

ABNT NBR ISO19011:2012 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão

Essa norma foi elaborada para fornecer diretrizes para sistemas de gestão da qualidade e de meio-ambiente, mas na prática tem sido utilizada como guia para qualquer tipo de sistema de gestão (segurança da informação, segurança e saúde ocupacional etc.).

A norma não estabelece requisitos, apenas diretrizes, úteis principalmente para auditorias de primeira (internas) e segunda parte (em fornecedores), mas também para auditorias de terceira parte (organismos de certificação).

A norma leva em conta o risco de não se atingir os objetivos da auditoria e o de a auditoria interferir com os processos da organização que está sendo auditada.

Auditoria é definida como um “processo sistemático, documentado e independente para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios da auditoria são atendidos”. A comparação das evidências com os critérios leva às constatações de auditoria. Estas constatações, sob a luz dos objetivos da auditoria, devem produzir uma conclusão da auditoria. Uma constatação pode ser uma não-conformidade.

Toda auditoria deve ocorrer dentro de limites de tempo e espaço que configuram o escopo da auditoria. A auditoria é conduzida por uma equipe de auditores, mas também pode conter especialistas e observadores. Uma auditoria pode ter um ou mais clientes, para os quais o relatório final é destinado. O auditado deve indicar guias, que são testemunhas e facilitadores da auditoria.

Ao conjunto de auditorias definido para ocorrer em um período com um propósito específico chamamos de Programa de Auditoria. Para cada auditoria devemos elaborar um Plano de Auditoria com os arranjos e atividades específicas desta auditoria.

Princípios de auditoria: integridade, apresentação justa, devido cuidado profissional, confidencialidade, independência, abordagem baseada em evidências.

A gestão do Programa de Auditorias envolve o estabelecimento de objetivos, procedimentos, responsabilidades e autoridades, entre outros. Envolve também a implementação, monitoramento, análise crítica e melhoria contínua do programa com relação aos objetivos estabelecidos. Os registros devem ser mantidos como planejado.

Uma auditoria individual deve ser preparada e executada por auditores designados e competentes, usando métodos e critérios de amostragem apropriados. O relatório final é de responsabilidade do auditor líder, e sua distribuição criteriosa marca o fim da auditoria. Podem existir ainda auditorias de acompanhamento das ações corretivas.

As competências necessárias aos auditores devem ser estabelecidas, avaliadas e atestadas. Estas competências envolvem comportamento pessoal, conhecimentos e habilidades genéricas e aplicadas. Convém que os auditores líderes tenham experiência adicional. Critérios devem ser estabelecidos para manutenção e melhoria contínua do quadro de auditores.

A Lato Qualitas pode auxiliar sua empresa na gestão e execução de seu programa de auditorias internas e em fornecedores.