

**ORIENTAÇÃO ADICIONAL PARA OS AUDITORES QUANTO AO
PLANEAMENTO E À CONDUÇÃO DE AUDITORIAS**

Extensão do envolvimento entre o auditor e o auditado	Localização do auditor	
	Presencial (on-site)	Remota
Interação humana	Conduzir entrevistas Completar listas de verificação e questionários com a participação do auditado Conduzir revisões à documentação com a participação do auditado Amostragem	Através de meios de comunicação interativos: - conduzir entrevistas - observação do trabalho realizado com guia remoto - completar listas de verificação e questionários - conduzir revisões à documentação com a participação do auditado
Sem interação humana	Conduzir revisões à documentação (p. ex. registos, análises de dados) Observação do trabalho realizado Conduzir a visita ao local Completar listas de verificação Amostras (p. ex. produtos)	Conduzir revisões à documentação (p. ex. registos, análises de dados) Observar o trabalho realizado através de meios de vigilância, tendo em consideração requisitos sociais e exigências estatutárias e regulamentares Analisar dados

As atividades de auditoria presenciais (on-site) são realizadas nas instalações do auditado.
 Atividades de auditoria remotas são realizadas em qualquer local diferente das instalações do auditado, independentemente da distância.
 As atividades de auditoria interativas envolvem a interação entre o pessoal do auditado e a equipa auditora. Atividades não interativas envolvem interação humana com pessoas em representação do auditado, mas envolvem interação com equipamento, instalações e documentação.

A.2 Abordagem por processos à auditoria

- O recurso a uma “abordagem por processos” é um requisito de todas as normas ISO de sistemas de gestão.
- Os auditores deverão compreender que auditar um sistema de gestão é auditar os processos de uma organização e as suas interações em relação a uma ou mais normas de sistemas de gestão.
- Resultados consistentes e previsíveis são obtidos de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e geridas como processos interrelacionados que funcionam como um sistema coerente.

- Os auditores deverão usar de discernimento profissional durante o processo de auditoria e evitar concentrarem – se em requisitos específicos de cada secção.
- Algumas secções de normas de sistemas de gestão da ISO não se prestam facilmente a ser auditadas em termos de se proceder a comparações entre um conjunto de critérios.
- Nestas situações, os auditores deverão fazer uso do seu discernimento profissional para determinar se foi atingido o que é pretendido na cláusula.

A.4 Resultados do Desempenho

- Ao longo de toda a auditoria os auditores deverão focar-se no resultado que é pretendido do sistema de gestão.
- Processos e o que deles resulta é importante, mas o que conta são os resultados e o desempenho do sistema de gestão.
- Ter em consideração o nível de integração dos diferentes sistemas de gestão e dos resultados que se pretendem com os mesmos.
- A ausência de um processo ou documentação pode ser importante numa organização de risco elevado ou complexidade, mas não ser tão significativa em outras organizações.

A.5 Verificação da Informação

- Na medida em que tal seja possível, os auditores deverão considerar se a informação proporciona evidência objetiva suficiente para demonstrar que os requisitos estão a ser atingidos, na medida em que é:
 - a) completa (todo o conteúdo esperado está contido na informação documentada);
 - b) correta (o conteúdo está conforme com outras fontes confiáveis, tais como normas e regulamentos);
 - c) consistente (a informação documentada é consistente em si mesma e com documentos relacionados);
 - d) atual (o conteúdo está atualizado).
- Deverá ser também tido em consideração se a informação que está a ser verificada proporciona evidência objetiva suficiente para demonstrar que os requisitos estão a ser atingidos.
- Se a informação é proporcionada de forma diferente da que era esperada (p. ex. por outras pessoas, meios alternativos), deverá ser avaliada a integridade da evidência.
- É necessário cuidado especial com a segurança da informação devido aos regulamentos de proteção de dados aplicáveis (em particular para a informação que está fora do âmbito da auditoria, mas que também esteja contida no documento).

- Nas auditorias tanto se pode usar amostragem com base em discernimento (ver A.6.2) como amostragem estatística (ver A.6.3).
- É muito comum a amostragem com base no discernimento que é suportada na competência e na experiência da equipa auditora.
- Amostragem com base em discernimento considerar:
 - a) experiência de auditoria anterior dentro do âmbito da auditoria;
 - b) complexidade dos requisitos;
 - c) complexidade e interação dos processos da organização e dos elementos do sistema de gestão;
 - d) grau das alterações na tecnologia, no fator humano ou no SG;
 - e) riscos e oportunidades de melhoria previamente identificados;
 - f) resultados da monitorização dos sistemas de gestão.

A.7 Auditar a Conformidade num Sistema de Gestão

- A equipa auditora deverá ter em consideração se o auditado tem processos eficazes para:
 - a) identificar as exigências estatutárias e regulamentares que lhe incumbem e outros requisitos com que se tenha comprometido;
 - b) gerir as suas atividades, produtos e serviços para obter a conformidade com estes requisitos;
 - c) avaliar a situação da sua conformidade.
- Também deverá verificar se o auditado:
 - 1) tem um sistema eficaz para identificar alterações nos requisitos de conformidade;
 - 2) tem pessoas competentes para gerir os seus processos de conformidade;
 - 3) mantém e disponibiliza informação documentada apropriada relativa ao seu grau de conformidade;
 - 4) inclui requisitos de conformidade no seu programa de auditorias internas;
 - 5) trata de quaisquer situações de não conformidade;
 - 6) tem em consideração o desempenho da conformidade nas revisões pela gestão.

- Os auditores deverão confirmar que foram desenvolvidos processos adequados para determinar contexto e que os respectivos resultados proporcionem uma base confiável para a determinação do âmbito e para o desenvolvimento do SG.
- Procurar evidência objetiva relacionada com:
 - a) o(s) processo(s) ou método(s) usado(s);
 - b) a adequação e a competência das pessoas que contribuem para o(s) processo(s);
 - c) os resultados do(s) processo(s);
 - d) a aplicação dos resultados para determinar o âmbito e o desenvolvimento do sistema de gestão;
 - e) revisões periódicas de contexto, se adequado.

- Demonstrar o compromisso e a liderança ao assumir a responsabilidade pela eficácia do sistema de gestão
- Os auditores deverão obter evidência objetiva da medida em que a gestão de topo está envolvida na tomada de decisões relativas ao sistema de gestão.
- Isto pode ser alcançado pela revisão dos resultados de processos relevantes (por exemplo políticas, objetivos, recursos disponíveis, comunicações pela gestão de topo) e através de entrevistas ao pessoal para determinar o grau de envolvimento da gestão de topo.
- Confirmar que têm uma compreensão adequada das questões específicas da disciplina, conjuntamente com o contexto em que a respetiva organização opera.
- Os auditores não deverão focalizar-se apenas na liderança a nível da gestão de topo, mas deverão auditar também a liderança e o compromisso em outros níveis de gestão, conforme seja adequado.

A.10 Auditar riscos e oportunidades

- Uma auditoria à abordagem de uma organização à determinação de riscos e oportunidades não deverá ser executada como constituindo uma atividade isolada.
- Deverá estar implícita durante toda a auditoria de um sistema de gestão, incluindo quando se entrevista a gestão de topo.
- Passos a seguir evidência objetiva a coligir:
 - a) entradas usadas pela organização para a determinação dos seus riscos e oportunidades, que podem incluir:
 - - análise de questões externas e internas;
 - - as orientações estratégicas da organização;
 - - as partes interessadas relacionadas com sistema de gestão;
 - - fontes potenciais de risco.
 - b) métodos usados para avaliar os riscos e oportunidades.
- O tratamento dos riscos e oportunidades pela organização, incluindo o nível de risco que está disposta a aceitar e como é controlado, irá requerer a utilização de discernimento profissional por parte do auditor.

- Alguns sistemas de gestão requerem a aplicação de uma perspetiva de ciclo de vida aos respetivos produtos e serviços.
- As etapas num ciclo de vida incluem desde compra de matérias primas, até ao tratamento em fim de vida e o destino final.
- O auditor deverá usar o seu discernimento profissional quanto à forma como a organização aplicou uma perspetiva de ciclo de vida em termos da sua estratégia e de:
 - a) tempo de vida do produto ou serviço;
 - b) influência da organização na cadeia de fornecimento;
 - c) extensão da cadeia de fornecimento;
 - d) complexidade tecnológica do produto.

- Quando aplicável, o programa de auditoria de fornecedores deverá ser elaborado com os critérios de auditoria por tipo de prestador e de fornecedor externo. O âmbito da auditoria à cadeia de fornecimento poderá ser variável.

Questões a Considerar:

- a) Que registo de auditoria vai ser criado quando se utiliza este documento de trabalho?
- b) Que atividade de auditoria está ligada a este documento de trabalho em particular?
- c) Quem será o utilizador deste documento de trabalho?
- d) Que informação é necessária para preparar este documento de trabalho?

Para auditorias combinadas, os documentos de trabalho deverão ser elaborados de forma a evitar duplicação de atividades de auditoria integrando requisitos dos diferentes critérios.

- As fontes de informação escolhidas poderão variar de acordo com o âmbito e a complexidade da auditoria, poderão incluir:
 - a) entrevistas a colaboradores e a outras pessoas;
 - b) observação das atividades e do ambiente e condições de trabalho circunvizinhos;
 - c) informação documentada interna e externa;
 - d) Registos das várias atividades do SG;;
 - e) informação sobre os planos de amostragem utilizados;
 - f) relatórios de outras fontes e/ou outra informação relevante de partes externas e avaliações de fornecedores externos;
 - g) bases de dados informáticas e páginas da Internet;
 - h) simulação e modelagem.

A.15 Orientações para Visitas aos Locais do Auditado

Deverá ter-se em consideração:

a) planear a visita:

- confirmar com o auditado as disposições relativas à utilização de dispositivos móveis e de máquinas fotográficas, tendo em consideração questões de segurança e de confidencialidade;
- exceto para auditorias ad hoc não calendarizadas, assegurar que as pessoas a serem visitadas serão informadas quanto aos objetivos e âmbito da auditoria;

A.15 Orientações para Visitas aos Locais do Auditado

b) atividades presenciais (on-site):

- evitar quaisquer perturbações desnecessárias;
- assegurar que a equipa auditora está a utilizar os EPI;
- assegurar que os procedimentos de emergência são comunicados;
- calendarizar a comunicação para minimizar as interrupções;
- adaptar a dimensão da equipa auditora e o número de guias e observadores;
- não tocar ou manipular qualquer equipamento, exceto se explicitamente autorizado;
- se ocorrer qualquer incidente durante a visita o auditor coordenador deverá rever a situação com o auditado, se necessário, com o cliente da auditoria. Acordar quanto a auditoria ser interrompida, re-calendarizada ou continuada;
- se se fizerem cópias de documentos em qualquer suporte, solicitar antecipadamente autorização para tal e ter em consideração questões de confidencialidade e de segurança;
- ao tomar notas, evitar recolher informação pessoal exceto se requerido pelos objetivos ou pelos critérios da auditoria.

A.15 Orientações para Visitas aos Locais do Auditado

c) atividades em visitas virtuais

- assegurar que a equipa auditora utiliza os protocolos de acesso remoto acordados;
- se forem feitas cópias de ecrãs de qualquer tipo de documentos, pedir antecipadamente autorização e ter em consideração questões de segurança e de confidencialidade;
- se ocorre um incidente durante o acesso remoto, o auditor coordenador deverá rever a situação com o Auditado. Acordar quanto a auditoria ser interrompida, re-calendarizada ou continuada;
- utilizar plantas/diagramas dos locais remotos para referência;
- respeitar a privacidade durante as pausas da auditoria.

Deverá ser tida em consideração a eliminação de informação e de evidências de auditoria.

A auditoria virtual conduzida quando uma organização desenvolve trabalho ou presta serviços recorrendo a um ambiente on-line, permitindo que as pessoas executem os processos independentemente dos locais físicos onde se encontrem.

Auditoria remota - refere-se à utilização de tecnologia para recolha de informação, entrevistar um auditado, etc. quando os métodos presenciais não são possíveis ou desejados

Assegurar que a equipa auditora recorre aos protocolos remotos de acesso que tenham sido acordados, incluindo dispositivos, software, etc. requeridos;

- proceder a verificações técnicas prévias à auditoria;
- assegurar que estão disponíveis e são comunicados planos de contingência, incluindo a disponibilização de tempo extra de auditoria se necessário.

A competência do auditor deverá incluir:

- saber fazer técnico para usar o equipamento eletrónico adequado e outra tecnologia enquanto audita;
- experiência em conduzir reuniões virtuais.

Ao conduzir virtualmente a reunião de abertura ou a auditoria, o auditor deverá ter em consideração os seguintes itens:

- riscos associados à auditorias virtuais ou remotas;
- utilizar plantas/diagramas dos locais remotos para referência ou mapeamento da informação eletrónica;
- criando condições para a prevenção de disrupções e interrupções devidas a ruído de fundo;
- pedindo previamente autorização para colher imagens de écrans de documentos ou qualquer tipo de gravações, tendo em consideração questões de confidencialidade e de segurança;
- assegurar a confidencialidade e a privacidade durante as pausas da auditoria, p. ex. desligando os microfones e as câmaras.

Ter em consideração :

- a) as entrevistas deverão ser conduzidas junto de pessoas que desempenhem atividades ou tarefas dentro do âmbito da auditoria;
- b) Onde aplicável, deverão ser conduzidas nas horas normais de funcionamento, e, no local normal de trabalho da pessoa a ser entrevistada;
- c) Colocar à vontade a pessoa a ser entrevistada;
- d) Explicar as razões da entrevista e de quaisquer notas tomadas;
- e) poderão ser iniciadas pedindo às pessoas que descrevam o seu trabalho;
- f) deverá ser criteriosa a escolha dos tipos de questões a serem colocadas (p. ex. abertas, fechadas, perguntas orientadoras, questionários de apreciação);
- g) ter consciência das limitações da comunicação não verbal em ambientes virtuais; dever-se-á em contrapartida focalizar nos tipos de questões a usar para procurar evidência objetiva;
- h) os resultados da entrevista deverão ser resumidos e revistos com a pessoa entrevistada;
- i) dever-se-á agradecer a participação e a cooperação das pessoas entrevistadas.

A determinação da constatação deve considerar:

- a) seguimento de registos e conclusões de auditorias anteriores;
- b) requisitos do cliente da auditoria;
- c) exatidão, suficiência e adequação da evidência objetiva para dar suporte às constatações da auditoria;
- d) em que medida as atividades de auditoria planeadas são realizadas e atingidos os resultados planeados;
- e) constatações que ultrapassem a prática normal, ou oportunidades de melhoria;
- f) dimensão da amostra;
- g) categorização (se aplicável) das constatações da auditoria.

A.18.2 Registo das conformidades

- a) identificação dos critérios da auditoria;
- b) evidência(s) de auditoria;
- c) declaração de conformidade, se aplicável.

A.18.3 Registo das não conformidades

- a) descrição de ou referência a critérios da auditoria;
- b) Evidências (s) de auditoria;
- c) declaração de não conformidade;
- d) constatações da auditoria relacionadas, se aplicável.

A.18.4 Lidar com constatações relativas a múltiplos critérios

Existindo múltiplos critérios considerar o possível impacto nos critérios correspondentes ou similares de outros sistemas de gestão.

Dependendo do acordado com o cliente da auditoria, o auditor poderá propor quer:

- a) constatações separadas para cada critério; ou
- b) uma única constatação, combinando as referências aos múltiplos critérios.

Dependendo do acordado com o cliente da auditoria, o auditor poderá dar orientações ao auditado quanto à forma de responder a essas constatações.

A.18.4 Lidar com constatações relativas a múltiplos critérios

Existindo múltiplos critérios considerar o possível impacto nos critérios correspondentes ou similares de outros sistemas de gestão.

Dependendo do acordado com o cliente da auditoria, o auditor poderá propor quer:

- a) constatações separadas para cada critério; ou
- b) uma única constatação, combinando as referências aos múltiplos critérios.

Dependendo do acordado com o cliente da auditoria, o auditor poderá dar orientações ao auditado quanto à forma de responder a essas constatações.

Condução da Auditoria

Estabelecimento do
Contato Auditado

Determinação da
Exequibilidade

Revisão informação
documentada

Planeamento da
Auditoria

Atribuição das
tarefas à EA

Preparação dos
documentos trabalho

Guias e
observadores

Reunião de Abertura

Comunicação
durante a auditoria

Disponibilidade e
acesso informação

Revisão Infor. Doc.
durante auditoria

Recolha verificação
infor. documentada

Elaboração das
constatações

Preparação das
Conclusões auditoria

Condução reunião
de encerramento

Distribuição do
relatório auditoria

Encerramento da
Auditoria

Seguimento da
auditoria

