



ISO 14001 2004 – 3.14 Auditoria interna

O objetivo principal de uma Auditoria Interna é percorrer cada um dos requisitos definidos pela NBR ISO 14001 verificando se cada um dos itens está sendo cumprido a contento. Caso seja observado algum descumprimento à norma, um documento deverá ser emitido registrando a não-conformidade encontrada.

A Auditoria Interna pode ser realizada por Consultores terceirizados ou pelos próprios funcionários da empresa. Um cuidado que deve ser tomado, caso se faça uso dos próprios funcionários, com respeito a eles não auditem o próprio processo, caso contrário, poderia vir a comprometer a independência da Auditoria.

Toda empresa que almeja possuir um Sistema de Gestão Ambiental baseado na NBR ISO 14001 deve ter estabelecido uma rotina de Auditorias Internas, para isso, os seguintes passos devem ser seguidos:

- Definição do escopo da Auditoria;
- Definição dos requisitos de Auditoria – Capítulo 4 da NBR ISO 14001:2004;
- Definição do calendário de Auditoria;
- Escolha dos Auditores;
- Realização das Auditorias conforme calendário;
- Abertura das Não-Conformidades de Auditoria;
- Definição da causa raiz das Não-Conformidades;
- Definição dos Planos de Ação para sanar as Não Conformidades;
- Execução dos Planos de Ação;
- Verificação da Eficácia das ações.

Ao se realizar Auditorias Internas em intervalos periódicos, por exemplo, a cada semestre, uma cultura de Melhoria Contínua passa a fazer parte dos processos da empresa.

Veja como a NBR ISO 14001:2004 define Auditoria Interna:

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidência e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria do sistema da gestão ambiental estabelecidos pela organização são atendidos.

NOTA – Em muitos casos, em especial nas organizações menores, a independência pode ser demonstrada pela isenção de responsabilidade em relação a atividade sendo auditada.



ISO 14001 2004 – 3.1 Auditor

Basicamente, o Auditor é quem recebe a atribuição de Auditar o Sistema de Gestão Ambiental.

No item 4.5.5 – Auditoria interna, a ISO 14001 diz que a intervalos periódicos o sistema de gestão ambiental deve ser posto a prova por intermédio de Auditorias Internas. A Auditoria é o momento em que o Auditor, ou a equipe auditora, vasculha a empresa a procura de provas/evidências, de que cada um dos requisitos da norma está sendo atendido. Para realizar essa tarefa, o Auditor deve poder demonstrar competência para tal, essa competência engloba:

- Conhecimento da norma NBR ISO 14001 e da NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental;
- Habilidade para poder investigar cada um dos processos a procura de evidências de atendimento à norma ou de não conformidade;
- Atitude para com respeito e profissionalismo, adentrar aos diversos processos, procurando encontrar oportunidades de melhoria baseado na norma, sem, em hipótese nenhuma, inferir opiniões.

Uma Auditoria pode ter os seguintes personagens:

- Auditor líder;
- Auditor;
- Auxiliar;

- Acompanhante.

Em uma Auditoria Interna, a empresa pode dispor de Auditores do seu próprio quadro de colaboradores, desde que, não auditem seus próprios processos. A empresa pode também optar por contratar Auditores unicamente para realizarem a auditoria interna, são os chamados Consultores.

Em auditorias de certificação, os Auditores são contratados pelas empresas certificadoras (BVQI, TÜV, Vanzolini, etc), desde que eles não tenham nenhum tipo de vínculo com a empresa a ser certificada.

A NBR ISO 14001:2004 define assim o termo Auditor:

“Pessoa com competência para realizar uma auditoria.”



ISO 9001:2008 – 8.2.2. Auditoria interna

A ISO9001 possui uma lista de requisitos para um sistema de gestão da qualidade. Do capítulo 4 até o capítulo 8, tudo que está escrito deve ser cumprido. Além disso, no item [7.1 – Planejamento da realização do produto](#), a organização deve fazer um plano para produzir e realizar seus serviços com qualidade. Como se não bastasse, cada empresa pode e deve ter seus próprios requisitos de qualidade que não estão sendo considerados pela ISO9001. É exatamente esse conjunto de requisitos que, quando juntos, formam o sistema de gestão da qualidade. Agora, a pergunta é: estamos fazendo tudo que nos propomos a fazer?

Para responder essa pergunta, devemos realizar auditorias internas a intervalos planejados. Um procedimento documentado deve ser criado, mantido e atendido para garantir que as auditorias ocorram de maneira adequada. Esse documento deve garantir que cada auditoria considere:

- Todos os itens da ISO9001 do capítulo 4 ao capítulo 8;
- Tudo que foi planejado para a realização do produto (deve estar descrito no Manual da Qualidade, item 7.1);
- Todos os documentos estabelecidos no sistema de gestão.

O documento criado deve definir a responsabilidade e os requisitos para

planejamento e execução de auditorias, estabelecimento de registros e relato de resultados.

A seleção de Auditores deve atender a alguns importantes critérios. Dentre eles estão:

- Os Auditores devem possuir competência comprovada para auditar a ISO9001 na versão atual;
- Os Auditores devem usar de objetividade e imparcialidade;
- Os Auditores não podem auditar seus próprios trabalhos;

Antes de iniciar a auditoria, um planejamento deve ser estabelecido para garantir que todos os processos serão auditados, levando-se em consideração a situação e a importância dos mesmos para o sistema de gestão.

A auditoria deve considerar os resultados das auditorias anteriores, as não-conformidades em aberto e principalmente, eventual recorrência.

Como resultado, o grupo de auditores deve relacionar as não-conformidades encontradas, as não-conformidades em potencial e as oportunidades de melhoria. Todos os resultados da auditoria, bem como seu planejamento devem ser guardados e mantidos conforme reza o item [4.2.4 – Controle de registros da qualidade](#).

A administração da área responsável pela não-conformidade deve assegurar que quaisquer correções e [ações corretivas](#) necessárias sejam executadas, em tempo hábil, para eliminar não-conformidades detectadas e suas causas.

Ao término do prazo planejado, o responsável pela verificação – definido no procedimento – deve buscar evidências objetivas de que tanto a não-conformidade quanto as suas causas foram eliminadas.

Para consulta e referências futuras, os seguintes registros e documentos devem ser mantidos:

- Procedimento de auditoria interna;
- Cronograma de auditoria;
- Relação de Auditores;
- Evidência de competência dos Auditores;
- Plano de auditoria;
- Relatório de auditoria com os resultados;
- Registros de não-conformidades;
- Registros das ações corretivas;
- Registros das verificações da eficácia das ações.

A ISO 190011 é uma norma específica para orientar a organização na condução de uma auditoria interna.

A auditoria interna pode ser realizada tanto por Funcionários devidamente qualificados quanto por consultores externos contratados para tal, desde que atendam a todos os requisitos aqui descritos.

O item 8.2.2 da NBR ISO9001:2008 diz o seguinte:

A organização deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o sistema de gestão da qualidade

- a) está conforme com as disposições planejadas (ver 7.1), com os requisitos desta Norma e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela organização, e
- b) está mantido e implementado eficazmente.

Um programa de auditoria deve ser planejado, levando em consideração a situação e a importância dos processos áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios da auditoria, escopo, frequência e métodos devem ser definidos. A seleção dos auditores e a execução das auditorias devem assegurar objetividade e imparcialidade do processo de auditoria. Os auditores não devem auditar o seu próprio trabalho.

Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir as responsabilidades e os requisitos para planejamento e execução de auditorias, estabelecimento de registros e relato de resultados.

Registros das auditorias e seus resultados devem ser mantidos (ver 4.2.4).

A administração responsável pela área que está sendo auditada deve assegurar que quaisquer correções e ações corretivas necessárias sejam executadas, em tempo hábil, para eliminar não-conformidades detectadas e suas causas. As atividades de acompanhamento devem incluir a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação (ver 8.5.2).

NOTA Ver ABNT NBR ISO 19011 para orientação.



Abrangência de não conformidade de Auditoria

Para ficar claro o conceito de abrangência, primeiro devemos entender o processo de Auditoria. O Auditor quando investiga um requisito, ele procura evidências – provas – de que este requisito foi atendido. Se o Auditor encontrar evidência objetiva de que não é atendido, então, ele aponta a não conformidade para o item e passa a investigar outro.

Imagine que eu esteja auditando o controle de documentos; vou a um setor e descubro alguém usando um documento desatualizado. Isso é suficiente para dizer que o controle de documentos da empresa não está bom. Se o Auditor encontrou 1 ou vários documentos desatualizados, não importa, a não conformidade está evidenciada.

Vale lembrar que o Auditor tem como objetivo buscar evidências de conformidades no sistema. A função dele não é a de registrar tudo que está errado. Assim, a não conformidade aponta que existe uma falha, o que não quer dizer que ele tenha encontrado todas as falhas.

Dessa forma, se a empresa simplesmente trocar o documento desatualizado, não estará resolvendo a não conformidade, a empresa tem que verificar todos os documentos da empresa para ver se encontra mais algum problema, se encontrar, deve corrigir. Isso é abrangência!

Fique atento, pois a abrangência, neste caso, deve ser considerada a todos os documentos e a todas as exigências do item, no nosso caso, a empresa deve verificar se os documentos foram aprovados, estão legíveis, estão disponíveis no local de trabalho...

Vejamos outros exemplos:

A NR-26 especifica as cores com que a empresa deve pintar alguns itens de segurança. Imagine que o Auditor encontre um eletroduto pintado de verde – deveria ser cinza – ele aplica a não conformidade contra o atendimento a NR-26. Quando ele voltar, encontra uma empilhadeira pintada de verde – deveria ser amarela – ele mantém a não conformidade, já que a NR-26 continua não sendo atendida, independente se todos eletrodutos estão nas cores certas. A abrangência não foi feita.

Imagine então que durante a auditoria, o Auditor tenha encontrado uma balança na produção sem a etiqueta de calibração. A não conformidade é aberta contra o controle de instrumentos de medição. Na volta, o Auditor vai verificar todos os

instrumentos, não apenas as balanças, nem somente na produção. Ele pode querer conferir a calibração do termômetro usado na enfermaria (se a auditoria for também de saúde e segurança), ou o hidrômetro do poço artesiano, por exemplo.

Portanto, toda ação corretiva deve ter a sua abrangência verificada para que seja considerada eficaz.