

**ABNT – Associação
Brasileira de
Normas Técnicas**

Sede:
Rio de Janeiro
Av. Treze de Maio, 13 / 28º andar
CEP 20031-901 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: PABX (21) 3974 2300
Fax: (21) 220-1762/220-6436
Endereço eletrônico:
www.abnt.org.br

Copyright © 2006,
ABNT – Associação Brasileira de
Normas Técnicas
Printed in Brazil/
Impresso no Brasil
Todos os direitos reservados

MAR 2006

PROJETO 54:003.02-003

Turismo de aventura – Sistema de gestão da segurança – Requisitos de competências para auditores

Origem:

ABNT/CB-54 - Comitê Brasileiro de Turismo

CE-54:003.02 - Comissão de Estudo de Gestão da Segurança

54:003.02-003 - Adventure tourism – Safety management – Competency
requirements for assessors

Descriptors: Adventure tourism. Management system. Risk management. Safety

Palavras-chave: Turismo de aventura. Sistema de gestão.
Gestão de risco. Segurança

6 páginas

Sumário

Prefácio

Introdução

1 Objetivo

2 Referências normativas

3 Termos e definições

4 Competência de auditores

5 Manutenção e melhoria da competência e avaliação de auditor

Prefácio

A ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os Projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/ONS, circulam para Consulta Nacional entre os associados da ABNT e demais interessados.

Introdução

As normas de sistemas de gestão, tais como a NBR 15331 e as séries NBR ISO 9000 e NBR ISO 14000, enfatizam a importância de auditorias como uma ferramenta de gestão para monitorar e verificar a eficácia da implementação das políticas de uma organização. Auditorias também são uma parte essencial das atividades de avaliação da conformidade, tais como certificação e avaliação e acompanhamento da cadeia de fornecedores.

A NBR ISO 19011 fornece orientação sobre a gestão de programas de auditoria, sobre a realização de auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, assim como sobre a competência e a avaliação de auditores. É intenção que a NBR ISO 19011 se aplique a um grande número de usuários potenciais, incluindo auditores, organizações que implementam sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, organizações que precisam realizar auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental por razões contratuais e organizações envolvidas em certificação ou treinamento de auditor, em certificação/registro de sistemas de gestão, em acreditação ou em padronização na área de avaliação da conformidade.

Pretende-se também que a orientação da NBR ISO 19011 seja flexível. Contudo, como indicado em vários pontos do texto daquela Norma, o uso destas diretrizes pode diferir de acordo com o tamanho, natureza e complexidade das organizações a serem auditadas, como também com os objetivos e escopos das auditorias a serem executadas.

Embora a NBR ISO 19011 seja aplicável a auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental, o usuário pode considerar a adaptação ou extensão da orientação ali fornecida para aplicação em outros tipos de auditorias, incluindo auditorias em outros sistemas de gestão, como os sistemas de gestão da segurança.

Exatamente por esta razão, a especificidade dos sistemas de gestão da segurança para o turismo de aventura estabelecidos na NBR 15331 requer que as prescrições genéricas estabelecidas na NBR ISO 19011 sejam complementadas por requisitos adicionais específicos. Em particular, é necessário estabelecer com clareza os requisitos aplicáveis aos membros das equipes de auditoria.

Com o intuito de complementar o estabelecido na NBR ISO 19011, fornecendo os requisitos aplicáveis aos integrantes das equipes auditoras de sistemas de gestão de segurança de turismo de aventura, é que foi desenvolvida esta Norma.

1 Objetivo

Esta Norma estabelece os requisitos aplicáveis para a competência de auditores de sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura.

Esta Norma se aplica a todas as organizações que necessitam realizar auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura ou gerenciar um programa de auditoria.

NOTA Esta Norma complementa as orientações estabelecidas na NBR ISO 19011.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento ABNT. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

NBR 15331 - Turismo de aventura - Sistema de gestão da segurança – Requisitos

NBR 19011 - Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

NBR ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos

[1] NBR ISO 9004 – Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para melhorias de desempenho

NBR ISO 14001 – Sistemas de gestão ambiental - Especificação e diretrizes para uso

[2] NBR ISO 14004 – Sistemas de gestão ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio

3 Termos e definições

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se os termos e as definições das NBR ISO 9000, NBR ISO 19011 e NBR 15331 e os seguintes:

NOTA Um termo em uma definição, ou nota, que esteja definido em algum lugar nesta seção está indicado em negrito, seguido da sua numeração entre parênteses. Tal termo em negrito pode ser substituído na definição por sua definição completa.

3.1 auditor: Pessoa com a **competência** (3.4) para realizar uma auditoria.

[NBR ISO 19011]

3.2 equipe de auditoria: Um ou mais **auditores** (3.1) que realizam uma auditoria, apoiados, se necessário, por **especialistas** (3.3).

NOTAS

1 Um auditor na equipe de auditoria é indicado como o líder da equipe de auditoria.

2 A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento.

[NBR ISO 19011]

3.3 especialista: Pessoa que fornece conhecimento ou experiência específicos para a equipe de auditoria (3.2).

NOTAS

1 Conhecimento específico ou experiência é aquele que diz respeito à organização, processo ou atividade a ser auditada, ou idioma ou cultura.

2 Um especialista não atua como um **auditor** (3.1) na equipe de auditoria.

[NBR ISO 19011]

3.4 competência: Atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades.

[NBR ISO 19011]

4 Competência de auditores

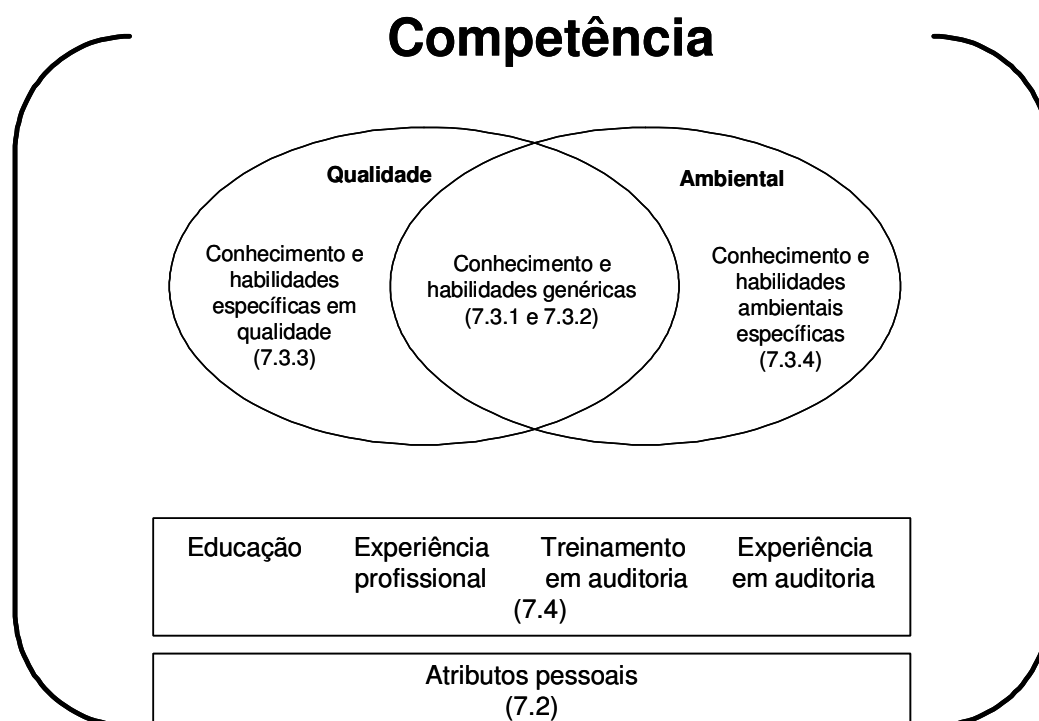
4.1 Generalidades

Segurança e confiança no processo de auditoria dependem da competência daqueles que conduzem a auditoria. Esta competência está baseada na demonstração de:

- atributos pessoais. Estes atributos pessoais devem ser os estabelecidos em 7.2 da NBR ISO 19011:2002; e
- capacidade para aplicar conhecimento e habilidades, descritos em 4.2, adquiridos através de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria, descritos em 4.3.

Este conceito de competência do auditor está ilustrado na figura 4 da NBR ISO 19011:2002, reproduzida a seguir na figura 1. Alguns dos conhecimentos e habilidades descritos em 4.2 são comuns a auditores de sistemas de gestão de outras especialidades, como sistemas de gestão da qualidade e do ambiente, e alguns são específicos para auditores de uma disciplina individual.

Figura 1 – Competência do auditor



Os auditores desenvolvem, mantêm e aperfeiçoam a sua competência através do contínuo desenvolvimento profissional e participação regular em auditorias (ver em 7.5 da NBR ISO 19011:2002).

Um processo para avaliar auditores e líderes de equipe da auditoria está descrito em 7.6 da NBR ISO 19011:2002.

4.2 Conhecimentos e habilidades

4.2.1 Conhecimentos e habilidades genéricos de auditores de sistema de gestão da segurança no turismo de aventura

Os auditores devem ter os conhecimentos e habilidades estabelecidos em 7.3.1 - a), c) e d) da NBR ISO 19011:2002.

Os auditores devem também ter conhecimentos e habilidades em sistema de gestão e documentos de referência de modo a permitir ao auditor compreender o escopo da auditoria e aplicar o critério de auditoria. Conhecimento e habilidades nesta área devem incluir:

- aplicação de sistemas de gestão para diferentes organizações;
- interação entre os componentes do sistema de gestão;
- gestão de riscos, normas de gestão de riscos ou da segurança, procedimentos aplicáveis ou outros documentos de sistema de gestão usados como critério de auditoria;
- reconhecimento de diferenças e prioridade entre os documentos de referência;
- aplicação de documentos de referência a diferentes situações de auditoria; e
- sistemas de informação e tecnologia para autorização, segurança, distribuição e controle de documentos, dados e registros.

4.2.2 Conhecimentos e habilidades genéricas de líderes de equipe da auditoria

Aplicam-se integralmente os requisitos estabelecidos em 7.3.2 da NBR ISO 19011:2002.

4.2.3 Conhecimentos e habilidades específicos de auditores de sistemas de gestão da segurança no turismo de aventura

Auditores de sistemas gestão da segurança no turismo de aventura devem ter conhecimento e habilidades no seguinte:

a) métodos e técnicas relacionados com a segurança no turismo de aventura - permitir ao auditor examinar sistemas de gestão da segurança e gerar constatações e conclusões da auditoria apropriadas. Conhecimentos e habilidades nesta área devem incluir:

- terminologia da segurança no turismo de aventura;
- princípios de gestão da segurança e de riscos e sua aplicação; e
- ferramentas de gestão da segurança no turismo de aventura e sua aplicação (por exemplo, elaboração dos planos de emergência ou capacitação das equipes);

b) atividades de turismo de aventura e suas técnicas - permitir ao auditor compreender o contexto técnico no qual a auditoria está sendo realizada. Convém que conhecimentos e habilidades nesta área incluam:

- terminologia específica do setor;
- características técnicas das atividades de turismo de aventura;
- principais técnicas e procedimentos utilizados nas atividades específicas;
- boas práticas e a legislação aplicável ao turismo de aventura.

NOTA Caso seja necessário, a equipe auditora pode contar com um ou mais especialistas para incluir as competências específicas da atividade auditada.

c) aspectos técnicos da atividade de turismo - permitir ao auditor compreender a interação das atividades, produtos, serviços e operações do auditado com atividades de turismo de aventura.

4.3 Educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria

A tabela 1 apresenta os requisitos aplicáveis aos membros das equipes de auditoria.

4.3.1 Auditores

Um auditor deve ter:

- a) completado uma educação suficiente para permitir a aquisição do conhecimento e habilidades descritos em 4.2;
- b) experiência profissional que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades descritos em 4.2.3. A experiência profissional deve ter sido em uma posição técnica, gerencial ou profissional, que envolva o exercício de julgamento, solução de problemas e comunicação com outro pessoal gerencial ou profissional, pares, clientes ou outras partes interessadas. Parte da experiência profissional deve ter sido em uma posição onde as atividades desenvolvidas contribuam para o desenvolvimento de conhecimento e habilidades no campo da gestão da segurança no turismo de aventura;
- c) treinamento em auditoria que contribua para o desenvolvimento do conhecimento e habilidades descritos em 4.2.1, bem como em 4.2.3. O treinamento pode ser provido pela própria organização da pessoa ou por uma organização externa;
- d) experiência em auditoria nas atividades descritas na seção 6 da NBR ISO 19011:2002. Esta experiência deve ter sido adquirida sob a direção e orientação de um auditor que seja competente como líder de equipe de auditoria na mesma disciplina.

NOTA Convém que o alcance de direção e orientação (nesta subseção, em 4.3.2 e na tabela 1) necessárias durante uma auditoria seja a critério do designado responsável pelo gerenciamento do programa de auditoria e do líder da equipe da auditoria. Fornecer direção e orientação não implica supervisão constante e não requer alguém designado somente para esta tarefa.

4.3.2 Líderes da equipe de auditoria

Um líder de equipe da auditoria deve ter adquirido experiência adicional em auditoria para desenvolver o conhecimento e habilidades descritos em 4.2.2 (que consiste no estabelecido em 7.3.2 da NBR ISO 19011:2002). Esta experiência adicional deve ter sido adquirida sob a direção e orientação de outro auditor que seja competente como um líder de equipe da auditoria.

4.3.3 Especialistas

Se os auditores da equipe da auditoria não cobrirem completamente o conhecimento e as habilidades necessárias, isso pode ser atendido através da inclusão de especialistas. Os especialistas devem atuar sob a orientação de um auditor.

Os especialistas que eventualmente integrem uma equipe de auditoria devem atender aos requisitos estabelecidos na tabela 1.

4.3.4 Níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria

As organizações devem estabelecer os níveis da educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria com os quais um auditor precisa adquirir os conhecimentos e habilidades apropriados a um programa de auditoria, através da aplicação dos passos 1 e 2 do processo de avaliação, descrito em 7.6.2 da NBR ISO 19011:2002.

A experiência tem mostrado que os níveis apresentados na tabela 1 são apropriados para auditores que realizam auditorias de certificação ou semelhantes. Dependendo do programa de auditoria, níveis mais altos ou mais baixos podem ser apropriados.

Tabela 1 - Requisito de níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria para auditores que conduzem auditorias de certificação ou semelhantes

	Auditor	Especialista	Líder da equipe de auditoria
Educação	Superior ou técnico (profissionalizante) (ver nota 1)	O mesmo requerido para auditor	O mesmo requerido para auditor
Experiência profissional total	5 anos (superior) 7 anos (técnico)	O mesmo requerido para auditor	O mesmo requerido para auditor
Experiência profissional nos campos de gestão da segurança ou gestão de riscos no turismo de aventura (ver nota 4)	No mínimo dois anos do total da experiência profissional	Três anos, dos quais dois anos no segmento da empresa a ser auditada	O mesmo requerido para auditor

	Auditor	Especialista	Líder da equipe de auditoria
Treinamento em auditoria	40 h de treinamento em auditoria, sendo 24 h na NBR 15331 (ver nota 2)	Não requerido	O mesmo solicitado para auditor
Experiência em auditoria de sistema de gestão da segurança no turismo de aventura	Quatro auditorias completas em um total de no mínimo 20 dias de experiência em auditoria como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor competente como líder da equipe da auditoria (ver nota 3) Convém que as auditorias sejam completadas dentro dos três últimos anos sucessivos	Não requerido	O mesmo solicitado para auditor e mais três auditorias completas liderando a auditoria, sob supervisão de um líder da equipe de auditoria, em um total de no mínimo 15 dias (ver nota 3) Convém que as auditorias sejam completadas dentro dos dois últimos anos sucessivos

NOTAS

1 Para auditores que possuam treinamentos em auditorias de sistemas de gestão baseados nas NBR ISO 9001 ou NBR ISO 14001, são necessárias somente 24 h de treinamento específico na NBR 15331.

2 Uma auditoria completa é uma auditoria que cobre todos os passos descritos em 6.3 a 6.6 da NBR ISO 19011:2002. Convém que a experiência global em auditoria inclua toda a norma de sistema gestão.

3 Entende-se como experiência profissional o trabalho em operadoras, treinamento, vivência acadêmica, experiência em pesquisas, defesa de teses, consultoria e publicação de trabalhos relacionados ao segmento a ser auditado.

4 Pode ser conveniente classificar os auditores de acordo com as suas experiências e conhecimentos específicos.

5 Manutenção e melhoria da competência e avaliação de auditor

Aplica-se o estabelecido em 7.5 e 7.6 da NBR ISO 19011:2002.

6 Bibliografia

[1] NBR ISO 9004 – Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para melhorias de desempenho

[2] NBR ISO 14004 – Sistemas de gestão ambiental - Diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio

