



AUDITORIAS INTERNAS, O AUDITOR **INTERNAL AUDITS, THE AUDITOR**

Introdução

Há requisitos para realizar auditorias internas, em quase todas as normas de gestão da qualidade, exemplo: ISO 9001 (1), ISO/IEC 17020 (2) e ISO/IEC 17025 (3). Mas os requisitos sobre os auditores, são algo limitados em todas estas normas. Neste *cook book*, o papel do auditor interno é discutido. Na ISO 19011 (4) as auditorias internas, bem como os requisitos para auditores internos, são descritos com mais detalhe.

Mandato do auditor

As auditorias internas devem ser uma atividade planeada. É importante que as auditorias internas sejam pedidas pela gestão de topo. O auditor interno deve ter um mandato claro e todo processo de auditorias internas, incluindo a gestão de incumprimentos e o mandato do auditor interno, devem estar claros para todas as partes envolvidas. O mandato para os auditores, a gestão de incumprimentos e outros assuntos importantes relacionados com as auditorias internas, devem estar descritos num documento do sistema de gestão da qualidade.

Uma das principais diferenças entre as auditorias internas e externas, é a possibilidade do auditor interno ser muito mais útil no trabalho do laboratório relativamente à melhoria contínua, em comparação com um auditor externo, cuja influência é mais restrita. Essa oportunidade deve ser aproveitada pelo auditor interno, de forma a tornar as auditorias internas tão valiosas quanto possível para a organização.

A independência do auditor

Normalmente, um auditor interno de outro departamento é escolhido para assegurar a independência do auditor. Mas se o laboratório tem poucos colaboradores, os requisitos de independência do auditor podem representar um problema. É possível utilizar um auditor interno pertencente ao departamento, quando o laboratório é pequeno, exemplo: menos de 10 colaboradores. É no entanto importante que o auditor não audite o seu próprio trabalho.

Quando são utilizados auditores internos que não fazem parte da entidade, a questão da independência deixa de ser relevante. Para laboratórios pequenos, a combinação de auditores internos pertencentes à entidade e auditores internos não pertencentes à entidade (consultores) pode ser uma boa solução. Exemplo: utilizar um consultor para ao menos uma das auditorias internas durante um ciclo de acreditação.

Confiança no auditor

Apesar do auditor estar a atuar sob mandato da gestão de topo do laboratório, o auditor deve, se possível, tentar evitar a identificação de colaboradores entrevistados durante a auditoria no relatório, especialmente se a informação providenciada pelo colaborador é negativa. De outra forma, o auditor poderá ter problemas em realizar a auditoria de uma forma que leve a uma verdadeira melhoria das atividades do laboratório.



EUROLAB “Cook Book” – Doc No.10

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

A competência, formação e qualificação do auditor

A gestão de topo do laboratório pede as auditorias internas e preferivelmente informa sobre o que deve ser focado nas auditorias internas. A competência necessária do auditor interno é decidida pela gestão que pede as auditorias. Por outras palavras, é possível que um auditor seja competente para alguns tipos de auditorias e não para outras.

Apesar da área específica a auditar decidir a competência necessária do auditor, é razoável ter alguns requisitos básicos para o auditor:

- conhecimento sobre os requisitos dos documentos, normalmente ISO/IEC 17025, guias de acreditação e nalguns casos ISO 9001. Pode também haver necessidade de estar a par de documentos que incluem requisitos voluntários e esquemas regulatórios,
- conhecimento sobre as atividades auditadas, apesar do conhecimento de outras áreas de atividade poder trazer constatações interessantes e pertinentes durante uma auditoria, normalmente um auditor com bom conhecimento sobre a área técnica a auditar é preferido na maior parte das auditorias internas durante um ciclo de acreditação,
- formação em técnicas de auditoria, exemplo: por participação em cursos de formação, mas também é possível obter formação através do acompanhamento de um auditor interno experiente, durante algumas auditorias.

Competências pessoais e atitude do auditor

O auditor interno não pode:

- agir como um polícia,
- agir como um amigo,
- deixar de ser um parceiro de discussão,
- deixar de estar consciente que o pessoal auditado está nervoso e desconfortável com a situação,
- deixar de tentar ajudar e melhorar ao mesmo tempo que mantém um adequado nível de independência.

Conselhos para o auditor

- lembre-se de se apresentar a todo pessoal que está a entrevistar,
- não peça o impossível, as atividades normais da entidade devem continuar,
- esteja consciente que nem todas as pessoas podem responder a todas as questões,
- seja ativo, não deixe que as pessoas entrevistadas liderem a auditoria, mas por outro lado, deve ouvir os entrevistados e deixá-los terminar,
- não se deixar prender em papeis e documentos, mas audite as verdadeiras atividades da entidade,
- não se deixe perder em detalhes e mantenha o foco nos assuntos importantes,
- entreviste várias pessoas,
- tire apontamentos claros o tempo todo, é difícil recordar o que foi discutido durante a manhã quando se está a elaborar o relatório ao fim do dia,
- “divulgue” os incumprimentos, é importante que os incumprimentos sejam entendidos e aceites pela entidade auditada e pelo pessoal,
- escolha amostras aleatórias, não verifique tudo,
- tente verificar e procurar evidências, não procure falhas,
- dê conselhos e procure melhorias,
- mantenha o programa dos trabalhos, se houver atrasos, informe as pessoas que aguardam,



EUROLAB “Cook Book” – Doc No.10

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

- pense sobre confidencialidade e independência, o pessoal entrevistado deve estar seguro de que o auditor, se possível, não irá revelar a origem das críticas, por outro lado, o auditor interno está a agir sob o mandato e ordem da gestão,
- não siga *checklists* de forma rígida, é importante saber improvisar.

Mandato e gestão de incumprimentos

É importante decidir qual o mandato do auditor antes do início da auditoria. Isto é da responsabilidade da gestão de topo. É também importante frisar que o auditor interno não é responsável por gerir incumprimentos. Isso é responsabilidade da gestão da entidade auditada.

Referencias

- [1] General requirements for the competence of testing and calibration laboratories (ISO/IEC 17025:2017)
- [2] Quality Management Systems - Requirements (ISO 9001:2015)
- [3] Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection (ISO/IEC 17020:2012)
- [4] Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing (ISO 19011:2002)

Ver também

- [1] Cook Book no. 9 Internal audits
- [2] Cook Book no. 14: Internal audits, audit report

EUROLAB “Cook Book” – Doc No.10

Traduzido para português pela RELACRE (membro EUROLAB)

INTERNAL AUDITS, THE AUDITOR

Publicação EUROLAB, aisbl, 2017

Versão Portuguesa

AUDITORIAS INTERNAS, O AUDITOR

Publicação RELACRE (EUROLAB Portugal), 2018

Mensagem Editorial

A RELACRE, Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal é uma Associação criada em 1991, que tem como missão apoiar e promover a Comunidade Portuguesa de Laboratórios e de Entidades de Avaliação da Conformidade Acreditadas, contribuindo para o seu reconhecimento na sociedade e para o desenvolvimento e credibilização da sua atividade.

A sua ação visa estabelecer relações sólidas e de confiança com os Associados e com outras partes interessadas, desenvolvendo ações que visam consolidar e promover as redes de conhecimento e divulgar o potencial de atuação e as competências dos Laboratórios.

No contexto da missão da RELACRE, de valorizar a sua ligação aos seus Associados, ciente da importância do conhecimento técnico, e da sua disseminação, promoveu a tradução dos Cookbooks da EUROLAB, no âmbito da interpretação associada aos diferentes requisitos da norma ISO/IEC 17025:2017, esperando que estes contribuam para fortalecer e consolidar a capacidade e a competitividade dos Laboratórios Acreditados de Portugal.

Autores:

Álvaro S. Ribeiro, António Vilhena, Ana Maria Duarte, Claudia Silva, João Alves e Sousa, Luis L. Martins, Noélia Duarte, Paulo Frias