



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de práticas de auditoria ISO 9001 **Linhas de Orientação em:**

Imparcialidade

A imparcialidade e a objetividade dos auditores são pré-requisitos básicos para uma auditoria eficaz e consistente.

Este documento ilustra as boas práticas comportamentais em benefício dos próprios auditores e dos organismos responsáveis pela avaliação do comportamento dos auditores, ou seja, organismos de certificação e organismos de acreditação.

1. Âmbito

- 1.1 O objetivo global da certificação por terceira parte é dar confiança a todas as partes que dependem da certificação. Entre os princípios para inspirar confiança estão independência, imparcialidade e competência, tanto na ação como na aparência.
- 1.1 Este documento apenas se preocupa com questões relacionadas com as ameaças e as salvaguardas à independência e imparcialidade do auditor

2. Compromisso com a imparcialidade do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

- 2.1 O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO que recorre a auditores deverá ser capaz de demonstrar como são satisfeitos os requisitos de IMPARCIALIDADE em relação a todas as suas operações, incluindo as dos seus auditores e das respetivas atividades subcontratadas relevantes.
- 2.2 O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá demonstrar, através da sua estrutura organizacional, as suas políticas, os seus processos e a sua formação, de que forma lida com os riscos relacionados com os conflitos de interesses, as pressões e outros fatores que podem comprometer ou que é razoavelmente expectável que comprometam a objetividade do auditor e que podem decorrer de uma ampla variedade de atividades, relações e outras circunstâncias, bem como de várias qualidades e características pessoais dos auditores que podem ser fontes de preconceitos.

3. Ameaças à imparcialidade do auditor

- 3.1 Ameaças à imparcialidade do auditor são fontes de possíveis preconceitos que podem comprometer, ou que se pode razoavelmente esperar que comprometam, a

objetividade do auditor e a forma de propor observações e conclusões não preconceituosas da auditoria.

Como as ameaças podem ou é razoavelmente esperado que possam comprometer a atitude do auditor para fazer observações e conclusões não preconceituosas da auditoria, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorizar e documentar esses riscos e demonstrar de que forma as ameaças são eliminadas ou minimizadas para atingir um nível aceitável de risco nas que sejam fontes de possíveis preconceitos.

- 3.2 As ameaças são colocadas em vários tipos de atividades, relações e outras circunstâncias. Para compreender a natureza dessas ameaças e o seu potencial impacto na imparcialidade do auditor, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá identificar os tipos de ameaças colocadas por atividades, relações ou outras circunstâncias específicas. A lista que se segue fornece exemplos dos tipos de ameaças que podem exercer pressões e outros fatores que podem levar a um comportamento preconceituoso na auditoria.

Embora a lista que se segue não seja exclusiva ou exaustiva, ilustra a grande variedade de tipos de ameaça que os ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO precisam de ter em consideração ao analisar as questões de imparcialidade do auditor:

- Ameaças de interesse próprio - ameaças que decorrem de os auditores agirem no seu próprio interesse. Os interesses próprios incluem os interesses emocionais, financeiros ou outros interesses pessoais dos auditores. Os auditores podem favorecer, consciente ou inconscientemente, esses interesses próprios ao realizar uma auditoria a um sistema de gestão. Por exemplo, as relações do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO com os clientes criam um interesse próprio financeiro, porque os clientes pagam as taxas do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO. Os auditores também poderiam ter um interesse próprio financeiro se tiverem ações na organização de um auditado. Da mesma forma, poderão ter um interesse próprio emocional ou financeiro se existir uma relação de emprego entre membros da família do auditor e um auditado.
- Ameaças na revisão do próprio trabalho - ameaças que decorrem de os auditores reverem o trabalho realizado por si próprios ou pelos seus colegas. Pode ser mais difícil avaliar sem preconceitos o resultado do próprio trabalho do que o trabalho de outra pessoa ou de outra organização. Portanto, uma ameaça na revisão do próprio trabalho pode ocorrer quando os auditores revêm juízos de valor e decisões deles próprios ou de outras pessoas na sua organização.
- Ameaças de familiaridade (ou de confiança) - ameaças que decorrem de os auditores serem influenciadas por uma relação próxima com o auditado. Este tipo de ameaça está presente se os auditores não forem suficientemente céticos em relação às afirmações de um auditado e, conseqüentemente, aceitarem prontamente o ponto de vista de um auditado devido à sua familiaridade com o auditado ou confiança nele depositada. Por exemplo, uma ameaça de familiaridade pode surgir quando um auditor tem uma relação pessoal ou profissional particularmente próxima ou de longa data com um auditado.
- Ameaças de intimidação - ameaças que ocorrem quando os auditores são ou acreditam que estão a ser aberta ou secretamente coagidos pelos auditados ou por outras partes interessadas. Uma ameaça deste tipo pode ocorrer, por exemplo, se um auditor ou ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO for ameaçado de substituição por um desacordo quanto à aplicação pelo auditado de um requisito específico do documento normativo que está a ser utilizado como referência para a auditoria.
- Ameaças de advogados/legais (isto poderia ocorrer quando um organismo ou o seu pessoal está a agir em apoio ou em oposição a um determinado auditado, que é ao

mesmo tempo seu cliente, na resolução de uma disputa ou litígio);

- Ameaças de concorrência podem ocorrer, por exemplo, quando se contrata um assessor técnico que é colaborador de um concorrente direto da organização auditada.

4. Salvaguardas à imparcialidade do auditor

4.1 O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá dispor de salvaguardas que mitiguem ou eliminem ameaças à imparcialidade do auditor. As salvaguardas podem incluir proibições, restrições, divulgações, políticas, procedimentos, práticas, padrões, regras, acordos institucionais e condições ambientais. Deverão ser revistas regularmente para garantir a sua contínua aplicabilidade.

4.2 Exemplos de salvaguardas existentes no ambiente em que as auditorias são realizadas incluem:

- o valor que os ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO e os auditores individuais atribuem à sua reputação;
- programas de acreditação para o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO que avaliam em toda a organização a conformidade com os padrões profissionais e os requisitos regulamentares relativos à imparcialidade;
- supervisão geral pelos comitês e estruturas de gestão dos ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO (por exemplo, conselhos de administração, comitês consultivos ou de conformidade) no que se refere ao cumprimento dos critérios de imparcialidade;
- outros aspetos da governação corporativa, incluindo a cultura do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO que apoia o processo de certificação e a imparcialidade do auditor;
- regras, padrões e códigos de conduta profissional que regem o comportamento dos auditores;
- acordos contratuais com pessoal, parceiros, etc. que determinam tarefas;
- a imposição de sanções e a possibilidade de ações desse tipo pelos órgãos de acreditação/IAF e outros; e
- a responsabilidade legal enfrentada pelo ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO.

4.3 Exemplos de salvaguardas existentes nos organismos de certificação no quadro de um sistema de gestão de um ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO incluem:

- manter no ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO uma cultura que enfatiza a expectativa de que os auditores atuem no mais amplo interesse e a importância de boas auditorias e da imparcialidade do auditor;
- manter um ambiente e uma cultura profissionais no ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO que apoie o comportamento de todo o pessoal que seja consistente com a imparcialidade do auditor;
- exigir que o pessoal que faz auditorias assine um código de ética que inclua regras relativas à imparcialidade e adira ao mesmo;
- sistemas de gestão que incluam políticas, procedimentos e práticas diretamente relacionadas com a manutenção da imparcialidade do auditor;
- diálogo com as partes interessadas relevantes relativamente à percepção da imparcialidade e a qualquer retorno de informação;
- outras políticas, procedimentos e práticas, tais como as relativas à rotatividade do pessoal, à auditoria interna e aos requisitos para a consulta interna sobre questões técnicas; e
- contratação, formação, promoção, retenção e políticas de recompensa de pessoal, procedimentos e práticas que enfatizem a importância da imparcialidade do auditor, as ameaças potenciais colocadas por diversas circunstâncias que os auditores do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO podem enfrentar e a necessidade de os auditores avaliarem a sua imparcialidade em relação a um cliente específico depois de terem em consideração as salvaguardas existentes para mitigar ou eliminar essas ameaças.

4.4 Outra forma de descrever as salvaguardas é quanto à sua natureza. Os exemplos incluem:

- salvaguardas que são preventivas - por exemplo, um programa de indução para auditores recém-contratados que enfatiza a importância da imparcialidade;
- salvaguardas relacionadas com ameaças decorrentes de circunstâncias específicas - por exemplo, proibições contra determinadas relações de trabalho entre familiares de auditores e os clientes do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO;
- salvaguardas cujos efeitos se destinam a dissuadir as violações de outras salvaguardas pela punição dos infratores - por exemplo, uma política de tolerância zero que permita aos organismos de acreditação suspender ou retirar imediatamente a acreditação.

4.5 Uma forma alternativa de descrever as salvaguardas é a medida em que restringem as atividades ou relações que sejam consideradas ameaças à imparcialidade do auditor, tais como a proibição de os auditores proporcionarem consultoria aos clientes que estão a auditar.

4.6 Ao avaliar a imparcialidade dos seus auditores, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá ter em consideração:

- as pressões e outros fatores que possam resultar em, ou possa ser razoavelmente esperado que resultem em, comportamentos preconceituosos na auditoria - aqui descritas como ameaças à imparcialidade do auditor;
- os controlos que podem reduzir ou eliminar os efeitos dessas pressões e de outros fatores - aqui descritos como salvaguardas à imparcialidade do auditor;
- o significado dessas pressões e de outros fatores e a eficácia desses controlos; e
- a verosimilhança de que as pressões e outros fatores, depois de tida em consideração a eficácia dos controlos, atinjam um nível em que comprometam, ou é razoavelmente expectável que comprometam, a capacidade de um auditor manter um comportamento de auditoria não preconceituoso.

O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá igualmente consciencializar os seus auditores quanto às formas que tenciona pôr em prática para assegurar a imparcialidade do auditor.

5. Avaliação do nível de risco de imparcialidade

Os ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO deverão avaliar o nível de risco de imparcialidade tendo em consideração os tipos e a importância das ameaças à imparcialidade do auditor e os tipos e eficácia das salvaguardas. Este princípio básico descreve um processo pelo qual os ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO deverão identificar e avaliar o nível de risco de imparcialidade que decorre de várias atividades, relações ou outras circunstâncias.

O nível de risco de imparcialidade pode ser expresso como um ponto sobre uma linha que vai de "sem risco" a "risco máximo". Uma forma de descrever esses pontos extremos, os segmentos da linha de risco de imparcialidade que ocorrem entre esses pontos extremos e a verosimilhança de ser comprometida a objetividade do que correspondente aos pontos extremos e aos segmentos é a seguinte:

Tabela 1 - Nível de risco de imparcialidade

Sem Risco	Risco Remoto	Algum Risco	Risco Elevado	Risco Máximo
Comprometer a objetividade é virtualmente impossível	Comprometer a objetividade é muito improvável	Comprometer a objetividade é possível	Comprometer a objetividade é provável	Comprometer a objetividade é virtualmente garantido

Aumentando a probabilidade de ser comprometida a objetividade →

Embora não possa ser medido com precisão, o nível de risco para qualquer atividade, relação ou outra circunstância específica que possa representar uma ameaça à imparcialidade do auditor pode ser descrito como estando num dos segmentos, ou num dos pontos extremos, sobre a linha de risco de imparcialidade.

6. Determinar a aceitabilidade do nível de risco de imparcialidade

- 6.1 O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá determinar se o nível de risco de imparcialidade se encontra numa posição aceitável sobre a linha do risco de imparcialidade. O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá avaliar a aceitabilidade do nível de risco de imparcialidade que decorre de atividades, relações e outras circunstâncias específicas. Essa avaliação obriga a avaliar se as salvaguardas eliminam ou mitigam adequadamente as ameaças à imparcialidade do auditor colocadas por essas atividades, relações ou outras circunstâncias. Caso contrário, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá decidir qual a salvaguarda adicional (incluindo a proibição) ou a combinação de salvaguardas que reduziria o risco e a correspondente probabilidade de objetividade comprometida a um nível aceitavelmente baixo.
- 6.2 Atendendo a determinados fatores no ambiente em que se realizam as auditorias - por exemplo, que o auditor é pago indiretamente pelo auditado - o risco de imparcialidade não pode ser completamente eliminado e, por conseguinte, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO aceita sempre algum risco de ser comprometida a objetividade dos auditores. No entanto, perante ameaças à imparcialidade do auditor, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá considerar como aceitável apenas um nível de risco muito baixo. Apenas uma probabilidade tão baixa de a objetividade ser comprometida é consistente tanto com a definição como com o objetivo de imparcialidade do auditor.
- 6.3 Algumas ameaças à imparcialidade do auditor podem afetar apenas determinados indivíduos ou grupos dentro de um ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO e a importância de algumas ameaças pode ser diferente para diferentes indivíduos ou grupos. Para assegurar que o risco se encontra num nível baixo aceitável, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá identificar os indivíduos ou grupos afetados por ameaças à imparcialidade e a importância dessas ameaças. Diferentes tipos de salvaguardas podem ser adequados para diferentes indivíduos e grupos, dependendo das suas funções na auditoria.
- 6.4 O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá assegurar que os benefícios resultantes da redução do risco da imparcialidade através da imposição de salvaguardas adicionais se sobrepõem aos custos dessas salvaguardas. Embora os benefícios e custos sejam muitas vezes difíceis de identificar e quantificar, o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO deverá considerá-los quando toma decisões relativas a questões da imparcialidade do auditor.

7. Questões organizacionais e estruturais

- 7.1 Para além dos aspetos acima delineados, a imparcialidade do auditor deve ser ainda mais protegida colocando-a dentro de uma estrutura da organização, o que garantirá que são implementadas as salvaguardas necessárias. A parte da estrutura da organização deverá ser tal que o ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO possa demonstrar a sua imparcialidade a uma terceira parte informada e desinteressada.
- 7.2 A estrutura e a organização escolhidas pelo ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO para satisfazer estes objetivos deverá ser transparente e suportar o desenvolvimento e a aplicação dos processos necessários para satisfazer os objetivos acima referidos. Estes processos deverão incluir:
- compreender as necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas;
 - estabelecer a política e os objetivos da organização;

- determinar os processos e responsabilidades necessários para atingir os objetivos;
- determinar e proporcionar a infraestrutura e os recursos necessários para atingir os objetivos;
- estabelecer e aplicar métodos que garantam uma determinação adequada e um controlo eficaz dos riscos relacionados com a imparcialidade;
- estabelecer e aplicar métodos para assegurar a eficácia de cada processo;
- a identificação de potencial conflito de interesses, tanto ao nível da organização como do indivíduo, bem como os meios para o identificar e para o tratar;
- determinar meios para prevenir não conformidades e para eliminar as suas causas; e
- estabelecer e aplicar um processo para a melhoria contínua dos processos acima referidos.

Nota: Embora as orientações neste artigo tenham sido apresentadas com um foco nos auditores do ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO, considerações semelhantes poderão (com a devida adaptação) ser aplicadas aos auditores do organismo de acreditação.

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.