



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001

Linhas de orientação em:

Gestão de topo

Reconhecendo que a auditoria à gestão de topo é uma questão sensível, este documento dá orientações para esta categoria de auditorias.

Os auditores deverão envolver os gestores de topo na auditoria, isto é, convidá-los para as reuniões de abertura e encerramento, prever tempo suficiente no plano de auditoria para os entrevistar, debater as constatações da auditoria diretamente com eles, procurar obter evidência do seu comprometimento, etc. É importante mudar o foco de atenção do gestor da qualidade apenas para a gestão de topo da organização.

Os auditores deverão considerar as atividades da gestão de topo como processos e deverão auditá-las como tal.

Fase de planeamento

Os auditores precisam de identificar os processos da gestão de topo, e

- a) compreender a organização e a sua estrutura de gestão, analisando informação como organogramas, relatórios anuais, planos de negócios, perfis da empresa, comunicados de imprensa, sítios web;
- b) prever no plano de auditoria a recolha de informação relevante relativa ao comprometimento da gestão de topo, diretamente ou por entrevista com a gestão de topo;
- c) compreender a cultura da organização e da sua gestão de topo, para determinar o seu impacto no plano de auditoria e fazer os ajustes apropriados;
- d) adotar uma abordagem profissional na sua própria aparência, determinando o código de vestuário da organização;
- e) planear o momento da entrevista com a gestão de topo, assegurando oportunidade e pontualidade.

Se possível, recomenda-se a nomeação de um auditor com experiência apropriada em auditoria e tomada de decisão para entrevistar a gestão de topo.

Realização da auditoria

Os métodos habituais de avaliar o comprometimento da gestão de topo são:

1. Entrevistas com a gestão de topo

Usando terminologia de negócios apropriada para a gestão de topo, o auditor pode fazer perguntas relevantes que:

- a) procurem obter evidência do comprometimento da gestão de topo com a qualidade e a sua relevância para os objetivos globais e para o sistema de gestão da organização;
- b) proporcionem evidência de conformidade com os requisitos da ISO 9001.

Se a organização decidir não reter o cargo de representante da gestão (como era exigido em edições anteriores à de 2015 da ISO 9001), o auditor deverá prestar atenção especial à atribuição das responsabilidades e autoridades que, historicamente, estavam associadas a este papel.

2. Recolha e confirmação de evidência

O auditor/A equipa auditora deverá sempre procurar oportunidades de confirmar as respostas obtidas na entrevista com a gestão de topo.

Isto inclui:

- a) a disponibilidade e a relevância de políticas e objetivos;
- b) o estabelecimento de relações entre políticas e objetivos;
- c) obter a evidência de que as políticas e os objetivos são eficazes e compreendidos por toda a organização;
- d) determinar se as políticas e os objetivos são apropriados para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e para a consecução da satisfação do cliente;
- e) determinar se a gestão de topo está envolvida nas revisões pela gestão.

Poderá ser preciso fazer outras entrevistas e recolher mais evidências para obter a corroboração necessária.

A equipa auditora deverá assegurar que qualquer outra evidência do comprometimento da gestão de topo é também recolhida.

O auditor/A equipa auditora deverá analisar a evidência recolhida para se assegurar da totalidade e exatidão da informação e dar confiança nas conclusões tiradas.

Relatório de auditoria

Os auditores deverão preparar os seus relatórios de auditoria de modo apropriado para apresentação à gestão de topo das organizações. Poderá ser apropriado apresentar um sumário executivo do relatório da auditoria, adequado para apresentação à gestão de topo e às principais partes interessadas na organização. O sumário executivo deverá destacar as principais constatações, tanto positivas como negativas, e identificar oportunidades de melhoria.

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.

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

www.iaf.nu

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.