

# Auditorias a sistemas de gestão - ISO 19011

UFCD 5163 - 25h

Formadora: Carina Costa

# Na aula anterior.....

- ▶ Fluxo do Processo de auditorias
  - ▶ Planear (conclusão)
    - ▶ Contacto inicial com o auditado
    - ▶ Condução da revisão dos documentos
    - ▶ Seleção da equipa auditora
  - ▶ Executar
    - ▶ Implementação do programa de auditorias

# Hoje iremos abordar.....

- ▶ Fluxo do Processo de auditorias
  - ▶ Executar
    - ▶ Implementação do programa de auditorias
      - ▶ O momento da execução da auditoria
        - ▶ Condução da reunião de abertura;
        - ▶ Comunicação durante a auditoria;
        - ▶ Papeis e responsabilidades de guias e observadores;
        - ▶ Recolha e verificação de informação

## 4.3 - Executar: O momento da execução da auditoria

- ▶ A execução da auditoria respeita os seguintes critérios:

- 4.3.1 - Condução da reunião de abertura;

- 4.3.2 - Comunicação durante a auditoria;

- 4.3.3 - Papeis e responsabilidades de guias e observadores;

- 4.3.4 - Recolha e verificação de informação;

- 4.3.5 - Elaboração das constatações da auditoria;

- 4.3.6 - Preparação das conclusões da auditoria;

- 4.3.7 - Condução da reunião de encerramento.

## 4.3.1.1 - Condução da reunião de abertura

- ▶ Reunião com a gestão do auditado ou com os responsáveis pelas funções ou processos a auditar:
  - ▶ Confirmar o plano da auditoria
  - ▶ Apresentar a metodologia utilizada na realização da auditoria
  - ▶ Confirmar os canais de comunicação
  - ▶ Dar oportunidade para o auditado colocar questões

## 4.3.1.2 - Condução da reunião de abertura

- ▶ Nas auditorias internas feitas em pequenas organizações, a reunião de abertura pode ser informal e consistir em informar que vai ser realizada uma auditoria e explicar a sua natureza.
- ▶ Noutras situações terá de ser mais formal:
  - ▶ Registo de presenças
  - ▶ Dirigida pelo auditor coordenador

### 4.3.1.3 - Condução da reunião de abertura

- ▶ Em contexto formal ter em consideração os seguintes pontos (se apropriado):
  - ▶ Apresentação dos participantes e descrição dos seus papéis;
  - ▶ Confirmação dos objetivos, critérios e âmbito da auditoria;
  - ▶ Confirmação do horário da auditoria, data e hora da reunião de encerramento, reuniões intercalares, alterações de última hora;
  - ▶ Métodos e procedimentos da auditoria;
  - ▶ Informar que as evidências de auditoria são baseadas em amostragem e que existem elementos de incerteza quando se audita.

## 4.3.1.4 - Condução da reunião de abertura

- ▶ Confirmação de canais de comunicação;
- ▶ Confirmação do idioma a ser utilizado;
- ▶ Confirmação de que o auditado será mantido ao corrente do progresso da auditoria;
- ▶ Confirmação de disponibilidade de recursos e instalações necessárias à equipa;
- ▶ Confirmação de questões de confidencialidade;
- ▶ Confirmação de procedimentos de segurança no trabalho, emergência e segurança para a equipa;
- ▶ Confirmação da identidade, função e disponibilidade dos guias



## 4.3.1.4 - Condução da reunião de abertura

- ▶ Metodologia de elaboração do relatório;
- ▶ Classificação de não conformidades;
- ▶ Informação sobre as circunstâncias que podem pôr termo à auditoria;
- ▶ Informação de sistema de recurso relativo à realização ou às conclusões da auditoria.

## 4.3.2.1 - Comunicação durante a auditoria

- ▶ Pode ser necessário estabelecer disposições formais para a comunicação entre a equipa auditora e o auditado durante a auditoria
- ▶ A equipa auditora deve reunir periodicamente para trocar informações, avaliar o progresso da auditoria, e se necessário, redistribuir trabalho
- ▶ O auditor coordenador deve comunicar periodicamente ao cliente e auditado em que ponto de situação se encontra a auditoria
- ▶ Se surgir evidência de risco imediato e significativo que possa colocar em questão a auditoria, o auditor e o auditado, mutuamente, devem ser avisados

## 4.3.2.2 - Comunicação durante a auditoria

- ▶ Se se verificar que os objetivos da auditoria não são atingíveis o auditor coordenador deve relatar as razões ao cliente e auditado para se decidir a ação mais apropriada;
- ▶ Todas as alterações no âmbito da auditoria devem ser revistas e aprovadas pelo cliente auditado.

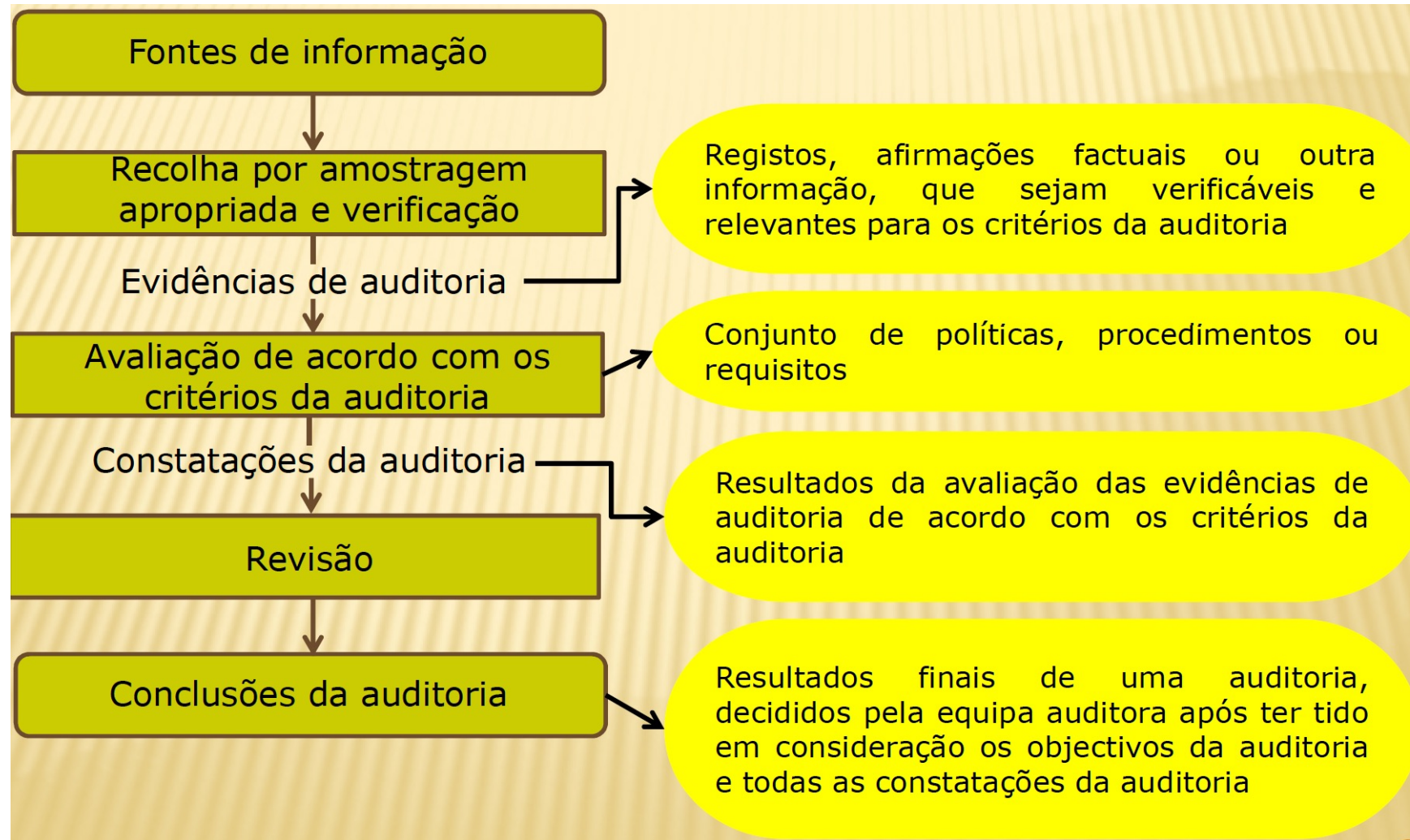
## 4.3.3 - Papéis e responsabilidade de guias e observadores

- ▶ Guias e observadores podem acompanhar a equipa mas não fazem parte dela;
- ▶ Os guias e observadores apoiam a equipa auditora e atuam a pedido do auditor coordenador;
- ▶ **Responsabilidades:**
  - ▶ Estabelecer contactos e horários para as entrevistas;
  - ▶ Combinar visitas a partes específicas do local ou organização;
  - ▶ Assegurar que as regras relativas à segurança são conhecidas e respeitadas pela equipa auditora;
  - ▶ Testemunhar a auditoria em nome do auditado;
  - ▶ Prestar esclarecimentos ou apoiar a recolha de informação.

## 4.3.4.1- Recolha e verificação de informação

- ▶ Durante a auditoria a informação relevante para os objetivos, âmbito e critérios da mesma deve ser recolhida;
- ▶ Recolher também informação que se relacione com as interfaces entre funções, atividades e processos;
- ▶ A informação é recolhida por amostragem e deve ser verificada;
  - ▶ Só a informação verificável pode constituir evidência da auditoria
  - ▶ As evidências da auditoria devem ser registadas
- ▶ As evidências da auditoria são baseadas em amostras da informação disponível (a auditoria não é exaustiva)
  - ▶ Existe um elemento de incerteza quando se audita
  - ▶ Quem atua com base nos resultados da incerteza deve estar consciente da incerteza

## 4.3.4.2 - Recolha e verificação de informação



### 4.3.4.3 - Recolha e verificação de informação

- ▶ Entrevistas com colaboradores e outras pessoas
- ▶ Observação de atividades
  - ▶ Incluindo ambiente e condições de trabalho
- ▶ Documentos
  - ▶ Política, objetivos, planos, procedimentos, normas, instruções, licenças e autorizações, especificações, desenhos, contratos e encomendas
- ▶ Registos
  - ▶ Inspeção, atas de reuniões, relatórios de auditorias, registo de programas de monitorização e os resultados de medições

### 4.3.4.3 - Recolha e verificação de informação

- ▶ Resumos de dados, análises e indicadores de desempenho
- ▶ Informação sobre os programas de amostragem e procedimentos para controlo dos processos de amostragem e medições
- ▶ Relatórios de outras fontes
  - ▶ Retorno de informação do cliente, outra informação de entidades externas, avaliações de fornecedores
- ▶ Bases de dados informáticos e páginas da Internet



## 4.3.4.4 - Recolha e verificação de informação

### ▶ **Condução de entrevistas:**

- ▶ Pessoas de níveis e funções apropriadas;
- ▶ Nas horas normais de trabalho e, se possível, no local de trabalho do entrevistado;
- ▶ Colocar o entrevistado à vontade;
- ▶ Explicar as razões da entrevista e as anotações tomadas;
- ▶ Iniciar pedindo uma descrição do trabalho do entrevistado;
- ▶ Evitar perguntas fechadas;
- ▶ Resumir a entrevista e revê-la com o entrevistado;
- ▶ Agradecer a participação e cooperação.