

Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão ISO19011



**Ana Machado
Sandra Silva**

LBC

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS



- Ana Machado
- Licenciada em Eng^a Biotecnológica
- Mestrado Integrado em Qualidade, Ambiente e Segurança
- Master em Gestão Estratégica
- Auditora SGS ICS
- Formadora SGS Academy
- Experiência profissional em SGQ segundo a NP EN ISO/IEC 17025 (desde 2001)
- Atualmente Responsável pelo Departamento de Certificações Alimentares da SGS Portugal

ana.machado@sgs.com



- Sandra Lampreia Silva
- Licenciada em Química Industrial - Ramo Qualidade
- Master em Gestão Estratégica
- Auditora SGS ICS e IPAC
- Formadora SGS Academy
- Experiência profissional em SGQ segundo a NP EN ISO/IEC 17025 (desde 2006)
- Atualmente Responsável pelo Departamento da Qualidade da SGS Portugal

sandra.silva@sgs.com

APLICABILIDADE: organizações que necessitem **planear** e **conduzir** auditorias internas ou externas a sistemas de gestão ou de gerir um programa de auditorias.

Estrutura da Norma

3. Definições
4. Princípios de auditoria
5. Gestão de um Programa de auditorias
6. Condução de uma auditoria
7. Competência e avaliação de auditores

Norma Portuguesa

NP EN ISO 19011
2019

Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão
(ISO 19011:2018)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management
(ISO 19011:2018)

Guidelines for auditing management systems
(ISO 19011:2018)

ICS
03.100.70, 03.100.79

COMPATIBILIDADE
Versão portuguesa da EN ISO 19011:2018

CÓDIGO DE PREÇO
X015

IDENTIFICAÇÃO
Número de homologação n.º 48/2019, de 2019
O presente documento substitui a NP EN ISO 19011:2012
(Ed. 2)

ELABORAÇÃO
C7 00 (ANQ)

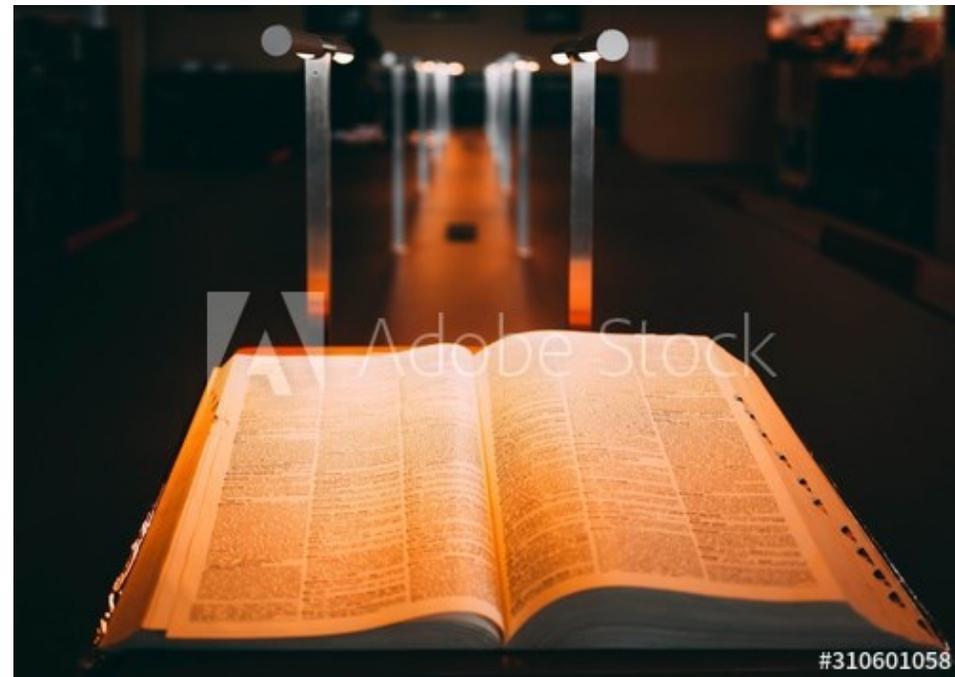
3ª EDIÇÃO
2019-05-15

© IPQ reprodução proibida

Instituto Português da  Qualidade

Rua António Gouveia,
1650-010 LISBOA, PORTUGAL
Tel: +351-212 946 800 Fax: +351-212 946 801
Email: ipq@ipq.pt Internet: www.ipq.pt

3. Definições



AUDITORIA

Processo **sistemático, independente e documentado** para obter **evidência objetiva** e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são **cumpridos**.



Auditoria

Processo **sistemático**, **independente** e **documentado** para obter evidência objetiva e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos.



Inspeção

Inspeção: Determinação da conformidade face a requisitos especificados.

NP EN ISO 9000:2015



TIPOS DE AUDITORIA



AUDITORIA INTERNA (1ª Parte)

Auditoria realizadas **por** ou **em nome** da própria organização.

Os Auditores Internos não devem ser responsáveis pela atividade auditada nem existir conflito de interesses. Pequenas organizações – podem não ser totalmente independentes, encorajar a objetividade.

TIPOS DE AUDITORIA

AUDITORIA EXTERNA (2ª Parte)

Auditoria **conduzida pelas partes com interesse na organização**, tais como clientes, diretamente ou em seu nome.

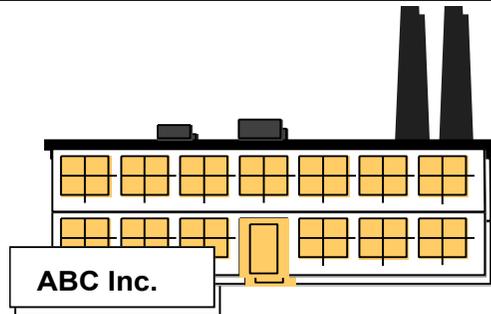
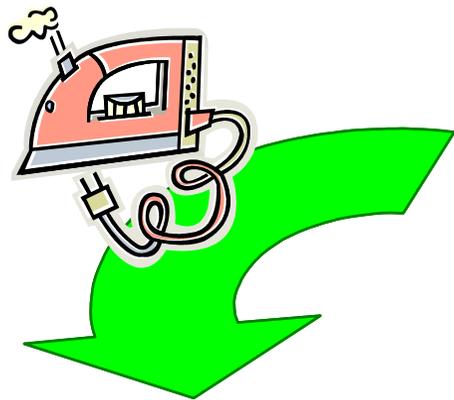


TIPOS DE AUDITORIA

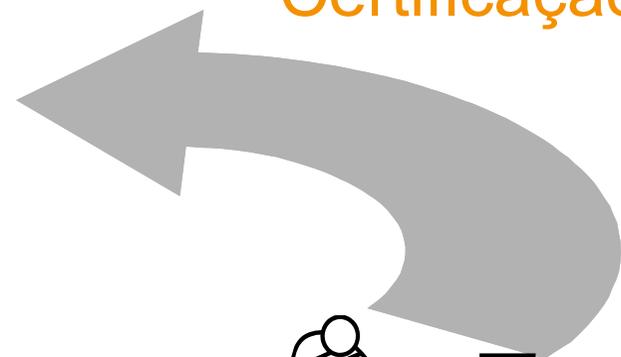
AUDITORIA EXTERNA (3ª Parte)

Auditorias realizadas por organizações independentes, tais como **as que proporcionam Certificação / Avaliação da conformidade ou agências governamentais.**

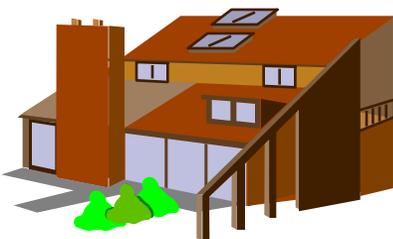
AUDITORIA INTERNA



Certificação

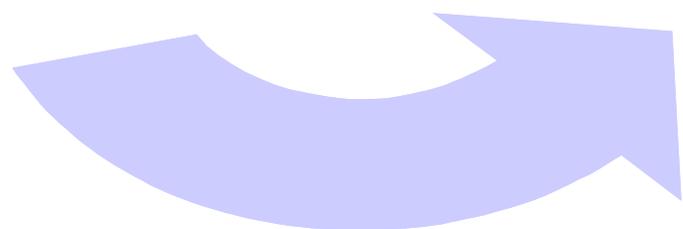


1ª Parte
Organização



2ª Parte
Clientes, Consumidores
ou Autoridades

Confiança



3ª Parte
Entidade Certificadora

AUDITORIA EXTERNA

AUDITORIA COMBINADA

Auditoria realizada conjuntamente **num único auditado a dois ou mais sistemas de gestão.**

AUDITORIA CONJUNTA

Auditoria realizada num **único auditado por duas ou mais organizações auditoras.**

EVIDÊNCIA OBJETIVA

Dados que dão **suporte à existência ou à veracidade de algo.**

Nota 1: Uma evidência objetiva pode ser obtida através de **observação, medição, ensaio** ou outros meios.

Nota 2: Para propósitos de auditoria, a **evidência objetiva consiste geralmente em registos, declarações relativas a factos** ou outra informação que seja relevante para os critérios da auditoria e verificável.

AUDITOR - pessoa que conduz uma auditoria.

EQUIPA AUDITORA - Um ou mais auditores que conduzem uma auditoria, se necessário com o suporte de peritos técnicos.

Nota 1: um auditor da equipa é designado como auditor coordenador

Nota 2: a equipa auditora pode incluir auditores em formação

OBSERVADOR - pessoa que acompanha a equipa auditora mas que **não atua como auditor**

PERITO TÉCNICO - Pessoa que proporciona conhecimento específico ou experiência qualificada à Equipa Auditora

Nota 1: os conhecimentos específicos ou experiência qualificada no que diz respeito à organização, ao processo, ou à atividade a auditar, à língua ou à orientação cultural

Nota 2: Um perito técnico não atua como auditor no âmbito da equipa auditora.

AUDITADO:

Organização a ser auditada

GUIA:

**Pessoa indicada pelo auditado
para dar apoio à equipa auditora**



AUDITORIA: Atividades de Investigação eu permitem recolher informação.

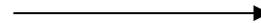


EVIDÊNCIAS DA AUDITORIA: registos, afirmações fatuais ou outra informação, que sejam relevantes para os **critérios de auditoria** e verificáveis



CRITÉRIOS DA AUDITORIA: conjunto de **requisitos** utilizados como referência em relação ao qual se comparam as **evidências objetivas**.

CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA: Resultados da avaliação das evidências de auditoria recolhidas face aos critério da auditoria .



OBJETIVOS DA AUDITORIA

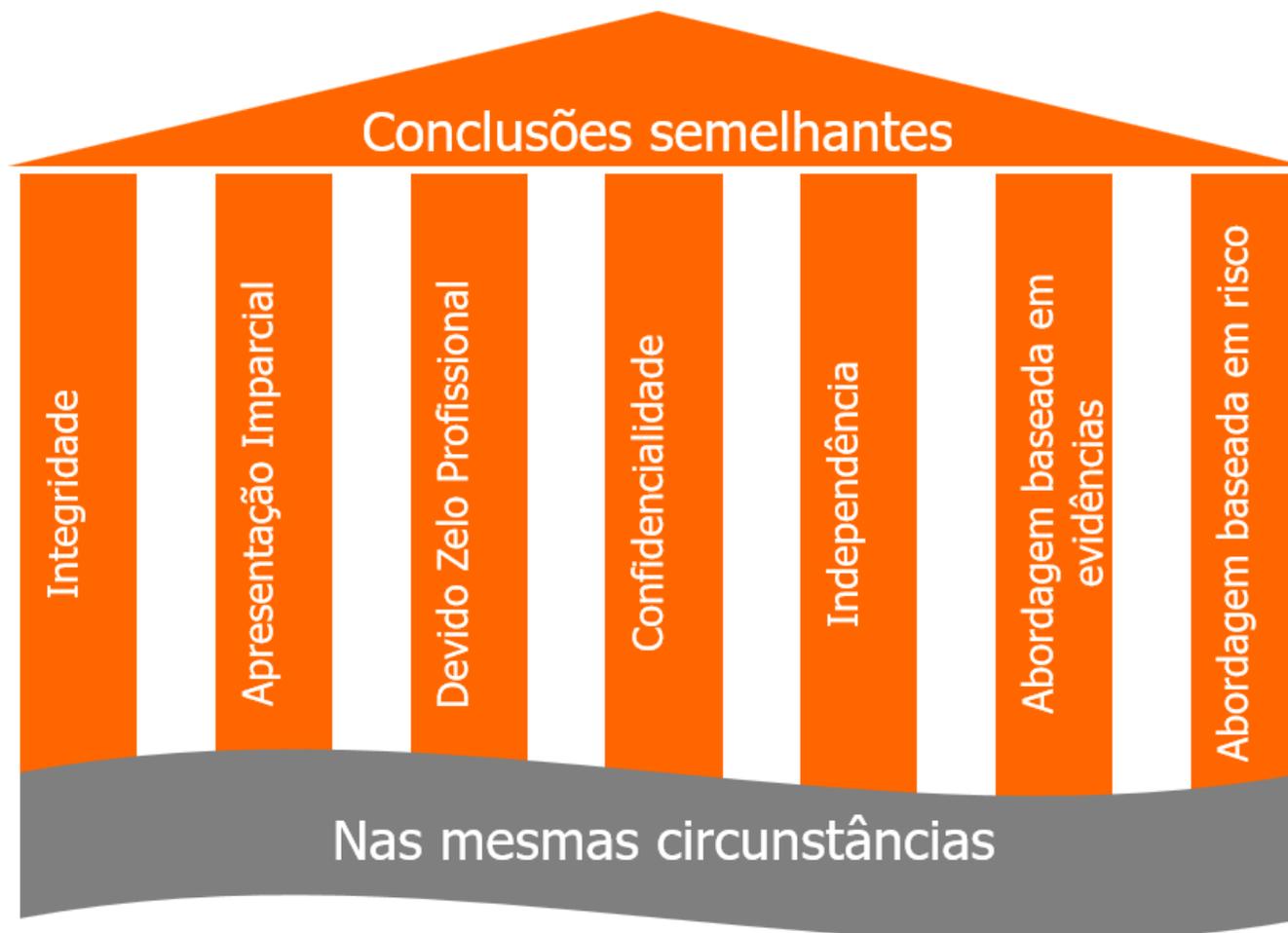


CONCLUSÕES DA AUDITORIA: resultado final de uma auditoria, **após serem tidos em consideração os objetivos da auditoria** e todas as constatações da auditoria.

4. Princípios de auditoria



Fornecer conclusões de auditoria suficientes e relevantes



A atividade de Auditoria basea-se num conjunto de 7 princípios:

1. Integridade
2. Imparcialidade
3. Zelo Profissional
4. Confidencialidade
5. Independencia
6. Abordagem baseada em evidências
7. Abordagem baseada no risco

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA

APRESENTAÇÃO IMPARCIAL – OBRIGAÇÃO DE RELATAR COM VERDADE E RIGOR

- Constatações de auditoria, conclusões de auditoria e relatórios de auditoria devem **refletir de forma verdadeira e precisa** as atividades avaliadas;
- **Relatar** obstáculos significativos encontrados durante a auditoria ou diferendos não resolvidos;
- **Comunicação** deve ser **verdadeira, precisa, objetiva, oportuna, clara e completa**

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA

DEVIDO ZELO PROFISSIONAL: APLICAÇÃO DE DILIGÊNCIA E DE JULGAMENTO NA AUDITORIA

- O auditor tem em conta na realização das suas tarefas a importância da área auditada e a confiança depositada em si pelo cliente da auditoria;
- Ter a **competência necessária** é um fator importante;
- Capacidade de efetuar julgamentos fundamentados em todas as etapas da auditoria.

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA**CONFIDENCIALIDADE – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- Agir com discrição no uso e proteção da informação adquirida/observada;
- **Não dar uso indevido às informações de auditoria** quer para obtenção de ganhos pessoais e/ou indevidos quer no tratamento adequado de informações confidenciais.

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA

INDEPENDÊNCIA – PILAR DA IMPARCIALIDADE E DA

OBJETIVIDADE DOS RESULTADOS DA AUDITORIA

- Os auditores devem ser **independentes e imparciais** às atividades que auditam (Dificuldade em Organizações de pequena dimensão)
- Agir de forma que seja livre de influências e de conflito de interesses
- Deverão manter a objetividade de forma a assegurar que os resultados e conclusões da auditoria são baseados em evidências

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA**ABORDAGEM BASEADA EM EVIDÊNCIAS: MÉTODO****RACIONAL PARA CHEGAR A CONCLUSÕES FIÁVEIS**

- Evidências de auditoria deverão ser verificáveis, baseadas em amostras da informação disponíveis
- Amostragem de forma adequada – criar confiança nas conclusões da auditoria

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA**ABORDAGEM BASEADA NO RISCO: UMA ABORDAGEM
DE AUDITORIA QUE CONSIDERA OS RISCOS E AS
OPORTUNIDADES**

- Esta abordagem deve influenciar substancialmente o planeamento, a condução e o relatório de auditorias
- Focar auditoria em assuntos significativos para o cliente de auditoria e para atingir os objetivos do programa de auditoria.