



# AUDITORIAS

Paula Correia

2016



# O que é uma auditoria?

Processo sistemático, independente e documentado realizado com o propósito de obter evidência e avaliar, de forma objectiva o cumprimento das políticas, procedimentos ou requisitos utilizados como referência.



Haverá motivos  
para receios?

# Benefícios

- Proporcionar evidências documentadas do programa de gestão de segurança alimentar
- Identificação das áreas do sistema a melhorar ou fortalecer
- Melhoria contínua do sistema de segurança alimentar

# Tipos de auditoria

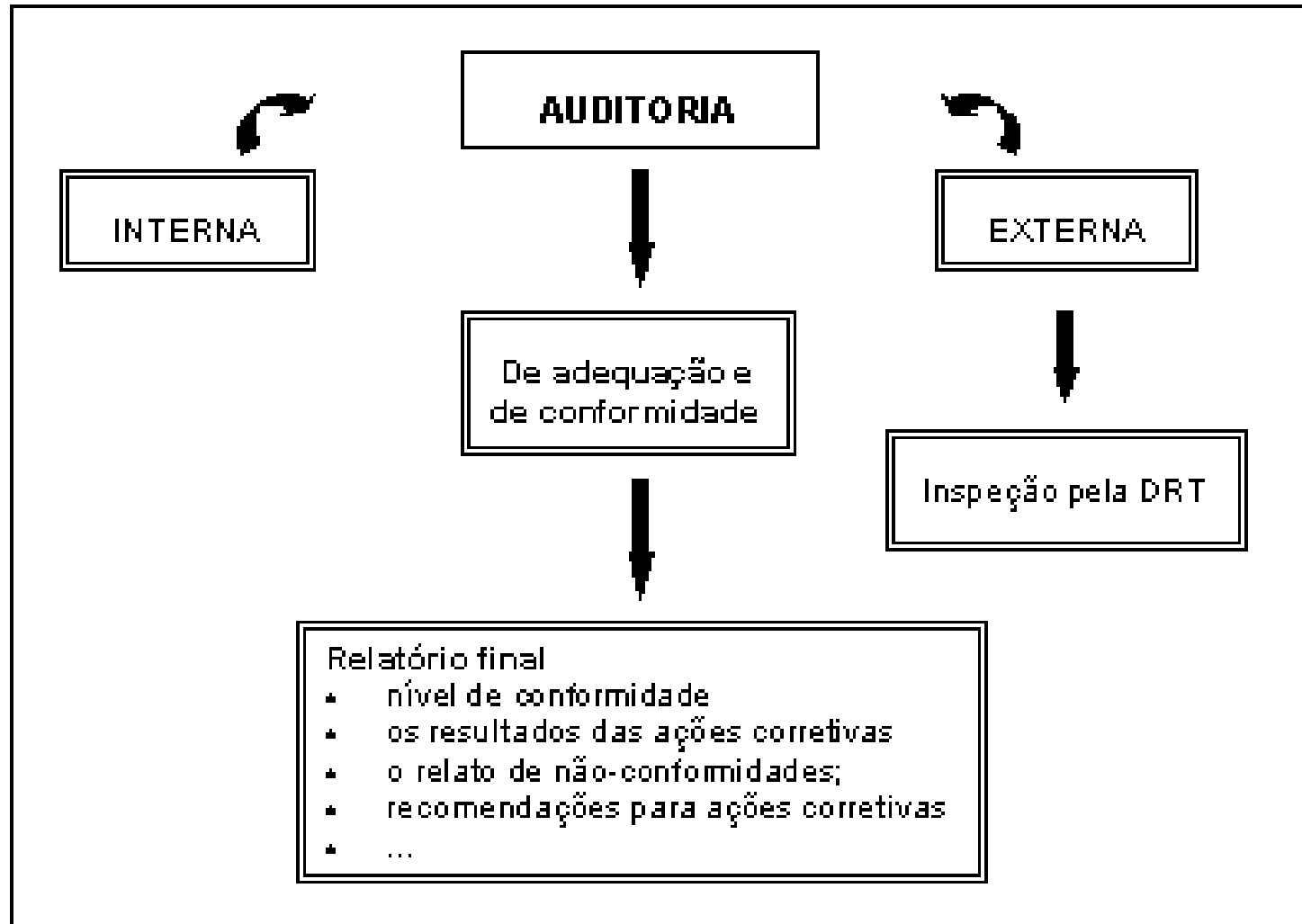
## Auditorias internas

Realizadas pela própria organização (ou em sua representação)

## Auditorias externas

- Realizadas por clientes da organização (ou por entidades em nome dos clientes)
- Realizadas por organizações externas independentes (autoridades reguladoras, organismos certificadores, ...)

# Exemplo



# Tipos de auditorias

## Auditorias combinada

Quando 2 ou mais sistemas são auditados conjuntamente

## Auditoria conjunta

Quando 2 ou mais organizações cooperam para realizar uma auditoria a um único auditado

Para a realização da auditoria deverá ser assegurado que os auditores reúnam as competências adequadas que os qualificam para essa função.





# Perfil do auditor

- Conhecimento do Sistema da Qualidade
- Conhecimento de técnicas de auditoria
- Qualificações técnicas na área a auditar
- Independência

No caso de auditorias internas, compete à empresa estabelecer os critérios que os auditores internos devem obedecer, devendo evidenciar que pela sua formação e/ou experiência se encontram habilitados ao desempenho da função.

No caso de auditorias externas, compete à entidade auditora assegurar a qualificação dos seus auditores.



# Fases da auditoria

- Preparação
- Auditoria ao local
- Comunicação
- Acompanhamento



**Distribuição Programada das Atividades**



**Coleta Autorizada de Informações**



**Gerentes, Auditores e Staff Técnico**

# A preparação da auditoria

- Deve ser comunicado ao cliente
- Deve ser flexível permitindo adaptações baseadas na informação recolhida no decurso da auditoria e a optimização dos recursos disponíveis



# A preparação da auditoria (cont.)

- Plano de auditoria
- Lista de verificação

# Plano de auditoria

## Deve incluir:

- Identificação da entidade auditada
- Data da auditoria
- Âmbito e objectivos
- Critérios de auditoria e documentação de referência
- Identificação da equipa auditora
- Locais a auditar
- hora previsível de início e duração para as actividades
- Agenda das reuniões a efectuar

# Lista de verificação

- Deve conter informação relevante associada aos critérios de auditoria e à documentação da empresas.
- Conter frases iniciadas por: Quando, Onde, Qual e Como.
- Pode fazer referência ao número de evidências que o auditor pretende verificar.



# Auditoria ao local

## Passos importantes:

- Reunião de abertura
- Evidências
- Relação auditor/auditado
- Reunião de encerramento



# Reunião de abertura

- Apresentação da equipa auditora
- Confirmação do âmbito e explicação dos objectivos
- Explicação das metodologias da auditoria
- Explicação do processo de amostragem
- Rever compromisso de confidencialidade

# Reunião de abertura (cont.)

- Confirmação dos documentos de referência
- Confirmação do programa de auditoria
- Confirmação da disponibilidade de instalações e meios
- Confirmação do local e hora das reuniões
- Facultar tempo para colocação de questões

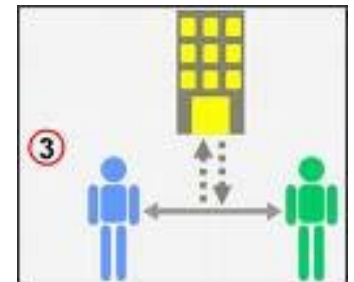
# Evidências

- Análise de documentos do sistema.
- Análise de documentos externos à entidade (encomendas, reclamações, especificações técnicas, etc.).
- Entrevistas e reuniões com a gestão de topo e restantes colaboradores da entidade.
- Observação directa das actividades, do ambiente de trabalho e das infra-estruturas.
- Análise de dados e tendências

# Relação auditor/auditado

Deve ser cuidada e valorizada,  
nomeadamente:

- Esclarecer que o objectivo é o de auditar o sistema e não a(s) pessoa(s).
- Sensibilidade para as funções, motivações, objectivos e características pessoais de cada auditado.
- Utilização, sempre que possível, de perguntas abertas em entrevistas.



# Relação auditor/auditado (cont.)

- Estabelecimento de comunicação aberta e amigável com o auditado, mantendo, no entanto, a imparcialidade.
- Persistência e não força na obtenção das evidências da auditoria
- Evitar o conflito
- Concentração e factos e situações relevantes
- Preparação das questões a colocar e exemplos/evidências a solicitar

# Reunião e encerramento

Tem por objectivo a apresentação das conclusões da auditoria e do respectivo relatório



# Reunião de encerramento (cont.)

Esta é antecedida de uma reunião entre os elementos da equipa auditora com o objectivo de:

- Rever as evidências, dos e informações obtidas no decurso da auditoria
- Acordar sobre o conteúdo do resumo da auditoria
- laboração do relatório da auditoria
- Identificar as tarefas de cada elemento da equipa auditora na reunião de encerramento.



# Reunião de encerramento (cont.)

Deve compreender:

- Apresentação do resumo sobre a forma como decorreu a auditoria
- Identificação dos pontos fortes constatados
- Identificação das principais deficiências
- Identificação das áreas/oportunidades de melhoria
- Apresentação do relatório da auditoria

# Comunicação

O relatório deve contemplar os seguintes elementos:

- Informação geral
- Resumo da auditoria
- Constatações da auditoria

# Informação geral

- Identificação dos processos e relatório da auditoria
- Tipo de auditoria, data e hora
- Normas de referência, cláusulas normativas auditadas e não auditadas
- Entidade auditada e locais auditados
- Âmbito da certificação
- Identificação da equipa auditora
- Colaboradores contactados /entrevistados.

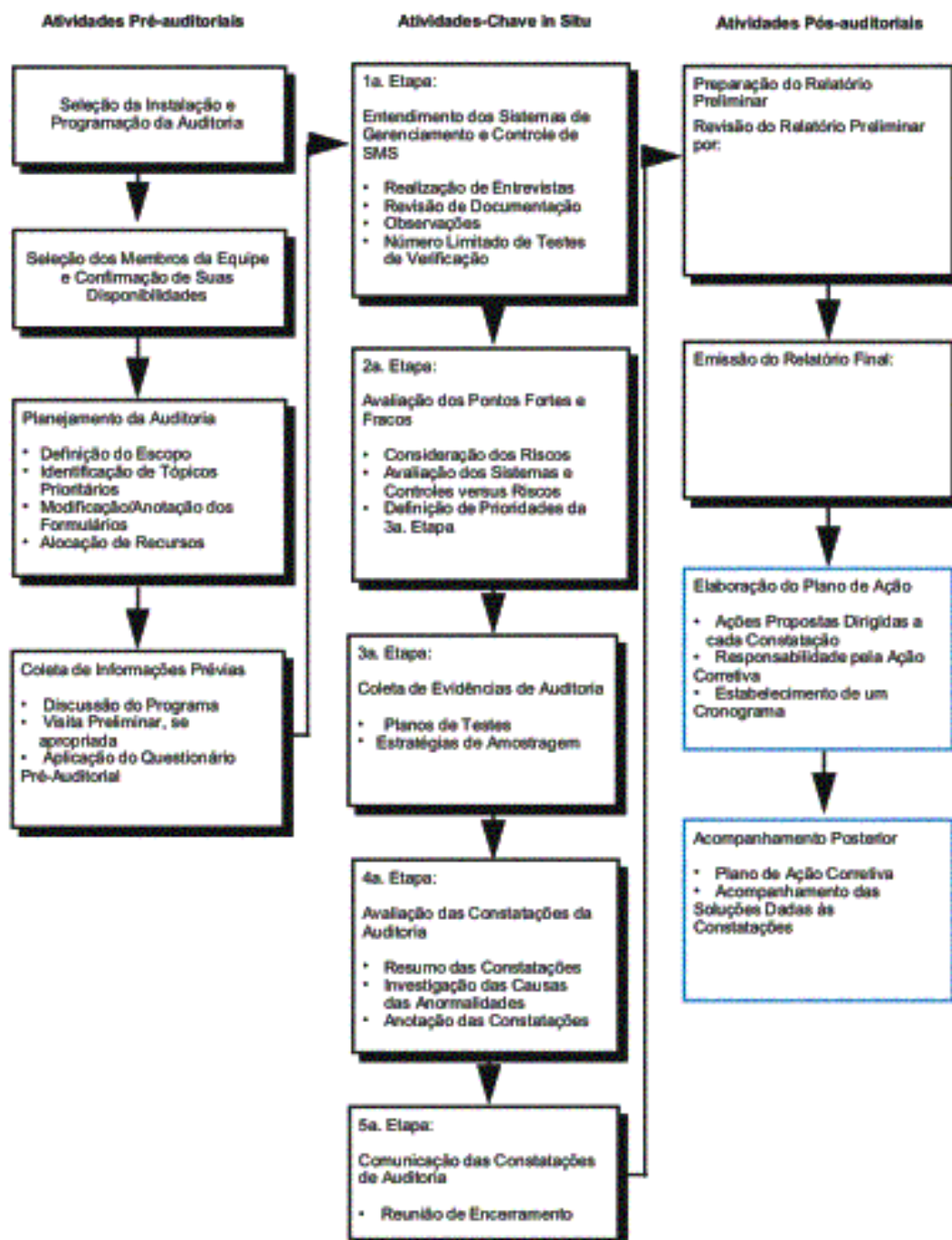
# Constatações da auditoria:

- Devem ser numeradas ou codificadas de modo a permitir a sua identificação, indexação e rastreabilidade inequívocas.
- Devem ser classificadas em não conformidades ou não conformidades maiores.
- Devem ser redigidas de forma a poderem ser perfeitamente entendidas por quem as vai ler.

# Acompanhamento

Aplicação das acções correctivas e preventivas





Muito bem, Dr. Chantini,  
fez a auditoria interna para  
determinar quantos empregados  
temos e o que faz cada um ?

Sim  
senhor

A composição é a seguinte: 25 que  
passam o dia a mandar mails, 22  
inúteis, 17 chonés, 13 que olham  
pela janela, 26 que opinam sobre  
tudo e não sabem fazer nada...

Ah!...  
e um que  
trabalha

E esse que trabalha, está  
localizado?

Sim... e  
já lhe demos  
a reforma

Perfeito!  
Não quero gente  
com comportamentos raros  
aqui dentro!





# Auditorias ao Sistema HACCP

Auditar é parte essencial de qualquer Sistema da Qualidade

Para se ter a certeza de que o sistema cumpre com os requisitos é necessário assessorar objectivamente o sistema praticado.

# Qualidade auditada

Tem de ser:

- Sistemática
- Independente
- Documentada



O auditor reúne e avalia as evidências dos requisitos

# Auditoria interna ao Sistema HACCP

- Sempre que se pretenda verificar que se cumpre
- Sempre que se pretenda saber onde não se cumpre
- Depois de haver uma mudança no produto/planta/pessoal/equipamento
- No caso de existir queixas ou outras evidências de falha

# Auditoria interna ao Sistema HACCP

- Para estabelecer ou confirmar o diagrama de fabrico
- Para estabelecer o estado do sistema actual e identificar pontos de melhoria



# Requisitos do auditor



- Treino em auditoria
- Especialista no Sistema HACCP
- Conhecimentos comprovados no produto

# O auditor deve ser:

- Independente/ imparcial
- Bom comunicador
- Boas relações interpessoais
- Sistemático/lógico
- Profissional/respeitar a confidencialidade
- Politico
- Investigador



# O auditor deve ter treino

- Técnicas de observação
- Como ser objectivo
- Como auditar
- Como fazer um relatório da auditoria com as evidências encontradas



# Actividade do auditor antes da auditoria externa

- Definir o objectivo
- Preparação do programa de auditoria
- Preparação da checklist para a auditoria
- Reunir e rever os documentos relativos ao sistema HACCP
- Combinar a data/tempo/directrizes/contactos
- Ler relatórios prévios de auditorias
- Obter/relembrar legislação/códigos boas práticas/planos



# Objectivo da auditoria

É definido em termos de:

- critério
- Produto (área/produção)
- Quais os perigos:
  - biológicos
  - químicos
  - físicos
  - combinados

# Programa da auditoria

- Reunião de abertura
- Revisão da documentação (Plano HACCP)
- Selecção dos PCCs
- Revisão dos procedimentos e registos nos PCCs
- Recolha de evidências
- Reunião de encerramento

# Preparação da checklist para a auditoria

Benefícios da sua utilização:

- Uniformidade nas auditorias/auditores
- Elenco das áreas a auditar/não auditar
- Providencia uma estrutura para a auditoria
- É um memorando onde estão os pontos principais
- Ajuda na elaboração do relatório da auditoria e nas conclusões finais da reunião de encerramento
- Torna as evidências objectivas

# Preocupações relacionadas com a checklist

- Alguns auditores podem sentir algumas restrições
- Alguns auditores podem ficar com “vistas curtas”
- Podem tornar a auditoria lenta
- Podem ser consideradas só como uma lista de registos

# Reunir e rever os documentos relativos ao sistema HACCP

- Noção dos vários campos do sistema
- Os pontos mais significativos
- Preparação para a auditoria





# Reunião de abertura

- Introdução (inclusão de um guião)
- Âmbito da auditoria
- Programa da auditoria
- Actividades
- Reunião de encerramento/relatório

# No programa de auditoria

3 passos importantes a não esquecer:

- Revisão do Plano HACCP
- Selecção dos PCCs
- Revisão dos procedimentos e registos dos PCCs

# Recolha de evidências

- Através de entrevistas, dos documentos, observação das actividades e condições
- Indicadores de possíveis não conformidades para serem investigados
- Informações dos entrevistadores verificadas por outros meios



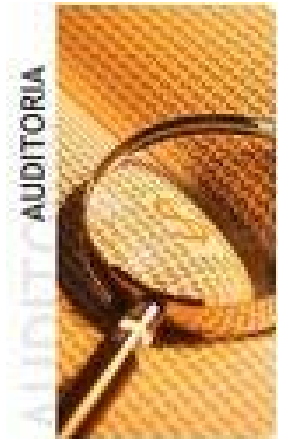
# Técnicas de observação

Deve-se utilizar a seguinte interligação para estabelecer e confirmar os factos:



# Técnicas de observação

- Procurar factos
- Assegurar que as observações podem ser verificadas/ testemunhadas
- Factos listados acompanhados de documentação para estabelecer conformidades/ não conformidades



# Técnicas de auditoria

## Metas a desenvolver:

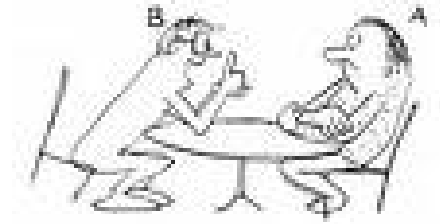
- Questionário eficiente
- Ouvir depoimentos – Recolher dados
- Observação dos pontos importantes
- Registrar os testemunhos
- Desenvolver técnicas que estabeleçam e mantenham a comunicação fácil com as pessoas
- Agradecer a cada pessoa a sua colaboração

# Tipos de questões

- **Aberta:** estimular a discussão e extrair o máximo de informação (O quê, onde, como, porquê, quem, ...)
- **Fechada:** Muitas questões destas podem levar a uma paragem, mas são muito eficientes quando se quer confirmar um facto (tipo pergunta que leve a uma resposta sim/ não)
- **Específica:** para obter uma informação muito precisa e dados objectivos
- **Hipotética:** para saber se os erros serão correctamente reconhecidos/ reacção aos mesmos



# Comunicação não verbal



- Contacto visual
- Gestos
- Expressão facial
- Movimentos do corpo e postura
- Distância
- Silencio

**Não esquecer:** o objectivo é ser o mais natural possível

Colocar as pessoas à vontade e não interromper

# Documentação das não conformidades

Deve ser clara e precisa.

Deve ser baseada nos factos e escrita com objectividade

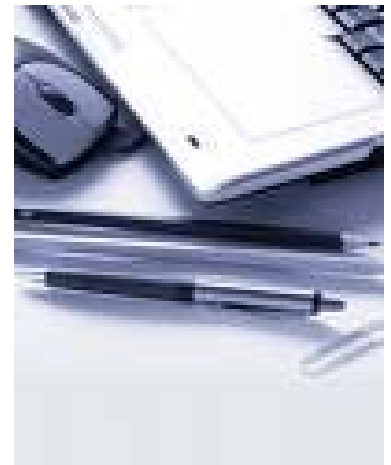
Deve incluir referências a:

- Registos devidamente identificados, procedimentos, secções do plano HACCP, actividade, equipamento, amostragem,...
- Medições identificadas
- Observações presenciais e testemunhadas
- Extensão do problema

# Documentação das não conformidades (cont.)

## Deve evitar:

- Linguagem emotiva
- Indefinição, indeterminação
- Descrição pouco clara do problema
- Acções correctivas



# Reunião de encerramento

- Apresentação das conclusões
- Confirmação das não conformidades
- Estabelecimento de acções correctivas (acordadas)
- Decisão das acções a tomar (acordadas)
- Comentários finais





# Relatório da auditoria

- É da responsabilidade dos auditores
- Conteúdo: as declarações explanadas na reunião de encerramento
- Sumário dos resultados
- Outros documentos de trabalho que contenham informação útil, ex: ficha das não conformidades
- Assinado e datado pelo auditor(es)

# Benefícios das auditorias

- Verificação de um determinado sistema
  - “outros olhos, novos”
  - Análise independente
  - Análise precisa
- Confiança no sistema e no produto
- Identificação dos pontos fracos antes de eles se tornarem falhas
- Modo de manter e melhorar o sistema
- Evidência os problemas tendo de se criar modos de actuação

# Validação e verificação do HACCP

- Aplicação dos princípios do HACCP
- Preparação do Plano HACCP
- Validação do Plano HACCP
- Implementação do Plano
- Verificação das actividades
- Análise das actividades



# Validação

- Responsabilidade da empresa
- Identificaram-se correctamente todos os perigos?
- Estes perigos estão efectivamente a ser controlados?
- Fim do Plano HACCP



# Verificação

- Deve se programada e calendarizada
- Pode ser iniciada por existir uma mudança ou outra decisão
- É da responsabilidade da empresa
- Nova legislação
- Recomendações de auditores externos

