

## 1. NOTÍCIAS

Desde a última newsletter foram-nos adjudicados alguns projectos dos quais destacamos a consultoria na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade na **MP Promoções S.A.**

Voltamos a lembrar que os Associados da ANJE beneficiam de um desconto de 15% sobre o valor da tabela de preços na prestação de serviços de auditoria e consultoria nas áreas da qualidade, ambiente, higiene e segurança e gestão de recursos humanos.

Devido à grande importância que tem uma resposta bem dada à entidade auditora decidimos que esta newsletter iria ser dedicada ao referido tema.

## 2. TEMA SELECCIONADO – resposta a constatações de auditorias

O valor de que uma auditoria se reveste para as organizações auditadas pode ser aumentado ou diminuído em função da revisão que o auditor dá á resposta às evidências.

Os auditores a um sistema de gestão são responsáveis por rever a resposta às não conformidades e verificar a eficácia das acções implementadas.

A resposta às evidências deve cobrir três partes:

- Correção
- Análise da causa
- Acção correctiva

Nota : a sequência pode variar dependendo do produto ou do tipo de não conformidade (por exemplo, para software a correção pode ser determinada antes da causa).

A definição destas actividades é a seguinte:

- Não Conformidade – não cumprimento de um requisito da norma de referência (requisito 3.6.2. da ISO 9001:2000)
- Correção – Acção para eliminar uma não conformidade detectada (requisito 3.6.6. da norma ISO 9001:2000)
- Acção correctiva – Acção para eliminar a causa da não conformidade detectada (requisito 3.6.5. da norma ISO 9001:2000)

Perante uma não conformidade são expectáveis quer uma correção quer uma acção correctiva.

No entanto, deve-se ter em consideração que nem sempre é necessário correção e acção correctiva, elas podem ser suficientes por si só. Este pode ser o caso por exemplo quando se demonstra que a não conformidade foi ocasional, e a probabilidade de recorrência é muito baixa.

Existem várias formas de determinação da causa de uma não conformidade, com vista à determinação da acção correctiva, e estas variam de uma simples “brainstorming” a técnicas mais complexas de resolução de problemas (diagramas espinha de peixe, etc). Um auditor deve estar familiarizado com estas técnicas. A extensão e eficácia das acções correctivas depende da identificação da verdadeira causa.

Ao rever a resposta a uma não conformidade o auditor deve confirmar que existe evidência objectiva, e que ela é apropriada, para as três partes da resposta anteriormente citadas; causa, correcção e acção correctiva.

As respostas a cada ponto devem ser:

- Claras e concisas;
- Referir documentos específicos, se apropriado;
- Estar escritas no passado, como indicando que a acção já foi implementada;
- Indicar a data de implementação da acção (datas indicando futuras acções não são uma boa prática);
- Apresentar evidências de que as acções correctivas / correcções foram tomadas.

Adicionalmente o auditor deve verificar se a acção correctiva proposta pela organização auditada não levanta problemas ao seu SGQ.

Fonte bibliográfica: **Guia ISO / IAF – Fev. 2005**