondente de que a objetividade seja comprometida, a um nível baixo e aceitável.

6.2 Dados certos fatores no ambiente onde as auditorias ocorrem – por exemplo, o fato de que o auditor é pago pelo auditado – o risco de imparcialidade não pode ser completamente eliminado. Por isso, os OCs sempre aceitam um certo risco de que a objetividade dos auditores seja comprometida. Entretanto, na presença de ameaças à imparcialidade do auditor, os OCs devem considerar que apenas um nível muito baixo de risco deve ser aceitável. Apenas uma probabilidade pequena como essa de que a objetividade seja comprometida é coerente com a definição e a meta de imparcialidade do auditor.

6.3 Algumas ameaças à imparcialidade do auditor podem afetar apenas certos indivíduos ou grupos de um OC. Além disso, a importância de algumas ameaças pode ser diferente para indivíduos e grupos diferentes. Para assegurar que o risco esteja num nível baixo e aceitável, os OCs devem identificar os indivíduos ou grupos afetados por ameaças à imparcialidade e a importância dessas ameaças. Talvez seja apropriado usar diferentes tipos de salvaguardas para indivíduos ou grupos diferentes, dependendo das suas funções na auditoria.

6.4 Os OCs devem assegurar que os benefícios resultantes da redução do risco de imparcialidade, obtidos mediante a imposição de salvaguardas adicionais, excedam os custos dessas salvaguardas. Embora seja muitas vezes difícil identificar e quantificar os benefícios e custos, os OCs devem considerá-los ao tomarem decisões sobre as questões de imparcialidade do auditor.

NOTA - Várias partes assumem uma série de custos para manter a imparcialidade do auditor. Alguns desses custos estão diretamente relacionados ao desenvolvimento, manutenção e imposição de salvaguardas, incluindo os custos de controles de qualidade relacionados à imparcialidade e os custos relacionados aos sistemas de credenciamento e auto-certificação da imparcialidade do auditor. Outros custos, indiretos, da manutenção da imparcialidade do auditor, às vezes chamados de “efeitos de segunda ordem” ou “conseqüências indesejadas”, também podem existir. Esses custos estão relacionados a possíveis reduções na qualidade da auditoria ou outros resultados negativos, que podem resultar de salvaguardas que proíbam ou restrinjam as atividades e relações dos auditores. Por exemplo, as restrições quanto às atividades de consultoria e treinamento de auditores podem reduzir a atratividade dos OCs como empregadores, resultando, portanto, na redução da qualidade da auditoria. Os custos diretos e indiretos da manutenção da imparcialidade do auditor podem ser afetados por muitas variáveis, incluindo o número de indivíduos da organização que serão afetados pela salvaguarda. Como a imparcialidade dos auditores é importante não apenas por si só, mas também para ajudar a assegurar o atendimento de objetivos de amplo interesse público, os OCs devem considerar os efeitos de segunda ordem ou conseqüências indesejadas que ultrapassam o impacto direto de suas decisões sobre a imparcialidade dos auditores.

7. Questões organizacionais e estruturais

7.1 Além dos aspectos descritos acima, a imparcialidade do auditor precisa receber uma proteção adicional, de maneira que ela seja colocada dentro da estrutura organizacional, garantindo que as salvaguardas exigidas sejam implementadas. A estrutura organizacional deve ser de tal forma que o OC possa demonstrar sua imparcialidade para uma terceira parte informada e desinteressada.

7.2 A estrutura e organização do OC, escolhidas para atender esses objetivos, devem ser transparentes e dar suporte ao desenvolvimento e à aplicação dos processos necessários para atender aos objetivos acima. Esses processos devem incluir:

- compreender as necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas;
- estabelecer a política e os objetivos da organização;

- determinar os processos e as responsabilidades necessários para atingir os objetivos;
- determinar e fornecer a infra-estrutura e os recursos necessários para atingir os objetivos;
- estabelecer e aplicar métodos para determinar a eficiência e eficácia de cada processo;
- identificar conflitos de interesse potenciais nos níveis organizacional e individual e os meios de identificá-los e lidar com eles;
- determinar meios de prevenir não-conformidades e eliminar suas causas; e
- estabelecer e aplicar um processo de melhoria contínua dos processos acima.

Nota: Embora as diretrizes deste *paper* tenham sido apresentadas com foco nos auditores de OCs, podem ser aplicadas considerações semelhantes (com a devida adaptação) para auditores de organismos de credenciamento.

NOTA DO QSP: Para as empresas certificadas, é importante exigir do respectivo OC que mostre como são gerenciados por ele os riscos de imparcialidade de seus auditores.

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, 2006.*