10 páginas sobre…

Auditorias da Qualidade

"Não olhes para longe, despreocupando-se do que tens perto."
[Eurípedes]

palavras-chave

- QUALIDADE
- ISO 9001
- ISO 19011
- AUDITORIA
- MONITORIZAÇÃO
- GESTÃO INDUSTRIAL

resumo

A auditoria da qualidade é uma ferramenta de gestão utilizada para avaliar as actividades relacionadas com o sistema de gestão da qualidade, designadamente os SGQ normalizados pelas normas da série ISO 9000. Constitui um mecanismo de gestão de abordagem construtiva fundamental para a sua melhoria contínua.
Nas organizações onde se pretende ou já esteja implementado um SGQ certificado, é imperativa a realização de auditorias. Enquadrada nessa óptica surge a necessidade de qualificar técnicos com competências para fazer face a essas exigências normativas.
As auditorias de gestão da qualidade apoiam-se em procedimentos, atitudes e comportamentos criteriosos, exigindo uma preparação e aquisição de competências por parte dos recursos humanos envolvidos. Neste manual apresentam-se as características principais da actividade de auditoria da qualidade.
Para completar a informação sobre auditorias da qualidade deve ser consultado o manual prático de auditorias da qualidade onde estes e outros tópicos serão profundamente abordados.

FICHA TÉCNICA

IDENTIFICAÇÃO

DESIGNAÇÃO: 10 Páginas sobre Auditorias da Qualidade
NÚMERO: MI037
VERSÃO: 01
DATA de EMISSÃO: 9-10-2009
AUTOR: José Costa
APROVAÇÃO: Maria Merino

DESCRIÇÃO:
Constitui o manual a utilizar para gestão da qualidade e gestão industrial.

CAMPO DE APLICAÇÃO
Direcção de Produto e Serviço; Vector Formação Profissional e Vector Engenharia e Consultoria.

MOTIVO DA EDIÇÃO
Trata-se da primeira edição do documento para divulgação livre.

REGISTO DE VERSÕES

Versão	Data	Autoria	Validação	Aprovação
01	9-10-2009	José Costa	Maria Merino	Maria Merino
Assinatura				

REGISTO DE DETENTORES

Exemplar	Data	Entidade	Função	Validação
01	9-10-2009	Geprix	Entidade Formadora	
02	9-10-2009	José Costa	Autor	
03				
04				

REFERÊNCIAS

- Norma NP EN ISO 19011:2003
- Norma NP EN ISO 9001:2008
- Software ihmc: cmaptools - http://cmap.ihmc.us/

NOMENCLATURA E DEFINIÇÕES
Escrever aqui outras nomenclaturas e definições utilizadas e aplicáveis

- N.a. – Não aplicável.
- SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade
- Gestão de Topo – Administração da entidade

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

-

ÍNDICE

1. AUDITORIAS DA QUALIDADE 1
2. NORMA NP EN ISO 19011:2003 3
3. AS ETAPAS DA AUDITORIA 8
4. LISTA DE DOCUMENTOS E REGISTOS PARA UMA AUDITORIA 11
5. PROCEDIMENTO DE AUDITORIAS 12
6. EXEMPLOS 13
7. CONCLUSÕES 13

1. Auditorias da Qualidade

1.1. DEFINIÇÃO

De acordo com a norma NP EN ISO 19011:2003: "Auditoria - é um processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos".

De acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008, as organização devem conduzir auditorias internas em intervalos de tempo planeados para avaliar se o sistema de gestão da qualidade está conforme com os requisitos

da Norma e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela organização e se está implementado e mantido com eficácia.

Para isso, deve ser planeado um programa de auditorias de acordo com a importância dos processos, das áreas a serem auditadas e com os resultados de auditorias anteriores.

1.2. ALGUMAS FRASES-CHAVE

Critérios de Auditoria	Evidências de Auditoria	Programa de Auditoria	Plano da Auditoria	Auditor	Auditorias Combinadas	Auditorias Conjuntas	Etapas da Auditoria
Auditorias não programadas	Relatório da Auditoria	Seguimento da Auditoria	Fecho da Auditoria	Registos da Auditoria	Constatação	Não conformidade	Cliente da Auditoria
Auditado	Competência profissional	Equipa auditora	Perito Técnico	Âmbito da Auditoria	Observação	Auditorias de 1º, 2ª e 3ª parte	Princípios da Auditoria
Correcção	Acção Correctiva	Acção Preventiva	Auditoria Interna	Desempenho da auditoria	Melhoria contínua - PDCA		

Algumas destas frase-chave são abordadas no presente documento. Outras serão abordadas no manual prático de auditorias.

1.3. AS PARTES NUMA AUDITORIA

Numa organização são diversas as entidades, colectivas ou individuais que se relacionam com a mesma. Normalmente a própria empresa representa a 1ª parte; Os clientes e fornecedores são 2ª parte; e outras entidades relacionadas com a empresa mas que não fazem parte do objecto principal de actividade são 3ª parte.

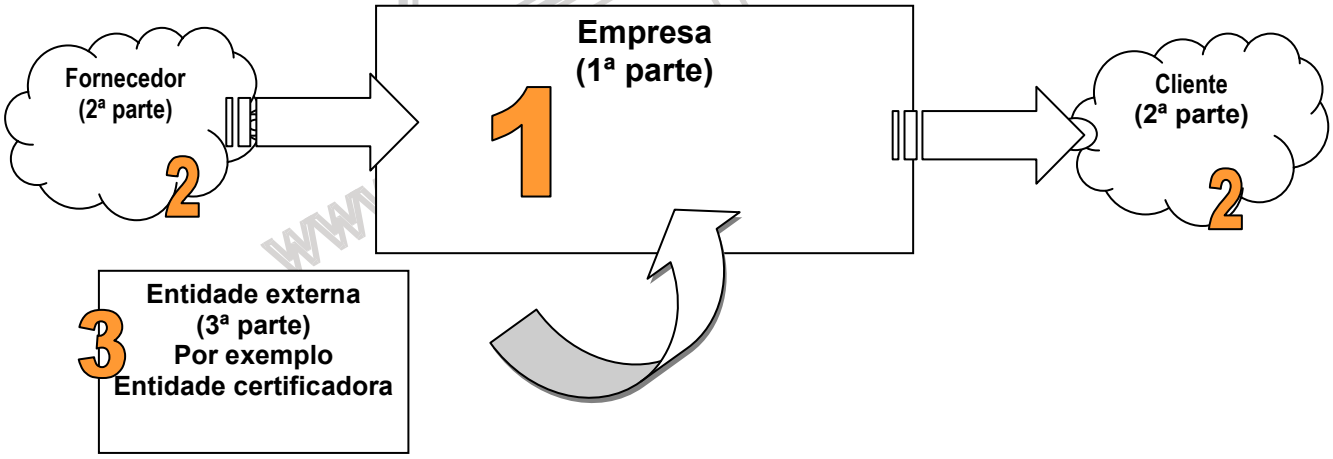


Figura 1 – Auditorias de 1ª, 2ª e 3ª parte

As auditorias de 1ª parte são auditorias internas feitas pela própria empresa com recurso a auditores internos. As de 2ª parte são realizadas por/a Clientes ou Fornecedores. As de 3ª parte são realizadas por entidades externas, como por exemplo a auditoria de certificação do SGQ.

1.4. TIPOS DE AUDITORIA

Auditoria de concessão - Auditoria da qualidade realizada para efeitos de concessão da acreditação/certificação na sequência de análise de processo de candidatura.

Auditoria de acompanhamento - Auditoria da qualidade realizada para efeitos da manutenção da acreditação/certificação.

Auditoria de renovação - Auditoria da qualidade realizada para efeitos de renovação da acreditação/certificação.

Auditoria de extensão - Auditoria da qualidade realizada para efeitos de tornar extensível a acreditação/certificação a novos domínios bem definidos, não abrangidos pela acreditação/certificação anterior.

Auditoria de seguimento - Auditoria da qualidade destinada a avaliar a adequabilidade e os resultados de medidas correctivas decorrentes de não conformidades verificadas em auditorias anteriores.

Auditoria interna – Auditoria de 1ª parte destinada a avaliar o cumprimento interno dos requisitos do SGQ e das normas aplicáveis, bem como o cumprimento das directivas, procedimentos e instruções de trabalho da organização. Os auditores deste tipo de auditoria devem ser imparciais pelo que não podem auditar a sua própria área de trabalho, nem podem ter com a área de trabalho auditada uma relação profissional directa.

1.5. ÂMBITO DE AUDITORIA

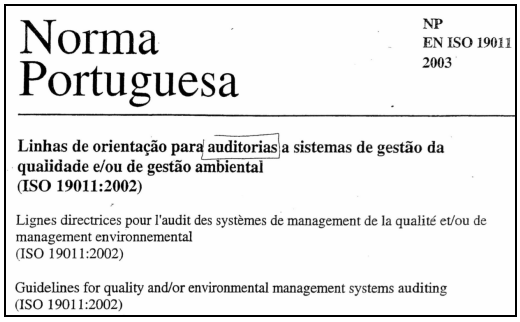
Auditoria ao sistema - Avaliação das diferentes funções da organização quanto à adequabilidade e aplicação relativa a um referencial normativo ou de procedimento.

Auditoria do processo - Avaliação de processos e tarefas para verificar a sua adequabilidade e eficácia relativa aos procedimentos e instruções estabelecidos.

Auditoria ao produto/serviço - Avaliação de uma amostra de produtos/serviços previamente inspeccionados e aceites.

2. Norma NP EN ISO 19011:2003

A norma NP EN ISO 19011:2003 estabelece as linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental, traduzindo um dos referenciais principais para todas as pessoas envolvidas no planeamento, realização e monitorização dos resultados de auditorias da qualidade.



Norma Portuguesa

NP
EN ISO 19011
2003

Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental
(ISO 19011:2002)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et/ou de management environnemental
(ISO 19011:2002)

Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing
(ISO 19011:2002)

Figura 2 . Folha de rosto da norma ISO 19011

2.1. PRINCÍPIOS DE AUDITORIA

A norma NP EN ISO 19011:2003 refere um conjunto de princípios que devem ser cumpridos aquando da realização de qualquer auditoria, designadamente:

1. Conduta ética;
2. Apresentação imparcial;
3. Devido cuidado profissional;
4. Independência;
5. Abordagem baseada em evidências;

2.2. GESTÃO DE UM PROGRAMA DE AUDITORIAS

A norma aponta o seguinte diagrama interpretativo do processo para a gestão de um programa de auditorias, assente na metodologia PDCA – Planear, Executar, Verificar e Actuar.

O programa de auditoria pode incluir, a título de exemplo:

- O conjunto das auditorias internas que cubra o SGQ da organização;
- Auditorias de 2ª parte a fornecedores ou clientes;
- Auditorias de 3ª parte para efeitos de certificação de um produto ou processo;

Planeamento

Para realizar uma auditoria programada a mesma deve estar planeada de acordo com um procedimento escrito onde se identificam as tarefas e responsabilidades das pessoas envolvidas quer sejam auditores, auditados ou outros.

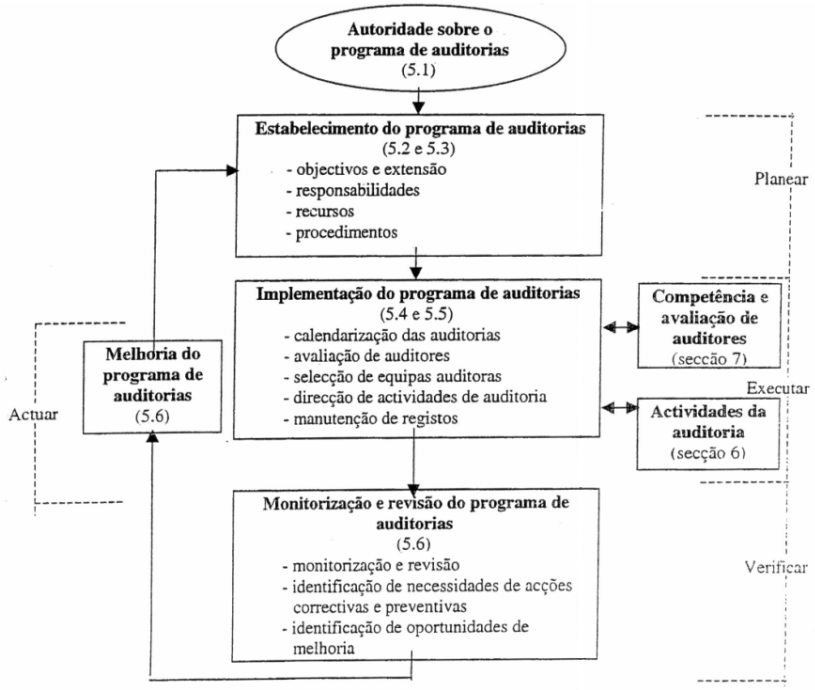


Figura 3 – Fluxo do processo para a gestão de um programa de auditorias (Fonte: NP EN ISO 19011:2003)

Objectivos

O programa de auditoria deve identificar os objectivos e extensão da mesma de modo a orientar o planeamento e realização da auditoria. De acordo com a norma, para formular os objectivos da auditoria pode ter-se em consideração, por exemplo: prioridades da gestão; intenções comerciais; requisitos do sistema de gestão; requisitos estatutários, legais ou contratuais; necessidade de avaliação de fornecedores; requisitos de clientes; necessidade de outras partes interessadas; riscos para a organização.

Extensão

A extensão de um programa de auditoria define qual o alcance que a auditoria deve tomar. Pode variar em função do tempo ou outros recursos disponíveis. Também será influenciada pela dimensão, natureza e complexidade da organização a ser auditada.

2.3. RESPONSABILIDADES E RECURSOS

A responsabilidade pela gestão do programa de auditorias deve ser atribuída a pessoa ou pessoas com competências técnicas e de gestão sobre auditorias devendo ter uma boa percepção do negócio ou actividade alvo da auditoria. O planeamento, objectivos e extensão da auditoria devem ser definidos ou aprovados por estes responsáveis.

A realização de uma auditoria também implica a alocação de diversos recursos, designadamente tempo e afectação de pessoas. Assim, no programa de auditorias devem estar sempre identificados, pelo menos: Os recursos financeiros necessários; as técnicas de auditoria a aplicar; os procedimentos de definição e verificação

da competências dos auditores; identificar a disponibilidade dos auditores ou peritos a envolver na auditoria; a extensão da auditoria; o tempo necessário e outras contingências de deslocação, alojamentos, ou outras.

2.4. IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

Para implementar o programa de auditorias deve-se:

- Comunicar o programa às partes envolvidas;
- Coordenar as actividades da auditoria com as actividades auditadas;
- Garantir as competências dos auditores incluindo a verificação da sua formação contínua;
- Confirmar a selecção da equipa auditora;
- Confirmar a provisão dos recursos necessários;
- Confirmar a condução da auditoria de acordo com o programa;
- Verificar o controlo dos registos das actividades das auditorias;
- Confirmar a revisão, aprovação e distribuição dos relatórios da auditoria às partes interessadas;
- Confirmar o seguimento de auditoria, se aplicável.

2.5. REGISTOS DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

Os registos são documentos, fotos ou outros suportes que traduzam a realidade do cenário alvo da auditoria no momento em que foi planeada e realizada e podem ser:

- Registos da realização da auditoria;
- Registos da revisão do programa de auditorias;
- Registos relacionados com o pessoal auditor;

Os registos devem ser conservados e mantidos por tempo pré-definido.

2.6. MONITORIZAÇÃO E REVISÃO DO PROGRAMA DE AUDITORIAS

O programa de auditorias deve ser analisada de tempos a tempos podendo ser actualizado e alterado, designando-se por revisão do programa de auditorias. Esta análise visa avaliar se os objectivos foram atingidos e se são aplicáveis as oportunidades de melhoria eventualmente identificadas. Os resultados desta análise e consequente revisão devem ser reportados à gestão de topo. Desta análise deve resultar o apuramento de diversos indicadores que traduzam o desempenho das auditorias realizadas.

2.7. ACTIVIDADES DA AUDITORIA

As auditorias são compostas por diversas fases ou etapas. A norma NP EN ISO 19011:203 esboça-as na imagem seguinte.

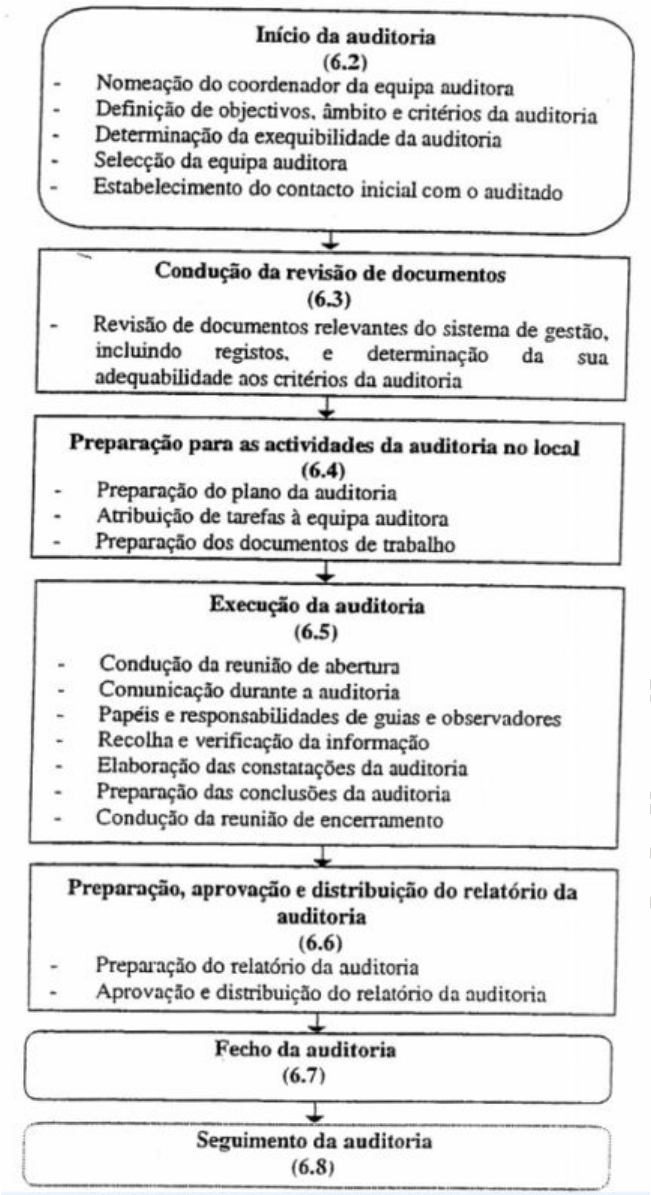
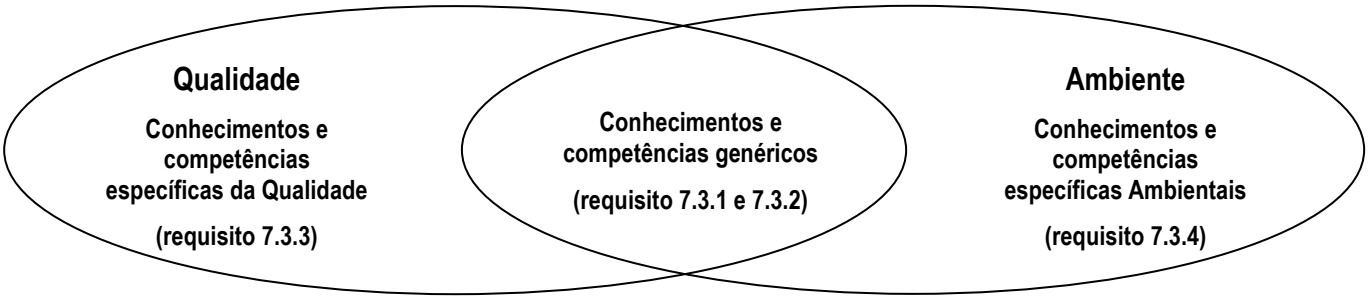


Figura 4 – Visão geral das actividades típicas de auditoria (Fonte: Norma NP EN ISO 19011:2003)

2.8. COMPETÊNCIAS DOS AUDITORES

A confiança e credibilidade do processo de auditoria depende em grande parte das competências de quem conduz a auditoria. A competência de um auditor resulta dos seus atributos pessoais conjugados com a sua capacidade de aplicar os conhecimentos e competências técnicas, obtidos de escolaridade, experiência profissional ou formação.



Escolaridade	Experiência profissional	Formação como auditor	Experiência em auditorias
Requisito 7.4			

Atributos pessoais
Requisito 7.2

Figura 5 – Conceitos de Competência (fonte: Norma NP EN ISO 19011:2003)

3. As etapas da Auditoria

As auditorias podem ser sintetizadas no mapa conceptual seguinte:

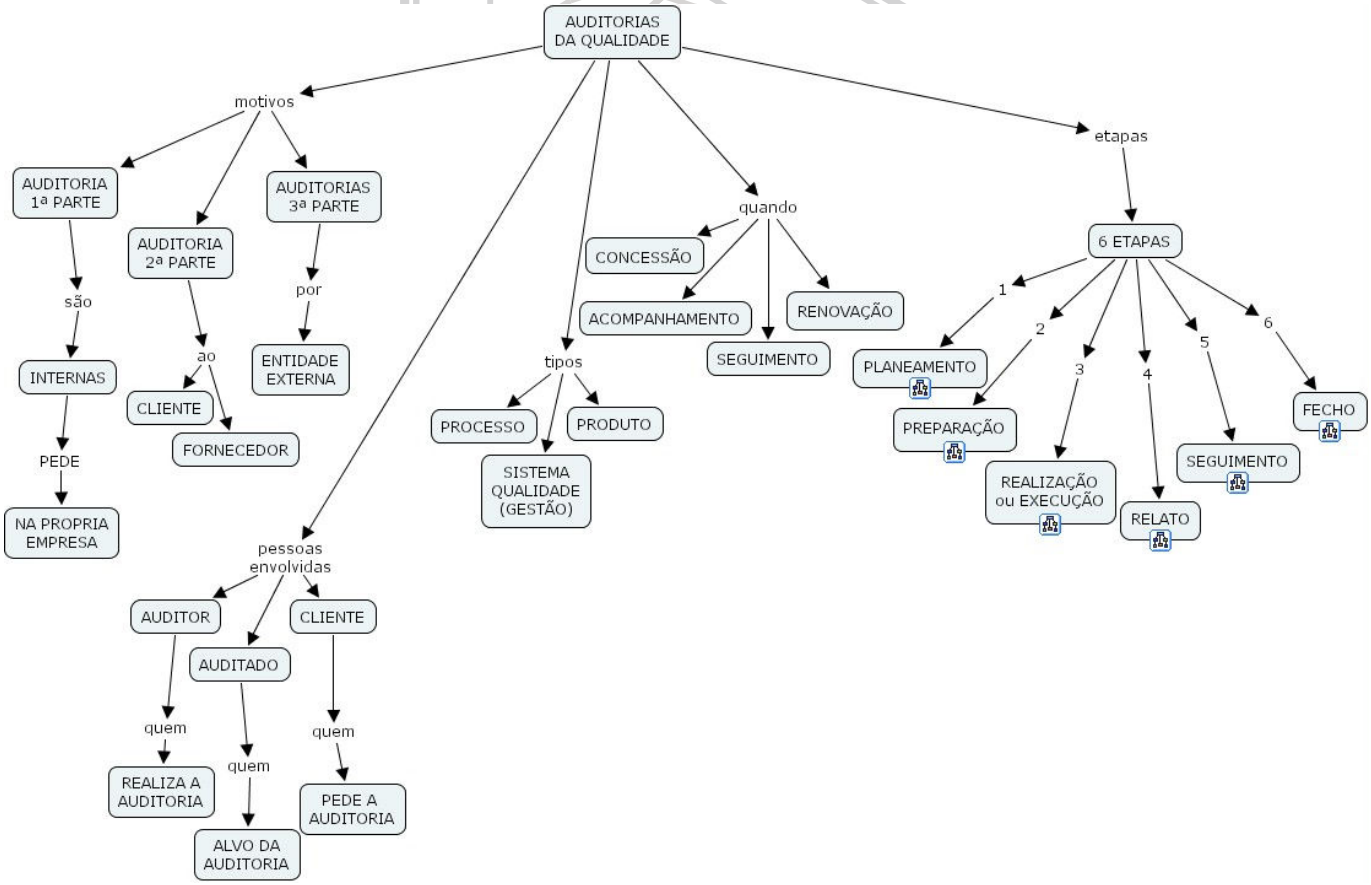


Figura 6 – Mapa conceptual das auditorias da qualidade (Fonte: J.Costa)

3.1. PLANEAMENTO DA AUDITORIA

O mapa conceptual seguinte ilustra a estrutura do planeamento da auditoria.

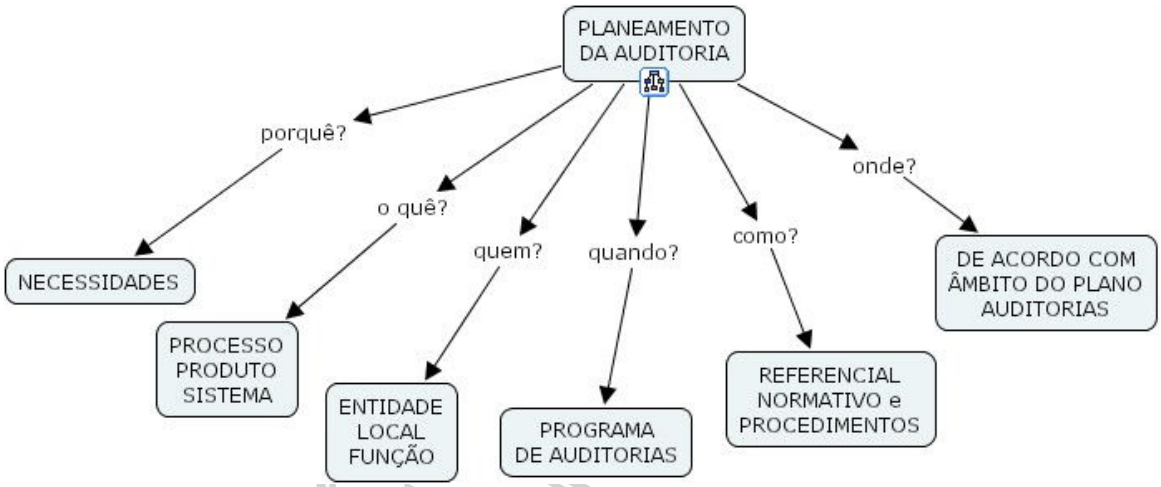


Figura 7 – Mapa conceptual do planeamento das auditorias (Fonte: J.Costa)

3.2. PREPARAÇÃO DA AUDITORIA

O mapa conceptual seguinte ilustra a estrutura da preparação da auditoria.

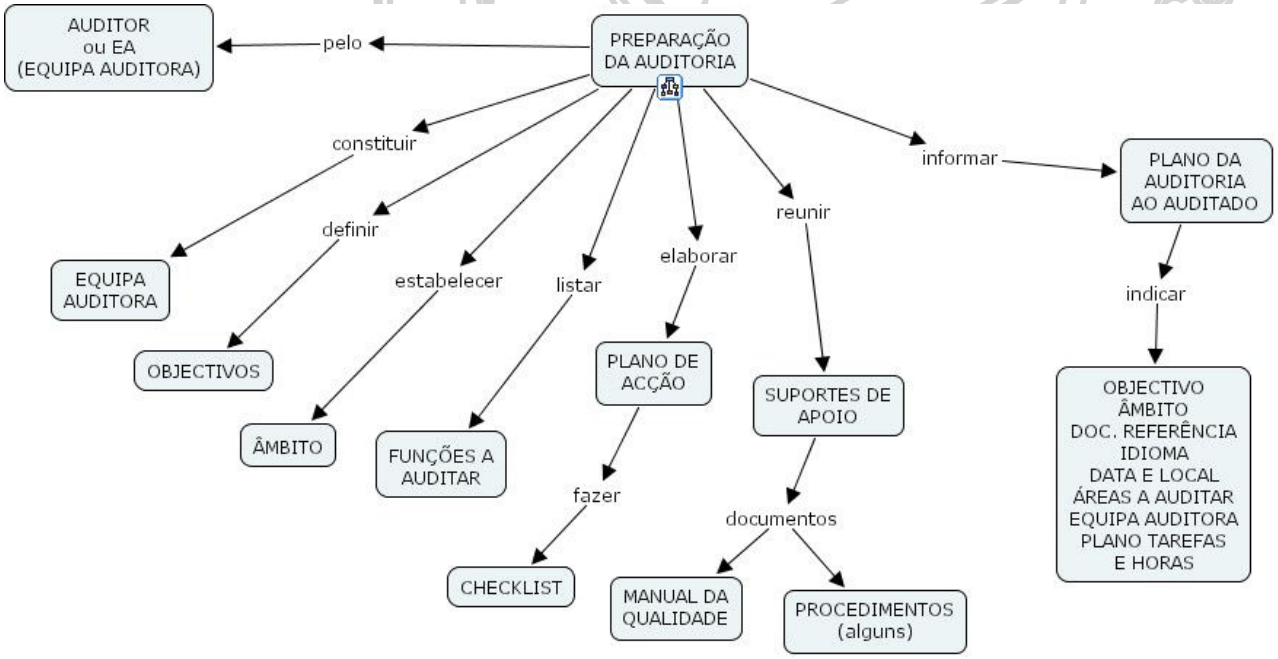


Figura 8 – Mapa conceptual da preparação das auditorias (Fonte: J.Costa)

3.3. REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

O mapa conceptual seguinte ilustra a estrutura da realização da auditoria.

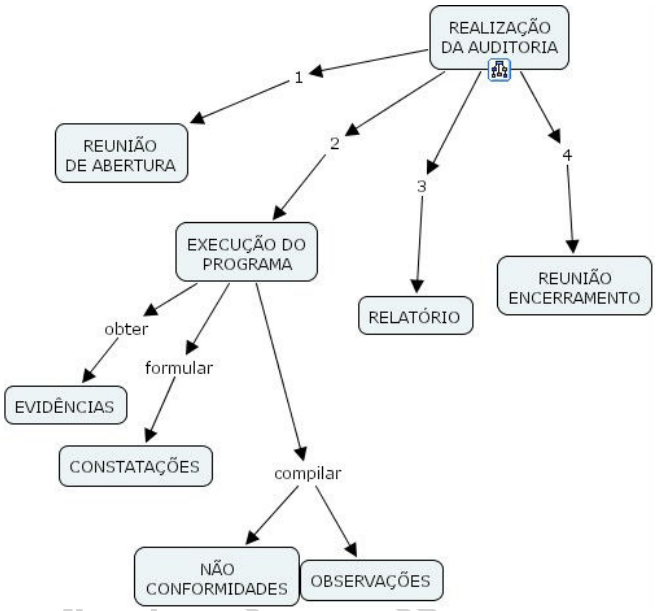


Figura 9 – Mapa conceptual da realização das auditorias (Fonte: J.Costa)

3.4. RELATÓRIO DA AUDITORIA

O mapa conceptual seguinte ilustra a estrutura do relatório da auditoria.

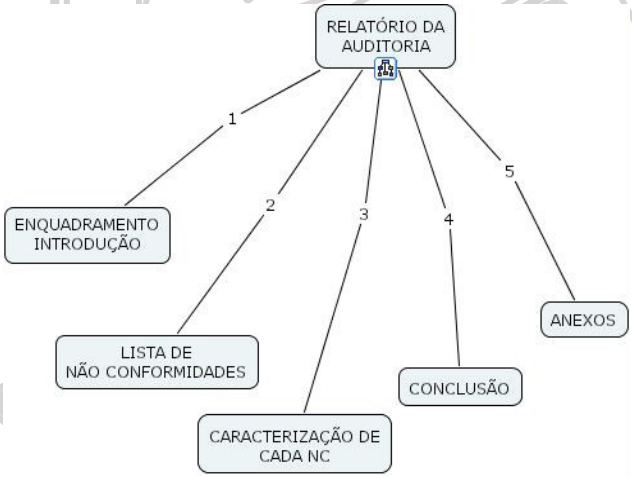


Figura 10 – Mapa conceptual do relatório da auditoria (Fonte: J.Costa)

3.5. SEGUIMENTO DA AUDITORIA

O mapa conceptual seguinte ilustra a estrutura do seguimento da auditoria.

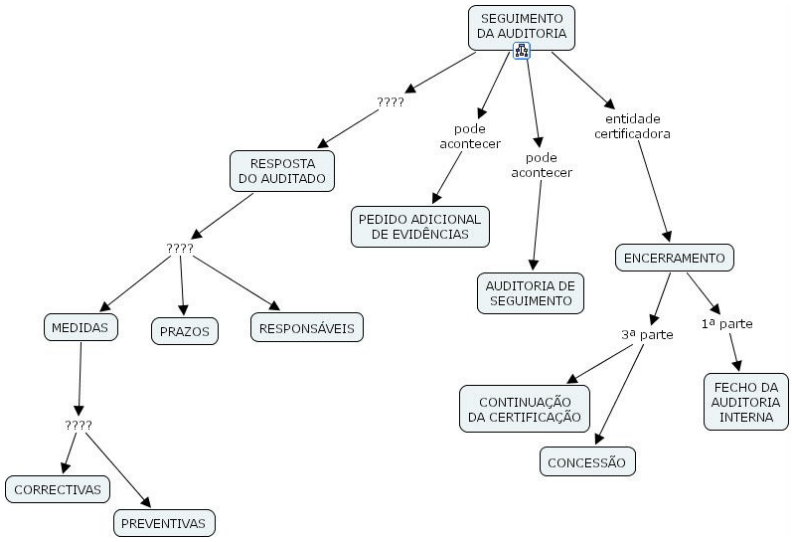


Figura 11 – Mapa conceptual do seguimento da auditoria (Fonte: J.Costa)

3.6. FECHO DA AUDITORIA

O mapa conceptual seguinte ilustra a estrutura do fecho da auditoria.

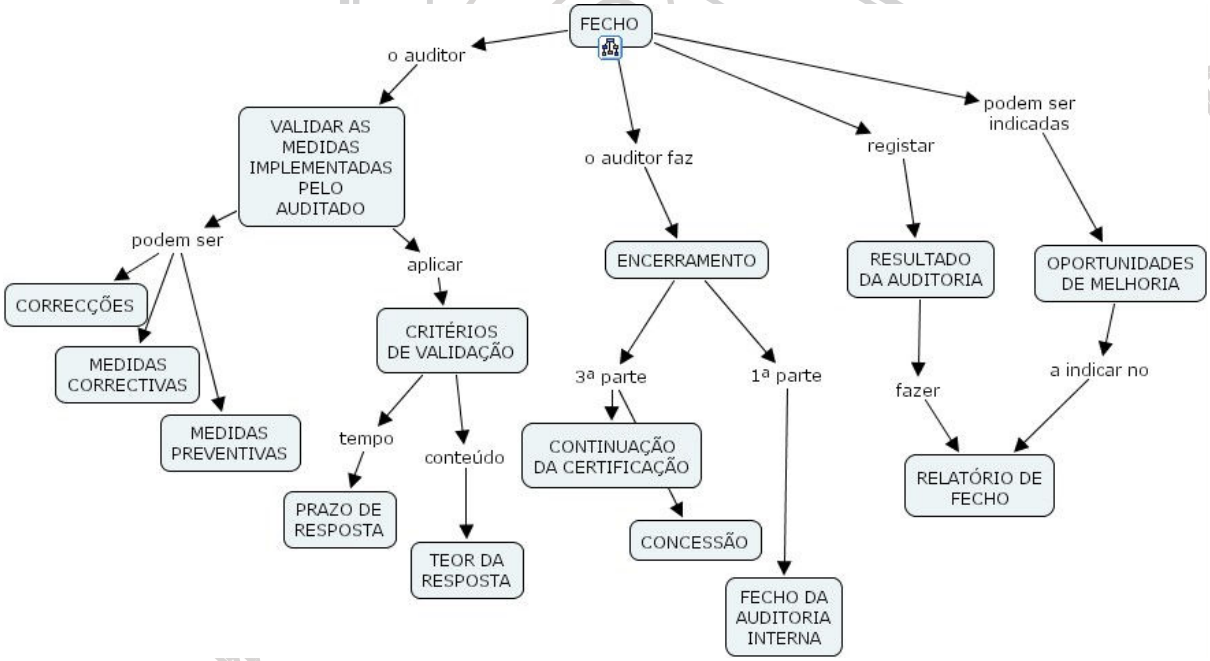


Figura 12 – Mapa conceptual do fecho da auditoria (Fonte: J.Costa)

4. Lista de Documentos e Registos para uma Auditoria

- Procedimento de Auditorias;
- Programa anual de auditorias;
- Lista de verificação de documentos para preparação de auditoria;

- Plano da auditoria;
- Registo da qualificação de auditores;
- Registo de abertura da auditoria;
- Registo de não conformidades;
- Lista de verificação de actividades a desenvolver na condução da auditoria;
- Lista e registo de pessoas contactadas durante a condução da auditoria;
- Resumo de não conformidades e observações registadas durante a auditoria;
- Plano de monitorização das correcções, acções correctivas e preventivas;
- Registo do fecho da auditoria;
- Relatório e plano de melhorias para a próxima auditoria;

5. Procedimento de Auditorias

A redacção do procedimento de programação e realização de auditorias deve conter, no mínimo:

- Planeamento e calendarização da auditoria;
- Instruções de verificação e garantia da competência dos auditores, auditores coordenadores e peritos;
- Metodologia de selecção de equipas auditoras, seus papéis e responsabilidades;
- Forma de condução das auditorias incluindo as de seguimento;
- Manutenção dos registos da auditoria;
- Monitorização do desempenho e da eficácia do programa de auditorias;
- Relato dos resultados globais do programa de auditorias à gestão de topo

As auditorias devem ser realizadas de acordo com um procedimento escrito. A seguir refere-se sucintamente uma possível estrutura desse procedimento.

0 - PROCESSO	*Indicar aqui qual a designação do processo do SGQ onde se insere o procedimento*
1 - PROCEDIMENTO	AUDITORIA
2 – OBJECTIVOS E CAMPO DE APLICAÇÁO	*Indicar aqui quais os objectivos do procedimento*
3 - TERMINOLOGIA	*Indicar aqui definições e terminologias aplicáveis*
4 – REFERÊNCIAS NORMATIVAS	*Indicar aqui as referências evocadas no restante documento*
5 – DONO DO PROCESSO	*Indicar aqui quem é o responsável pela execução deste procedimento*

6 – DESCRIÇÃO				
INPUT	**FLUXOGRAMA**	**DESCRIÇÃO DA FASE**	**OUTPUT**	**RESPONSÁVEL**
Referir aqui as entradas para a etapa	*Esboçar aqui o fluxograma da fase*	*Descrever a fase 1*	*Referir aqui as saídas da etapa*	*Identificar o responsável pela fase*
		Descrever a fase 2		
		…		

7 – ANEXOS	*Indicar aqui os documentos anexos do procedimento*

8 – CONTROLO DE EDIÇÕES					
Edição	**Data**	**Pág. Nº**		**Comentários**	**Aprovação (ass.)**

9 – CONTROLO DA DISTRIBUIÇÃO					
Nº Exemplares	Data		Função	Destinatário	Validação (ass.)
10 – TIPO DE DOCUMENTO					

Elaborado:	Verificado:	Aprovado:
Nome	*Nome*	*Nome*
Data: ___/___/___	Data: ___/___/___	Data: ___/___/___

6. Exemplos

Exemplos práticos sobre como planear, realizar e monitorizar auditorias poderão ser consultados no manual prático de auditorias da Geprix. Solicite-o pelo correio electrónico info@geprix.com.

7. CONCLUSÕES

7.1. CONCLUSÃO

As auditorias da qualidade são um requisito obrigatório dos SGQ normalizados. Assim, devem cumprir com um conjunto de especificações quer das normas da série ISO 9000, quer com requisitos normativos próprios como a norma ISO 19011.

As auditorias podem ser de diversos tipos e âmbitos. Podem abranger, além da própria entidade, clientes e fornecedores. Podem visar o sistema de gestão, os processos ou o próprio produto/serviço.

É fundamental a reunião de competências adequadas nos auditores e responsáveis pelo planeamento e realização de auditorias de modo a estruturar e realizar auditorias assertivas respondendo aos requisitos normativos e aos objectivos das organizações alvo das mesmas.

As auditorias de qualidade são o único acontecimento capaz de parar toda a actividade produtiva, mobilizar todos os recursos disponíveis, exigir a presença na empresa da gestão de topo e de todos os funcionários, mesmo aqueles que deviam estar no exterior em serviço urgente, e impedir as visitas de clientes e fornecedores.

A certificação em qualidade segundo as normas ISO está perfeitamente inserida no quotidiano das empresas, deixou de ser uma moda para passar a ser uma exigência. É exigida por clientes, fornecedores e, indirectamente, até por consumidores. As empresas recorrem a consultores e especialistas para prepararem manuais de qualidade cada vez mais dinâmicos e úteis que sejam fiéis aos requisitos normativos e que orientem eficazmente as organizações. Neste sentido, as auditorias da qualidade são um factor fundamental para a produtividade das empresas e consequentemente da economia.

7.2. "CURVA DA POLACA (*)"

(*) "Curva da Polaca" é a expressão para designar outros temas de interesse, na sequência do apresentado no presente documento.

Outros documentos com interesse nesta temática são:

- Gestão da Qualidade pela norma ISO 9001:2008;
- PDCA;