



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

## **Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001**

### **Linhas de orientação em:**

#### **Competência**

A informação dada no presente documento é para ajudar os auditores que realizam auditorias de certificação a compreender os requisitos da ISO 9001 sobre “competência das pessoas que trabalham sob o controlo da organização, independentemente da sua situação laboral”.

Estes requisitos são geralmente auditados no âmbito dos processos do sistema de gestão da qualidade e não isoladamente. No entanto, reconhece-se que algumas organizações têm processos de recursos humanos separados, onde a maioria das evidências necessárias podem ser encontradas.

Este documento identifica atividades que são normalmente realizadas pelas organizações para assegurar a competência das suas pessoas e avaliar a eficácia das ações empreendidas para satisfazer essas necessidades de competência, além de dar orientações aos auditores sobre os tipos de evidências que deverão procurar obter, fornecendo exemplos sempre que seja apropriado.

Para satisfazer os requisitos da ISO 9001 em matéria de competência/eficácia, uma organização irá geralmente precisar de:

- determinar que competências são necessárias para pessoas que executam tarefas que afetam a qualidade;
- determinar que pessoas que já executam essas tarefas possuem as competências necessárias;
- decidir se são necessárias competências adicionais;
- decidir como serão adquiridas essas competências adicionais - formação das pessoas (externa ou interna), formação teórica ou prática, contratação de novas pessoas competentes, afetação de pessoal competente existente a tarefas diferentes;
- formar, contratar ou transferir pessoas;
- rever a eficácia das ações empreendidas para satisfazer as necessidades de competência e assegurar que a competência necessária foi adquirida;
- rever periodicamente a competência de pessoas.

Ao longo do processo, é requerido que a organização retenha informação documentada apropriada (p. ex. registos) sobre educação, formação, saber-fazer e experiência. Contudo, a

ISO 9001 não especifica como é que o processo será estabelecido ou a natureza exata dos registos necessários.

Ao auditar os requisitos de competência, o auditor deverá normalmente procurar evidências de que as questões seguintes são abordadas:

- 1 - Uma organização precisa de identificar que competências são requeridas para pessoas cujo trabalho afeta a qualidade.

**Orientação** - O objetivo do auditor deverá ser determinar se está instituída uma abordagem sistemática para identificar estas competências e verificar se a abordagem é eficaz. O resultado do processo poderá ser uma lista, registo, base de dados, plano de recursos humanos, plano de desenvolvimento de competências, contrato, plano de projeto ou produto, etc.

O debate poderá começar com os gestores de topo para assegurar que compreendem a importância de identificar as competências necessárias. Poderão também ser uma fonte de informação potencial sobre atividades ou processos novos ou alterados, que poderão levar a requisitos de competência diferentes na organização.

Poderá também ser necessária uma revisão de competências quando se considerar propostas ou contratos novos. A evidência disto poderá ser obtida em registos relacionados. Os requisitos de competência poderão ser incluídos em documentos contratuais quando as atividades dos contratados podem ter impacto nos processos e/ou nas características da qualidade do produto.

Nas auditorias de acompanhamento, os auditores precisam de determinar se a organização identificou necessidades de competências novas ou alteradas.

- 2 - São afetadas pessoas competentes aos postos de trabalho com atividades que são necessárias para controlar as características da qualidade dos seus processos e produtos?

**Orientação** - Verificar se está implementada alguma forma de avaliação para assegurar que as competências são apropriadas às atividades da organização e se as pessoas selecionadas como competentes demonstram essas competências. Além disso, o processo deverá assegurar que são tomadas ações em relação às deficiências e que é medida a eficácia das pessoas. Verificar se as atividades que afetam a qualidade são realizadas por pessoas selecionadas como competentes. Poderão ser obtidas evidências ao longo da auditoria, com ênfase naqueles processos, atividades, tarefas e produtos em que a intervenção humana poderá ter um impacto maior. O auditor poderá analisar descrições de funções, atividades de ensaio ou de inspeção, atividades de monitorização, registos de revisões pela gestão, definição de responsabilidades e autoridades, registos de não conformidade, relatórios de auditoria, reclamações de clientes, registos de validação de processos, etc.

- 3 - A organização precisa de avaliar a eficácia das ações empreendidas para satisfazer as necessidades de competências e assegurar que as competências necessárias foram adquiridas.

**Orientação** - A organização poderá usar uma série de técnicas, incluindo encenação (*role-play*), revisão por pares, observação, revisão de registos de formação e de emprego e/ou

entrevistas (ver ISO 19011, Quadro 2, para outros exemplos). A adequação de um método de avaliação determinado dependerá de muitos fatores. Por exemplo, os registos de formação podem ser analisados para verificar se um curso de formação foi concluído com sucesso (de notar que por si só isto não evidencia que o formando seja competente). No entanto, este mesmo método não seria aceitável para avaliar se um auditor teve um desempenho satisfatório durante uma auditoria. Em vez disto, poderá ser preciso observação, revisão por pares, entrevistas, etc. A organização poderá precisar de demonstrar a aquisição de competência das suas pessoas através de uma combinação de educação, formação e/ou experiência de trabalho.

#### 4 - Manutenção de competência

**Orientação** – O auditor precisa de verificar se está implementado algum processo de monitorização eficaz com ações subsequentes. Maneiras de fazer, isto inclui um processo de desenvolvimento profissional contínuo (como o que é descrito na ISO 19011), avaliações regulares das pessoas e do seu desempenho, ou inspeção, ensaio ou auditoria regular do produto que é da responsabilidade de indivíduos ou grupos. Alterações frequentes nos requisitos de competência poderão indicar que uma organização é proativa a manter os níveis de desempenho das pessoas.

---

Para mais informação sobre o *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*, por favor ver o artigo: *Introdução ao Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*.

O *feedback* dos utilizadores será usado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos de orientação adicionais ou se os documentos atuais deverão ser revistos.

Comentários sobre artigos ou apresentações podem ser enviados para o seguinte endereço de correio eletrónico: [charles.corrie@bsi-group.com](mailto:charles.corrie@bsi-group.com).

Os outros artigos e apresentações podem ser descarregados das páginas eletrónicas:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

#### **Advertência**

Este artigo não foi sujeito a um processo de endosso pela Organização Internacional de Normalização (ISO), pelo Comité Técnico 176 da ISO, ou pelo Fórum Internacional de Acreditação (IAF).

A informação nele contida está disponível para fins de formação e de comunicação. O *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* não assume a responsabilidade por quaisquer erros, omissões ou outras responsabilidades que possam surgir pela disponibilização ou uso subsequente desta informação.