

NORMA
BRASILEIRA

ABNT NBR
ISO
19011

Segunda edição
16.04.2012

Válida a partir de
16.05.2012

Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão

Guidelines for auditing management systems

ICS 03.120.10; 13.020.10

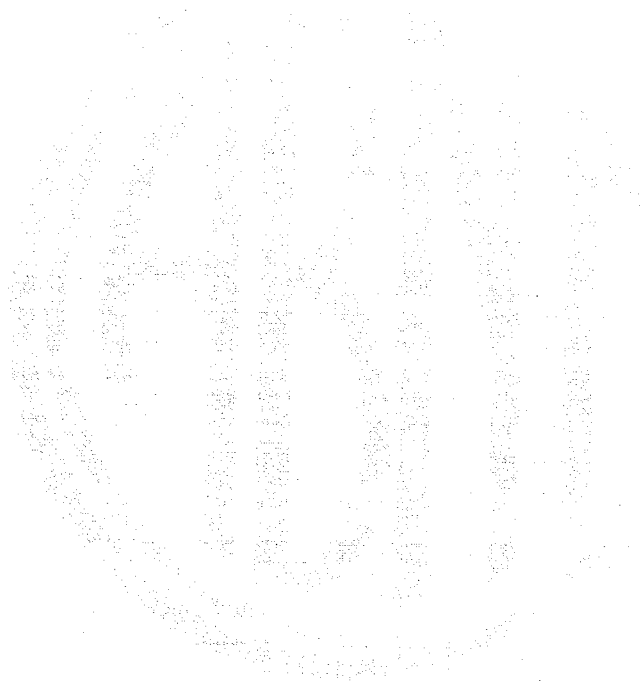
ISBN 978-85-07-03370-7



ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA
DE NORMAS
TÉCNICAS

Número de referência
ABNT NBR ISO 19011:2012
53 páginas

© ISO 2011 - © ABNT 2012



© ISO 2011

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT, único representante da ISO no território brasileiro.

© ABNT 2012

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 3974-2346

abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

Sumário

Página

Prefácio Nacional	iv
Introdução	vi
1 Escopo	1
2 Referências normativas	1
3 Termos e definições	1
4 Princípios de auditoria	4
5 Gerenciando um programa de auditoria	6
5.1 Generalidades	6
5.2 Estabelecendo os objetivos do programa de auditoria	8
5.3 Estabelecendo o programa de auditoria	8
5.3.1 Papéis e responsabilidades da pessoa que gerencia o programa de auditoria	8
5.3.2 Competência da pessoa que gerencia o programa de auditoria	9
5.3.3 Determinando a abrangência de um programa de auditoria	9
5.3.4 Identificando e avaliando os riscos do programa de auditoria	10
5.3.5 Estabelecendo procedimentos para o programa de auditoria	10
5.3.6 Identificando recursos para o programa de auditoria	11
5.4 Implementando o programa de auditoria	11
5.4.1 Generalidades	11
5.4.2 Definindo os objetivos, escopo e critérios para uma auditoria individual	12
5.4.3 Selecionando os métodos de auditoria	12
5.4.4 Selecionando os membros da equipe de auditoria	13
5.4.5 Atribuindo responsabilidades para uma auditoria individual ao líder da equipe de auditoria	14
5.4.6 Gerenciando os resultados do programa da auditoria	15
5.4.7 Gerenciando e mantendo registros do programa da auditoria	15
5.5 Monitorando o programa da auditoria	16
5.6 Analisando criticamente e melhorando o programa da auditoria	16
6 Executando uma auditoria	17
6.1 Generalidades	17
6.2 Iniciando a auditoria	18
6.2.1 Generalidades	18
6.2.2 Estabelecendo contato inicial com o auditado	18
6.2.3 Determinando a viabilidade da auditoria	18
6.3 Preparando as atividades da auditoria	19
6.3.1 Realizando a análise crítica documental na preparação para a auditoria	19
6.3.2 Preparando o plano da auditoria	19
6.3.3 Designando o trabalho para a equipe de auditoria	20
6.3.4 Preparando documentos de trabalho	21
6.4 Conduzindo as atividades da auditoria	21
6.4.1 Generalidades	21
6.4.2 Conduzindo a reunião de abertura	21

6.4.3	Executando a análise crítica da documentação durante a realização da auditoria...	22
6.4.4	Comunicação durante a auditoria	23
6.4.5	Atribuindo papéis e responsabilidades dos guias e observadores	23
6.4.6	Coletando e verificando informações	24
6.4.7	Gerando constatações da auditoria	25
6.4.8	Preparando as conclusões da auditoria	25
6.4.9	Conduzindo a reunião de encerramento.....	26
6.5	Preparando e distribuindo o relatório da auditoria	27
6.5.1	Preparando o relatório da auditoria	27
6.5.2	Distribuindo o relatório da auditoria	28
6.6	Concluindo a auditoria	28
6.7	Conduzindo ações de acompanhamento da auditoria	28
7	Competência e avaliação de auditores	28
7.1	Generalidades.....	28
7.2	Determinando competência do auditor para atender às necessidades do programa de auditoria	29
7.2.1	Generalidades.....	29
7.2.2	Comportamento pessoal	30
7.2.3	Conhecimentos e habilidades.....	31
7.2.4	Atingindo a competência do auditor	34
7.2.5	Líderes da equipe de auditoria	34
7.3	Estabelecendo critérios para avaliação do auditor.....	34
7.4	Selecionando o método apropriado de avaliação do auditor	34
7.5	Conduzindo a avaliação do auditor	35
7.6	Mantendo e melhorando a competência do auditor	35
	Bibliografia.....	52

Anexos

Anexo A (informativo) Diretrizes e exemplos ilustrativos de conhecimentos e habilidades de auditores de disciplinas específicas.....		37
A.1	Generalidades.....	37
A.2	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplina específica em gestão na segurança de transporte.....	37
A.3	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplina específica em gestão do meio ambiente.....	38
A.4	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão da qualidade	39
A.5	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão de registros.....	39
A.6	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em resiliência, segurança, prontidão e gestão da continuidade.....	40

A.7	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão da segurança da informação	41
A.8	Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão da segurança e saúde ocupacional	42
A.8.1	Habilidades e conhecimentos gerais	42
A.8.2	Conhecimento e habilidades relacionadas ao setor que está sendo auditado	43
Anexo B (informativo)	Diretrizes adicionais para auditores para o planejamento e realização de auditorias	44
B.1	Aplicando métodos de auditoria	44
B.2	Realizando análise crítica da documentação	45
B.3	Amostragem	46
B.3.1	Generalidades	46
B.3.2	Amostragem baseada no julgamento	47
B.3.3	Amostragem estatística	47
B.4	Preparando documentos de trabalho	48
B.5	Selecionando fontes de informação	48
B.6	Diretrizes sobre a visita no local do auditado	49
B.7	Realizando entrevistas	50
B.8	Constatações da auditoria	50
B.8.1	Determinando as constatações da auditoria	50
B.8.2	Registrando as conformidades	51
B.8.3	Registrando não conformidades	51
B.8.4	Tratando com constatações relacionadas a múltiplos critérios	51

Figuras

Figura 1	– Fluxograma do processo para gerenciamento de um programa de auditoria	7
Figura 2	– Atividades típicas da auditoria	17
Figura 3	– Visão geral do processo de coleta e verificação de informações	24

Tabelas

Tabela 1	– Escopo desta Norma e sua relação com a ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011	viii
Tabela 2	– Possíveis métodos de avaliação	35
Tabela B.1	– Métodos de auditoria aplicáveis	45

Prefácio Nacional

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras da Diretiva ABNT, Parte 2.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) chama atenção para a possibilidade de que alguns dos elementos deste documento podem ser objeto de direito de patente. A ABNT não deve ser considerada responsável pela identificação de quaisquer direitos de patentes.

A ABNT NBR ISO 19011 foi elaborada no Comitê Brasileiro da Qualidade (ABNT/CB-25), pela Comissão de Estudo de Tecnologia de Suporte (CE-25:000.03). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 02, de 23.02.2012 a 26.03.2012, com o número de Projeto ABNT NBR ISO 19011.

Esta Norma é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 19011:2011, que foi elaborada pelo *Technical Committee Quality Management and Quality Assurance (ISO/TC 176), Subcommittee Supporting Technologies (SC 3)*, conforme ISO/IEC Guide 21-1:2005.

Esta segunda edição cancela e substitui a edição anterior (ABNT NBR ISO 19011:2002), a qual foi tecnicamente revisada.

As principais diferenças comparadas com a primeira edição são as seguintes:

- o escopo foi ampliado de auditoria de sistemas de gestão da qualidade e meio ambiente para auditoria de sistemas de gestão de qualquer natureza;
- a relação entre a ABNT NBR ISO 19011 e a ABNT NBR ISO/IEC 17021 foi esclarecida;
- métodos de auditoria remota e o conceito de risco foram introduzidos;
- confidencialidade foi acrescentada como um novo princípio de auditoria;
- as Seções 5, 6 e 7 foram reorganizadas;
- informações adicionais foram incluídas em um novo Anexo B, resultando na remoção das caixas de textos;
- o processo de avaliação e de determinação de competência tornou-se mais rígido;
- exemplos ilustrativos de habilidades e conhecimentos de disciplina específicos foram incluídos em um novo Anexo A;
- diretrizes adicionais estão disponíveis no seguinte site: www.iso.org/19011auditing.

O Escopo desta Norma Brasileira em inglês é o seguinte:

Scope

This International Standard provides guidance on auditing management systems, including the principles of auditing, managing an audit programme and conducting management system audits, as well as guidance on the evaluation of competence of individuals involved in the audit process, including the person managing the audit programme, auditors and audit teams.

It is applicable to all organizations that need to conduct internal or external audits of management systems or manage an audit programme.

The application of this International Standard to other types of audits is possible, provided that special consideration is given to the specific competence needed.

Introdução

Desde que a primeira edição desta Norma foi publicada, em 2002, um número de novas normas de sistemas de gestão foi publicado. Como resultado, há, agora, a necessidade de se considerar um escopo mais abrangente de auditoria de sistema de gestão, como também fornecer diretrizes que sejam mais genéricas.

Em 2006, o comitê ISO para avaliação da conformidade (CASCO) desenvolveu a ISO/IEC 17021 (ABNT NBR ISO 17021), que estabelece requisitos para sistemas de gestão de certificação de terceira parte e que se baseou parcialmente nas diretrizes contidas na primeira edição desta Norma.

A segunda edição da ISO/IEC 17021 (ABNT NBR ISO 17021), publicada em 2011, foi ampliada para transformar as diretrizes em requisitos para auditorias de certificação de sistemas de gestão. É, neste contexto, que a segunda edição desta Norma fornece diretrizes para todos os usuários, incluindo micro, pequenas e médias organizações, e concentra-se naquilo que é comumente denominado de auditorias internas (primeira parte) e auditorias conduzidas por clientes em seus fornecedores (segunda parte). Enquanto os envolvidos nas auditorias de certificação de sistemas de gestão seguem os requisitos da ISO/IEC 17021:2011 (ABNT NBR ISO 17021), eles podem também considerar úteis as diretrizes contidas nesta Norma.

A relação entre esta segunda edição desta Norma e a ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 é mostrada na Tabela 1.

Tabela 1 – Escopo desta Norma e sua relação com a ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011

Auditoria interna	Auditoria externa	
	Auditoria no fornecedor	Auditoria de terceira parte
Algumas vezes chamada de auditoria de primeira parte	Algumas vezes chamada auditoria de segunda parte	Para propósitos legais, regulamentares e similares Para fins de certificação (ver também os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021)

Esta Norma não estabelece requisitos, mas fornece diretrizes sobre a gestão de um programa de auditoria, sobre o planejamento e a realização de uma auditoria de sistema de gestão, bem como sobre a competência e a avaliação de um auditor e de uma equipe de auditoria.

Organizações podem operar mais de um sistema de gestão formal. Para simplificar a leitura desta Norma, o termo “sistema de gestão” é o preferido, porém o leitor pode adaptar a implementação das diretrizes para sua própria situação em particular. Isto também se aplica ao uso de “pessoa” e “pessoas”, “auditor” e “auditores”.

Pretende-se que esta Norma seja aplicada a uma ampla gama de potenciais usuários, incluindo auditores, organizações que implementam sistemas de gestão e organizações que necessitam realizar auditorias de sistemas de gestão por razões contratuais ou regulamentares. Os usuários desta Norma podem, entretanto, utilizar estas diretrizes no desenvolvimento dos seus próprios requisitos relacionados à auditoria.

As diretrizes desta Norma podem também ser usadas com a finalidade de autodeclaração e podem ser úteis às organizações envolvidas no treinamento de auditor ou certificação pessoal.

As diretrizes desta Norma procuram ser flexíveis. Conforme indicado em vários pontos no texto, o uso destas diretrizes pode variar dependendo do tamanho e do nível de maturidade do sistema de gestão de uma organização e da natureza e complexidade da organização a ser auditada, como também com os objetivos e escopo das auditorias a serem executadas.

Esta Norma introduz o conceito de risco para auditoria de sistemas de gestão. O enfoque adotado se relaciona com o risco do processo de auditoria em não atingir seus objetivos e com a possibilidade de a auditoria interferir com os processos e atividades da organização auditada. Esta Norma não fornece diretrizes específicas sobre o processo de gestão de risco da organização, mas reconhece que as organizações podem focar o esforço de auditoria em assuntos de importância para o sistema de gestão.

Esta Norma adota o enfoque de que quando dois ou mais sistemas de gestão de diferentes disciplinas são auditados em conjunto, isto é chamado de "auditoria combinada". Quando esses sistemas são integrados em um sistema de gestão único, os princípios e processos de auditoria são os mesmos que para uma auditoria combinada.

A Seção 3 estabelece os termos-chave e definições usados nesta Norma. Todo um esforço foi feito para assegurar que estas definições não conflitem com as definições usadas em outras normas.

A Seção 4 descreve os princípios nos quais a auditoria está baseada. Estes princípios ajudam o usuário a entender a natureza essencial de auditoria e são importantes no entendimento das diretrizes estabelecidas nas Seções 5 a 7.

A Seção 5 fornece orientação sobre como estabelecer e gerenciar um programa de auditoria, estabelecer os objetivos do programa de auditoria e coordenar as atividades de auditoria.

A Seção 6 fornece orientação sobre como planejar e realizar uma auditoria de um sistema de gestão.

A Seção 7 fornece orientação relacionada com a competência e a avaliação de auditores de sistemas de gestão e das equipes de auditoria.

O Anexo A ilustra a aplicação das diretrizes na Seção 7 para diferentes disciplinas.

O Anexo B fornece orientação adicional para auditores sobre o planejamento e a realização de auditorias.

Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão

1 Escopo

Esta Norma fornece orientação sobre auditoria de sistemas de gestão, incluindo os princípios de auditoria, a gestão de um programa de auditoria e a realização de auditorias de sistema de gestão, como também orientação sobre a avaliação da competência de pessoas envolvidas no processo de auditoria, incluindo a pessoa que gerencia o programa de auditoria, os auditores e a equipe de auditoria.

Ela é aplicável a todas as organizações que necessitam realizar auditorias internas ou externas de sistemas de gestão ou gerenciar um programa de auditoria.

A aplicação desta Norma para outros tipos de auditorias é possível, desde que seja dada consideração especial para a necessidade de competência específica.

2 Referências normativas

Não são citadas referências normativas. Esta seção é incluída a fim de que se mantenha a numeração idêntica da seção com outras normas da ISO de sistema de gestão.

3 Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.

3.1

auditoria

processo sistemático, documentado e independente para obter **evidência de auditoria** (3.3) e avaliá-la, objetivamente, para determinar a extensão na qual os **critérios de auditoria** (3.2) são atendidos

NOTA 1 Auditorias internas, algumas vezes chamadas de auditorias de primeira parte, são conduzidas pela própria organização, ou em seu nome, para análise crítica pela direção e outros propósitos internos (por exemplo, para confirmar a eficácia do sistema de gestão ou para obter informações para a melhoria do sistema de gestão). Auditorias internas podem formar a base para uma autodeclaração de conformidade da organização. Em muitos casos, particularmente em pequenas organizações, a independência pode ser demonstrada por meio da isenção de responsabilidade pela atividade que está sendo auditada ou isenção de tendências e conflito de interesse por parte do auditor.

NOTA 2 Auditorias externas incluem auditorias de segunda e terceira partes. Auditorias de segunda parte são realizadas por partes que têm um interesse na organização, como clientes, ou por outras pessoas em seu nome. Auditorias de terceira parte são realizadas por organizações de auditoria independentes, como organismos de regulamentação ou organismos de certificação.

NOTA 3 Quando dois ou mais sistemas de gestão de disciplinas diferentes (por exemplo, qualidade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional) são auditados juntos, isto é chamado de auditoria combinada.

NOTA 4 Quando duas ou mais organizações de auditoria cooperam para auditar um único auditado (3.7), isto é chamado de auditoria conjunta.

NOTA 5 Adaptado da ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.1.

3.2

critério de auditoria

conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usados como uma referência na qual a **evidência de auditoria** (3.3) é comparada

NOTA 1 Adaptada da NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.3.

NOTA 2 Se os critérios de auditoria forem requisitos legais (incluindo estatutário ou regulamentar), os termos "conformidade" ou "não conformidade" são sempre usados nas **constatações de auditoria** (3.4).

3.3

evidência de auditoria

registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos **critérios de auditoria** (3.2) e verificáveis

NOTA Evidência de auditoria pode ser qualitativa ou quantitativa.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.4]

3.4

constatações de auditoria

resultados da avaliação da **evidência de auditoria** (3.3) coletada, comparada com os **critérios de auditoria** (3.2)

NOTA 1 Constatações de auditoria indicam conformidade ou não conformidade.

NOTA 2 Constatações de auditoria podem conduzir à identificação de oportunidades para melhoria ou registros de boas práticas.

NOTA 3 Se os critérios de auditoria forem selecionados de requisitos legais ou outros requisitos, a constatação de auditoria é denominada de conformidade ou não conformidade.

NOTA 4 Adaptado da ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.5.

3.5

conclusão de auditoria

resultado de uma **auditoria** (3.1), após levar em consideração os objetivos de auditoria e todas as **constatações de auditoria** (3.4)

NOTA Adaptado da ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.6.

3.6

cliente de auditoria

organização ou pessoa que solicita uma auditoria (3.1)

NOTA 1 No caso de auditoria interna, o cliente de auditoria pode também ser o **auditado** (3.7) ou o gestor do programa de auditoria. Solicitações para auditorias externas podem ser oriundas de fontes como organismos de regulamentação, partes contratantes ou clientes potenciais.

NOTA 2 Adaptado da ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.7.

3.7

auditado

organização que está sendo auditada

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.8]

3.8

auditor

pessoa que realiza uma **auditoria** (3.1)

3.9

equipe de auditoria

um ou mais **auditores** (3.8) que realizam uma **auditoria** (3.1), apoiados, se necessário, por **especialistas** (3.10)

NOTA 1 Um auditor da equipe de auditoria é indicado como o líder da equipe.

NOTA 2 A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.10]

3.10

especialista

pessoa que provê conhecimento ou experiência específicos para a **equipe de auditoria** (3.9)

NOTA 1 Conhecimento ou experiência específicos são relativos ao processo ou atividade auditada ou idioma ou cultura para a organização.

NOTA 2 Um especialista não atua como um auditor (3.8) na equipe de auditoria.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.11]

3.11

observador

pessoa que acompanha a **equipe de auditoria** (3.9), mas não audita

NOTA 1 Um observador não faz parte da **equipe de auditoria** (3.9) e não influencia ou interfere com a realização de auditoria (3.1).

NOTA 2 Um observador pode ser do **auditado** (3.7), de um organismo regulamentador ou outra parte interessada que testemunhe a **auditoria** (3.1).

3.12

guia

pessoa indicada pelo **auditado** (3.7) para apoiar a **equipe de auditoria** (3.9)

3.13

programa de auditoria

conjunto de uma ou mais **auditorias** (3.1), planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico

NOTA Adaptado da ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.2.

3.14

escopo de auditoria

abrangência e limites de uma **auditoria** (3.1)

NOTA O escopo de auditoria geralmente inclui uma descrição das localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e processos, bem como o período de tempo coberto.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.13]

3.15

plano de auditoria

descrição das atividades e arranjos para uma auditoria (3.1)

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.9.12]

3.16

risco

efeito da incerteza nos objetivos

NOTA Adaptada do ABNT ISO Guia 73:2009, definição 1.1.

3.17

competência

capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para atingir resultados pretendidos

NOTA Capacidade implica a aplicação apropriada do comportamento pessoal durante o processo de auditoria.

3.18

conformidade

atendimento a um requisito

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.6.1]

3.19

não conformidade

não atendimento a um requisito

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.6.2]

3.20

sistema de gestão

sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos

NOTA Um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

[ABNT NBR ISO 9000:2005, definição 3.2.2]

4 Princípios de auditoria

A auditoria é caracterizada pela confiança em alguns princípios. Convém que estes princípios ajudem a tornar a auditoria uma ferramenta eficaz e confiável em apoio às políticas de gestão e controles, fornecendo informações sobre as quais uma organização pode agir para melhorar seu desempenho. A aderência a estes princípios é um pré-requisito para se fornecerem conclusões de auditoria que sejam pertinentes e suficientes, e para permitir que auditores que trabalhem independentemente entre si cheguem a conclusões semelhantes em circunstâncias semelhantes.

As orientações dadas nas Seções 5 a 7 estão baseadas nos seis princípios apresentados abaixo:

a) **Integridade:** o fundamento do profissionalismo

Convém que os auditores e a pessoa que gerencia um programa de auditoria:

- realizem o seu trabalho com honestidade, diligência e responsabilidade;
- observem e estejam em conformidade com quaisquer requisitos legais aplicáveis;
- demonstrem sua competência enquanto realizam o seu trabalho;
- desempenhem o seu trabalho de forma imparcial, isto é, mantendo-se justos e sem tendenciosidade em todas as situações;
- estejam sensíveis a quaisquer influências que possam ser exercidas sobre seu julgamento enquanto realizando uma auditoria.

b) **Apresentação justa:** a obrigação de reportar com veracidade e exatidão

Convém que as constatações de auditoria, conclusões de auditoria e relatórios de auditoria reflitam com veracidade e precisão as atividades de auditoria. Convém que os problemas significativos encontrados durante a auditoria e não resolvidos por divergência de opiniões entre a equipe de auditoria e o auditado sejam relatados. Convém que a comunicação seja verdadeira, precisa, objetiva, em tempo hábil, clara e completa

c) **Devido cuidado profissional:** a aplicação de diligência e julgamento na auditoria.

Convém que os auditores exerçam o devido cuidado de acordo com a importância da tarefa que eles executam e a confiança neles depositada pelo cliente de auditoria e por outras partes interessadas. Um fator importante na realização do seu trabalho com o devido cuidado profissional, é ter a capacidade de fazer julgamentos ponderados em todas as situações de auditoria

d) **Confidencialidade:** segurança da informação

Convém que os auditores tenham discrição no uso e proteção das informações obtidas no curso das suas obrigações. Convém que as informações de auditoria não sejam usadas de forma inadequada para ganhos pessoais pelo auditor ou pelo cliente de auditoria, ou de maneira prejudicial para o legítimo interesse do auditado. Este conceito inclui o manuseio apropriado de informações confidenciais ou sensíveis.

e) **Independência:** a base para imparcialidade de auditoria e objetividade das conclusões de auditoria.

Convém que os auditores sejam independentes da atividade que está sendo auditada, quando for possível, e convém que ajam em todas as situações de tal modo que estejam livres de tendenciosidade e conflitos de interesse. Para auditorias internas, convém que os auditores sejam independentes das operações gerenciais da função que está sendo auditada. Convém que os auditores mantenham objetividade ao longo de todo o processo de auditoria para assegurar que as conclusões e constatações de auditoria estejam baseadas somente nas evidências de auditoria.

Para pequenas organizações, pode não ser possível que os auditores internos tenham total independência da atividade que está sendo auditada, porém convém que seja feito todo o esforço para remover a tendenciosidade e encorajar a objetividade.

- f) **Abordagem baseada em evidência:** o método racional para alcançar conclusões de auditoria confiáveis e reproduzíveis em um processo sistemático de auditoria.

Convém que a evidência de auditoria seja verificável. Ela geralmente é baseada em amostras das informações disponíveis, uma vez que uma auditoria é realizada durante um período de tempo finito e com recursos limitados. Convém que o uso apropriado de amostras seja aplicado, uma vez que esta situação está intimamente relacionada com a confiança que pode ser depositada nas conclusões de auditoria.

5 Gerenciando um programa de auditoria

5.1 Generalidades

Convém que uma organização que necessita realizar auditorias estabeleça um programa de auditoria que contribua para a determinação da eficácia do sistema de gestão do auditado. O programa de auditoria pode incluir considerações de auditorias de uma ou mais normas de sistemas de gestão, conduzidas de forma separada ou em conjunto.

Convém que a Alta Direção assegure que os objetivos do programa de auditoria sejam estabelecidos e atribuídos a uma ou mais pessoas competentes para gerenciar o programa de auditoria. Convém que a abrangência de um programa de auditoria esteja baseada na natureza e tamanho da organização que está sendo auditada, como também na natureza, funcionalidade, complexidade e nível de maturidade do sistema de gestão a ser auditado. Convém que seja dada prioridade para alocar recursos ao programa de auditoria, para auditar aquelas questões de grande importância dentro do sistema de gestão. Isto pode incluir características-chave da qualidade do produto ou dos perigos relativos à saúde e segurança, ou aspectos ambientais significativos e seus controles.

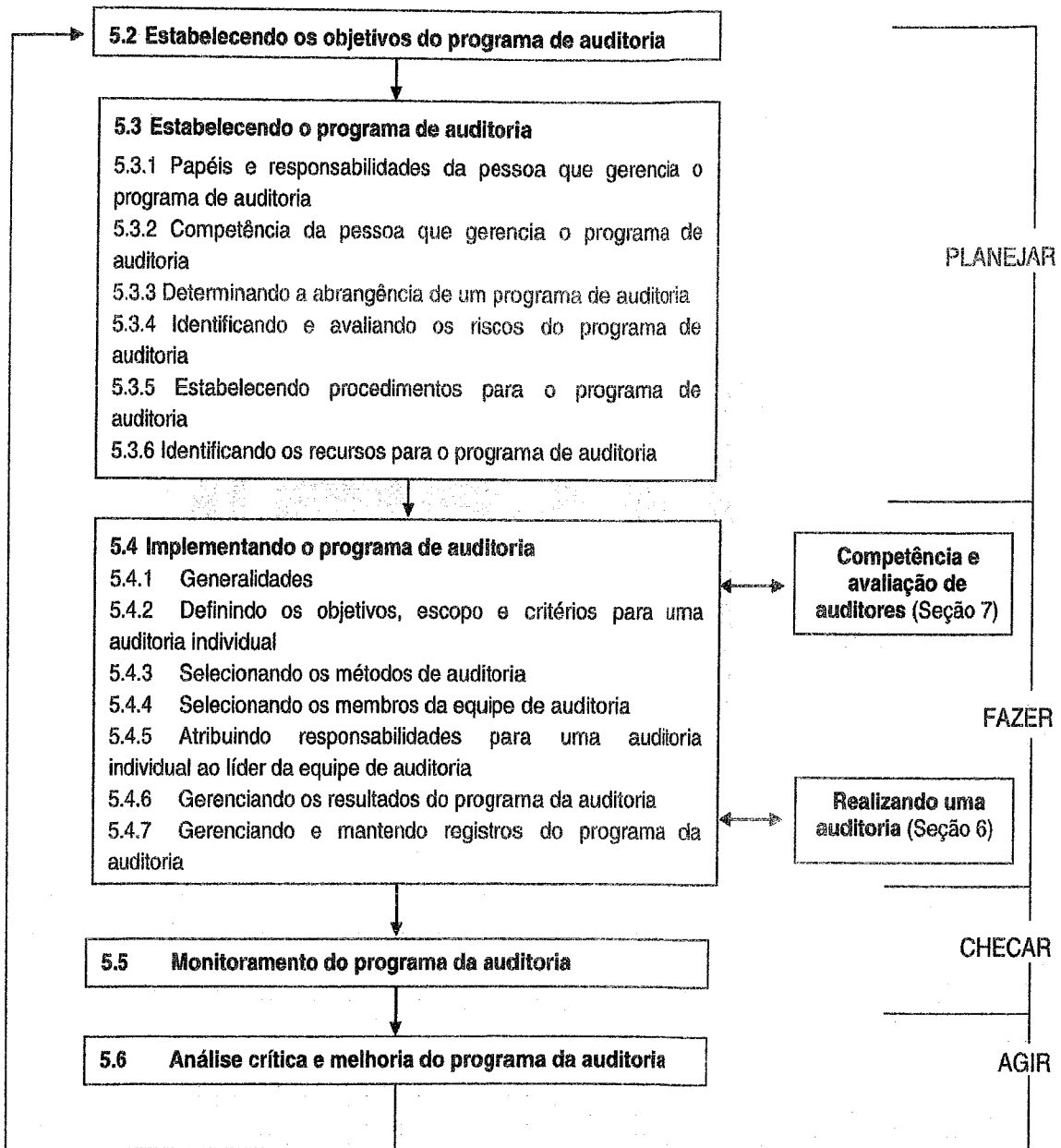
NOTA Este conceito é normalmente conhecido como auditoria baseada em risco. Esta Norma não fornece diretrizes adicionais de auditorias baseadas em risco.

Convém que o programa de auditoria inclua informações e recursos necessários para organizar e realizar suas auditorias de forma eficaz e eficiente dentro de um período de tempo específico e que também inclua o seguinte:

- objetivos para o programa de auditoria e auditorias individuais;
- abrangência/número/tipos/duração/localizações/programação de auditorias;
- procedimentos do programa de auditoria;
- critérios de auditoria;
- métodos de auditoria;
- seleção da equipe de auditoria;
- recursos necessários, incluindo viagem e acomodação;
- processos para tratamento da confidencialidade, segurança da informação, saúde e segurança, e outros assuntos similares.

Convém que a implementação do programa de auditoria seja monitorada e medida para assegurar que seus objetivos foram alcançados. Convém que o programa de auditoria seja analisado criticamente para identificar possíveis melhorias.

A Figura 1 ilustra o fluxo do processo para a gestão de um programa de auditoria.



NOTA 1 Esta Figura ilustra a aplicação do ciclo PDCA nesta Norma.

NOTA 2 A numeração de Seções/Subseções refere-se as Seções/Subseções pertinentes desta Norma.

Figura 1 – Fluxograma do processo para gerenciamento de um programa de auditoria

5.2 Estabelecendo os objetivos do programa de auditoria

Convém que a Alta Direção assegure que os objetivos do programa de auditoria sejam estabelecidos para direcionar o planejamento e a realização de auditorias e para assegurar que o programa de auditoria seja implementado eficazmente. Convém que os objetivos do programa de auditoria sejam consistentes com e apoiem os objetivos e a política do sistema de gestão.

Estes objetivos podem ser baseados nos seguintes pontos:

- a) prioridades da direção;
- b) intenções comerciais e outros negócios;
- c) características de processos, produtos e projetos, e quaisquer mudanças nestes;
- d) requisitos do sistema de gestão;
- e) requisitos legais e contratuais e outros requisitos com os quais a organização esteja comprometida;
- f) necessidade para avaliação de fornecedor;
- g) necessidades e expectativas das partes interessadas, incluindo os clientes;
- h) nível de desempenho do auditado, como mostrado na ocorrência de falhas, incidentes ou reclamações de clientes;
- i) riscos para o auditado;
- j) resultados de auditorias anteriores;
- k) nível de maturidade do sistema de gestão que está sendo auditado.

Exemplos de objetivos do programa de auditoria incluem:

- contribuir para melhoria de um sistema de gestão e o seu desempenho;
- atender a requisitos externos, por exemplo, certificação de acordo com uma norma de sistema de gestão;
- verificar a conformidade com requisitos contratuais;
- obter e manter confiança na capacidade de um fornecedor;
- determinar a eficácia do sistema de gestão;
- avaliar a compatibilidade e o alinhamento dos objetivos do sistema de gestão com a política do sistema de gestão e os objetivos gerais da organização.

5.3 Estabelecendo o programa de auditoria

5.3.1 Papéis e responsabilidades da pessoa que gerencia o programa de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria:

- estabeleça a abrangência do programa de auditoria;
- identifique e avalie os riscos para o programa de auditoria;

- estabeleça as responsabilidades de auditoria;
- estabeleça os procedimentos para os programas de auditoria;
- determine os recursos necessários;
- assegure a implementação do programa de auditoria, incluindo o estabelecimento dos objetivos de auditoria, escopo e critérios das auditorias individuais, determinando os métodos de auditoria, selecionando a equipe de auditoria e avaliando os auditores;
- assegure que os registros apropriados do programa de auditoria sejam gerenciados e mantidos;
- monitore, analise criticamente e melhore o programa de auditoria.

Convém que a pessoa que gerencia um programa de auditoria informe à Alta Direção sobre o conteúdo do programa de auditoria e, se necessário, solicite sua aprovação.

5.3.2 Competência da pessoa que gerencia o programa de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria tenha a competência necessária para gerenciar o programa e seus riscos associados, de forma eficiente e eficaz, como também conhecimento e habilidades nas seguintes áreas:

- princípios de auditoria, procedimentos e métodos;
- normas de sistema de gestão e documentos de referência;
- atividades, produtos e processos do auditado;
- requisitos legais aplicáveis e outros requisitos pertinentes para as atividades e produtos do auditado;
- clientes, fornecedores e outras partes interessadas do auditado, quando aplicável.

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria esteja envolvida em atividades apropriadas de desenvolvimento profissional contínuo, para manter o conhecimento necessário e as habilidades para gerenciar o programa de auditoria.

5.3.3 Determinando a abrangência de um programa de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia um programa de auditoria determine a abrangência do programa de auditoria, o qual pode variar dependendo do tamanho e da natureza da organização auditada, como também da natureza, funcionalidade, complexidade e nível de maturidade do sistema de gestão, e temas de importância para o sistema de gestão a ser auditado.

NOTA Em certos casos, dependendo da estrutura da organização auditada ou das suas atividades, o programa de auditoria pode consistir apenas em uma única auditoria (por exemplo, atividade de um pequeno projeto).

Outros fatores que impactam a abrangência de um programa de auditoria incluem o seguinte:

- o objetivo, escopo e duração de cada auditoria e o número de auditorias a serem realizadas, incluindo auditorias de acompanhamento, quando pertinente;
- o número, importância, complexidade, similaridade e localizações das atividades a serem auditadas;
- fatores que influenciam a eficácia do sistema de gestão;

- critérios de auditoria aplicáveis, como preparativos planejados para as normas de gestão pertinentes, requisitos legais, contratuais e outros requisitos com os quais a organização esteja comprometida;
- conclusões de auditorias anteriores, internas ou externas;
- resultados de análise crítica de programas de auditorias anteriores;
- questões social, cultural e de idioma;
- questões relativas às partes interessadas, como reclamações de clientes ou não conformidades com requisitos legais;
- mudanças significativas para o auditado ou suas operações;
- disponibilidade da tecnologia da informação e comunicação para apoiar as atividades de auditoria, em particular o uso de métodos de auditoria remota (ver Seção B.1);
- a ocorrência de eventos internos e externos, como falhas de produtos, vazamento de segurança da informação, incidentes com saúde e segurança ocupacional, atos criminosos ou incidentes ambientais.

5.3.4 Identificando e avaliando os riscos do programa de auditoria

Existem muitos riscos diferentes associados com o estabelecimento, implementação, monitoramento, análise crítica e melhoria de um programa de auditoria que podem afetar o alcance dos seus objetivos.

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria considere esses riscos no seu desenvolvimento. Esses riscos podem estar associados com o seguinte:

- planejamento, por exemplo, falha para estabelecer os objetivos pertinentes de auditoria e determinar a abrangência do programa de auditoria;
- recursos, por exemplo, permitindo tempo insuficiente para desenvolver o programa de auditoria ou realizar uma auditoria;
- seleção da equipe de auditoria, por exemplo, a equipe não tem a competência coletiva para realizar auditorias de forma eficaz;
- implementação, por exemplo, comunicação ineficaz do programa de auditoria;
- registros e seus controles, por exemplo, falha para proteger de forma adequada os registros de auditoria para demonstrar a eficácia do programa de auditoria;
- monitoramento, análise crítica e melhoria do programa de auditoria, por exemplo, monitoramento ineficaz dos resultados do programa de auditoria.

5.3.5 Estabelecendo procedimentos para o programa de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia um programa de auditoria estabeleça um ou mais procedimentos que contemplem os seguintes pontos, quando aplicáveis:

- planejamento e programação das auditorias considerando os riscos do programa de auditoria;
- asseguramento da confidencialidade e segurança da informação;

- asseguramento da competência dos auditores e dos líderes da equipe de auditoria;
- seleção apropriada das equipes de auditoria e atribuições de seus papéis e responsabilidades;
- realização de auditorias, incluindo o uso apropriado de métodos de amostragem;
- realização de auditoria de acompanhamento, se aplicável;
- relato para a Alta Direção sobre os resultados globais do programa de auditoria;
- manutenção dos registros do programa de auditoria;
- monitoramento e análise crítica do desempenho e riscos, e das melhorias da eficácia do programa de auditoria.

5.3.6 Identificando recursos para o programa de auditoria

Quando da identificação dos recursos para o programa de auditoria, convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria considere:

- os recursos financeiros necessários para desenvolver, implementar, gerenciar e melhorar as atividades de auditoria;
- os métodos de auditoria;
- a disponibilidade de auditores e especialistas que tenham a competência apropriada para os objetivos do programa de auditoria em particular
- a abrangência do programa de auditoria e dos riscos do programa de auditoria;
- o tempo de viagem e custos, acomodações e outras necessidades de auditoria;
- a disponibilidade das tecnologias da informação e comunicação.

5.4 Implementando o programa de auditoria

5.4.1 Generalidades

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria implemente este programa por meio de:

- comunicação às partes pertinentes do programa de auditoria e informação periódica do seu progresso;
- definição dos objetivos, escopo e critérios para cada auditoria individual;
- coordenação e programação das auditorias e outras atividades pertinentes ao programa de auditoria;
- asseguramento da seleção de equipes de auditoria com a necessária competência;
- fornecimento dos recursos necessários para as equipes de auditoria;
- asseguramento da realização de auditorias de acordo com o programa de auditoria e dentro do período de tempo acordado;
- asseguramento de que as atividades de auditoria sejam registradas e que estes registros sejam adequadamente gerenciados e mantidos.

5.4.2 Definindo os objetivos, escopo e critérios para uma auditoria individual

Convém que cada auditoria individual seja baseada nos objetivos, escopos e critérios de auditoria documentados. Convém que estes sejam definidos pela pessoa que gerencia o programa de auditoria e consistentes com os objetivos globais do programa de auditoria.

Os objetivos de auditoria definem o que deve ser acompanhado por uma auditoria individual e podem ainda incluir o seguinte:

- determinação da abrangência de conformidade do sistema de gestão a ser auditado, ou parte dele, com os critérios de auditoria;
- determinação da abrangência de conformidade das atividades, processos e produtos com os requisitos e procedimentos do sistema de gestão;
- avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar a conformidade com requisitos legais e contratuais e outros requisitos com os quais a organização esteja comprometida;
- avaliação da eficácia do sistema de gestão para atender aos seus objetivos especificados;
- identificação de áreas para potencial de melhoria do sistema de gestão.

Convém que o escopo de auditoria seja consistente com o programa e os objetivos de auditoria. Isto inclui fatores como localização física, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados, bem como o período de tempo coberto pela auditoria.

Os critérios de auditoria são usados como uma referência contra a qual a conformidade é determinada, e podem incluir políticas, procedimentos, normas, requisitos legais, requisitos de sistema de gestão, requisitos contratuais, códigos de conduta setoriais ou outros arranjos planejados, aplicáveis.

No caso de quaisquer mudanças nos objetivos de auditoria, no escopo ou nos critérios, convém que o programa de auditoria seja modificado, se necessário.

Quando dois ou mais sistemas de gestão de diferentes disciplinas são auditados juntos (uma auditoria combinada), é importante que os objetivos, escopo e critérios de auditoria sejam consistentes com os objetivos dos programas de auditoria pertinentes.

5.4.3 Selecionando os métodos de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria selecione e determine os métodos para realizar de forma eficaz uma auditoria, dependendo dos objetivos, escopo e critérios definidos de auditoria.

NOTA Diretrizes sobre como determinar os métodos de auditoria são dadas no Anexo B.

Quando duas ou mais organizações auditoras realizam uma auditoria conjunta do mesmo auditado, convém que as pessoas que gerenciam os diferentes programas de auditoria concordem com o método de auditoria e considerem as implicações dos recursos e planejamento de auditoria. Se uma organização auditada operar dois ou mais sistemas de gestão de diferentes disciplinas, auditorias combinadas podem ser incluídas no programa de auditoria.

5.4.4 Selecionando os membros da equipe de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria indique os membros da equipe de auditoria, incluindo o auditor-líder e quaisquer especialistas necessários para a auditoria específica.

Convém que uma equipe de auditoria seja selecionada levando em consideração a competência necessária para atingir os objetivos de uma auditoria individual dentro do escopo definido. Se existir apenas um único auditor, convém que o auditor desempenhe todas as responsabilidades aplicáveis de um auditor-líder.

NOTA A Seção 7 contém diretrizes sobre a determinação da competência requerida para os membros da equipe de auditoria e descreve os processos para avaliação de auditores.

Ao decidir o tamanho e a composição da equipe de auditoria para uma auditoria específica, convém que seja considerado o seguinte:

- a) a competência global da equipe de auditoria necessária para atingir os objetivos de auditoria, levando em consideração o critério e escopo de auditoria;
- b) a complexidade da auditoria e se ela é uma auditoria combinada ou conjunta;
- c) os métodos de auditoria que foram selecionados;
- d) os requisitos legais e contratuais e outros requisitos com os quais a organização esteja comprometida;
- e) a necessidade de assegurar a independência dos membros da equipe de auditoria das atividades a serem auditadas e evitar qualquer conflito de interesse [ver princípio e) da Seção 4];
- f) a capacidade dos membros da equipe de auditoria para interagir de forma eficaz com os representantes do auditado e para trabalharem em conjunto;
- g) o idioma da auditoria e as características culturais e sociais do auditado. Estes tópicos podem ser considerados pelas habilidades próprias do auditor ou por meio do apoio de um especialista.

Para assegurar uma competência global da equipe de auditoria, convém que os seguintes passos sejam realizados:

- identificação do conhecimento e habilidades necessários para atingir os objetivos de auditoria;
- seleção dos membros da equipe de auditoria de tal modo que essa equipe tenha todo o conhecimento e habilidades necessários.

Caso toda a competência necessária não seja coberta pelos auditores da equipe de auditoria, convém que os especialistas com competências individuais sejam incluídos na equipe. Convém que os especialistas operem sob a orientação de um auditor, porém não atuem como auditores.

Auditores em treinamento podem ser incluídos na equipe de auditoria, porém convém que eles participem sob a orientação e diretrizes de um auditor.

Ajustes ao tamanho e composição da equipe de auditoria podem ser necessários durante a auditoria, por exemplo, se surgir conflito de interesses ou questões de competências. Se tal situação ocorrer, convém que ela seja discutida com as partes apropriadas (por exemplo, o líder da equipe de auditoria, a pessoa que gerencia o programa de auditoria, o cliente da auditoria ou o auditado) antes que quaisquer ajustes sejam feitos.

5.4.5 Atribuindo responsabilidades para uma auditoria individual ao líder da equipe de auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria atribua a responsabilidade para conduzir a auditoria individual a um auditor-líder.

Convém que esta atribuição seja feita com antecedência suficiente da data programada para a auditoria, a fim de assegurar um planejamento eficaz de auditoria.

Para assegurar a realização eficaz de auditorias individuais, convém que as seguintes informações sejam fornecidas ao auditor-líder:

- a) objetivos da auditoria;
- b) critérios da auditoria e quaisquer documentos de referência;
- c) escopo da auditoria, incluindo identificação das unidades organizacionais e funcionais e dos processos a serem auditados;
- d) procedimentos e métodos da auditoria;
- e) composição da equipe de auditoria;
- f) detalhes dos contatos do auditado, localizações, datas e duração das atividades de auditoria a ser realizada;
- g) alocação de recursos apropriados para realizar a auditoria;
- h) informações necessárias para a avaliação e consideração dos riscos identificados para atingir os objetivos da auditoria.

Convém que as informações de atribuição também considerem o seguinte, conforme apropriado:

- idioma do relatório e do trabalho da auditoria, quando existir diferença do idioma do auditor ou do auditado, ou ambos;
- conteúdo do relatório de auditoria e sua distribuição requerida pelo programa da auditoria;
- assuntos relativos à confidencialidade e segurança da informação, quando requeridos pelo programa da auditoria;
- quaisquer requisitos de saúde e segurança pessoal para os auditores;
- quaisquer requisitos de autorização e segurança;
- quaisquer ações de acompanhamento, por exemplo, de auditorias anteriores, se aplicável;
- coordenação com outras atividades da auditoria, no caso de auditoria conjunta.

Quando uma auditoria conjunta é realizada, é importante obter um acordo, antes de iniciar a auditoria, entre as organizações que vão realizar a auditoria, sobre as responsabilidades específicas de cada parte, especialmente com relação à autoridade do auditor-líder indicado para a auditoria.

5.4.6 Gerenciando os resultados do programa da auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa da auditoria assegure que as seguintes atividades são desempenhadas:

- análise crítica e aprovação dos relatórios da auditoria, incluindo avaliação da adequação e pertinência das constatações da auditoria;
- análise crítica da causa-raiz e eficácia das ações corretivas e preventivas;
- distribuição dos relatórios da auditoria para a Alta Direção e outras partes pertinentes;
- determinação da necessidade para qualquer auditoria de acompanhamento.

5.4.7 Gerenciando e mantendo registros do programa da auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria assegure que os registros da auditoria são criados, gerenciados e mantidos para demonstrar a implementação do programa de auditoria. Convém que os processos sejam estabelecidos para assegurar que quaisquer necessidades de confidencialidade associadas com os registros da auditoria sejam consideradas.

Convém que os registros incluam o seguinte:

- a) registros relacionados ao programa da auditoria, como:
 - abrangência e objetivos do programa da auditoria documentados;
 - aqueles voltados para os riscos do programa da auditoria;
 - análises críticas da eficácia do programa da auditoria;
- b) registros relativos a cada auditoria individual, como:
 - planos da auditoria e relatórios da auditoria;
 - relatórios de não conformidade;
 - relatórios de ações corretivas e preventivas;
 - relatórios da auditoria de acompanhamento, se aplicável
- c) registros relativos ao pessoal da auditoria, cobrindo tópicos como:
 - avaliação da competência e desempenho dos membros da equipe de auditoria;
 - seleção das equipes de auditorias e dos membros da equipe;
 - manutenção e melhoria da competência.

Convém que a forma e o nível de detalhes dos registros demonstrem que os objetivos do programa da auditoria foram atingidos.

5.5 Monitorando o programa da auditoria

Convém que a pessoa que gerencia o programa da auditoria monitore a sua implementação, considerando a necessidade de:

- a) avaliar a conformidade com programas da auditoria, planejamentos e objetivos da auditoria;
- b) avaliar o desempenho dos membros da equipe de auditoria;
- c) avaliar a capacidade das equipes de auditorias para implementar o plano da auditoria;
- d) avaliar a retroalimentação da Alta Direção, auditados, auditores e outras partes interessadas.

Alguns fatores podem determinar a necessidade de modificar o programa da auditoria, como os seguintes:

- constatações da auditoria;
- nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão;
- mudanças do sistema de gestão do auditado ou do cliente;
- mudanças com relação aos requisitos das normas, requisitos legais e contratuais e outros requisitos com os quais a organização esteja comprometida;
- mudança de fornecedor.

5.6 Analisando criticamente e melhorando o programa da auditoria

Convém que a pessoa que gerencia um programa de auditoria analise criticamente esse programa, para verificar se seus objetivos foram atendidos. Convém que lições aprendidas da análise crítica do programa da auditoria sejam usadas como dados de entrada para o processo de melhoria contínua do programa.

Convém que a análise crítica do programa da auditoria considere o seguinte:

- a) resultados e tendências do monitoramento do programa da auditoria;
- b) conformidade com os procedimentos do programa da auditoria;
- c) evolução de necessidades e expectativas de partes interessadas;
- d) registros do programa da auditoria;
- e) alternativas ou novos métodos de auditoria;
- f) eficácia de medidas para considerar os riscos associados com o programa da auditoria;
- g) questões de confidencialidade e segurança da informação relativos ao programa da auditoria.

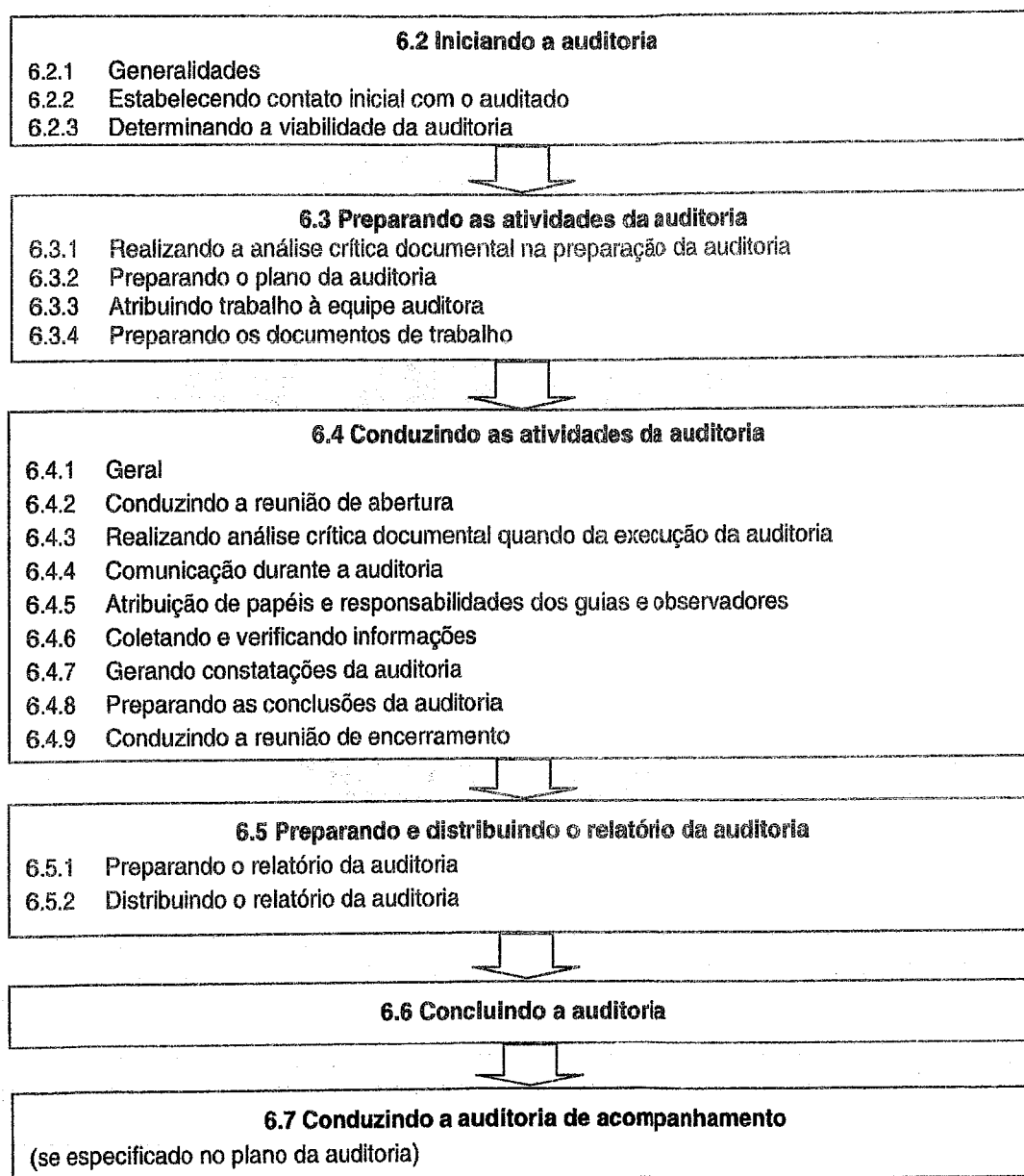
Convém que a pessoa que gerencia o programa da auditoria analise criticamente a implementação global desse programa, identifique áreas de melhorias, altere o programa, se necessário, e também considere:

- análise crítica do contínuo desenvolvimento profissional dos auditores, de acordo com 7.4, 7.5 e 7.6;
- relato da análise crítica dos resultados do programa da auditoria para a Alta Direção.

6 Executando uma auditoria

6.1 Generalidades

Esta Seção contém orientações sobre como planejar e realizar as atividades da auditoria como parte de um programa da auditoria. A Figura 2 fornece uma visão geral das atividades típicas da auditoria. A abrangência na qual as disposições desta seção são aplicáveis depende dos objetivos e escopo da auditoria específica.



NOTA A numeração das subseções refere-se às subseções pertinentes desta Norma.

Figura 2 – Atividades típicas da auditoria

6.2 Iniciando a auditoria

6.2.1 Generalidades

Quando uma auditoria é iniciada, a responsabilidade para conduzir a auditoria é do auditor-líder da equipe designada (ver 5.4.5), até que a auditoria esteja concluída (ver 6.6).

Para iniciar uma auditoria convém que os passos da Figura 2 sejam considerados; entretanto, a sequência pode variar dependendo do auditado, dos processos e das circunstâncias específicas da auditoria.

6.2.2 Estabelecendo contato inicial com o auditado

O contato inicial com o auditado para a realização da auditoria pode ser formal ou informal, e convém que seja feito pelo auditor-líder. Os propósitos do contato inicial são os seguintes:

- estabelecer a comunicação com os representantes do auditado;
- confirmar a autoridade que vai conduzir a auditoria;
- prover informações sobre os objetivos da auditoria, escopo, métodos e composição da equipe de auditoria, incluindo os especialistas;
- solicitar acesso a registros e documentos pertinentes para fins de planejamento;
- determinar os requisitos contratuais e legais aplicáveis e outros requisitos pertinentes às atividades e produtos do auditado;
- confirmar o acordo com o auditado quanto à abrangência da divulgação e tratamento das informações confidenciais;
- fazer arranjos para a auditoria, incluindo a programação de datas;
- determinar quaisquer requisitos específicos para acesso aos locais, segurança, saúde, segurança pessoal ou outros;
- acordar sobre a participação de observadores e a necessidade de guias para a equipe de auditoria;
- determinar quaisquer áreas de interesse ou preocupação para o auditado em relação à auditoria específica.

6.2.3 Determinando a viabilidade da auditoria

Convém que a viabilidade da auditoria seja determinada para fornecer confiança razoável de que os objetivos da auditoria podem ser atingidos.

Convém que a determinação da viabilidade leve em consideração a disponibilidade dos seguintes fatores:

- informações suficientes e apropriadas para o planejamento e a realização da auditoria;
- cooperação adequada do auditado;
- tempo e recursos adequados para a realização da auditoria.

Quando a auditoria não é viável, convém que seja proposta uma alternativa ao cliente da auditoria, em comum acordo com o auditado.

6.3 Preparando as atividades da auditoria

6.3.1 Realizando a análise crítica documental na preparação para a auditoria

Convém que a documentação pertinente do sistema de gestão do auditado seja analisada criticamente para:

- obter informações para preparar as atividades da auditoria e os documentos de trabalho aplicáveis (ver 6.3.4), por exemplo, sobre processos e funções;
- estabelecer uma visão da abrangência da documentação do sistema para detectar possíveis lacunas.

NOTA Diretriz sobre como realizar uma análise crítica documental é fornecida na Seção B.2.

Convém que a documentação inclua, quando aplicável, registros e documentos do sistema de gestão, bem como relatórios de auditorias anteriores. Convém que a análise crítica documental leve em conta o tamanho, a natureza e a complexidade da organização e do sistema de gestão do auditado, bem como o escopo e os objetivos da auditoria.

6.3.2 Preparando o plano da auditoria

6.3.2.1 Convém que o líder de equipe de auditoria prepare um plano da auditoria com base nas informações contidas no programa da auditoria e na documentação fornecida pelo auditado. Convém que o plano da auditoria considere o efeito das atividades da auditoria sobre os processos do auditado e forneça a base para um acordo entre o cliente da auditoria, a equipe de auditoria e o auditado, com relação à condução da auditoria. Convém que o plano facilite a coordenação e a programação eficientes das atividades da auditoria, de modo a atingir os objetivos de forma eficaz.

Convém que a quantidade de detalhes fornecida no plano da auditoria reflita o escopo e a complexidade da auditoria, bem como o efeito da incerteza em atingir os objetivos da auditoria. Na preparação do plano da auditoria, convém que o auditor-líder esteja consciente dos seguintes pontos:

- as técnicas apropriadas de amostragem (ver Seção B.3);
- a composição da equipe de auditoria e sua competência coletiva;
- os riscos para a organização gerados pela auditoria.

Por exemplo, os riscos para a organização podem resultar da presença de membros da equipe de auditoria influenciando a saúde e segurança, a qualidade e o meio ambiente, bem como suas presenças podem representar ameaças aos produtos do auditado, serviços, pessoal ou infraestrutura (por exemplo, contaminação em instalações que requeiram salas limpas).

Para auditorias combinadas, convém que atenção particular seja dada às interações entre os processos operacionais e os objetivos e prioridades concorrentes dos diferentes sistemas de gestão.

6.3.2.2 A escala e o conteúdo do plano da auditoria podem divergir, por exemplo, entre as auditorias iniciais e subsequentes, bem como entre as auditorias internas e externas. Convém que o plano da auditoria seja suficientemente flexível para permitir mudanças que possam se tornar necessárias na medida em que as atividades da auditoria progridam.

Convém que o plano da auditoria inclua ou referencie o seguinte:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) o escopo da auditoria, incluindo identificação das unidades organizacionais e funcionais, bem como os processos a serem auditados;
- c) os critérios da auditoria e quaisquer documentos de referência;
- d) as localizações, datas, tempos estimados e duração das atividades da auditoria a serem realizadas, incluindo as reuniões com a direção do auditado;
- e) os métodos de auditoria a serem usados, incluindo a abrangência na qual a amostragem da auditoria é necessária para obter evidência suficiente da auditoria e propósito do plano de amostragem, se aplicável;
- f) os papéis e responsabilidades dos membros da equipe de auditoria, bem como dos guias e observadores;
- g) a alocação de recursos apropriados para áreas críticas da auditoria.

Convém que o plano da auditoria também inclua o seguinte, se apropriado:

- identificação do representante do auditado na auditoria;
- idioma de trabalho e do relatório da auditoria, se ele for diferente do idioma do auditor ou do auditado, ou ambos;
- tópicos do relatório da auditoria;
- preparativos de logística e de comunicação, incluindo preparativos específicos para os locais a serem auditados;
- quaisquer medidas específicas a serem tomadas para considerar o efeito da incerteza em atingir os objetivos da auditoria;
- assuntos relacionados à confidencialidade e segurança da informação;
- quaisquer ações de acompanhamento de auditorias anteriores;
- quaisquer atividades de acompanhamento para a auditoria planejada;
- coordenação com outras atividades da auditoria, no caso de auditoria conjunta.

O plano da auditoria pode ser analisado criticamente e aceito pelo cliente da auditoria, e convém que seja apresentado para o auditado. Convém que quaisquer objeções do auditado sobre o plano da auditoria sejam solucionadas entre o líder da equipe de auditoria, o auditado e o cliente da auditoria.

6.3.3 Designando o trabalho para a equipe de auditoria

Convém que o líder da equipe de auditoria, em consulta com a equipe de auditoria, atribua responsabilidade a cada membro da equipe para auditar processos específicos, atividades, funções ou localidades. Convém que tais tarefas levem em conta a independência e a competência dos auditores e o uso eficaz de recursos, como também diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em treinamento e especialistas.

Convém que as instruções à equipe de auditoria sejam mantidas, conforme apropriado, pelo líder da equipe, de modo a alocar atribuições de trabalho e decidir sobre possíveis mudanças. As mudanças das atribuições do trabalho podem ser feitas à medida que a auditoria progride para assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

6.3.4 Preparando documentos de trabalho

Convém que os membros da equipe de auditoria colem e analisem criticamente as informações pertinentes às suas tarefas de auditoria e preparem documentos de trabalho, se necessário, para referência e registro de evidência da auditoria. Tais documentos de trabalho podem incluir o seguinte:

- listas de verificação;
- planos de amostragem da auditoria;
- formulários para registro de informação, como evidências de suporte, constatações da auditoria e registros de reuniões.

Convém que o uso de listas de verificação e formulários não se restrinja à abrangência das atividades da auditoria, os quais podem mudar como resultado das informações coletadas durante a auditoria.

NOTA Diretriz sobre preparação de documentos de trabalho é apresentada na Seção B.4.

Convém que documentos de trabalho, incluindo registros resultantes de seu uso, sejam retidos no mínimo até a conclusão da auditoria ou como especificados no plano da auditoria. A retenção de documentos, depois da conclusão da auditoria, é descrita em 6.6. Convém que esses documentos que envolvam informações confidenciais ou proprietárias sejam salvaguardados adequadamente, a todo o momento, pelos membros da equipe de auditoria.

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.1 Generalidades

As atividades da auditoria são normalmente realizadas em uma sequência definida conforme indicado na Figura 2. Esta sequência pode ser variada para atender a circunstâncias das auditorias específicas.

6.4.2 Conduzindo a reunião de abertura

O propósito de uma reunião de abertura é para:

- a) confirmar o acordo de todas as partes (por exemplo, auditado, equipe de auditoria) quanto ao plano da auditoria;
- b) apresentar a equipe de auditoria,
- c) assegurar que todas as atividades planejadas da auditoria possam ser realizadas.

Convém que uma reunião de abertura seja realizada com a direção do auditado e, onde apropriado, com os responsáveis pelas funções ou processos a serem auditados. Durante a reunião convém que seja dada uma oportunidade para realizar perguntas.

Convém que o grau de detalhe seja consistente com a familiaridade do auditado com o processo da auditoria. Em muitas situações, por exemplo, em auditorias internas em uma pequena organização, a reunião de abertura pode simplesmente consistir em comunicar que uma auditoria está sendo realizada e explicar a natureza da auditoria.

Para outras situações de auditoria, a reunião pode ser formal e convém que os registros de presença sejam mantidos. Convém que a reunião seja presidida pelo líder da equipe de auditoria e que os seguintes pontos sejam considerados, se apropriado:

- apresentação dos participantes, incluindo observadores e guias e um resumo de suas funções;
- confirmação dos objetivos, escopo e critérios da auditoria;
- confirmação do plano da auditoria e outros ajustes pertinentes com o auditado, como dia e hora da reunião de encerramento e de quaisquer reuniões intermediárias entre a equipe de auditoria e a direção do auditado, bem como quaisquer mudanças de última hora;
- apresentação dos métodos a serem usados para realizar a auditoria, incluindo a informação ao auditado de que a evidência da auditoria será baseada na amostragem da informação disponível;
- apresentação dos métodos para gerenciar os riscos para a organização, que podem resultar da presença dos membros da equipe de auditoria;
- confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe de auditoria e o auditado;
- confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- confirmação de que, durante a auditoria, o auditado será mantido informado do progresso da auditoria;
- confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe de auditoria estão disponíveis;
- confirmação de assuntos relativos à confidencialidade e segurança da informação;
- confirmação de procedimentos pertinentes de saúde, segurança no trabalho, emergência e segurança física para a equipe de auditoria;
- informação sobre o método de relatar as constatações da auditoria, incluindo as classificações, se existirem;
- informações sobre condições nas quais a auditoria pode ser encerrada;
- informações sobre a reunião de encerramento;
- informações sobre como tratar as possíveis constatações encontradas durante a auditoria;
- informações sobre qualquer sistema para retroalimentação do auditado sobre as constatações ou conclusões da auditoria, incluindo reclamações ou apelações.

6.4.3 Executando a análise crítica da documentação durante a realização da auditoria

Convém que a documentação pertinente do auditado seja analisada criticamente para:

- determinar a conformidade do sistema, tanto quanto documentado, com os critérios da auditoria;
- obter informações para apoiar as atividades da auditoria.

NOTA Orientações sobre como realizar a análise crítica da documentação são fornecidas na Seção B.2.

A análise crítica pode ser combinada com outras atividades da auditoria e pode continuar ao longo da auditoria, desde que isto não seja prejudicial para a eficácia da realização da auditoria.

Se a documentação adequada não puder ser fornecida dentro do tempo dado no plano da auditoria, convém que o líder da equipe de auditoria informe tanto a pessoa que gerencia o programa da auditoria quanto o auditado. Dependendo dos objetivos e do escopo da auditoria, convém que uma decisão seja tomada sobre se a auditoria deve ser continuada ou suspensa, até que a documentação pertinente seja resolvida.

6.4.4 Comunicação durante a auditoria

Durante a auditoria, pode ser necessário fazer acordos formais para comunicação com a equipe de auditoria, como também com o auditado, o cliente da auditoria e, potencialmente, com entidades externas (por exemplo, órgãos regulamentadores), especialmente onde requisitos legais exigirem relatórios mandatórios de não conformidades.

Convém que a equipe de auditoria se comunique periodicamente para trocar informações, avaliar o progresso da auditoria e redistribuir o trabalho entre os membros da equipe de auditoria, conforme necessário.

Durante a auditoria, convém que o líder da equipe de auditoria comunique periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer questões ao auditado e ao cliente da auditoria, como apropriado. Convém que a evidência coletada durante a auditoria, que indique um risco imediato e significativo para o auditado, seja relatada sem demora ao auditado e, como apropriado, ao cliente da auditoria. Convém que qualquer consideração sobre um assunto fora do escopo da auditoria seja anotada e relatada ao líder da equipe de auditoria, para possível comunicação ao cliente da auditoria e ao auditado.

Quando a evidência da auditoria disponível indica que os objetivos da auditoria são inatingíveis, convém que o líder da equipe de auditoria relate as razões ao cliente da auditoria e ao auditado para definir a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano da auditoria, mudanças nos objetivos da auditoria, no escopo da auditoria ou no seu encerramento.

Convém que qualquer necessidade de mudanças no plano da auditoria que possa se tornar aparente à medida que a auditoria progrida seja analisada criticamente e aprovada, quando apropriado, pela pessoa que gerencia o programa da auditoria e pelo auditado.

6.4.5 Atribuindo papéis e responsabilidades dos guias e observadores

Guias e observadores (por exemplo, órgão regulamentador ou outras partes interessadas) podem acompanhar a equipe de auditoria. Convém que eles não influenciem ou interfiram na realização da auditoria. Se isto não puder ser assegurado, convém que o líder da equipe de auditoria tenha o direito de negar aos observadores a sua participação em certas atividades da auditoria.

Para os observadores, convém que quaisquer obrigações em relação à saúde e segurança pessoal, segurança física e confidencialidade sejam gerenciadas entre o cliente da auditoria e o auditado.

Convém que os guias designados pelo auditado prestem ajuda à equipe de auditoria e ajam por solicitação do líder da equipe de auditoria. Convém que suas responsabilidades incluam o seguinte:

- a) apoiar os auditores na identificação de pessoas para participar das entrevistas e confirmar os horários;
- b) providenciar acesso a locais específicos do auditado;
- c) assegurar que as regras relativas à segurança no local e procedimentos de segurança sejam conhecidos e respeitados pelos membros da equipe de auditoria e observadores.

O papel do guia pode também incluir o seguinte:

- testemunhar a auditoria em nome do auditado;
- fornecer esclarecimento ou ajuda na coleta de informações.

6.4.6 Coletando e verificando informações

Convém que, durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria, incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos, sejam coletadas por meio de amostragem apropriada e verificadas. Convém que somente informação verificável seja aceita como evidência da auditoria. Convém que as evidências da auditoria que levem às constatações sejam registradas. Se, durante a coleta de evidências, a equipe de auditoria ficar ciente de riscos ou circunstâncias novas ou modificadas, convém que estas constatações sejam consideradas apropriadamente pela equipe.

NOTA 1 Diretrizes sobre amostragem são apresentadas na Seção B.3.

A Figura 3 fornece uma visão geral do processo de uma auditoria desde a coleta de informações até as conclusões da auditoria.

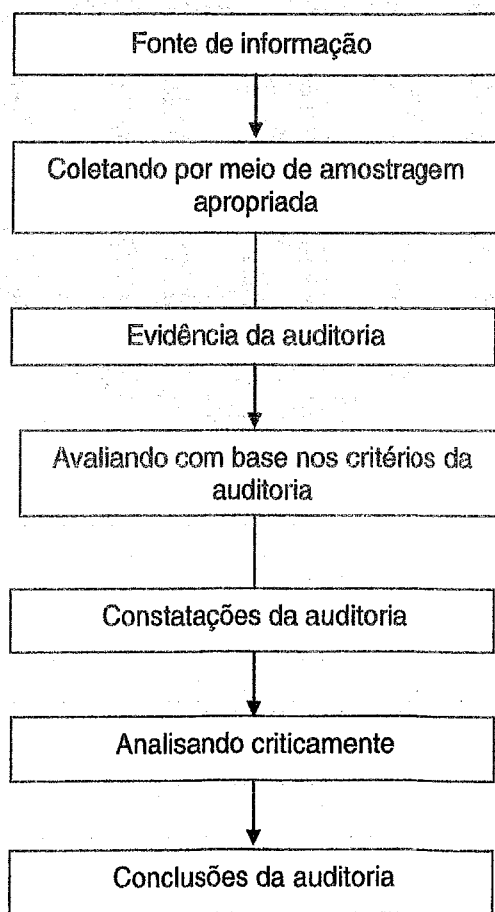


Figura 3 – Visão geral do processo de coleta e verificação de informações

Métodos para coletar informações incluem o seguinte:

- entrevistas;
- observações;
- análise crítica de documentos, incluindo registros.

NOTA 2 Diretrizes sobre fontes de informação são apresentadas na Seção B.5.

NOTA 3 Diretrizes sobre visita aos locais do auditado são apresentadas na Seção B.6.

NOTA 4 Diretrizes sobre como conduzir entrevistas são apresentadas na Seção B.7.

6.4.7 Gerando constatações da auditoria

Convém que as evidências da auditoria sejam avaliadas de acordo com os critérios da auditoria, a fim de determinar as constatações da auditoria. Constatações da auditoria podem indicar tanto conformidade quanto não conformidade com os critérios da auditoria. Quando especificado pelo plano da auditoria, convém que as constatações da auditoria individual incluam a conformidade e boas práticas ao longo das suas evidências de apoio, oportunidades para melhoria e quaisquer recomendações para o auditado.

Convém que sejam registradas as não conformidades e as evidências da auditoria que as suportam. Não conformidades podem ser classificadas. Convém que elas sejam analisadas criticamente com o auditado para obter o reconhecimento de que a evidência da auditoria é precisa e que as não conformidades são entendidas. Convém que todo empenho seja feito para solucionar qualquer opinião divergente relativa às evidências ou constatações da auditoria, e convém que sejam registrados os pontos não resolvidos.

Convém que a equipe de auditoria atenda às necessidades para analisar criticamente as constatações da auditoria, em estágios apropriados durante a auditoria.

NOTA Diretrizes adicionais sobre a identificação e avaliação das constatações da auditoria são apresentadas na Seção B.8.

6.4.8 Preparando as conclusões da auditoria

Convém que a equipe de auditoria se comunique anteriormente à reunião de encerramento, para:

- a) analisar criticamente as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, de acordo com os seus objetivos;
- b) acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo da auditoria;
- c) preparar recomendações, se especificado pelo plano da auditoria;
- d) discutir sobre a auditoria de acompanhamento, se aplicável.

Conclusões da auditoria podem apontar assuntos como:

- a abrangência da conformidade com os critérios da auditoria e a robustez do sistema de gestão, incluindo a eficácia do sistema de gestão para atender aos objetivos declarados;
- a implementação eficaz, manutenção e melhoria do sistema de gestão;

- a capacidade do processo de análise crítica pela direção para assegurar a contínua pertinência, adequação, eficácia e melhoria do sistema de gestão;
- o atingimento dos objetivos da auditoria, cobrindo o escopo da auditoria e atendendo ao critério da auditoria;
- causas-raiz das constatações, se incluídas no plano da auditoria;
- constatações similares feitas em diferentes áreas que foram auditadas com o propósito de identificar tendências.

Se especificado pelo plano da auditoria, as conclusões da auditoria podem conduzir a recomendações para melhoria ou atividades futuras da auditoria.

6.4.9 Conduzindo a reunião de encerramento

Convém que seja realizada uma reunião de encerramento pelo líder da equipe de auditoria, para apresentar as constatações e conclusões da auditoria. Convém que a direção do auditado seja incluída como participante na reunião de encerramento e, onde apropriado, os responsáveis pelas funções ou processos que foram auditados, podendo incluir o cliente da auditoria e outras partes. Se aplicável, convém que o líder da equipe de auditoria alerte o auditado sobre as situações encontradas durante a auditoria que possam diminuir a confiança colocada nas conclusões da auditoria. Se for definido no sistema de gestão ou pelo acordo com o cliente da auditoria, convém que os participantes concordem com o prazo do plano de ação relativo às constatações da auditoria.

Convém que o grau de detalhe seja consistente com a familiaridade do auditado com o processo da auditoria. Para algumas situações da auditoria, a reunião pode ser formal e com atas, e convém que as listas de presença sejam guardadas. Em outras circunstâncias, por exemplo, auditorias internas, a reunião de encerramento é menos formal e pode consistir apenas na comunicação das constatações e nas conclusões da auditoria.

Se apropriado, convém que os seguintes pontos sejam explicados ao auditado na reunião de encerramento:

- advertir que a evidência da auditoria coletada foi baseada na amostragem das informações disponíveis;
- o método de relatar;
- o processo de manusear as constatações da auditoria e possíveis consequências;
- apresentação das conclusões e constatações da auditoria de tal modo que elas sejam conhecidas e entendidas pela direção do auditado;
- quaisquer atividades relativas à pós-auditoria (por exemplo, implementação de ações corretivas, tratamento de reclamações da auditoria, processo de apelação).

Convém que quaisquer opiniões divergentes relativas às conclusões ou constatações da auditoria entre a equipe de auditoria e o auditado sejam discutidas e, se possível, resolvidas. Se não forem resolvidas, convém que sejam registradas.

Se especificado pelos objetivos da auditoria, podem ser apresentadas recomendações para melhorias. Convém que seja enfatizado que as recomendações não são obrigatórias.

6.5 Preparando e distribuindo o relatório da auditoria

6.5.1 Preparando o relatório da auditoria

Convém que o líder da equipe de auditoria relate os resultados da auditoria de acordo com os procedimentos do programa da auditoria.

Convém que o relatório da auditoria forneça um registro completo, preciso, conciso e claro da auditoria, e que inclua ou se refira ao seguinte:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) o escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou os processos auditados;
- c) a identificação do cliente da auditoria;
- d) a identificação da equipe da auditoria e dos participantes do auditado na auditoria;
- e) as datas e locais onde as atividades da auditoria foram realizadas;
- f) os critérios da auditoria;
- g) as constatações da auditoria e as evidências relacionadas;
- h) as conclusões da auditoria;
- i) uma declaração sobre o grau no qual os critérios da auditoria foram atendidos.

O relatório da auditoria também pode incluir ou se referir ao seguinte, se apropriado:

- o plano da auditoria, incluindo a programação;
- um resumo do processo da auditoria incluindo obstáculos encontrados que possam diminuir a confiabilidade das conclusões da auditoria;
- a confirmação de que os objetivos da auditoria foram atendidos dentro do escopo da auditoria e de acordo com o plano da auditoria;
- quaisquer áreas não cobertas dentro do escopo da auditoria;
- um resumo cobrindo as conclusões da auditoria e as principais constatações da auditoria que as suportam;
- quaisquer opiniões divergentes e não resolvidas entre a equipe de auditoria e o auditado;
- oportunidades para melhoria, se especificado no plano da auditoria;
- boas práticas identificadas;
- o plano de ação de acompanhamento negociado, se existir;
- uma declaração da natureza confidencial dos conteúdos;

- quaisquer implicações para o programa da auditoria ou auditorias subsequentes;
- a lista de distribuição do relatório da auditoria.

NOTA O relatório da auditoria pode ser preparado antes da reunião de encerramento.

6.5.2 Distribuindo o relatório da auditoria

Convém que o relatório da auditoria seja emitido dentro de um período de tempo acordado. Se ele estiver atrasado, convém que as razões sejam comunicadas ao auditado e à pessoa que gerencia o programa da auditoria.

Convém que o relatório da auditoria seja datado, analisado criticamente e aprovado conforme apropriado, de acordo com os procedimentos do programa da auditoria.

Convém que o relatório da auditoria seja então distribuído às pessoas conforme definido nos procedimentos da auditoria ou no plano da auditoria.

6.6 Concluindo a auditoria

A auditoria está concluída quando todas as atividades planejadas da auditoria forem realizadas, ou de outra forma acordadas com o cliente da auditoria (por exemplo, pode haver uma situação não esperada que impeça a auditoria de ser concluída de acordo com o plano).

Convém que os documentos pertencentes à auditoria sejam retidos ou destruídos, conforme acordo entre as partes e de acordo com os procedimentos do programa da auditoria e requisitos aplicáveis.

A menos que requerido por lei, convém que a equipe de auditoria e a pessoa que gerencia o programa da auditoria não revelem o conteúdo de documentos, quaisquer outras informações obtidas durante a auditoria ou o relatório da auditoria, para qualquer outra parte, sem a aprovação explícita do cliente da auditoria e, onde apropriado, a aprovação do auditado. Se a revelação do conteúdo de um documento da auditoria for solicitada, convém que o cliente da auditoria e o auditado sejam informados o mais cedo possível.

Convém que lições aprendidas da auditoria sejam usadas no processo de melhoria contínua do sistema de gestão das organizações auditadas.

6.7 Conduzindo ações de acompanhamento da auditoria

As conclusões da auditoria podem, dependendo dos objetivos da auditoria, indicar a necessidade para as correções ou ações corretivas, preventivas ou de melhoria. Tais ações são normalmente decididas e realizadas pelo auditado dentro de um período de tempo acordado. Se apropriado, convém que o auditado mantenha a pessoa que gerencia o programa da auditoria e a equipe de auditoria informadas da situação dessas ações.

Convém que sejam verificadas a completeza e a eficácia das ações. Esta verificação pode ser parte de uma auditoria subsequente.

7 Competência e avaliação de auditores

7.1 Generalidades

A confiança no processo de auditoria e a capacidade para atender a seus objetivos dependem da competência dos indivíduos que estão envolvidos no planejamento e na realização das auditorias,

incluindo os auditores e os líderes da equipe de auditoria. Convém que a competência seja avaliada por meio de um processo que considere o comportamento pessoal e a capacidade para aplicar conhecimento e habilidades, obtidas por meio da educação, experiência no trabalho, treinamento de auditor e experiência de auditoria. Convém que este processo leve em consideração as necessidades do programa da auditoria e seus objetivos. Alguns dos conhecimentos e habilidades descritos em 7.2.3 são comuns para auditores de quaisquer disciplinas de sistema de gestão; outros são específicos de disciplinas de sistema de gestão individual. Não é necessário para cada auditor na equipe de auditoria ter a mesma competência; entretanto, a competência global da equipe de auditoria precisa ser suficiente para atingir os objetivos da auditoria.

Convém que a avaliação da competência do auditor seja planejada, implementada e documentada de acordo com o programa da auditoria, incluindo seus procedimentos, para fornecer um resultado que seja objetivo, consistente, justo e confiável. Convém que o processo de avaliação inclua quatro passos mostrados a seguir:

- a) determinar a competência do pessoal da auditoria para atender às necessidades do programa da auditoria;
- b) estabelecer o critério de avaliação;
- c) selecionar o método apropriado de avaliação;
- d) realizar a avaliação.

Convém que o resultado do processo de avaliação forneça uma base para o seguinte:

- seleção dos membros da equipe de auditoria, conforme descrito em 5.4.4;
- determinação da necessidade para melhoria da competência (por exemplo, treinamento adicional);
- avaliação contínua do desempenho dos auditores.

Convém que os auditores desenvolvam, mantenham e melhorem suas competências através de um desenvolvimento profissional contínuo e participação regular em auditorias (ver 7.6).

Um processo para avaliação dos auditores e líderes da equipe de auditoria está descrito em 7.4 e 7.5.

Convém que os auditores e os líderes da equipe de auditoria sejam avaliados com base nos critérios definidos em 7.2.2 e 7.2.3.

A competência requerida da pessoa que gerencia o programa de auditoria está descrita em 5.3.2.

7.2 Determinando competência do auditor para atender às necessidades do programa de auditoria

7.2.1 Generalidades

Ao definir o conhecimento e habilidades apropriados requeridos do auditor, convém que seja considerado o seguinte:

- o tamanho, a natureza e a complexidade da organização a ser auditada;
- as disciplinas do sistema de gestão a serem auditadas;

- os objetivos e a abrangência do programa de auditoria;
- outros requisitos, como aqueles exigidos por entidades externas, onde apropriados;
- o papel do processo de auditoria no sistema de gestão do auditado;
- a complexidade do sistema de gestão a ser auditado;
- a incerteza em atingir os objetivos da auditoria.

Convém que esta informação seja alinhada com aquelas listadas em 7.2.3.2, 7.2.3.3 e 7.2.3.4.

7.2.2 Comportamento pessoal

Convém que os auditores possuam as qualidades necessárias para habilitá-los a agir de acordo com os princípios de auditoria, conforme descrito na Seção 4. Convém que os auditores demonstrem comportamento profissional durante o desempenho das atividades de auditoria, incluindo o seguinte:

- ético, isto é, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;
- mente aberta, isto é, disposto a considerar ideias ou pontos de vista alternativos;
- diplomático, isto é, com tato para lidar com as pessoas;
- observador, isto é, estar atento à circunvizinhança e às atividades físicas;
- perceptivo, isto é, estar consciente e ser capaz de entender situações;
- versátil, isto é, ser capaz de prontamente se adaptar a diferentes situações;
- tenaz, isto é, persistente, focado em alcançar objetivos;
- decisivo, isto é, ser capaz de chegar a conclusões em tempo hábil, com base em razões lógicas e análise;
- autoconfiante, isto é, ser capaz de agir e atuar independentemente, enquanto interage de forma eficaz com outros;
- agir com firmeza, isto é, ser capaz de atuar de forma ética e responsável, mesmo quando essas ações possam não ser sempre populares e possam algumas vezes resultar em desacordo ou confronto;
- aberto a melhorias, isto é, aprender a partir das situações e esforçar-se para obter melhores resultados da auditoria;
- sensibilidade cultural, isto é, observar e respeitar a cultura do auditado;
- colaborativo, isto é, interagir de forma eficaz com outros, incluindo os membros da equipe de auditoria e o pessoal do auditado.

7.2.3 Conhecimentos e habilidades

7.2.3.1 Generalidades

Convém que os auditores possuam conhecimento e habilidades necessários para atender aos resultados pretendidos das auditorias que eles irão realizar. Convém que todos os auditores possuam conhecimentos e habilidades genéricas, e convém também que eles possuam conhecimentos e habilidades de disciplinas e setores específicos. Convém que os líderes da equipe de auditoria tenham conhecimento e habilidades adicionais necessários para fornecer liderança à equipe de auditoria

7.2.3.2 Conhecimento e habilidades genéricas de auditores de sistema de gestão

Convém que os auditores tenham conhecimento e habilidades nas áreas descritas abaixo.

a) **Princípios de auditoria, procedimentos e métodos:** conhecimento e habilidades nessa área permitem que o auditor aplique os princípios apropriados, procedimentos e métodos para diferentes auditorias, e assegure que as auditorias são realizadas de maneira consistente e sistemática. Convém que um auditor seja capaz de fazer o seguinte:

- aplicar princípios, procedimentos e métodos de auditoria;
- planejar e organizar o trabalho com eficácia;
- realizar a auditoria dentro da programação acordada;
- priorizar e focar os assuntos de importância;
- coletar informações através de entrevistas eficazes, escuta, observação e análise crítica de documentos, registros e dados;
- entender e considerar opiniões de especialistas;
- entender a conveniência e consequências de usar técnicas de amostragem para auditar;
- verificar a relevância e a precisão das informações coletadas;
- confirmar a suficiência e conveniência da evidência de auditoria para apoiar as constatações e conclusões da auditoria;
- avaliar aqueles fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da auditoria;
- usar documentos de trabalho para registrar atividades de auditoria;
- documentar as constatações de auditoria e preparar os relatórios de auditoria apropriados;
- manter a confidencialidade e a segurança da informação, dados, documentos e registros;
- comunicar-se com eficácia, de forma oral e por escrito (tanto pessoalmente quanto pelo uso de intérpretes e tradutores);
- entender os tipos de riscos associados com auditoria.

- b) **Sistema de gestão e documentos de referência:** conhecimento e habilidades nessa área permitem que o auditor compreenda o escopo de auditoria e aplique os critérios de auditoria, e convém que abranjam o seguinte:
- normas do sistema de gestão ou outros documentos usados como critério de auditoria;
 - a aplicação de normas do sistema de gestão pelo auditado e outras organizações, conforme apropriado;
 - interação entre os componentes do sistema de gestão;
 - reconhecimento da hierarquia dos documentos de referência;
 - aplicação de documentos de referência a diferentes situações de auditoria.
- c) **Contexto organizacional:** conhecimentos e habilidades nesta área permitem que o auditor compreenda a estrutura do auditado, práticas de gestão e do negócio, e convém que abranjam o seguinte:
- tipos organizacionais, governança, tamanho, estrutura, funções e relacionamentos;
 - conceitos de gestão e negócios em geral, processos e terminologia relacionada, incluindo planejamento, orçamento e gestão de pessoal;
 - aspectos culturais e sociais do auditado.
- d) **Requisitos legais e contratuais aplicáveis e outros requisitos que se aplicam ao auditado:** conhecimento e habilidades nessa área permitem que o auditor esteja consciente de, e trabalhe de acordo com os requisitos legais e contratuais da organização. Convém que conhecimentos e habilidades específicas para a jurisdição ou para os produtos e atividades do auditado, abranjam o seguinte:
- leis e regulamentações e as agências que governam;
 - terminologia legal básica;
 - responsabilidade civil pelo fato do produto e contratação.

7.2.3.3 Conhecimento e habilidades de setores específicos e de disciplinas de auditores de sistema de gestão

Convém que os auditores tenham conhecimento e habilidades da disciplina e do setor específico que sejam apropriados para auditar o tipo particular do sistema de gestão e setor.

Não é necessário, para cada auditor na equipe de auditoria, ter a mesma competência; entretanto a competência global da equipe de auditoria precisa ser suficiente para atender aos objetivos de auditoria.

Conhecimento e habilidades dos auditores na disciplina e setor específico incluem o seguinte:

- requisitos e princípios do sistema de gestão da disciplina específica e suas aplicações;
- requisitos legais pertinentes para a disciplina e o setor, de tal modo que o auditor esteja consciente dos requisitos específicos para a jurisdição e as obrigações do auditado, suas atividades e produtos;

- requisitos de partes interessadas pertinentes para a disciplina específica;
- fundamentos da disciplina e a aplicação de negócios e métodos técnicos específicos da disciplina, técnicas, processos e práticas suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gerar conclusões e constatações de auditoria apropriada;
- conhecimento específico de disciplina relativo ao setor em particular, natureza de operações ou local de trabalho que está sendo auditado, suficiente para que o auditor avalie as atividades do auditado, processos, produtos, bens e serviços;
- princípios de gestão de risco, métodos e técnicas pertinentes para a disciplina e setor, de tal modo que o auditor possa avaliar e controlar os riscos associados ao programa de auditoria.

NOTA Diretrizes e exemplos ilustrativos de conhecimentos e habilidades de disciplina específica dos auditores são fornecidos no Anexo A.

7.2.3.4 Conhecimento e habilidades genéricas de um líder da equipe de auditoria

Convém que os líderes da equipe de auditoria tenham habilidades e conhecimentos adicionais para gerenciar e prover liderança à equipe de auditoria, a fim de facilitar a eficácia e eficiência na realização da auditoria. Convém que o líder de uma equipe de auditoria tenha conhecimento e habilidades necessários para fazer o seguinte:

- a) fazer balanço das forças e fraquezas dos membros individuais da equipe de auditoria;
- b) desenvolver um trabalho harmonioso de relacionamento entre os membros da equipe de auditoria;
- c) gerenciar o processo de auditoria, incluindo:
 - planejamento da auditoria, fazendo uso eficaz dos recursos durante a auditoria;
 - gerenciamento das incertezas em atingir os objetivos da auditoria;
 - proteção da saúde e segurança dos membros da equipe de auditoria durante a auditoria, incluindo a garantia da conformidade dos auditores com os requisitos de saúde, segurança do trabalho e segurança física pertinentes;
 - organização e orientação aos membros da equipe de auditoria;
 - fornecimento de diretrizes e orientação para os auditores em treinamento;
 - prevenção e resolução de conflitos, se necessário;
- d) representar a equipe de auditoria nas comunicações com a pessoa que gerencia o programa da auditoria, o cliente da auditoria e o auditado;
- e) conduzir a equipe de auditoria para alcançar as conclusões da auditoria;
- f) preparar e concluir o relatório da auditoria.

7.2.3.5 Conhecimento e habilidades para auditoria de sistemas de gestão considerando múltiplas disciplinas

Convém que os auditores que pretendem participar como um membro da equipe de auditoria em auditoria de sistemas de gestão que considere múltiplas disciplinas tenham a competência necessária para auditar pelo menos uma das disciplinas do sistema de gestão e tenham um entendimento da interação e sinergia entre os diferentes sistemas de gestão

Convém que os líderes da equipe de auditoria que realizam auditorias de sistemas de gestão contendo múltiplas disciplinas entendam os requisitos de cada uma das normas do sistema de gestão e reconheçam os limites de seus conhecimentos e habilidades em cada uma das disciplinas.

7.2.4 Atingindo a competência do auditor

Os conhecimentos e habilidades do auditor podem ser adquiridos usando uma combinação dos seguintes itens:

- experiência e treinamento/educação formal que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades no setor e na disciplina do sistema de gestão que o auditor pretende auditar;
- programas de treinamento que cubram habilidades e conhecimentos genéricos do auditor;
- experiência em uma posição técnica, profissional ou gerencial pertinente que envolva o exercício de julgamento, tomada de decisão, solução de problemas e comunicação com gerentes, profissionais, pares, clientes e outras partes interessadas;
- experiência em auditoria adquirida sob a supervisão de um auditor na mesma disciplina.

7.2.5 Líderes da equipe de auditoria

Convém que um líder da equipe de auditoria tenha adquirido experiência adicional em auditoria para desenvolver o conhecimento e habilidades descritos em 7.2.3. Convém que essa experiência adicional tenha sido adquirida pelo trabalho sob a direção e orientação de um líder da equipe de auditoria diferente.

7.3 Estabelecendo critérios para avaliação do auditor

Convém que o critério seja qualitativo (como ter demonstrado comportamento pessoal adequado e conhecimento ou desempenho de habilidades, seja em treinamento ou em local de trabalho) e quantitativo (como anos de experiência de trabalho e educação, número de auditorias realizadas, horas de treinamento em auditoria).

7.4 Selecionando o método apropriado de avaliação do auditor

Convém que a avaliação seja conduzida usando dois ou mais dos métodos selecionados, daqueles contidos na Tabela 2. Ao usar a Tabela 2, convém que seja observado o seguinte:

- os métodos descritos representam uma gama de opções e podem não ser aplicados em todas as situações;
- os vários métodos descritos podem diferenciar quanto à sua confiabilidade;
- convém que seja usada uma combinação de métodos para assegurar um resultado que seja objetivo, consistente, justo e confiável.

Tabela 2 – Possíveis métodos de avaliação

Método de avaliação	Objetivos	Exemplos
Análise crítica dos registros	Verificar a formação profissional do auditor	Análises de registros de educação, treinamento, emprego, credenciais e experiência em auditoria
Realimentação	Fornecer informações sobre como o desempenho do auditor é percebido	Pesquisas, questionários, referências pessoais, testemunhos, reclamações, avaliação de desempenho, análise crítica pelos pares
Entrevista	Avaliar o comportamento pessoal e a habilidade em comunicação para verificar informações e testar conhecimentos e para adquirir informações adicionais	Entrevista pessoal
Observação	Avaliar o comportamento pessoal e a capacidade para aplicar conhecimento e habilidade	Desempenho de papel, auditorias de testemunho e desempenho no trabalho
Exames	Avaliar o comportamento pessoal, conhecimentos e habilidades, e a sua aplicação	Testes orais e escritos, testes psicométricos ou psicotestes
Análise crítica pós-auditoria	Fornecer informações sobre o desempenho do auditor durante a atividade de auditoria, identificar forças e fraquezas	Análise crítica do relatório da auditoria, entrevista com o auditor-líder, a equipe de auditoria e, se apropriado, realimentação do auditado

7.5 Conduzindo a avaliação do auditor

Convém que a informação coletada sobre a pessoa seja comparada com base no critério estabelecido em 7.2.3. Quando uma pessoa tem a expectativa de participar de um programa de auditoria, mas não preenche os critérios, convém que treinamento adicional, trabalho ou experiência em auditoria seja realizado e uma subsequente reavaliação seja desempenhada.

7.6 Mantendo e melhorando a competência do auditor

Convém que os auditores e líderes da equipe de auditoria melhorem continuamente suas competências. Convém que os auditores mantenham suas competências em auditoria por meio de uma participação regular nas auditorias de sistemas de gestão e no desenvolvimento profissional contínuo. Desenvolvimento profissional contínuo envolve a manutenção e a melhoria de competência. Isto pode ser atingido por várias maneiras, como, por exemplo, experiência adicional de trabalho, treinamento, estudos particulares, liderança, participação em reuniões, seminários e conferências, ou outras atividades pertinentes.

Convém que a pessoa que gerencia o programa de auditoria estabeleça mecanismos adequados para a avaliação contínua do desempenho dos auditores e dos líderes da equipe de auditoria.

Convém que as atividades de desenvolvimento profissional contínuo levem em consideração o seguinte:

- mudanças nas necessidades do indivíduo e da organização responsável por realizar a auditoria;
- prática de auditoria;
- normas pertinentes e outros requisitos.



Anexo A **(informativo)**

Diretrizes e exemplos ilustrativos de conhecimentos e habilidades de auditores de disciplinas específicas

A.1 Generalidades

Este Anexo fornece exemplos genéricos de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas de sistemas de gestão, os quais são usados como orientação para apoiar a pessoa que gerencia o programa de auditoria para selecionar ou avaliar os auditores.

Outros exemplos de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas podem também ser desenvolvidos para sistemas de gestão. É recomendado que, onde possível, tais exemplos sigam a mesma estrutura geral para assegurar a compatibilidade.

A.2 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplina específica em gestão na segurança de transporte

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à gestão na segurança de transportes e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de gestão da segurança do transporte sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- terminologia sobre gestão de segurança;
- entendimento sobre abordagem de sistema de segurança;
- avaliação de risco e sua mitigação;
- análise de fatores humanos relacionados à gestão da segurança no transporte;
- interação e comportamento humano;
- interação de processos, máquinas, pessoas e do ambiente do trabalho;
- danos potenciais e outros fatores no local de trabalho que afetem a segurança;
- métodos e práticas para investigação de incidentes e monitoramento do desempenho de segurança;
- avaliação de incidentes e acidentes operacionais;
- desenvolvimento pró-ativo e reativo sobre o desempenho de métricas e medidas.

NOTA Para informações adicionais, ver a futura ISO 39001, desenvolvida pelo Comitê ISO/PC 241, sobre sistemas de gestão de segurança no tráfego rodoviário.

A.3 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplina específica em gestão do meio ambiente

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à disciplina e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de disciplinas específicas sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- terminologia sobre meio ambiente;
- estatísticas e métricas sobre meio ambiente;
- técnicas de monitoramento e ciência de medições;
- interação de ecossistemas e biodiversidade;
- mídia ambiental (por exemplo, ar, água, terra, fauna e flora);
- técnicas para determinação do risco (por exemplo, avaliação de aspectos/impactos ambientais, incluindo métodos para a avaliação de significância);
- avaliação do ciclo de vida;
- avaliação do desempenho ambiental;
- controle e prevenção de poluição (por exemplo, melhores técnicas disponíveis para o controle da poluição ou eficiência energética);
- redução na fonte, minimização de resíduos, reuso, reciclagem, práticas e processos de tratamento;
- uso de substâncias perigosas;
- quantificação e gestão de emissões de gases de efeito estufa;
- gestão de recursos naturais (por exemplo, combustíveis fósseis, água, flora, fauna e terra);
- projetos ambientais;
- divulgação e relatos ambientais;
- gestão cuidadosa de produtos;
- tecnologias renováveis e de baixo carbono.

NOTA Para informações adicionais, ver normas sobre gestão ambiental desenvolvidas pelo Comitê ISO/TC 207.

A.4 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão da qualidade

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à disciplina e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de disciplinas específicas sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- terminologia relativa à qualidade, gestão, organização, processo e produto, características, conformidade, documentação, processos de medição e auditoria;
- foco no cliente, processos relacionados ao cliente, monitoramento e medição da satisfação do cliente, tratamento de reclamações, código de conduta e resolução de divergências;
- liderança – papel da Alta Direção, gerenciamento para o sucesso sustentável de uma organização;
- enfoque da gestão da qualidade, geração de benefícios financeiros e econômicos por meio da gestão da qualidade, sistemas de gestão da qualidade e modelos de excelência;
- envolvimento de pessoas, fatores humanos, competência, treinamento e conscientização;
- abordagem por processos, análise de processo, técnicas de controle e capacidade, métodos de tratamento de riscos;
- abordagem de sistemas para gestão (justificativa de sistema de gestão da qualidade e outros sistemas de gestão, documentação de sistema de gestão da qualidade), tipos e valores, projetos, planos de qualidade e gestão de configuração;
- melhoria contínua, inovação e aprendizado;
- enfoque baseado em fatos para tomada de decisão, técnicas de avaliação de riscos (identificação de risco, análise e avaliação), avaliação da gestão da qualidade (auditoria, análise crítica e autoavaliação), técnicas de medição e monitoramento, requisitos para processo de medição e equipamentos de medição, análise da causa-raiz, técnicas estatísticas;
- características de processos e produtos, incluindo serviços;
- benefícios mútuos na relação com fornecedores, requisitos de sistema de gestão da qualidade, requisitos para produtos e requisitos particulares para gestão da qualidade de diferentes setores.

NOTA Para informações adicionais, ver normas sobre gestão da qualidade desenvolvidas pelo Comitê ISO/TC 176.

A.5 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão de registros

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à disciplina e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de disciplinas específicas sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- registros, processos de gestão de registros e sistemas de gestão para terminologia de registros;
- desenvolvimento do desempenho de métricas e medições;
- investigação e avaliação de práticas de registros por meio de entrevistas, observação e validação;
- análise de amostras de registros criados nos processos de negócios. Características-chave de registros, sistemas de registros, controles e processos de registros;
- avaliação de risco (por exemplo, avaliação de riscos decorrentes de falha para criar, manter e controlar os registros de forma adequada aos processos de negócios da organização);
- desempenho e adequação dos processos de registros para criar, capturar e controlar os registros;
- avaliação da adequação e desempenho de sistemas de registros (incluindo sistemas de negócios para criar e controlar os registros), pertinência de ferramentas tecnológicas usadas, instalações e equipamentos estabelecidos;
- avaliação dos diferentes níveis de competência na gestão de registros requeridos em toda a organização e a avaliação desta competência;
- importância do conteúdo, contexto, estrutura, representação e informação de controle (metadados) requerido para definir e gerenciar os registros e os sistemas de registros;
- métodos para desenvolver instrumentos específicos de registros;
- tecnologias usadas para criação, captura, conversão e migração na preservação de longo tempo dos registros eletrônicos e digitais;
- identificação e importância da documentação de autorização para os processos de registros.

NOTA Para informações adicionais, ver normas sobre gestão de registros desenvolvidas pelo Comitê ISO/TC 46/SC 11.

A.6 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em resiliência, segurança, prontidão e gestão da continuidade

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à disciplina e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de disciplinas específicas sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- processos, ciência e tecnologia baseados na gestão da resiliência, segurança física, prontidão, resposta, continuidade e recuperação;
- métodos para o monitoramento e uso da inteligência;
- gerenciamento de riscos de eventos que causem transtornos (antecipar, evitar, prevenir, proteger, mitigar, responder e recuperar a partir de um evento que cause transtorno);

- avaliação de risco (valoração e identificação do ativo; avaliação, análise e identificação de risco) e análise de impacto (relativo a pessoas, ativos físicos e intangíveis, bem como ao meio ambiente);
- tratamento de risco (medidas adaptativas, pró-ativas e reativas);
- métodos e práticas relativas à sensibilidade e integridade da informação;
- métodos para segurança pessoal e proteção das pessoas;
- métodos e práticas para proteção de ativos e segurança física;
- métodos e práticas para a gestão da prevenção, intimidação e segurança física;
- métodos e práticas para mitigação de incidentes, respostas e gestão de crise;
- métodos e práticas para a gestão da continuidade, emergência e recuperação;
- métodos e práticas para monitoramento, medição e relato do desempenho (incluindo metodologias de teste e exercício).

NOTA Para informações adicionais, ver normas sobre gestão da resiliência, segurança, prontidão e da continuidade, desenvolvidas pelos comitês ISO/TC 8, ISO/TC 223 e ISO/TC 247.

A.7 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão da segurança da informação

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à disciplina e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de disciplinas específicas sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- diretrizes sobre normas como ISO/IEC 27000, ABNT NBR ISO/IEC 27001, ABNT NBR ISO/IEC 27002, ABNT NBR ISO/IEC 27003, ABNT NBR ISO/IEC 27004 e ABNT NBR ISO/IEC 27005;
- identificação e avaliação de requisitos dos clientes e partes interessadas;
- leis e regulamentações que tratem da segurança da informação (por exemplo, propriedade intelectual, conteúdo, proteção e retenção de registros da organização, é proteção e privacidade de dados, regulamentação de controles criptográficos, antiterrorismo, comércio eletrônico, assinaturas digital e eletrônicas, avaliação do ambiente de trabalho, ergonomia no ambiente de trabalho, interceptação da telecomunicação e monitoramento de dados (por exemplo, e-mail), uso abusivo do computador, coleta de evidência eletrônica, teste de invasão etc.);
- processos, tecnologia e ciência baseada na gestão da segurança da informação;
- avaliação de risco (identificação, análise e avaliação) e tendências na tecnologia, ameaças e vulnerabilidades;
- gestão de risco de segurança da informação;
- métodos e práticas para controles da segurança da informação (eletrônico e físico);

- métodos e práticas para a sensibilidade e integridade da informação;
- métodos e práticas para medição e avaliação da eficácia do sistema de gestão da segurança da informação e dos controles associados;
- métodos e práticas para medição, monitoramento e registros de desempenho (incluindo testes, auditorias e análises críticas).

NOTA Para informações adicionais, ver normas sobre gestão de segurança da informação desenvolvidas pelo Comitê ISO/IEC JTC1 SC27.

A.8 Exemplo ilustrativo de conhecimento e habilidades de auditores de disciplinas específicas em gestão da segurança e saúde ocupacional

A.8.1 Habilidades e conhecimentos gerais

Convém que conhecimento e habilidades relacionados à disciplina e à aplicação de práticas, processos, técnicas e métodos de disciplinas específicas sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- identificação de danos, incluindo aqueles fatores que afetem o desempenho humano no ambiente de trabalho (como fatores físicos, químicos e biológicos, bem como gênero, idade, deficiência ou outros fatores de saúde ou psicológicos);
- avaliação de risco, determinação de controles e comunicação do risco [convém que a determinação de controles seja baseada na hierarquia de controles (ver OHSAS 18001:2007, 4.3.1)];
- avaliação de fatores humanos e de saúde (incluindo fatores psicológicos e fisiológicos) e os princípios para avaliá-los;
- métodos para monitoramento de exposição e avaliação dos riscos da saúde e segurança ocupacional (incluindo aqueles oriundos de fatores humanos mencionados acima ou relativos a higiene ocupacional) e relativos a estratégias para eliminar ou minimizar tais exposições;
- comportamento humano, interações pessoa a pessoa e interação de pessoas com equipamentos, processos e ambiente de trabalho (incluindo local de trabalho, princípios ergonômicos e de projeto seguro, tecnologia da informação e comunicação);
- avaliação de diferentes tipos e níveis da competência da segurança e saúde ocupacional requerida em toda a organização e avaliação desta competência;
- métodos para encorajar o envolvimento e a participação dos integrantes da força de trabalho;
- métodos para encorajar a saúde dos integrantes da força de trabalho, o bem-estar e a autorresponsabilidade (em relação ao fumo, drogas, álcool, questões relativas ao peso, exercício físico, estresse, comportamento agressivo etc.), tanto durante o trabalho quanto na sua vida privada;
- desenvolvimento, uso e avaliação do desempenho de métricas e medições pró-ativas e reativas;

- princípios e práticas para identificar situações potenciais de emergência e para o planejamento, prevenção, resposta e recuperação depois da emergência;
- métodos para avaliação e investigação de incidentes (incluindo acidentes e doenças relativas ao trabalho);
- determinação e uso de informações relacionadas à saúde (incluindo exposição relacionada ao trabalho e monitoramento de dados de doenças), dando especial atenção à confidencialidade de aspectos particulares destas informações;
- entendimento de informações médicas (incluindo terminologia médica suficiente para entender dados relativos à prevenção de danos e doenças);
- sistemas de valores de limite de exposição ocupacional;
- métodos para monitoramento e relato sobre desempenho de saúde ocupacional e segurança;
- entendimento de requisitos legais e outros requisitos pertinentes para a segurança e saúde ocupacional que permita que o auditor avalie o sistema de gestão da segurança e saúde ocupacional.

A.8.2 Conhecimento e habilidades relacionadas ao setor que está sendo auditado

Convém que conhecimento e habilidades relativas ao setor que está sendo auditado sejam suficientes para permitir que o auditor examine o sistema de gestão dentro do contexto do setor e gere conclusões e constatações da auditoria apropriadas.

São exemplos de conhecimento e habilidades:

- processos, equipamentos, matérias-primas, substâncias perigosas, ciclos de processos, manutenção, logística, fluxograma organizacional, práticas de trabalho, programação de turno, cultura organizacional, liderança, comportamento e outros aspectos específicos da operação ou do setor;
- riscos e perigos típicos, incluindo fatores humanos e de saúde para o setor.

NOTA Para informações adicionais, ver normas sobre gestão da segurança e saúde ocupacional, desenvolvidas pelo grupo de projeto da OHSAS.

NOTA BRASILEIRA Para informações adicionais, ver ABNT NBR 18801, referente ao sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.

Anexo B **(informativo)**

Diretrizes adicionais para auditores para o planejamento e realização de auditorias

B.1 Aplicando métodos de auditoria

Uma auditoria pode ser realizada usando uma variedade de métodos de auditoria. Uma explicação dos métodos mais comuns usados em auditoria pode ser encontrada neste anexo. Os métodos de auditoria escolhidos para uma auditoria dependem dos objetivos de auditoria definidos, do escopo e critérios, bem como da duração e localização. Convém que a disponibilidade de auditor com competência e qualquer incerteza que surja da aplicação dos métodos de auditoria sejam consideradas. Aplicando uma variedade e combinação de diferentes métodos de auditoria, pode-se otimizar a eficiência e eficácia do processo de auditoria e do seu resultado.

O desempenho de uma auditoria envolve uma interação entre indivíduos com o sistema de gestão que está sendo auditado e a tecnologia usada para realizar a auditoria. A Tabela B.1 fornece exemplos de métodos de auditoria que podem ser usados, de maneira única ou combinados, para atingir os objetivos de auditoria. Se uma auditoria envolver o uso de uma equipe de auditoria com múltiplos membros, métodos no local e remotos podem ser usados simultaneamente.

NOTA Informações adicionais sobre visitas no local são dadas na Seção B.6.

Tabela B.1 – Métodos de auditoria aplicáveis

Abrangência do envolvimento entre o auditor e o auditado	Localização do auditor	
	No local	Remota
Interação humana	Realizando entrevistas. Completando lista de verificações e questionários com a participação do auditado. Realizando análise crítica dos documentos com a participação do auditado. Amostragem.	Por meio de comunicação interativa: <ul style="list-style-type: none"> — realizando entrevistas; — completando lista de verificação e questionários; — realizando análise crítica documental com a participação do auditado.
Sem interação humana	Realizando análise crítica dos documentos (por exemplo, registros, análise de dados). Observando o trabalho realizado. Realizando a visita no local. Completando listas de verificação. Amostragem (por exemplo, produtos).	Realizando análise crítica documental (por exemplo, registros, análise de dados) Observando o trabalho realizado por meio de monitoramento, levando-se em conta requisitos sociais e legais Analisando dados
Atividades de auditoria no local são realizadas na localidade do auditado. Atividades de auditoria remota são realizadas em qualquer local que não o local do auditado, independentemente da distância. Atividade de auditoria interativa envolve a interação entre as pessoas da organização auditada e a equipe de auditoria. Atividades de auditoria não interativa não envolvem interação humana com pessoas que representam o auditado, mas envolvem interação com equipamento, instalações e documentação.		

A responsabilidade da aplicação efetiva dos métodos de auditoria para quaisquer auditorias no estágio do planejamento permanece com a pessoa que gerencia o programa de auditoria ou com o líder da equipe de auditoria. O líder da equipe de auditoria tem esta responsabilidade para realizar as atividades de auditoria.

A viabilidade das atividades de auditoria remota pode depender do nível de confiança entre o auditor e o pessoal auditado.

No nível do programa de auditoria, convém que seja assegurado que o uso de métodos de auditoria remota ou no local seja adequado e balanceado, para assegurar um atingimento satisfatório dos objetivos do programa de auditoria.

B.2 Realizando análise crítica da documentação

Convém que os auditores considerem se:

- a informação contida nos documentos disponibilizados é:
 - completa (todo conteúdo esperado está contido no documento);
 - correta (o conteúdo está em conformidade com outras fontes confiáveis, como normas e regulamentações);

- consistente (o documento é consistente em si e com documentos relacionados);
- atual (o conteúdo está atualizado);
- os documentos que estão sendo analisados criticamente cobrem o escopo da auditoria e proveem informação suficiente para apoiar os objetivos da auditoria;
- o uso de tecnologias de comunicação e informação, dependendo dos métodos de auditoria, promove uma eficiente realização da auditoria: cuidado específico é necessário para a segurança da informação devido a regulamentações aplicáveis sobre proteção de dados (em particular para informações que permanecem fora do escopo da auditoria, mas que estão também contidas no documento).

NOTA Análise crítica do documento pode dar uma indicação da eficácia do controle de documento no sistema de gestão do auditado.

B.3 Amostragem

B.3.1 Generalidades

Amostragem de auditoria é realizada quando não é prático ou é oneroso examinar todas as informações disponíveis durante uma auditoria, por exemplo, registros são muito numerosos ou muito dispersos geograficamente para justificar o exame de cada item na população. Amostragem de auditoria de uma grande população é o processo de selecionar menos de 100 % de itens dentro do conjunto total de dados disponíveis (população) para obter e avaliar a evidência sobre alguma característica daquela população, a fim de formar uma conclusão com relação à população.

O objetivo da amostragem de auditoria é prover informação para que o auditor tenha confiança de que os objetivos da auditoria podem ser ou serão atingidos.

O risco associado com amostragem é que as amostras podem não ser representativas da população da qual elas são selecionadas, e então as conclusões do auditor podem ser tendenciosas e diferentes daquelas que seriam alcançadas se a população inteira fosse examinada. Podem existir outros riscos, dependendo da variabilidade dentro da população a ser amostrada e do método escolhido.

Amostragens de auditoria tipicamente consideram os seguintes passos:

- estabelecendo os objetivos do plano de amostragem;
- selecionando a abrangência e composição da população a ser amostrada;
- selecionando um método de amostragem;
- determinando o tamanho da amostra a ser realizada;
- conduzindo atividade de amostragem;
- compilando, avaliando, reportando e documentando os resultados.

Quando da amostragem, convém que consideração seja dada à qualidade dos dados disponíveis, uma vez que amostragem insuficiente e dados imprecisos não fornecerão resultado útil. Convém que a seleção de uma amostra apropriada seja baseada tanto no método de amostragem como no tipo de dados requeridos, por exemplo, para inferir um comportamento particular modelo ou obter inferências ao longo de uma população.

Um relato sobre a amostra selecionada pode levar em consideração o tamanho da amostra, método de seleção e estimativas feitas com base na amostra e no nível de confiança.

Auditorias podem ser usadas tanto em amostragem baseada no julgamento (ver B 5.2) como em amostragem estatística (ver B.5.3).

B.3.2 Amostragem baseada no julgamento

Amostragem baseada no julgamento depende de conhecimento, habilidade e experiência da equipe de auditoria (ver Seção 7).

Para amostragem baseada em julgamento, convém que seja considerado o seguinte:

- experiência anterior de auditoria dentro do escopo da auditoria;
- complexidade de requisitos (incluindo requisitos legais) para atingir os objetivos da auditoria;
- complexidade e interação dos processos da organização e dos elementos do sistema de gestão;
- grau de mudança na tecnologia, fator humano ou sistema de gestão;
- identificação prévia, de áreas de risco críticas e de áreas para melhoria;
- resultado de monitoramento de sistemas de gestão.

Um obstáculo para a amostragem baseada em julgamento é que pode não existir uma estimativa estatística do efeito da incerteza nas constatações da auditoria ou nas conclusões alcançadas.

B.3.3 Amostragem estatística

Se a decisão for fazer uso de amostragem estatística, convém que o plano de amostragem seja baseado nos objetivos da auditoria e no que é conhecido sobre as características da população global, das quais as amostras são tomadas.

O projeto de amostragem estatística utiliza um processo de seleção de amostras baseado na teoria da probabilidade. Amostragem baseada em atributo é usada quando existem apenas dois possíveis resultados para cada amostra (por exemplo, certo/errado ou aprovado/reprovado). Amostragem baseada em variável é usada quando o resultado da amostra ocorre em um intervalo contínuo.

Convém que o plano de amostragem leve em consideração se o resultado que está sendo examinado tem possibilidade de ser baseado em um atributo ou baseado em uma variável. Por exemplo, quando avaliando a conformidade dos formulários preenchidos com os requisitos estabelecidos em um procedimento, pode ser usada uma abordagem baseada em atributo. Quando examinando a ocorrência de incidentes de segurança de alimentos ou do número de violações da segurança da informação, uma abordagem baseada em variável é provavelmente mais apropriada.

Os elementos-chave que irão afetar o plano de amostragem da auditoria são:

- o tamanho da organização;
- o número de auditores qualificados;
- a frequência de auditorias durante o ano;
- o tempo de auditoria em particular;
- quaisquer níveis de confiança requerido externamente.

Quando um plano de amostragem estatístico é desenvolvido, o nível de risco da amostra que o auditor está disposto a aceitar é uma consideração importante a ser avaliada. Isto é sempre referido como nível de confiança aceitável. Por exemplo, um risco de amostragem de 5 % corresponde a um nível de confiança aceitável de 95 %. Um risco de amostragem de 5 % significa que o auditor está disposto a aceitar o risco de 5 em um total de 100 (ou 1 em 20) amostras examinadas que não afetarão os valores reais que seriam vistos caso a população inteira fosse examinada.

Quando uma amostra estatística é usada, convém que os auditores documentem apropriadamente o trabalho realizado. Convém que isto inclua uma descrição da população que está sendo amostrada, o critério de amostragem usado para a avaliação (por exemplo, o que é uma amostra aceitável), métodos e parâmetros estatísticos que foram usados, número de amostras avaliadas e resultados obtidos.

B.4 Preparando documentos de trabalho

Quando da preparação de documentos de trabalho, convém que a equipe de auditoria considere as seguintes questões para cada documento.

- a) Quais registros da auditoria serão criados pelo uso deste documento de trabalho?
- b) Quais atividades da auditoria são afetadas por esse documento de trabalho em particular?
- c) Quem será o usuário deste documento de trabalho?
- d) Quais informações são necessárias para preparar este documento de trabalho?

Para auditorias combinadas, convém que os documentos de trabalho sejam desenvolvidos para evitar duplicação de atividade de auditoria devido a:

- agrupamento de requisitos similares oriundos de critérios diferentes;
- coordenação do conteúdo de listas de verificação e questionários relacionados.

Convém que os documentos de trabalho sejam adequados para contemplar todos aqueles elementos do sistema de gestão dentro do escopo da auditoria e que possam ser fornecidos em qualquer meio.

B.5 Selecionando fontes de informação

As fontes de informação selecionadas podem variar de acordo com o escopo e a complexidade de auditoria, e podem incluir o seguinte:

- entrevistas com o empregado e outras pessoas;
- observações de atividades e ambiente de trabalho ao redor, incluindo condições;
- documentos, como políticas, objetivos, planos, procedimentos, normas, instruções, licenças e permissões, especificações, desenhos, contratos e ordens de compra;
- registros, como registros de inspeção, atas de reuniões, relatórios de auditoria, registros de programas de monitoramento e os resultados de medições;
- dados sumarizados, análises e indicadores de desempenho;

- informações sobre os planos de amostragem do auditado e sobre os procedimentos para controle de amostragem e processos de medição;
- relatórios de outras fontes, por exemplo, realimentação dos clientes (*feedback*), medições e pesquisas externas, outras informações pertinentes de partes externas e classificação de fornecedores;
- base de dados e *sites*;
- simulação e modelagem.

B.6 Diretrizes sobre a visita no local do auditado

Para minimizar a interferência entre as atividades de auditoria e os processos de trabalho do auditado, e para assegurar a segurança e saúde ocupacional da equipe de auditoria durante a visita, convém que seja considerado o seguinte:

a) planejamento da visita:

- assegurar permissão e acesso àquelas partes da localidade do auditado a serem visitadas, de acordo com o escopo da auditoria;
- prover informações adequadas (por exemplo, apresentação da empresa) aos auditores sobre segurança, saúde (por exemplo, quarentena), assuntos de segurança física e saúde no trabalho e normas culturais para visita, incluindo solicitação e recomendação para vacinação e permissões, se aplicado;
- confirmar com o auditado que quaisquer requisitos de equipamento de proteção individual (EPI) estarão disponíveis para a equipe de auditoria, se aplicável;
- exceto para as auditorias *ad hoc* não planejadas, assegurar que o pessoal que está sendo visitado será informado sobre o escopo e objetivos da auditoria;

b) atividades no local da auditoria:

- evitar quaisquer distúrbios desnecessários aos processos operacionais;
- assegurar que a equipe de auditoria esteja usando o EPI apropriadamente;
- assegurar que os procedimentos de emergência sejam comunicados (por exemplo, saída de emergência, ponto de encontro);
- programar comunicação para minimizar interrupções;
- adaptar o tamanho da equipe de auditoria e o número de guias e observadores de acordo com o escopo da auditoria para evitar interferência com os processos operacionais, tão práticos quanto possível;
- não tocar ou manipular quaisquer equipamentos, a menos que explicitamente permitido, mesmo sendo competente ou licenciado;
- se um incidente ocorrer durante a visita no local, convém que o líder da equipe de auditoria analise criticamente a situação com a organização auditada e, se necessário, com o cliente de auditoria, para chegar a um acordo sobre se convém que a auditoria seja interrompida, reprogramada ou continuada;

- no caso de tirar fotos ou gravar imagens, pedir autorização da direção antecipadamente e considerar as questões de confidencialidade e segurança da informação, evitando tirar fotos de pessoas sem a sua permissão;
- se tirar cópias de documentos de quaisquer tipos, solicitar permissão antecipadamente e considerar as questões de confidencialidade e segurança da informação;
- ao fazer anotações, evitar coletar informações pessoais, a menos que sejam requeridas pelos objetivos da auditoria ou pelo critério da auditoria.

B.7 Realizando entrevistas

Entrevistas representam uma das mais importantes formas de coletar informações, e convém que sejam realizadas de tal maneira a adaptar a situação à pessoa a ser entrevistada, seja pessoalmente ou por outros meios de comunicação. Entretanto, convém que o auditor considere:

- que entrevistas sejam realizadas com pessoas de funções e níveis apropriados que realizem as atividades ou tarefas dentro do escopo da auditoria;
- que entrevistas sejam normalmente conduzidas durante o horário normal de trabalho e, sempre que possível, no local de trabalho da pessoa que está sendo entrevistada;
- sempre que possível, deixar a pessoa que está sendo entrevistada à vontade antes e durante a entrevista;
- que a razão para a entrevista e quaisquer anotações sejam explicadas;
- que as entrevistas possam ser iniciadas pedindo às pessoas que descrevam os seus trabalhos;
- selecionar cuidadosamente o tipo de questão usada (por exemplo, usar questões abertas, fechadas);
- que os resultados das entrevistas sejam sumarizados e analisados criticamente com a pessoa entrevistada;
- agradecer às pessoas entrevistadas pela sua participação e cooperação.

B.8 Constatações da auditoria

B.8.1 Determinando as constatações da auditoria

Quando determinando as constatações da auditoria, convém que seja considerado o seguinte:

- acompanhamento de conclusões e registros de auditorias anteriores;
- requisitos do cliente da auditoria;
- constatações que excedam a prática normal ou oportunidades para melhoria;
- tamanho da amostra;
- categorização (se existir) das constatações da auditoria.

B.8.2 Registrando as conformidades

Para os registros de conformidade, convém que seja considerado o seguinte:

- identificação dos critérios da auditoria, com base nos quais a conformidade é apresentada;
- evidência da auditoria para apoiar a conformidade;
- declaração de conformidade, se aplicável.

B.8.3 Registrando não conformidades

Para os registros de não conformidade, convém que seja considerado o seguinte:

- descrição de ou referência ao critério da auditoria;
- declaração da não conformidade;
- evidência da auditoria;
- constatações relatadas na auditoria, se aplicável.

B.8.4 Tratando com constatações relacionadas a múltiplos critérios

Durante uma auditoria é possível identificar constatações relativas a múltiplos critérios. Quando um auditor identifica uma constatação relacionada a um critério de uma auditoria combinada, convém que o auditor considere o possível impacto sobre o critério similar ou correspondente de outros sistemas de gestão.

Dependendo dos arranjos com o cliente da auditoria, o auditor pode considerar:

- separar as constatações para cada critério; ou
- uma simples constatação, combinando as referências a múltiplos critérios.

Dependendo dos arranjos com o cliente da auditoria, o auditor pode orientar o auditado sobre como responder a estas constatações.

Bibliografia

- [1] ISO 2859-4, *Sampling procedures for inspection by attributes — Part 4: Procedures for assessment of declared quality levels*
- [2] ABNT NBR ISO 9000:2005, *Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário*
- [3] ABNT NBR ISO 9001, *Sistemas de gestão da qualidade — Requisitos*
- [4] ABNT NBR ISO 14001, *Sistemas de gestão ambiental — Requisitos com diretrizes para uso*
- [5] ISO 14050, *Environmental management — Vocabulary*
- [6] ISO/IEC 17021:2011, *Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*
- [7] ABNT NBR ISO/IEC 20000-1, *Tecnologia da informação — Gestão de serviços — Parte 1: Requisitos de sistema de gestão em serviços*
- [8] ABNT NBR ISO 22000, *Sistemas de gestão da segurança em alimentos — Requisitos para qualquer organização na cadeia*
- [9] ISO/IEC 27000, *Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary*
- [10] ABNT NBR ISO/IEC 27001, *Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Sistemas de gestão da segurança da informação — Requisitos*
- [11] ABNT NBR ISO/IEC 27002, *Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Código de prática para gestão da segurança da informação*
- [12] ABNT NBR ISO/IEC 27003, *Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Diretrizes para implementação de um sistema de gestão da segurança da informação*
- [13] ABNT NBR ISO/IEC 27004, *Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Gestão de segurança da informação — Medições*
- [14] ABNT NBR ISO/IEC 27005, *Tecnologia da informação — Técnicas de segurança — Gestão de riscos de segurança da informação*
- [15] ISO 28000, *Specification for security management systems for the supply chain*
- [16] ISO 30301¹, *Information and documentation — Management system for records — Requirements*
- [17] ABNT NBR ISO 31000, *Gestão de riscos — Princípios e diretrizes*

¹ A ser publicado.

- [18] ISO 39001², *Road traffic safety (RTS) management systems — Requirements with guidance for use*.
- [19] ABNT NBR ISO 50001, *Sistemas de gestão de energia — Requisitos com diretrizes para uso*
- [20] ABNT ISO Guia 73:2009, *Gestão de riscos — Vocabulário*
- [21] OHSAS 18001:2007, *Occupational health and safety management systems — Requirements*
- [22] ISO 9001 *Auditing Practices Group* papers available at:
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
- [23] ISO 19011 additional guidelines² available at:
www.iso.org/19011auditing

NOTA BRASILEIRA Considerar também a seguinte Norma Brasileira:

[24] ABNT NBR 18801:2010, *Sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho – Requisitos*

² Sob preparação.

