



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

PREVIEW DAS PRINCIPAIS SEÇÕES DA NBR ISO 19011

***Diretrizes para auditorias de sistemas
de gestão da qualidade e/ou ambiental***

São Paulo, outubro de 2002.

Introdução

A série de Normas Internacionais NBR ISO 9000 e NBR ISO 14000 enfatizam a importância de auditorias como uma ferramenta de gestão para monitorar e verificar a eficácia da implementação da política ambiental e/ou da qualidade de uma organização.

Auditorias também são uma parte essencial das atividades de avaliação da conformidade tais como certificação/credenciamento externo e avaliação e acompanhamento da cadeia de fornecedores.

Esta Norma fornece diretrizes para a gestão de programas de auditoria, para realizar auditorias internas ou externas de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental, como também para a competência e a avaliação de auditores. É intenção que esta Norma se aplique a um grande número de usuários potenciais incluindo auditores, organizações que implementam sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, organizações que precisam realizar auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental por razões contratuais, e organizações envolvidas com certificação ou treinamento de auditor, na certificação/credenciamento de sistemas de gestão, no credenciamento ou na padronização na área de avaliação da conformidade.

Pretende-se que a orientação desta Norma seja flexível. Como indicado em vários pontos do texto, o uso destas diretrizes pode diferir de acordo com o tamanho, natureza e complexidade das organizações a serem auditadas, como também com os objetivos e escopos das auditorias a serem executadas. Em vários lugares ao longo desta Norma, orientação adicional ou exemplos em tópicos específicos são fornecidos na forma de ajuda prática em caixa de texto. Em alguns casos, é intenção dar apoio na utilização desta Norma em pequenas organizações.

Onde sistemas de gestão da qualidade e ambiental são implementados conjuntamente, fica a critério do usuário desta Norma se as auditorias do sistema de

gestão da qualidade e de gestão ambiental serão executadas separadamente ou em conjunto.

Embora esta Norma se aplique a auditoria de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, o usuário pode considerar sua adaptação ou extensão da orientação fornecida para aplicação em outros tipos de auditorias, incluindo auditorias em outros sistemas de gestão.

Esta Norma forneça somente orientação, os usuários podem aplica-la no desenvolvimento de seus próprios requisitos relativos a auditoria.

Adicionalmente, qualquer outro indivíduo ou organização com interesse em monitorar a conformidade a requisitos, tais como especificações de produto ou leis e regulamentos, podem achar útil a orientação desta Norma.

Diretrizes para auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental

1 Escopo

Esta Norma fornece orientação sobre princípios de auditoria, gestão de programas de auditoria, realização de auditorias de sistema gestão da qualidade e auditorias de sistema gestão ambiental, como também sobre a competência de auditores de sistemas de gestão da qualidade e ambiental.

É aplicável a todas as organizações que têm necessidade de realizar auditorias internas ou externas de sistemas gestão da qualidade e/ou ambiental ou gerenciar um programa da auditoria.

A aplicação desta Norma para outros tipos de auditorias é possível em princípio mas deve ser dada em tais casos consideração especial a identificação da competência necessária aos membros da equipe da auditoria.

4 Princípios de auditoria

A auditoria é caracterizada pela confiança em alguns princípios. Eles fazem da auditoria uma ferramenta eficaz e confiável em apoio a políticas de gestão e controles, fornecendo informações nas quais uma organização pode agir para melhorar seu desempenho. Aderência a estes princípios é um pré-requisito para se fornecer conclusões da auditoria que são relevantes e suficientes e para permitir que auditores que trabalhem independentemente entre si cheguem a conclusões semelhantes em circunstâncias semelhantes.

Os princípios seguintes estão relacionados a auditores:

Conduta ética - *o alicerce do profissionalismo*
Confiança, integridade, confidencialidade e discricção são essenciais para auditar.

Apresentação justa - *a obrigação de reportar com veracidade e precisão*
Constatações da auditoria, conclusões da auditoria e relatórios da auditoria refletem verdadeiramente e com precisão as atividades da auditoria. Obstáculos significantes encontrados durante a auditoria e não resolvidos e divergência de opiniões não resolvidas entre a equipe da auditoria e o auditado são reportados.

Devido cuidado profissional - *a aplicação de diligência e julgamento na auditoria*
Auditores devem exercitar o cuidado necessário tendo em vista a importância da tarefa que eles executam e a confiança colocada neles pelos clientes da auditoria e outras partes interessadas. Ter a competência necessária é um fator importante.

Outros princípios se relacionam à auditoria que é por definição independente e sistemática:

Independência - *a base para a imparcialidade da auditoria e objetividade das conclusões da auditoria*

Os auditores são independentes da atividade a ser auditada e são livres de preconceito e conflito de interesse. Os auditores mantêm um estado de mente aberta ao longo do processo de auditoria para assegurar que as constatações e conclusões da auditoria serão baseados somente nas evidências da auditoria.

Enfoque baseado em evidência - *o método racional para alcançar conclusões da auditoria confiáveis e reproduzíveis em um processo de auditoria sistemático*

Evidência de auditoria é verificável. É baseada em amostras das informações disponíveis, uma vez que uma auditoria é realizada durante um período finito de tempo e com recursos finitos. O uso apropriado de amostragem está relacionado de perto com a confiança que pode ser colocada nas conclusões da auditoria.

A orientação fornecida nas seções restantes desta Norma está baseada nesses princípios.

5 Gerenciando um programa de auditoria

5.1 Generalidades

Um programa de auditoria pode incluir uma ou mais auditorias dependendo do tamanho, natureza e complexidade da organização a ser auditada. Estas auditorias podem ter uma variedade de objetivos e também podem incluir auditorias combinadas e auditorias em comum.

Um programa de auditoria também inclui todas as atividades necessárias para planejar e organizar os tipos e números de auditorias e fornecer os recursos para os conduzi-las efetivamente e eficazmente dentro do período de tempo especificado.

Uma organização pode estabelecer mais de um programa de auditoria.

A alta direção da organização deve conceder a autoridade para gerenciar o programa de auditoria.

Os designados com a responsabilidade para gerenciar o programa de auditoria devem:

a) estabelecer, implementar, monitorar, analisar criticamente e aperfeiçoar o programa de auditoria;

b) identificar os recursos necessários e assegurar que eles são providos.

Se uma organização a ser auditada opera sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental, auditorias combinadas podem ser incluídas no programa de auditoria. Nesse caso deve ser prestada atenção especial à competência da equipe auditora.

Duas ou mais organizações auditoras podem cooperar entre si, como parte de seus programas de auditoria, para realizar uma auditoria em comum. Em tal caso deve ser prestada atenção especial à divisão de responsabilidades, a provisão de qualquer recurso adicional, a competência da equipe da auditoria e aos procedimentos apropriados. Um entendimento sobre esses pontos deve ser alcançado antes do início da auditoria.

5.2 Objetivos e extensão do programa de auditoria

5.2.1 Objetivos de um programa de auditoria

Devem ser estabelecidos objetivos para um programa de auditoria, de modo a direcionar o planejamento e a realização das auditorias.

Estes objetivos podem estar baseados na consideração de:

a) prioridades da direção;

b) intenções comerciais;

c) requisitos de sistema de gestão;

d) requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;

e) necessidade de avaliação de fornecedor;

- f) requisitos de cliente;
- g) necessidades de outras partes interessadas; e
- h) riscos para a organização.

5.2.2 Extensão de um programa de auditoria

A extensão de um programa de auditoria pode variar e será influenciada pelo tamanho, natureza e complexidade da organização a ser auditada, como também pelo seguinte:

- a) escopo, objetivo e duração de cada auditoria a ser realizada;
- b) frequência das auditorias a serem realizadas;
- c) número, importância, complexidade, semelhança e localizações das atividades a serem auditadas;
- d) requisitos de normas, estatutários, regulamentares e contratuais e outros critérios de auditoria;
- e) necessidade para credenciamento ou registro/certificação;
- f) conclusões da auditorias prévias ou uma análise crítica de programa de auditoria prévio;
- g) idioma, diretrizes culturais e sociais;
- h) preocupações das partes interessadas; e
- i) mudanças significativas para uma organização ou suas operações.

5.3 Responsabilidades, recursos e procedimentos do programa de auditoria

5.3.1 Responsabilidades do programa de auditoria

Deve ser designada a responsabilidade para gerenciar um programa de auditoria a um ou mais indivíduos que tenham um entendimento geral dos princípios de auditoria, competência de auditor e aplicação das técnicas de auditoria. Eles devem ter habilidades de gerenciamento e também compreensão técnica e empresarial relativas às atividades a serem auditadas.

Os designados com a responsabilidade por gerenciar o programa de auditoria devem:

- a) estabelecer os objetivos e extensão do programa de auditoria;
- b) estabelecer as responsabilidades e procedimentos e assegurar que os recursos são fornecidos;
- c) assegurar a implementação do programa de auditoria;
- d) assegurar que registros apropriados do programa de auditoria são mantidos; e
- e) monitorar, analisar criticamente e aperfeiçoar o programa de auditoria.

5.3.2 Recursos do programa de auditoria

Quando identificando recursos para o programa de auditoria, consideração deve ser dada a:

- a) recursos financeiros necessários para desenvolver, implementar, gerenciar e aperfeiçoar as atividades de auditoria;
- b) técnicas de auditoria;
- c) processos para alcançar e manter a competência de auditores, e aperfeiçoar o desempenho do auditor;
- d) disponibilidade de auditores e especialistas, com a competência adequada aos objetivos particulares do programa de auditoria;

- e) extensão do programa da auditoria; e
- f) tempo de viagem, acomodação e outras necessidades para se auditar.

5.3.3 Procedimentos do programa de auditoria

Procedimentos de programa de auditoria devem contemplar o seguinte:

- a) planejar e programar auditorias;
- b) assegurar a competência de auditores e líderes da equipe auditora;
- c) selecionar equipes de auditoria apropriadas e designar suas funções e responsabilidades;
- d) realizar auditorias;
- e) realizar auditoria de acompanhamento, se aplicável;
- f) manter registros do programa de auditoria;
- g) monitorar o desempenho e efetividade do programa de auditoria; e
- h) informar para a alta direção as realizações globais do programa de auditoria.

Para pequenas organizações as atividades acima podem ser apontadas em um único procedimento.

5.4 Implementação do programa de auditoria

A implementação de um programa de auditoria deve contemplar o seguinte:

- a) comunicar o programa de auditoria a partes pertinentes;
- b) coordenar e programar auditorias e outras atividades pertinentes ao programa de auditoria;

c) estabelecer e manter um processo para a avaliação de auditores e o seu contínuo desenvolvimento profissional, de acordo com 7.6 e 7.5;

d) assegurar a seleção de equipes de auditoria;

e) fornecer os recursos necessários para as equipes de auditoria;

f) assegurar a realização de auditorias de acordo com o programa de auditoria;

g) assegurar o controle de registros das atividades de auditoria;

h) assegurar a análise crítica e a aprovação de relatórios de auditoria, e assegurar sua distribuição ao cliente da auditoria e outras partes especificadas;

i) assegurar a auditoria de acompanhamento, se aplicável.

5.5 Registros do programa de auditoria

Registros devem ser mantidos para demonstrar a implementação do programa de auditoria e devem incluir:

a) registros relativos a auditorias individuais, como:

- planos de auditoria;
- relatórios de auditoria;
- relatórios de não-conformidade;
- relatórios de ação corretiva e preventiva;
- relatório de auditoria de acompanhamento, se aplicável;

b) resultados de análise crítica do programa de auditoria;

c) registros de pessoal de auditoria, incluindo assuntos tais como;

- competência do auditor e avaliação de desempenho;
- seleção da equipe auditora;
- manutenção e aperfeiçoamento da competência;

Os registros devem ser mantidos e salvaguardados adequadamente.

5.6 Monitoramento e análise crítica do programa de auditoria

A implementação do programa de auditoria deve ser monitorada e analisada criticamente, a intervalos apropriados, para avaliar se seus objetivos foram alcançados e identificar oportunidades para melhoria.

Os resultados devem ser informados para a alta direção.

Indicadores de desempenho devem ser usados para monitorar características, como por exemplo:

- a habilidade da equipe auditora em implementar o plano de auditoria;
- conformidade com o programa de auditoria e os horários; e
- realimentação dos clientes da auditoria, auditados e auditores.

A análise crítica do programa de auditoria deve considerar, por exemplo:

- a) resultados e tendências do monitoramento;
- b) conformidade com os procedimentos;
- c) necessidades envolvidas e expectativas de partes interessadas;
- d) registros do programa de auditoria;
- e) práticas de auditar alternativas ou novas; e
- f) consistência no desempenho entre equipes de auditoria em situações semelhantes.

Resultados da análise crítica do programa de auditoria podem conduzir a ações corretivas e preventivas e ao aperfeiçoamento do programa de auditoria.

6 Atividades de auditoria

6.1 Generalidades

Esta cláusula contém orientação para planejar e gerenciar atividades de auditoria como parte de um programa da auditoria. A Figura 2 fornece uma visão geral das atividades típicas de auditoria. Até que ponto as providências desta cláusula são aplicáveis depende do escopo e complexidade específico da auditoria e o uso pretendido para as conclusões da auditoria.

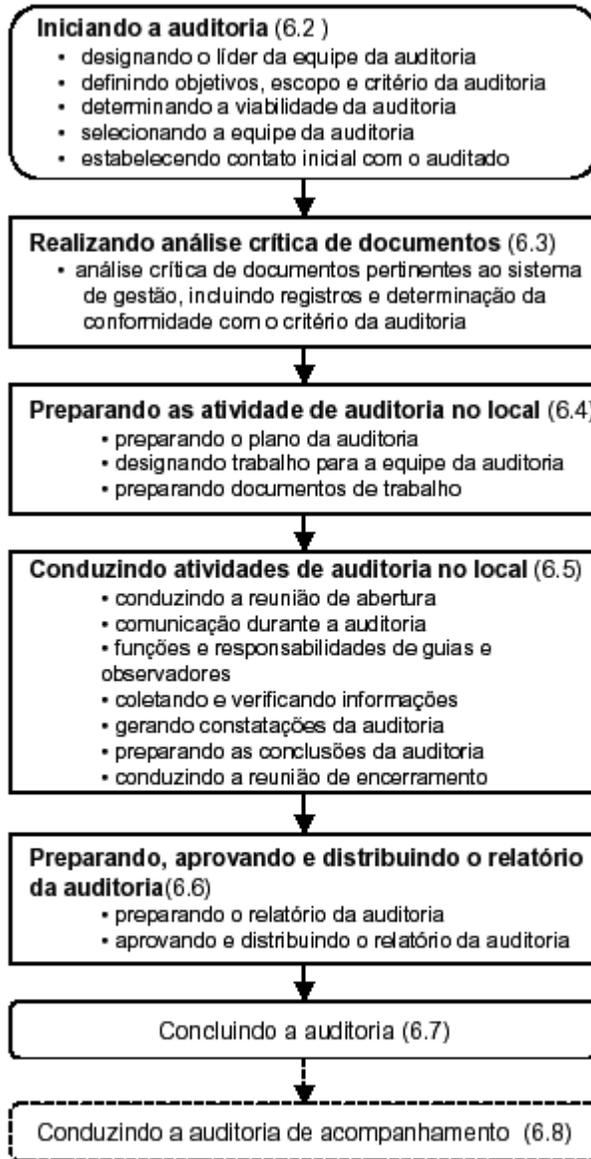


Figura 2 - Visão geral das atividades típicas de auditoria

NOTA: As linhas pontilhadas indicam que normalmente qualquer ação de auditoria de acompanhamento não é considerada parte da auditoria.

7 Competência e Avaliação de Auditores

7.1 Generalidades

Segurança e confiança no processo de auditoria depende da competência daqueles que conduzem a auditoria. Esta competência está baseada na demonstração de:

- atributos pessoais descritos em 7.2; e
- capacidade para aplicar conhecimento e habilidades, descritos em 7.3, adquiridos através de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria , e experiência em auditoria, descritos em 7.4.

Este conceito de competência do auditor é ilustrado na Figura 4. Alguns dos conhecimentos e habilidades descritos em 7.3 são comuns a auditores de sistemas de gestão da qualidade e ambientais e alguns são específicos para auditores de uma disciplina individual.

Os auditores desenvolvem, mantêm e aperfeiçoam a sua competência através do contínuo desenvolvimento profissional e participação regular em auditorias (7.5).

Um processo para avaliar auditores e líderes de equipe da auditoria está descrito em 7.6.



Figura 4 - Conceito de competência

7.2 Atributos pessoais

Um auditor deve ser:

- a) ético - justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;
- b) mente aberta - disposto a considerar idéias ou pontos de vista alternativos;
- c) diplomático - com tato para lidar com pessoas;
- d) observador - ativamente atento à circunvizinhança e a atividades físicas;
- e) perceptivo - instintivamente atento e capaz de entender situações;
- f) versátil - se ajusta prontamente a diferentes situações;
- g) tenaz - persistente, focalizado em alcançar objetivos;
- h) decidido - chega a conclusões oportunas baseadas em razões lógicas e análise; e

i) auto-confiante - atua e funciona independentemente enquanto interage efetivamente com outros.

7.3 Conhecimento e habilidades

7.3.1 Conhecimento e habilidades genéricos de auditores de sistema de gestão da qualidade e sistema de gestão ambiental

Auditores devem ter conhecimento e habilidades nas seguintes áreas:

a) princípios, procedimentos e técnicas de auditoria - permitir ao auditor aplicar o apropriado a diferentes auditorias e assegurar que as auditorias são realizadas de uma maneira consistente e sistemática.

Um auditor deve ser capaz de:

- aplicar princípios, procedimentos e técnicas de auditoria;
- planejar e organizar o trabalho efetivamente;
- realizar a auditoria dentro do horário acordado;
- priorizar e focar assuntos com significado;
- coletar informações através de entrevistas eficazes, escutar, observar e analisar criticamente documentos, registros e dados;
- entender a conveniência e conseqüências de usar técnicas de amostragem para auditar;
- verificar a precisão de informações coletadas;
- confirmar a suficiência e conveniência da evidência de auditoria para apoiar as constatações e conclusões da auditoria;
- avaliar os fatores que podem afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da auditoria;
- usar documentos de trabalho para registrar atividades de auditoria;
- preparar relatórios da auditoria;
- manter a confidencialidade e a segurança das informações; e
- comunicar efetivamente por habilidades lingüísticas pessoais ou através de um intérprete.

b) sistema de gestão e documentos de referência - permitir ao auditor compreender o escopo da auditoria e aplicar o critério de auditoria. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- aplicação de sistemas de gestão para diferentes organizações;
- interação entre os componentes do sistema de gestão;
- normas de sistemas gestão da qualidade ou ambiental, procedimentos aplicáveis ou outros documentos de sistema de gestão usados como critério de auditoria;
- reconhecer diferenças e prioridade entre os documentos de referência;
- aplicação de documentos de referência a diferentes situações de auditoria; e
- sistemas de informação e tecnologia para, autorização, segurança, distribuição e controle de documentos, dados e registros.

c) situações organizacionais - permitir ao auditor compreender o contexto operacional da organização. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- tamanho organizacional, estrutura, funções e relações;
- processos gerais de negócio e terminologia relacionada; e
- costumes culturais e sociais do auditado;

d) leis aplicáveis, regulamentos e outros requisitos pertinentes à disciplina - permitir ao auditor trabalhar, e está atento aos requisitos que se aplicam à organização a ser auditada. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- códigos locais, regionais e nacionais, leis e regulamentos
- contratos e acordos;
- tratados e convenções internacionais; e
- outros requisitos para as quais a organização é submetida

7.3.2 Conhecimento e habilidades genéricos de líderes da equipe auditora

Líderes da equipe auditora devem ter conhecimento e habilidades adicionais em liderança de auditoria para facilitar a conduta eficiente e efetiva da auditoria. Um líder de equipe da auditoria deve ser capaz de:

- planejar a auditoria e fazer uso efetivo de recursos durante a auditoria;
- representar a equipe da auditoria em comunicações com o cliente da auditoria e o auditado;
- organizar e dirigir os membros da equipe da auditoria;
- fornecer direção e orientação para auditores em treinamento;
- conduzir a equipe da auditoria para atingir a conclusões da auditoria;
- prevenir e solucionar conflitos; e
- preparar e completar o relatório de auditoria.

7.3.3 Conhecimento e habilidades específicos de auditores de sistemas de gestão da qualidade

Auditores de sistemas gestão da qualidade devem ter conhecimento e habilidades no seguinte:

a) métodos e técnicas relacionados com qualidade - permitir ao auditor examinar sistemas de gestão da qualidade e gerar constatações e conclusões da auditoria apropriados. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- terminologia da qualidade;
- princípios de gestão da qualidade e sua aplicação;
- e
- ferramentas de gestão da qualidade e sua aplicação (por exemplo controle estatístico de processo, análise de modo de falha e efeito, etc.).

b) processos e produtos, incluindo serviços - permitir ao auditor compreender o contexto tecnológico no qual a auditoria está sendo realizada. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- terminologia específica do setor;
- características técnicas de processos e produtos, incluindo serviços; e
- processos e práticas específicos do setor.

7.4. Educação, experiência profissional e treinamento e experiência em auditoria

7.4.1 Auditor

Um auditor deve ter:

- a) Completado uma educação suficiente para permitir a aquisição do conhecimento e habilidades descritos em 7.3.
- b) Experiência profissional que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades descritos em 7.3.3 e 7.3.4. A experiência profissional deve ser em uma posição técnica, gerencial ou profissional que envolva o exercício de julgamento, solução de problemas e comunicação com outro pessoal gerencial ou profissional, pares, clientes e/ou outras partes interessadas.

Parte da experiência profissional deve ser em uma posição onde as atividades empreendidas contribuam para o desenvolvimento de conhecimento e habilidades:

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

c) Treinamento em auditoria que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades descritos em 7.3.1. O treinamento pode ser provido pela própria organização da pessoa ou por uma organização externa;

d) Experiência em auditoria nas atividades descritas na cláusula 6. Esta experiência deve ter sido

adquirida sob a direção e orientação de um auditor que seja competente como líder de equipe da auditoria na mesma disciplina.

NOTA: A extensão de direção e orientação (aqui e em 7.4.2, 7.4.3 e na Tabela 1) necessária durante uma auditoria deve ser a critério do designado responsável por gerenciar o programa da auditoria e o líder da equipe da auditoria. Fornecer direção e orientação não implica em supervisão constante e não requer alguém designado somente para essa tarefa.

7.4.2 Líder da equipe auditora

Um líder de equipe de auditoria deve ter adquirido experiência adicional em auditoria para desenvolver o conhecimento e habilidades descritos em 7.3.2, sob a direção e orientação de outro auditor que é competente como líder da equipe auditora.

7.4.3 Auditores que auditam sistemas de gestão da qualidade e ambiental

Auditores de sistemas de gestão da qualidade ou sistemas de gestão ambiental que desejam se tornar auditores na segunda disciplina devem ter:

a) treinamento e experiência profissional necessários para adquirir o conhecimento e habilidades para a segunda disciplina; e

b) realizando auditorias que cubram o sistema de gestão na segunda disciplina sob a direção e orientação de um auditor que é competente como um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina. Um líder de equipe da auditoria em uma disciplina deve atender (a) e

(b) acima para se tornar um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina.

7.4.4 Níveis de educação, experiência profissional e treinamento e experiência em auditoria

As organizações devem estabelecer os níveis da educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria com os quais um

auditor precisa adquirir os conhecimentos e habilidades apropriados a um programa de auditoria, através da aplicação dos passos 1 e 2 do processo de avaliação, descrito em 7.6.2.

A experiência tem mostrado que os níveis apresentados na Tabela 1 são apropriados para auditores que realizam auditorias de certificação ou semelhantes. Dependendo do programa da auditoria níveis mais altos ou mais baixos podem ser apropriados.

Tabela 1 - Exemplo de Níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria para auditores que conduzem auditorias de certificação ou semelhantes

	Auditor	Auditor em ambas as disciplinas	Líder de equipe da auditoria
Educação	Educação secundária (ver nota 1)	O mesmo solicitado para auditor	O mesmo solicitado para auditor
Experiência profissional total	5 anos (ver nota 2)	O mesmo solicitado para auditor	O mesmo solicitado para auditor
Experiência profissional nos campos de gestão da qualidade ou ambiental	Pelo menos 2 anos do total de 5 anos	2 anos na segunda disciplina (ver nota 3)	O mesmo solicitado para auditor
Treinamento em auditoria	40 horas de treinamento em auditoria	24 horas de treinamento na segunda disciplina (ver nota 4)	O mesmo solicitado para auditor
Experiência em auditoria	4 auditorias completas em um total de pelo menos 20 dias de experiência em auditoria como um auditor-em-treinamento sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria (ver nota 5) As auditorias devem ser completadas dentro dos três últimos anos sucessivos	3 auditorias completas em um total de pelo menos 15 dias de experiência em auditoria na segunda disciplina sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina (ver nota 5) As auditorias devem ser completadas dentro dos dois últimos anos sucessivos	3 auditorias completas em um total de pelo menos 15 dias de experiência em auditoria atuando no função de um líder de equipe da auditoria sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria (ver nota 5) As auditorias devem ser completadas dentro dos dois últimos anos sucessivos

NOTA 1: Educação Secundária é a parte do sistema educacional nacional que vem posterior a fase primária ou elementar e é concluída antes da entrada na universidade ou instituição educacional semelhante.

NOTA 2: O número de anos de experiência profissional pode ser reduzido em um ano se a pessoa tiver completado a educação pós-secundária apropriada.

NOTA 3: A experiência profissional na segunda disciplina pode ser simultânea com a experiência profissional na primeira disciplina.

NOTA 4: O treinamento na segunda disciplina consiste em adquirir conhecimento dos padrões, leis, regulamentos, princípios, métodos e técnicas pertinentes.

NOTA 5: Uma auditoria completa é uma auditoria que cobre todos os passos descritos de 6.3 a 6.6. A experiência global em auditoria deve incluir toda a norma de sistema gestão.

7.5 Manutenção e melhoria da competência

7.5.1 Contínuo desenvolvimento profissional

O contínuo desenvolvimento profissional se preocupa com a manutenção e melhoria do conhecimento, habilidades e atributos pessoais. Isto pode ser alcançado por meios como experiência profissional adicional, treinamento, estudo privado, treinamento orientado, participação em reuniões, seminários e conferências ou outras atividades pertinentes. Auditores devem demonstrar seu contínuo desenvolvimento profissional.

As atividades de contínuo desenvolvimento profissional devem levar em conta mudanças nas necessidades do indivíduo e da organização, a prática de auditoria, padrões e outros requisitos.

7.5.2 Manutenção da habilidade de auditar

Os auditores devem manter e demonstrar sua habilidade de auditar através da participação regular em auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental.

7.6 Avaliação de auditor

7.6.1 Generalidades

A avaliação de auditores e líderes de equipe da auditoria deve ser planejada, implementada e

registrada conforme procedimentos do programa da auditoria de modo a fornecer um resultado que é objetivo, consistente, justo e confiável. O processo de avaliação deve identificar necessidades de treinamento e outras intensificações de habilidades.

A avaliação de auditores acontece nas seguintes diferentes fases:

- a avaliação inicial de pessoas que desejam se tornar auditores;
- a avaliação dos auditores como parte do processo de seleção de uma equipe auditoria descrito em 6.2.4;
- a avaliação contínua do desempenho de auditores de modo a identificar necessidades de manutenção e aperfeiçoamento de conhecimento e habilidades.

Os passos do processo descrito em 7.6.2 podem ser usados em cada uma dessas fases da avaliação

7.6.2 Processo de avaliação

O processo de avaliação envolve quatro passos principais.

Passo 1 - Identificar os atributos pessoais e o conhecimento e habilidades para atender às necessidades do programa de auditoria.

Ao decidir o conhecimento e habilidades apropriados devem ser considerados o seguinte:

- tamanho, natureza e complexidade da organização a ser auditada;
- objetivos e extensão do programa de auditoria;
- requisitos de certificação/registo e credenciamento;
- função do processo de auditoria na gestão da organização a ser auditada;
- nível de confiança requerido pelo programa de auditoria; e
- complexidade do sistema de gestão a ser auditado.

Passo 2 - Estabelecer o critério de avaliação.

O critério pode ser quantitativo como anos de experiência profissional, número de auditorias realizadas, horas de treinamento em auditoria ou qualitativo como ter demonstrado atributos pessoais, conhecimento ou desempenho das habilidades, em treinamento ou no local de trabalho.

Passo 3 - Selecionar o método de avaliação apropriado.

A avaliação deve ser realizada por uma pessoa ou um júri usando um ou mais dos métodos selecionados na Tabela 2. Ao usar a Tabela 2 deve ser notado o seguinte:

- os métodos esboçados representam uma série de opções e podem não se aplicar em todas as situações;
- os vários métodos esboçados podem diferir na sua confiabilidade; e
- tipicamente uma combinação de métodos deve ser usada para assegurar um resultado que seja objetivo, consistente, justo e confiável.

Passo 4 - Conduzir a avaliação.

Nesse passo as informações coletadas sobre a pessoa são comparadas contra o critério estabelecido no Passo 2. Quando uma pessoa não atende o critério, treinamento adicional, trabalho e/ou experiência em auditoria são requeridos. Seguido a isto deve haver uma reavaliação.

Um exemplo de como os passos do processo de avaliação poderiam ser aplicados e documentados no caso de um programa da auditoria interno hipotético é ilustrado na Tabela 3.

Tabela 2 - Métodos de avaliação

Método de avaliação	Objetivos	Exemplos
Análise crítica de registros	Verificar a formação do auditor	Análise de registros de educação, treinamento, emprego e experiência em auditoria
Realimentação positiva e negativa	Fornecer informações sobre como o desempenho do auditor é percebido	Pesquisas, questionários, referências pessoais, atestados, reclamações, avaliação de desempenho, análise crítica de seus pares
Entrevista	Avaliar atributos pessoais, habilidades de comunicação, verificar informações, testar conhecimento e coletar informações adicionais	entrevistas presenciais e por telefone
Observação	Avaliar atributos pessoais e a capacidade para aplicar conhecimento e habilidades	Execução de funções, auditorias testemunhadas, desempenho no trabalho
Teste	Avaliar atributos pessoais, conhecimento e habilidades e sua aplicação	exames orais e escritos, teste psicotécnico
Análise crítica após auditoria	Fornecer informações onde a observação direta pode não ser possível ou apropriada	Análise crítica do relatório de auditoria e discussão com o cliente da auditoria, auditado, colegas e com o auditor

Tabela 3 - Aplicação do processo de avaliação para auditor em um programa da auditoria interno hipotético

Áreas de competência	Passo 1 Atributos Pessoais, e conhecimento e habilidades	Passo 2 Critério de avaliação	Passo 3 Métodos de avaliação
Atributos pessoais	ético, mente aberta, diplomático, observador, perceptivo, versátil, tenaz, decidido e auto-confiante	Ter desempenho satisfatório no local de trabalho	Avaliação de desempenho
Conhecimento e habilidades genéricos			
Princípios, procedimentos e técnicas de auditoria	Habilidade para conduzir uma auditoria de acordo com procedimentos internos, em comunicação com colegas conhecidos do local de trabalho.	Ter completado curso interno de treinamento de auditor Ter executado três auditorias como membro de uma equipe da auditoria interna	Análise crítica de registros de treinamento Observação Análise crítica de pares
Sistema de gestão e documentos de referência	Habilidade para aplicar as partes pertinentes do manual do sistema de gestão e seus procedimentos relacionados.	Ter lido e entendido os procedimentos do manual do sistema de gestão pertinente aos objetivos, escopo e critério da auditoria	Análise crítica de registros de treinamento Teste Entrevista
Situações organizacionais	Habilidade para atuar efetivamente dentro da cultura da organização e da estrutura organizacional e de informação	Ter trabalhado para a organização durante pelo menos um ano, em uma função de supervisão	Análise crítica de registros de emprego
Leis aplicáveis, regulamentos e outros requisitos	Habilidade para identificar e entender a aplicação das leis pertinentes e regulamentos relacionados aos processos, produtos e/ou descarregas no ambiente.	Ter completado um curso de treinamento nas leis pertinentes as atividades e processos a serem auditados.	Análise crítica de registros de treinamento
Conhecimento e habilidades específicos da qualidade			
Métodos e técnicas relacionados com qualidade	Habilidade para descrever os métodos internos de controle da qualidade. Habilidade para diferenciar entre requisitos para testes ao longo do processo e finais.	Ter completado treinamento na aplicação de métodos de controle da qualidade. Ter demonstrado o uso no local de trabalho de procedimentos de testes ao longo do processo e finais.	Análise crítica de registros de treinamento Observação
processos e produtos, incluindo serviços	Habilidade para identificar os produtos, seu processo de fabricação, especificações e seu uso final.	Ter trabalhado no planejamento da produção como funcionário administrativo do planejamento de processo. Ter trabalhado no departamento de assistência técnica.	Análise crítica de registros de emprego
Conhecimento e habilidades específicos ambientais			
Métodos e técnicas de	Habilidade para entender	Ter completado	Análise crítica de registros

gestão ambiental	métodos para avaliar o desempenho ambiental.	treinamento em avaliação de desempenho ambiental.	de treinamento
Ciência ambiental e tecnologia	Habilidade para entender como a prevenção de poluição e os métodos de controle usados pela organização apontam os aspectos ambientais significantes da organização.	Ter seis meses de experiência profissional no controle e prevenção de poluição em um ambiente industrial semelhante.	Análise crítica de registros de emprego
Aspectos técnicos e ambientais de operações	Habilidade para reconhecer os aspectos ambientais da organização e seus impactos (por exemplo materiais, suas reações entre si e potenciais impactos no ambiente em caso de derramamento ou liberação). Habilidade para avaliar os procedimentos de resposta de emergência aplicáveis em incidentes ambientais.	Ter completado um curso interno de treinamento em armazenamento de materiais, mistura, uso, disposição e seus impactos ambientais. Ter completado treinamento no Plano de Resposta de Emergência e experiência como membro da equipe de resposta de emergência.	Análise crítica de registros de treinamento, conteúdo do curso e resultados Análise crítica de registros de treinamento e de emprego.