

REUNIÃO DE DIRECÇÃO
dia 25 / 02 / 2015
deliberado no ponto 3 da acta 2



Regulamento de Auditorias da ENB

Artigo 1º

Objeto

O presente Regulamento tem por objecto definir as normas e princípios gerais a que deve obedecer a actividade de Auditoria à formação ministrada pela ENB.

Artigo 2º

Definições e tipos de auditoria

- 1) Para efeitos do presente regulamento entende-se por:
 - a. **Auditoria:** processo sistemático independente e documentado para obter evidência de auditoria e respectiva avaliação objectiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos;
 - b. **Requisitos:** necessidade ou expectativa, implícita ou obrigatória, expressa no conteúdo de um documento, procedimento instituído, regulamento, norma ou legislação em vigor, resumindo critérios a serem satisfeitos e em relação aos quais não são permitidos desvios;
 - c. **Evidências de auditoria:** registos, afirmações factuais ou outras informações, que sejam relevantes para os critérios da auditoria e verificáveis;
 - d. **Auditoria Técnico Pedagógica:** processo de auditoria à formação que visa avaliar o cumprimento de requisitos técnicos, documentais e pedagógicos, expressos em documentos, procedimentos instituídos, regulamentos, normas ou legislação em vigor e/ou impostos pelas diversas entidades que certificam ou regulam a actividade da ENB;
 - e. **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, denúncia ou ação decorrida de não conformidade detetada em sede de Auditoria;

- f. **Equipa Auditora:** dois ou mais auditores que conduzem uma auditoria, se necessário com suporte de peritos técnicos ou auditores supervisores;
- g. **Auditor:** pessoa que conduz uma auditoria;
- h. **Auditor coordenador:** técnico afeto à equipa de auditoria (EA), responsável pela coordenação da equipa de auditoria, e pela obtenção de evidências objectivas em relação aos aspectos pedagógicos, tendo voto de qualidade na decisão;
- i. **Auditor técnico:** técnico afeto à equipa de auditoria (EA), responsável pela obtenção de evidências objetivas em relação aos aspetos técnicos no decorrer de determinada ação de formação;
- j. **Auditor supervisor:** técnico nomeado pela Direção para integrar a EA, na sequência de reclamações ou denúncias, para executar auditorias de acompanhamento e realizar auditorias às equipas auditoras de entre os seguintes indivíduos:
 - i. Elemento do Gabinete de Auditoria e Acreditações (GAA);
 - ii. Indivíduo com formação e/ou currículo de relevo no âmbito em apreço.
- k. **Perito:** pessoa que proporciona conhecimento específico ou experiência qualificada à equipa auditora, designada pela direcção para assessorar a equipa de auditoria em matérias de complexidade elevada;
- l. **Auditor observador:** pessoa que acompanha a equipa auditora, mas que não audita. Técnico em processo de formação para auditor;
- m. **Auditado:** agentes da formação, entidades certificadas pela ENB e acções de formação a auditar;
- n. **Agentes da formação:** atores-chave das intervenções formativas, nomeadamente formadores e outros indivíduos que intervêm no processo formativo;
- o. **Documentos:** Informação e respectivo meio de suporte, que engloba documentos em suporte papel, electrónico ou amostra de referência, ou umas das suas combinações;

- p. **Plano de auditoria:** Descrição das actividades e dos preparativos de uma auditoria;
- q. **Constatações da auditoria:** Resultado da avaliação das evidências de auditoria recolhidas face aos critérios da auditoria;
- r. **Conclusões da auditoria:** Resultados finais de uma auditoria, proporcionados pela equipa auditora, após ter tido em consideração os objectivos da auditoria a todas as constatações da auditoria;
- s. **Conformidade:** satisfação de um requisito;
- t. **Não-Conformidade:** não satisfação de um requisito;
- u. **Oportunidade de melhoria:** Melhoria significativa diagnosticada que possa evoluir algum processo e diminuir ou eliminar as não conformidades;
- v. **Ação corretiva:** operação proposta com vista 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;
- w. **Acompanhamento da ação corretiva:** seguimento de uma ação corretiva proposta pela EA na continuidade de uma auditoria ou processo de mera averiguação, com o intuito de verificar se a mesma está a ser implementada e mantida.

2. Existem 3 tipos de auditoria:

- a. **Programada:** Determinadas pela direcção, resultam do plano anual de auditorias;
- b. **Acompanhamento:** Podem resultar de não conformidades detectadas em auditoria;
- c. **Inopinadas:** Podem resultar de denúncias, reclamações/queixas transmitidas á ENB.

Artigo 3º

Objetivos

1. O objectivo geral de uma auditoria é assegurar ao órgão de gestão que os documentos e procedimentos instituídos em todas as áreas da formação estão de acordo com os regulamentos, normas e legislação em vigor, permitindo avaliar a qualidade da formação ministrada, e ainda contribuir para a melhoria dos padrões de eficiência e eficácia da ENB enquanto entidade formadora de bombeiros e outros agentes de proteção civil.
2. No contexto da organização e desenvolvimento da formação, a auditoria tem como objectivos específicos:
 - a. Avaliar / monitorizar o cumprimento dos requisitos das acreditações, certificações e reconhecimentos por entidades nacionais e internacionais;
 - b. Avaliar/ monitorizar o cumprimento de requisitos expressos em documentos, procedimentos e regulamentos emitidos pela ENB;
 - c. Avaliar a adequação das condições físicas, ambientais, materiais e logísticas para realização das acções de formação;
 - d. Avaliar a adequação dos suportes de apoio disponibilizados na formação, face às características dos destinatários;
 - e. Avaliar as competências técnicas e pedagógicas dos agentes da formação.

Artigo 4º

Metodologias

1. Uma auditoria é um método para avaliar formal e sistematicamente a qualidade e eficácia da formação ministrada.
2. As auditorias são actividades programadas, documentadas e realizadas sempre que a ENB considerar necessário, sendo comuns a todas as situações os seguintes aspetos:
 - a. São realizadas por pessoas certificadas nas áreas auditadas;
 - b. São verificações por amostragem;



- c. São realizadas de uma forma objectiva, isto é, baseadas em evidências objectivas e não em opiniões ou juízos de valor subjectivos.

Artigo 5º

Áreas de formação a auditar

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

Artigo 6º

Equipa de Auditoria

1. As equipas de auditoria (EA) são nomeadas pela Direção, que designa o seu coordenador;
2. Integram a EA:
 - a. O auditor coordenador;
 - b. Auditores técnicos;
 - c. Auditores observadores (sempre que necessário);
 - d. Perito (sempre que necessário).
3. Nos casos previstos no artigo 2º alínea j) a Direção designa um auditor supervisor para integrar a EA;
4. A dotação nacional de auditores será objecto de Despacho anual da Direção da ENB.
5. As áreas de formação a prover com auditor técnico são:
 - a. Emergência pré-hospitalar;
 - b. Salvamento e Desencarceramento;
 - c. Incêndios Florestais;
 - d. Incêndios Urbanos e Industriais.

6. Para as áreas de formação a seguir indicadas não são nomeados auditores técnicos, sendo a função assumida pelo respetivo coordenador de área e um elemento do GAA, ou um auditor coordenador:
- a. Matérias perigosas;
 - b. Condução fora de estrada;
 - c. Condução defensiva;
 - d. Operador de telecomunicações;
 - e. Liderança e motivação humana;
 - f. Salvamento em grande ângulo;
 - g. Nadador salvador;
 - h. Condutor de embarcação de socorro;
 - i. Outras que se venham a desenvolver.

Artigo 7º

Requisitos das Equipas de Auditoria

1. Os auditores coordenadores devem possuir formação superior com habilitação própria para a docência ou, em alternativa, formação superior e certificado de competências pedagógicas;
2. Os auditores técnicos devem satisfazer os seguintes requisitos:
 - 2.1 Requisitos gerais:
 - a) Ser formador credenciado da ENB;
 - b) De preferência, possuir formação superior;
 - c) De preferência, estar integrado no quadro de comando de um corpo de bombeiros.
 - 2.2 Requisitos específicos:
 - a) Os constantes nos respectivos avisos de abertura.

Artigo 8º

Competências das Equipas de Auditoria

1. Às equipas de auditoria (EA) compete:
 - a. Proceder às auditorias ou processos de meras averiguações que forem determinados pela Direção da ENB;
 - b. Agir em conformidade e de acordo com normas e com processos metodológicos rigorosos previamente estabelecidos pela ENB;
 - c. Avaliar o cumprimento dos requisitos e averiguar os fundamentos de reclamações e denúncias;
 - d. Registrar constatações no relatório de auditoria e respectivas listas de verificação;
 - e. Estabelecer uma relação eficaz com os auditados adoptando atitudes que facilitem o diálogo, quer com a equipa auditora quer com os restantes intervenientes no processo de auditoria, de forma a que exista um clima facilitador para a recolha e análise de evidências;
 - f. Obtenção de evidências objetivas em relação aos aspetos técnicos, documentais e pedagógicos;
 - g. Recolha e verificação da informação.
2. Ao auditor coordenador compete, em especial:
 - a. Coordenar / gerir a equipa;
 - b. Preparar as actividades de auditoria;
 - c. Conduzir as actividades de auditoria aos requisitos pedagógicos;
 - d. Preparar e distribuir o relatório de auditoria;
 - e. Encerrar a auditoria.
3. Ao auditor técnico compete, em especial:
 - a. Coadjuvar o auditor coordenador a preparar as actividades de auditoria;
 - b. Conduzir as actividades de auditoria aos requisitos técnicos e documentais;

- c. Coadjuvar o auditor coordenador a preparar e distribuir o relatório de auditoria;
 - d. Coadjuvar o auditor coordenador a encerrar a auditoria.
4. Ao auditor observador compete, sempre que definido pelo Auditor Coordenador, as seguintes tarefas:
- a. Coadjuvar o auditor coordenador na preparação das actividades de auditoria;
 - b. Coadjuvar o auditor técnico nas actividades de auditoria aos requisitos técnicos e documentais;
 - c. Coadjuvar o auditor coordenador a preparar e distribuir o relatório de auditoria;
 - d. Coadjuvar o auditor coordenador a encerrar a auditoria;
 - e. Elaborar o "relatório de estágio".
5. Ao auditor supervisor compete:
- a) Em caso de reclamação/denúncia ou auditorias de acompanhamento:
 - i. Assumir a coordenação da equipa;
 - ii. Preparar as actividades de auditoria;
 - iii. Conduzir as actividades de auditoria;
 - iv. Preparar e distribuir o relatório de auditoria;
 - v. Encerrar a auditoria.
 - b) Em caso de auditoria à equipa auditora:
 - i. Assumir a coordenação da equipa;
 - ii. Preparar as actividades de auditoria;
 - iii. Conduzir as actividades de auditoria;
 - iv. Preparar e distribuir o relatório de auditoria;
 - v. Encerrar a auditoria.
6. Ao perito compete:
- a. Coadjuvar o auditor coordenador a preparar as actividades de auditoria;

- b. Conduzir as actividades de auditoria aos requisitos técnicos, documentais ou pedagógicos;
- c. Coadjuvar o auditor coordenador a preparar e distribuir o relatório de auditoria;
- d. Coadjuvar o auditor coordenador a encerrar a auditoria.

Artigo 9º

Princípios Deontológicos das Equipas de Auditoria

1. Os elementos pertencentes às EA têm o dever de:
 - a. Exercer a sua atividade com independência, competência, diligência, objetividade, imparcialidade e responsabilidade, empregando no exercício da sua função todos os seus conhecimentos técnicos e profissionais;
 - b. 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, confidencialidade que abrange não só a documentação, como as informações inerentes ao próprio GAA;
 - c. Relacionar-se com os diretores, responsáveis, funcionários e colaboradores da ENB e outros, com urbanidade, correção e cortesia e não comprometer a sua independência e isenção;
 - d. Planear e organizar o trabalho de forma eficaz, conduzindo a auditoria dentro do prazo.
2. O disposto nos números anteriores é igualmente aplicável a qualquer outro colaborador que, não estando permanentemente afeto às EA, integre uma equipa de auditoria ou processo de meras averiguações.

Artigo 10º

Procedimentos Gerais

Na realização das auditorias (ou processos de mera averiguação), as EA devem observar, nomeadamente os seguintes procedimentos:

- a. Estabelecer um programa de auditoria;
- b. Preparar e conduzir a auditoria;
- c. Informar o auditado da realização da auditoria;
- d. Elaborar a proposta de relatório final da auditoria;
- e. Garantir o contraditório do(s) auditado(s) permitindo que no relatório este registe a sua não concordância com as Não Conformidades que foram evidenciadas;
- f. Apresentar o relatório final à Direção da ENB, via GAA, no prazo máximo de oito dias;
- g. Dar acompanhamento às medidas correctivas.

Artigo 11º

Documentação de Suporte

1. A documentação de suporte a utilizar é composta por um guião de auditoria onde constam as listas de verificação da área a auditar.
2. O guião constitui um instrumento metodológico da auditoria e tem por objetivo:
 - a. Fornecer o plano de realização da auditoria;
 - b. Fornecer os documentos base para a elaboração da auditoria;
 - c. Permitir definir as constatações a registar no relatório de auditoria;
 - d. Definir os aspectos importantes a auditar;
 - e. Definir as não conformidades e oportunidades de melhoria;
 - f. Facilitar a divisão e distribuição de tarefas entre os auditores.
3. O guião é constituído pelos seguintes documentos:
 - a. Plano da auditoria (fornecido pela ENB) e programa de auditoria;
 - b. Relatório de auditoria;



- c. Listas de verificação pedagógica;
 - d. Listas de verificação documental;
 - e. Listas de verificação técnica.
4. Nos processos de mera averiguação, a documentação de suporte baseia-se nos autos de averiguações realizados quando inquiridos os intervenientes na reclamação e no relatório final.

Artigo 12º

Calendarização das Auditorias

1. As datas e locais de realização das ações de formação a serem auditadas serão seleccionados aleatoriamente, de entre as constantes no planeamento de formação, sob proposta do GAA ou da Direção.
2. A calendarização das auditorias a realizar será elaborada quinzenalmente, de acordo com o planeamento de formação.
3. A receção por parte da ENB de reclamação ou denúncia de situação irregular que esteja a decorrer no âmbito da sua formação externa, poderá ser fator desencadeador de auditoria no âmbito de processo de mera averiguação.
4. A calendarização das auditorias a realizar será confidencial e reservada exclusivamente à Direção da ENB, ao GAA e a cada uma das EA.

Artigo 13º

Preparação e Condução das Auditorias

1. Determinada a abertura de um processo de auditoria, devem as partes ser notificadas do início do mesmo, com uma antecedência mínima de dois dias, devendo ser remetida à equipa auditora a notificação da confirmação da acção de formação e respectivos anexos.
2. Após o término da auditoria a EA promove reunião de fecho com o auditado onde apresenta:
 - a) As constatações efectuadas;

- b) As conclusões da auditoria;
 - c) Explica eventuais medidas correctivas impondo a sua execução imediata caso se tratem de não conformidades detetadas na lista de verificação documental.
3. Solicita ao Auditado quais as considerações que o mesmo quer deixar registado no relatório de auditoria e solicita rubrica no relatório.
 4. Caso exista possibilidade deixa cópia do relatório de auditoria ao auditado.
 5. A equipa auditora tem oito dias após o término da auditoria para fazer chegar o relatório de auditoria e respectivas listas de verificação.
 6. As listas de verificação apenas são remetidas para o GAA.

Artigo 14º

Princípios dos Relatórios

Os relatórios de auditoria e processos de mera averiguação devem respeitar os seguintes princípios:

- a. **Abrangência:** mencionar os objetivos 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:** 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:** concisos e ter a extensão necessária e suficiente para transmitir os factos verificados e os resultados a que o auditor chegou;
- d. **Objetividade:** imparcialidade e resultados apresentados de forma equilibrada e apropriada, devendo evitar qualquer tendência para adjectivar observações;
- e. **Persuasão:** apresentar informação considerada suficiente para justificar a validade das constatações, a razoabilidade das conclusões e interesse das recomendações;



- f. **Exatidão:** ser exatos e apresentar informação fiável, devendo as suas constatações e conclusões, estarem apoiadas em evidências relevantes devidamente documentadas;
- g. **Tempestividade ou oportunidade:** emitidos com prontidão para que a sua informação possa ser utilizada tempestivamente pela Direção da ENB.

Artigo 15º

Relatório de Auditoria

1. O relatório de auditoria é o produto final do trabalho da auditoria, contendo em si os elementos que permitam, à ENB, tomar as decisões entendidas como necessárias.
2. O relatório da auditoria deve conter a seguinte informação:
 - a. Entidade onde se realiza a acção de formação;
 - b. Data (s) da auditoria e identificação das áreas de formação auditadas;
 - c. Tipo de auditoria;
 - d. Âmbito da auditoria;
 - e. Identificação dos membros da equipa auditora e dos formadores auditados;
 - f. Locais onde se realiza a auditoria;
 - g. Identificação dos documentos de referência da auditoria;
 - h. Registo das não conformidades detetadas;
 - i. Registo das oportunidades e melhoria e desenvolvimento das atividades recomendadas;
 - j. Resumo e conclusões.
3. O relatório da auditoria deve conter em anexo a seguinte informação:
 - a. Lista de verificação pedagógica;
 - b. Lista de verificação documental;
 - c. Lista de verificação técnica;
 - d. Plano de auditoria com o programa de auditoria.



4. A distribuição do relatório final deverá ter como destinatários a Direção da ENB através do GAA e os auditados.

Artigo 16º

Medidas a desenvolver com não conformidades detetadas

1. Decorrente de uma auditoria onde tenham sido detetadas não conformidades, podem desenvolver-se uma das seguintes medidas:
 - a. Medidas corretivas;
 - b. Abertura de processo de averiguações.
2. As medidas corretivas aplicam-se quando as não conformidades detetadas recaiam sobre aspetos técnicos/e ou pedagógicos e são as seguintes:
 - a. Sessão de aperfeiçoamento na área técnico/pedagógica;
 - b. Recertificação obrigatória da formação de formador;
 - c. Formação tutorada;
 - d. Frequência de acção de formação contínua quando as não conformidades visarem apenas aspectos pedagógicos.
3. A abertura de processo de averiguações tem lugar quando as não conformidades detetadas recaiam sobre aspetos éticos e/ou deontológicos do formador.
4. Após aprovação do relatório final pelo Presidente da ENB, a EA deve acompanhar a aplicação das medidas corretivas, mediante audição do auditado, verificação de documentação e demais procedimentos complementares considerados necessários.
5. Para efeitos do número anterior, devem ser elaborados relatórios de acompanhamento sobre a aplicação das medidas corretivas constantes no relatório final.

Artigo 17º

Processo de averiguações

A abertura de processo de averiguações é deliberada pela direção da ENB, sob proposta do GAA, e pode decorrer de uma auditoria, reclamação ou denúncia. Este processo está descrito no Regulamento de Tratamento de Reclamações e Denúncias.

Artigo 18º

Prova documental

Como prova de que as auditorias foram executadas de acordo com os princípios básicos no que concerne à programação, às áreas verificadas, ao trabalho realizado e às constatações delas resultantes, o auditor deve documentar os factos que sejam relevantes e ainda:

- a. Confirmar e apoiar as opiniões e os relatos;
- b. Tornar o processo mais transparente e eficaz;
- c. Provar que aplicou os princípios e os procedimentos de auditoria;
- d. Facilitar a programação e supervisão da auditoria;
- e. Enviar para a ENB as evidências / provas do trabalho realizado.

Artigo 19º

Entrada em vigor

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