

Gestão da Qualidade – Auditorias da Qualidade

Uma **AUDITORIA** é um processo sistemático, independente e documentado, para obter evidência objetiva e respetiva avaliação objetiva com vista a determinar em que medida os critérios de auditoria são cumpridos.

EVIDÊNCIAS OBJETIVAS são dados que dão suporte à existência ou à veracidade de algo.

EVIDÊNCIAS DE AUDITORIA são registos, afirmações factuais ou outra informação, que sejam relevantes para os critérios de auditoria e verificáveis.

CRITÉRIO DE AUDITORIA é um conjunto de requisitos utilizados como referência em relação aos quais as evidências objetivas são comparadas.

CONSTATAÇÕES DE AUDITORIA são resultados da avaliação das evidências de auditoria face aos critérios da auditoria. As Constatações de Auditoria indicam:

CONFORMIDADE, que é a satisfação de um requisito.

NÃO CONFORMIDADE, que é a não satisfação de um requisito.

CONCLUSÕES DE AUDITORIA é o resultado final de uma auditoria, após serem tidos em consideração os objetivos da auditoria e todas as constatações da auditoria.

COMPETÊNCIA é a aptidão para aplicar conhecimento e saber-fazer para atingir os resultados pretendidos.

RISCO é o efeito da incerteza.

AUDITADO é a organização a ser auditada.

CLIENTE DA AUDITORIA é quem requer a auditoria.

EQUIPA AUDITORA é a pessoa ou pessoas que conduzem uma auditoria.

AUDITOR é a pessoa que conduz uma auditoria.

PERITO TÉCNICO é a pessoa que proporciona conhecimento específico ou experiência qualificada à equipa auditora.

Tipos de Auditorias:

- **Auditorias Internas ou de 1ª Parte (Organização Auditada)** – são realizadas pela organização aos seus próprios processos. Os auditores podem ser da própria organização ou contratados (internos ou externos).
- **Auditorias de 2ª Parte (Cliente)** – são auditorias realizadas por um cliente à organização auditada.
- **Auditorias de 3ª Parte (Entidade Certificadora)** – uma entidade certificadora confirma e certifica a organização auditada, o que confere confiança aos clientes, consumidores, autoridades, ...

PRINCÍPIOS DE AUDITORIA fazem da auditoria uma ferramenta eficaz e fiável de suporte às políticas e aos controlos de gestão. Proporcionam informação sobre a qual uma organização pode atuar para melhorar o seu desempenho.

- **Integridade (pilar do profissionalismo)** – os auditores devem: realizar o seu trabalho com ética, honestidade e responsabilidade; iniciar uma auditoria apenas se têm competência para o fazer; ser imparciais, permanecendo justo e isento de influências e estar cientes de quaisquer influências que poderão ser exercidas sobre os seus juízos.
- **Imparcialidade** – obrigação de relatar com verdade e rigor.
- **Zelo Profissional** – aplicação de diligência e de julgamento no decurso da auditoria.

- **Confidencialidade** – segurança da informação.
- **Independência** – pilar da imparcialidade e da objetividade das conclusões de auditoria.
- **Abordagem baseada em Evidências** – método racional para chegar a conclusões da auditoria fiáveis e reprodutíveis num processo de auditoria sistemático.
- **Abordagem baseada no Risco** – uma abordagem à auditoria que tem em consideração os riscos e as oportunidades.

INDEPENDÊNCIA DOS AUDITORES – os auditores devem estar libertos de quaisquer influências ou tendências que possam pôr em causa a sua isenção e objetividade. Todas as pessoas e organizações envolvidas numa auditoria devem respeitar a independência e integridade ao auditor.

As **Não Conformidades** podem ser falhas devidas ao não cumprimento dos requisitos da norma, da deficiente implementação do SGQ e da deficiente implementação de um requisito contratual, legal ou regulamentar.

Quando se deteta uma **Não Conformidade** deve apresentar-se os factos verbalmente, devem ser tomadas notas, deve ser preparado um rascunho e para finalizar deve ser realizada uma reunião privada com a equipa auditora.

NÃO CONFORMIDADES MAIORES são mais graves, põem em causa a satisfação do cliente, põem em causa a qualidade, não cumprem a lei ou norma e impedem a certificação.

NÃO CONFORMIDADES MENORES são menos graves, são oportunidades de melhoria e não impedem a certificação.