

Regulamento de Auditorias e de Averiguações da ENB

Artigo 1º

Objecto

O presente Regulamento tem por objecto definir as normas e princípios gerais a que deve obedecer a actividade de Auditoria ou processo de averiguação à formação da ENB, bem como as regras sobre o seu funcionamento.

Artigo 2º

Definições

O processo de auditoria consiste no exame crítico e sistemático, realizado com independência e utilizando técnicas determinadas, com o propósito de emitir uma opinião profissional sobre a mesma, para determinar se as actividades e os resultados relativos à qualidade satisfazem as disposições preestabelecidas e se estas estão, efectivamente, a ser aplicadas e são adequadas para atingir os objectivos.

Para efeitos do presente regulamento entende-se por:

- **Auditoria Técnico Pedagógica:** Todas as actividades desenvolvidas com independência no sentido de verificar, mediante exame e avaliação de evidência objectiva, se os processos, métodos e requisitos aplicáveis à certificação, e da actividade formativa constantes dos conteúdos pedagógicos e programáticos elaborados pela ENB, foram desenvolvidos, documentados, implementados e mantidos, em conformidade com o novo ordenamento jurídico ou regulamentar vigente para a formação do sector dos Bombeiros, e com directrizes emanadas pela Escola;
- **Processo de Averiguação:** Processo de investigação sumária com o objetivo de apurar factos concretos sobre um determinado assunto ou acontecimento de que a ENB tenha sido alvo de reclamação;
- **Auditor Técnico:** Técnicos designados pela direcção para proceder afeto à Equipa de Auditoria ou qualquer outra pessoa que tenha sido chamada a colaborar nas actividades de Auditoria, ficando subordinada ao cumprimento do presente Regulamento;
- **Auditor Técnico:** Técnico designado pela direcção para realizar a Auditoria ou processo de averiguações



- **Perito:** Especialista de reconhecido mérito designado pela direção para assessorar o auditor em matérias de complexidade elevada
- **Auditado:** A formação ministrada pela Escola, e demais entidades previamente certificadas pela ENB que estejam a ser avaliados mediante a evidência objetiva dos procedimentos, requisitos ou resultados;
- **Documentos:** Conjunto de elementos escritos, elaborados ou obtidos por um auditor, no decurso de uma auditoria, ou processo de averiguação, constituído por elementos de trabalho os quais compreendem o registo das verificações efectuadas (checklist), das informações recolhidas e das conclusões formuladas no relatório ou parecer;
- **Programas de trabalho:** Planos de acção que indicam pormenorizadamente os procedimentos a adotar na realização de auditoria ou processo de mera averiguação, definindo com precisão as tarefas a efectuar permitindo assim o controlo da qualidade do trabalho realizado e do tempo dispendido;
- **Ação Corretiva:** Operação proposta tendente a eliminar as causas de não conformidade ou de qualquer outra situação existente, não desejada, de forma a prevenir quer a sua continuidade, quer a sua recorrência;
- **Acompanhamento da Ação Corretiva:** Seguimento de uma ação corretiva proposta pelo Auditor na continuidade de uma auditoria ou processo de mera averiguação, com o intuito de verificar se a mesma está a ser implementada e mantida.

Artigo 3º

Objetivos

1 - O objetivo geral de uma auditoria deve garantir ao órgão de gestão que os procedimentos instituídos em todas as áreas da formação estão de acordo com a regras em vigor e comumente aceites, devendo determinar a qualidade da formação e dos resultados, e ainda contribuir para a melhoria dos padrões de eficiência e eficácia da ENB enquanto entidade formadora de bombeiros e de outros agentes de proteção civil.

2 - Os objetivos específicos da auditoria centram-se na identificação dos erros ou pontos fracos da formação auditada, assim como no destaque das oportunidades de melhoria a partir das debilidades e forças identificadas. As auditorias têm ainda como objectivo evitar as ameaças ou fracassos da formação e potenciar sucessos e boas práticas da mesma.



Artigo 4º

Metodologias

1 - Uma auditoria é um método de verificar a formação ministrada, já que permite comprovar a adequabilidade dos conteúdos programáticos e/ou por em evidência as suas deficiências.

2 - As auditorias são atividades programadas, documentadas e realizadas sempre que a ENB verificar necessário. Os seguintes aspectos são comuns a todas as situações:

- São realizadas por pessoas acreditadas nas áreas auditadas;
- São realizadas de uma forma objectiva, isto é, baseadas em evidências demonstráveis e não em opiniões, ou juízos de valor subjectivos;
- São documentadas e planeadas.

Artigo 5º

Áreas de formação a auditar

As áreas de formação que serão objecto de auditorias, serão as que compreendem o leque de oferta formativa da ENB.

Artigo 6º

Procedimentos Relativos a Reclamações e Queixas

Todas as reclamações e queixas realizadas formalmente à ENB, decorrentes de processos formativos ministrados pela ENB, são objeto de adequada análise e consequente procedimento.

- 1.** Os utentes que se relacionem com a ENB poderão exercer o seu direito de reclamação, sempre que entenderem não terem sido devidamente acautelados os seus direitos, através de formulário próprio;
- 2.** As reclamações e queixas são dirigidas ao Presidente da Direção da ENB;
- 3.** O conteúdo das reclamações deverão ser claro e objetivo, podendo dar origem a processo de averiguações;



4. A informação de recepção das reclamações e procedimentos a adoptar terá de ser dada 15 (quinze) dias úteis após a sua recepção, excepto nos períodos de encerramento da ENB – férias – que interrompem o prazo.
5. No prazo referido, poderão ser adoptadas medidas rectificativas das situações objecto de reclamação, devendo estas ser comunicadas ao reclamante.

Artigo 7º

O auditor

1. O auditor será designado por deliberação da direcção de entre os formadores ou técnicos superiores do quadro da ENB, podendo em casos muito específicos e fundamentados serem coadjuvados por especialistas.
2. Ao auditor compete:
 - Proceder às auditorias ou processos de meras averiguações que forem determinados pela Direcção da ENB;
 - Avaliar o grau de eficiência e eficácia da aplicação e execução dos conteúdos pedagógicos e programáticos da formação elaborada pela ENB;
 - Elaborar parecer, quando solicitado, sobre medidas tendentes a melhorar a eficiência e execução da formação, e bem assim à modernização e actualização de técnicas e práticas;
 - Averiguar os fundamentos das reclamações e queixas sobre a aplicação e execução dos conteúdos pedagógicos e programáticos da formação elaborada pela ENB, propondo, se for caso disso, medidas destinadas a corrigir procedimentos julgados incorrectos e/ou ineficazes;
 - Assegurar que as auditorias sejam programadas, planificadas, dirigidas e registadas de acordo com os procedimentos estabelecidos e devidamente homologados;
 - Elaborar relatórios das actividades realizadas, e propor medidas tendentes à eliminação de eventuais irregularidades detectadas e que colaborem para a eficiência da formação. O Técnico de Auditoria deverá elaborar o relatório final, coadjuvado pelo coordenador da área técnica, ou técnico de formação que integra a Equipa de Auditoria;
 - Elaborar relatórios de acompanhamento de medidas correctivas e sua execução.



Artigo 8º

Princípios deontológicos do auditor

1. Os elementos designados para realizar a auditoria têm o dever de:
 - Exercer a sua actividade com independência, competência, diligência, objectividade, imparcialidade e responsabilidade. Devem ainda, empregar no exercício da sua missão, todos os seus conhecimentos técnicos e profissionais.
 - Respeitar a confidencialidade da informação obtida, não podendo aproveitar-se pessoalmente ou em benefício de terceiros dos factos de que venham a tomar conhecimento no decorrer da sua tarefa. A confidencialidade abrange não só a documentação, como as informações inerentes ao próprio Gabinete.
2. O disposto no número anterior é igualmente aplicável a qualquer outro funcionário que, integre a de auditoria ou processo de averiguação.

Artigo 9º

Procedimentos Gerais

Na realização das auditorias ou processo de averiguação o auditor deve observar nomeadamente, os seguintes procedimentos:

- Preparar e conduzir a auditoria/averiguação;
- Elaborar a proposta de relatório final da auditoria/averiguação;
- Garantir o contraditório do auditado/reclamante no prazo de duas semanas, após o que o relatório se tornará definitivo;
- Apresentar o relatório final à Direcção da ENB;
- Dar acompanhamento às medidas corretivas.



Artigo 10º

Documentação de suporte

1. A documentação de suporte a utilizar é composta por um plano de trabalho da área a auditar.
2. O plano de trabalho constitui um instrumento metodológico de crucial importância na auditoria e tem por objectivos:
 - Fornecer o plano para a realização da auditoria;
 - Servir como auxiliar de memória do auditor;
 - Fornecer uma base para a elaboração do relatório;
 - Permitir definir em pormenor as constatações a referir no relatório de auditoria;
 - Fornecer uma base para solicitar acções correctivas nos itens não conformes;
 - Contribuir para uma avaliação mais profunda;
 - Facilitar a divisão de tarefas entre os auditores.

Artigo 11º

Calendarização das auditorias

1. As datas e locais de realização das acções de formação a serem auditadas serão seleccionados aleatoriamente, de entre as constantes no planeamento de formação, por deliberação da Direcção.
2. A calendarização das auditorias a realizar será elaborada de acordo com o planeamento de formação.
3. Caso a ENB receba uma reclamação ou queixa de situações irregulares que estejam a decorrer no âmbito da sua formação externa, poderá ser factor desencadeador de auditoria no âmbito do processo de averiguações.
4. A calendarização das auditorias a realizar será confidencial e reservada exclusivamente à Direcção da ENB e auditor.



Artigo 12º

Princípios dos Relatórios

Os Relatórios de Auditorias e Processos de Averiguações devem respeitar os seguintes princípios:

- a. **Abrangência:** De modo a mencionar os objectivos da auditoria, definir o seu alcance e descrever a metodologia utilizada, bem como incluir conclusões e expressar de forma inequívoca uma opinião sobre as constatações verificadas, quer sejam negativas ou positivas e mencionar os esforços desenvolvidos para corrigir quaisquer deficiências observadas;
- b. **Clareza:** Devem ser suficientemente claros, facilmente inteligíveis, não conterem ambiguidades, redigidos de forma simples e os factos serem descritos de forma exacta e lógica, para facilitar a sua compreensão;
- c. **Concisão:** Devem ser concisos e ter a extensão necessária e suficiente para transmitir os factos verificados e os resultados a que o auditor chegou;
- d. **Objectividade:** Elaborados com imparcialidade e os resultados serem apresentados de forma equilibrada e apropriada, devendo evitar qualquer tendência para adjectivar observações;
- e. **Persuasão:** Devem apresentar informação considerada suficiente para justificar a validade das constatações, a razoabilidade das conclusões e interesse das recomendações;
- f. **Exactidão:** Devem ser exactos e apresentar informação fiável, devendo as suas constatações e conclusões, estar apoiadas em evidências relevantes devidamente documentadas;
- g. **Tempestividade ou oportunidade:** Devem ser emitidos com prontidão para que a sua informação possa ser utilizada tempestivamente pela Direção da ENB.



Artigo 13º

Relatório Final

1. O relatório é o produto final do trabalho da auditoria/averiguação. Pretende-se que o mesmo tenha uma função dinâmica, contendo em si os elementos que permitam, a quem de direito, tomar as decisões entendidas como necessárias.
2. O relatório da auditoria/averiguação deve conter a seguinte informação:
 - Guião com as listas de comprovação devidamente preenchidas (nas auditorias);
 - Identificação dos membros da equipa auditora e dos auditados;
 - Data(s) da auditoria e identificação das áreas de formação auditadas;
 - Identificação dos elementos de referência da auditoria;
 - Registo das não conformidades detectadas;
 - Sugestões de melhoria e desenvolvimento das actividades recomendadas;
 - As conclusões e medidas correctivas;
3. A distribuição do relatório final deverá ter como destinatários a Direcção da ENB e o auditado.

Artigo 14º

Medidas para as não conformidades detectadas

1. Após aprovação sobre do Relatório final e no caso de sobre o mesmo recair deliberação sobre medidas corretivas, estas devem ser acompanhadas pelo auditor o qual produzirá informação final de arquivamento do processo
2. Para efeitos do número anterior, devem ser elaborados relatórios de acompanhamento sobre a aplicação das medidas correctivas constantes no relatório final.
3. Por deliberação fundamentada da Direcção pode haver lugar a processo de inquérito ou disciplinar.
4. Os formadores externos estão sujeitos, designadamente, a suspensão temporária ou cessação de certificação de formador com exclusão da respetiva bolsa.



Artigo 15º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à aprovação da Direcção da ENB.