



Sumário

1. Iniciando a auditoria/avaliação	4
2. Preparando as atividades da auditoria/avaliação.....	7
3. Conduzindo as atividades da auditoria/avaliação	11
3.1. <i>A reunião de abertura</i>	<i>12</i>
3.2. <i>As comunicações durante a auditoria/avaliação</i>	<i>13</i>
3.3. <i>Acessando as informações de auditoria/avaliação</i>	<i>14</i>
3.4. <i>Gerando as constatações de auditoria/avaliação</i>	<i>16</i>
3.5. <i>Conduzindo a reunião de encerramento</i>	<i>17</i>
3.6. <i>O relatório de auditoria/avaliação</i>	<i>18</i>
3.7. <i>Concluindo a auditoria/avaliação.....</i>	<i>20</i>
3.8. <i>Acompanhando a auditoria/avaliação</i>	<i>21</i>



Apresentação

Olá! Seja muito bem-vindo à quinta do curso sobre a ABNT NBR ISO 19011:2018 – Técnicas de avaliação/auditorias.

Na aula passada, vimos o detalhamento do programa de auditoria/avaliação. Vimos também, os cuidados e abordagens para que, durante a condução da auditoria/avaliação, haja uma fluidez melhor do processo em si.

Nesta aula, abordaremos a parte teórica da condução das auditorias/avaliações apresentada na norma ABNT NBR ISO 19011:2018, mantendo o foco na programação definida, implantando-a, analisando-a criticamente e, sendo necessário, revisando-a para melhorias.

Ao final dessa aula, serão disponibilizados exercícios para fixação, lembre-se de fazê-los, pois assim você poderá verificar se realmente compreendeu o assunto trabalhado nessa aula.

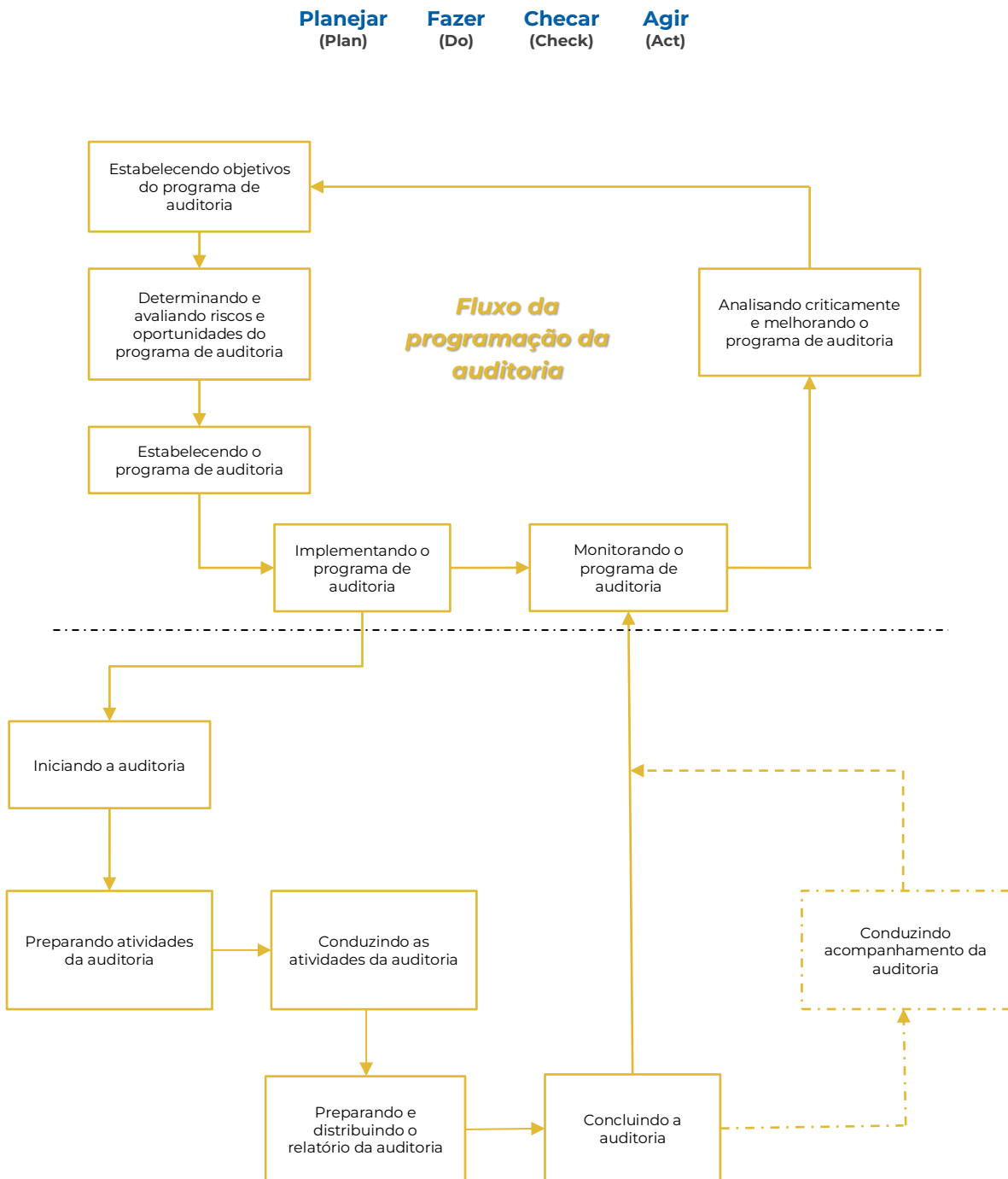
Bons estudos!



1. Iniciando a auditoria/avaliação

“Como esta norma traz diretrizes, as organizações podem selecionar aquelas que considerarem úteis e não adotar as que julgarem não apropriadas. Devem, contudo, ser atendidos os requisitos para auditorias internas das normas de requisitos para sistemas de gestão e outros requisitos que forem usados como critério de auditoria.” (Luiz Carlos do Nascimento)

Vamos iniciar a aula de hoje, lembrando do fluxo apresentado na aula passada para o programa de auditoria/avaliação. Mas, agora, iremos ligá-lo ao processo de condução destas auditorias/avaliações. Observe:





No fluxograma da parte inferior, vemos nitidamente a interação entre os processos de programação e condução das auditorias/avaliações, com a entrada do processo de condução iniciando na implementação do programa, e sua saída sendo direcionada ao monitoramento do programa.

Logo, ambos os processos, como não seria diferente, interagem constantemente, sendo que as funções responsáveis pela gerência do programa e pela condução da auditoria/avaliação, devem alimentar os processos diretamente!

A responsabilidade pela condução da auditoria/avaliação deve ser mantida com a função auditor/avaliador líder da equipe, desde os contatos iniciais, até a conclusão da mesma.

Assim, convém que o(a) líder da equipe estabeleça o contato inicial com a organização auditada/avaliada para:

*a) confirmar **canais de comunicação** com os representantes do auditado;*

*b) confirmar a **autoridade para conduzir** a auditoria;*

*c) fornecer informação pertinente sobre os **objetivos, escopo, critérios, métodos** de auditoria e **composição da equipe** de auditoria, incluindo quaisquer especialistas;*

*d) solicitar acesso à informação **pertinente para propósitos de planejamento**, incluindo informação sobre os riscos e oportunidades que a organização tenha identificado e como eles serão abordados;*

*e) determinar **requisitos estatutários e regulamentares** aplicáveis e outros requisitos pertinentes às atividades, processos, produtos e serviços do auditado;*

*f) confirmar o acordo com o auditado relativo à extensão da divulgação e ao tratamento de **informação confidencial**; (Recomenda-se que não se leve consigo, em auditorias/avaliações presenciais informações documentadas da organização, salvo por expressa necessidade. Quando isso for necessário, é recomendável que tal documentação seja devolvida preferencialmente diante de outras pessoas.)*

*g) fazer arranjos para a auditoria, incluindo o **agendamento**;*

*h) determinar quaisquer arranjos específicos ao **local para acesso, saúde e segurança, segurança, confidencialidade ou outro**; (Lembremos do caso exemplo da aula passada, quando o auditor/avaliador precisou ficar algumas horas não previstas realizando a integração de segurança)*



i) acordar sobre a **presença de observadores** e a necessidade de **guias** ou **intérpretes** para a equipe de auditoria;



Guia: Acompanha, mostra e facilita o processo de auditoria.



Observador: observa o processo, mas não interage auditando ou fornecendo informações.

j) determinar quaisquer áreas de interesse, preocupação ou **riscos para o auditado** em relação à auditoria específica;

k) resolver questões relativas à **composição da equipe** de auditoria com o auditado ou o cliente de auditoria. (Por motivos de imparcialidade, passado, entre outros, os auditados/avaliados devem ter o poder de vetar alguém da equipe auditora/avaliadora, justificando)."

Então, realizado o contato inicial, faz-se fundamental a verificação da viabilidade da realização da auditoria/avaliação, a fim de que os objetivos possam ser alcançados. Desta forma, devemos levar em consideração fatores como a disponibilidade de:

"a) informação apropriada e suficiente para planejar e conduzir a auditoria;

b) cooperação adequada do auditado;

c) tempo e recursos adequados para conduzir a auditoria."

Pode acontecer de alguma pessoa da organização, que responderia para a equipe, não estar disponível nas datas e horários previstos no programa de auditoria/avaliação por algum motivo pessoal, por exemplo. Pessoas consideradas "chave" em algum processo ou área auditada/avaliada. Nestes casos, este contato prévio indicará a inviabilidade da manutenção do planejamento, sendo recomendável que a equipe auditora/avaliadora reagende a auditoria/avaliação até ser possível a presença de tal(is) pessoa(s) chave!

Obviamente que, em casos extremos, o cliente da auditoria/avaliação deverá tomar decisões, como a de suspender o processo (com suas respectivas consequências), até que seja novamente viável sua realização.



2. Preparando as atividades da auditoria/avaliação

O primeiro passo de uma auditoria/avaliação, no sentido de sua condução, normalmente passa pela análise crítica de informação documentada.



Neste sentido, a análise crítica deve ser realizada para:

*“- reunir informação para **entender as operações** do auditado e **preparar as atividades** da auditoria*

e documentos de trabalho de auditoria aplicáveis, por exemplo, sobre processos e funções;

*- estabelecer uma **visão geral da extensão** da informação documentada para determinar possível **conformidade com os critérios de auditoria** e detectar **possíveis áreas de preocupação**, como **deficiências, omissões ou conflitos.**”*

Esta análise pode ocorrer em duas etapas:

- a) **De forma assíncrona:** com **antecedência**, analisando documentos gerais como manuais de gestão, procedimentos de auditoria/avaliação, relatórios de auditorias/avaliações anteriores, tratamentos de não conformidades, entre outros.
- b) **De forma síncrona:** **durante a condução**, analisando documentos complementares mais específicos, procedimentos de operação, produtos, contratos, atas de reunião, entre outros.

Ressalta-se que a análise crítica da informação documentada deve levar em conta o contexto da organização, incluindo seu tamanho, natureza e complexidade, bem como os riscos e oportunidades. Sem esquecer do escopo, critérios e objetivos da auditoria/avaliação.

A norma ISO 19011, em seu Anexo A, item 5, apresenta importantíssimas orientações a respeito desta verificação.

Observe:

*“Até onde praticável, convém que os auditores considerem se a informação **fornece evidência objetiva suficiente para demonstrar que os requisitos estão sendo atendidos**, assim como se a informação é:*

*a) **completa** (todo o conteúdo esperado está contido na informação documentada);*



b) **correta** (o conteúdo está conforme com outras fontes confiáveis, como normas e regulamentações);

c) **coerente** (a informação documentada é coerente em si e coerente com documentos relacionados);

d) **atual** (o conteúdo está atualizado).

Convém que seja também considerado se a informação que está sendo verificada **fornece evidência objetiva suficiente para demonstrar que requisitos estão sendo atendidos**.

Se informação for fornecida de uma maneira **diferente da esperada** (por exemplo, por pessoas diferentes, meios alternativos), convém que a **integridade da evidência seja avaliada**.

Cuidado específico é necessário para a **segurança da informação** devido a regulamentações aplicáveis à proteção de dados (em particular para informação que esteja fora do escopo da auditoria, mas que também está contida neste documento)."

Após a análise crítica preliminar (ou não) da informação documentada, faz-se possível o planejamento da condução em si da auditoria/avaliação.

O primeiro passo recomendado é uma abordagem **baseada nos riscos para o planejamento**.

Conforme Luiz Carlos Nascimento, "é recomendável que sejam considerados todos os riscos envolvidos na auditoria conforme elencado nessa subseção. Não se deve negligenciar nenhum deles. Uma avaliação mais apurada vai revelar se são significativos. Em caso de dúvida ou avaliação imprópria dos riscos, a favor da segurança, é melhor tomá-los em consideração."

Ao considerar os riscos das atividades de auditoria/avaliação nos processos do auditado, informações relativas à condução da auditoria/avaliação, bem como acordos entre as partes, formação da equipe devem ser analisadas.

Ao planejar o processo, é importante que o(a) líder da equipe considere:

"a) composição da **equipe** de auditoria e sua competência global;

b) técnicas de **amostragem** apropriadas (abordaremos melhor este assunto na aula 8 deste curso);

c) oportunidades para melhorar a **eficácia** e a **eficiência** das atividades de auditoria;

d) **riscos** para alcançar os **objetivos** da auditoria criados por um planejamento de auditoria ineficaz;



e) *riscos para o auditado criados pela realização da auditoria.*”

Um tipo de risco para o auditado/avaliado, por exemplo, pode resultar da presença de membros da equipe auditora/avaliadora influenciando adversamente os arranjos da organização auditada/avaliada nos quesitos: saúde, segurança, meio ambiente, pessoa e eventuais contaminações de sala limpa).

O planejamento da auditoria/avaliação a ser colocado em prática para sua condução pode abordar os tópicos a seguir listados (incluindo, mas não se limitando a), e deve ser suficientemente flexível para permitir eventuais alterações que possam ser necessárias conforme as atividades programadas:



“a) *objetivos* de auditoria;

b) *escopo* da auditoria, incluindo identificação da organização e suas funções, assim como os processos a serem auditados;

c) *critérios* de auditoria e qualquer informação documentada de referência;

d) *locais* (físicos e virtuais), datas, tempo e duração estimados das atividades de auditoria a serem conduzidas, incluindo reuniões com a direção do auditado;



e) *necessidade de a equipe de auditoria se familiarizar com as instalações e processos do auditado (por exemplo, conduzindo uma visita ao(s) local(is) físico(s) ou analisando criticamente tecnologia de informação e comunicação);*

f) ***métodos** de auditoria a serem usados, incluindo a extensão na qual a amostragem de auditoria seja necessária para obter evidências suficientes de auditoria;*

g) ***papéis e responsabilidades** dos membros da equipe de auditoria, assim como dos guias e observadores ou intérpretes;*

h) *alocação de **recursos** apropriados, baseada na consideração dos riscos e oportunidades relacionados às atividades que serão auditadas;*

Convém que o planejamento da auditoria leve em conta, conforme apropriado:

- identificação do(s) representante(s) do auditado para a auditoria;

- idioma de trabalho e do relatório da auditoria, quando for diferente do idioma do auditor ou do auditado, ou de ambos;

- tópicos do relatório de auditoria;

- arranjos de logística e comunicações, incluindo arranjos específicos para os locais a serem auditados;

- quaisquer ações específicas a serem tomadas para abordar riscos para se alcançarem os objetivos de auditoria e oportunidades que surjam;

- assuntos relacionados à confidencialidade e segurança da informação;

- quaisquer ações de acompanhamento de uma auditoria anterior ou outra(s) fonte(s), por exemplo, lições aprendidas, análises críticas de projeto;

- quaisquer atividades de acompanhamento para a auditoria planejada;

- coordenação com outras atividades de auditoria, no caso de uma auditoria conjunta.”



Por fim, nesta etapa, restam duas atividades:



1) Atribuir trabalho para a equipe auditora/avaliadora: quem irá auditar/avaliar quais processos, atividades, funções ou locais. É fundamental que esta atribuição seja definida com antecedência, e que sejam levadas em considerações possíveis necessidades de alterações nas mesmas durante a condução da auditoria/avaliação.

2) Preparar a informação documentada para a auditoria/avaliação: incluindo, mas não se limitando a:



- a. Listas de verificação
- b. Detalhes de amostragem
- c. Formas de informações adicionais.

3. Conduzindo as atividades da auditoria/avaliação

Finalmente, chegamos ao início, de fato, de nossa auditoria/avaliação!

Viram a importância de um bom planejamento? Agora, a condução, sendo apoiada por este detalhado programa e planejamento, poderá ocorrer de forma mais eficiente, facilitando o atendimento aos objetivos propostos (eficazmente).

Além da equipe auditora/avaliadora, bem como as pessoas designadas para serem auditadas/avaliadas pela organização, lembramos que podem ser aceitos, em comum acordo, pessoas com função de guias ou observadores com as seguintes responsabilidades:

“a) auxiliar os auditores na identificação de pessoas para participar de entrevistas e na confirmação de horários e locais;

b) arranjar acesso aos locais específicos do auditado;

c) assegurar que as regras relativas aos arranjos para acesso específicos do local, saúde e segurança, meio ambiente, segurança, confidencialidade e outras questões sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe de auditoria e observadores, e que quaisquer riscos sejam abordados;

d) testemunhar a auditoria em nome do auditado, quando apropriado;



e) fornecer esclarecimento ou auxiliar na coleta de informação, quando necessário.”

3.1. A reunião de abertura



Chegamos nas dependências da organização, de forma presencial ou remota. Agora, o processo inicia dentro do planejamento. A primeira interação síncrona costuma ser, então, uma chamada REUNIÃO DE ABERTURA (tanto em auditorias/avaliações presenciais, quanto remotas).

A reunião de abertura tem como propósito:

- a) confirmar o acordo de todas os participantes (por exemplo, auditado, equipe de auditoria) com o plano de auditoria;*
- b) apresentar a equipe de auditoria e suas funções;*
- c) assegurar que todas as atividades planejadas de auditoria possam ser realizadas.*

Sempre que possível, desta reunião deve participar a direção (gerência) do auditado/avaliado, bem como aqueles responsáveis pelas funções ou processos auditados/avaliados.

A reunião de abertura é conduzida pela função líder da equipe, sendo muito importante que haja oportunidade para questionamentos e esclarecimentos por ambas as partes envolvidas.

Nesta etapa, são confirmados, por exemplo:

- “- objetivos, escopo e critérios de auditoria;*
- plano de auditoria e outros arranjos pertinentes com o auditado, como data e horário da reunião de encerramento e de quaisquer reuniões intermediárias entre a equipe de auditoria e a direção do auditado e qualquer(quaisquer) mudança(s) necessária(s);*
- canais formais de comunicação entre a equipe de auditoria e o auditado;*
- idioma a ser usado durante a auditoria;*
- que o auditado será mantido informado do progresso da auditoria durante a auditoria;*
- disponibilidade dos recursos e instalações necessárias pela equipe de auditoria;*
- assuntos relacionados à confidencialidade e segurança da informação;*



- arranjos pertinentes de **acesso, saúde e segurança, segurança, emergência** e outros arranjos para a equipe de auditoria;

- atividades no local que possam **impactar a condução da auditoria**.

Convém que seja considerado apresentar informação sobre os seguintes itens, conforme apropriado:

- método de **relatar** constatações da auditoria, incluindo critérios de classificação, se houver;

- condições sob as quais a **auditoria pode ser encerrada**;

- como lidar com possíveis **constatações encontradas** durante a auditoria;

- qualquer sistema para **feedback** do auditado sobre as constatações ou conclusões da auditoria, incluindo reclamações ou apelações.”

Resumindo: todos os detalhes finais para o bom andamento de nossa auditoria/avaliação!

3.2. As comunicações durante a auditoria/avaliação



Durante a condução da auditoria/avaliação, a equipe deve se comunicar constantemente, a fim de trocar informações, avaliar o progresso da auditoria/avaliação e, eventualmente, reatribuir trabalho entre seus membros. Assim como, eventuais situações não conformes devem ser relatadas aos demais membros da equipe, a fim de confirmar, ou não, tal situação com base em outras evidências, evitando, também, surpresas ao final do processo (tanto para a equipe, quanto

para a organização).

Ao líder da equipe, cabe manter tanto o cliente, quanto a equipe e o auditado/avaliado, atualizados sobre o progresso da auditoria/avaliação, quaisquer constatações significativas e eventuais preocupações, além dos riscos que possam ter sido identificados no decorrer da auditoria/avaliação.

Caso alguma(s) evidência(s) indique que os objetivos da auditoria/avalição são, ou podem ser, inatingíveis, cabe à função líder um relato das razões tanto ao cliente, quanto ao auditado/avaliado, a fim de serem tomadas as devidas ações, que podem incluir: modificações no planejamento, objetivos ou escopo, até mesmo suspensão ou encerramento da auditoria/avaliação. Não é conveniente que estas decisões sejam tomadas monocraticamente pela função líder (muito menos por outro membro da equipe) devido aos impactos que podem ser gerados por alguma decisão equivocada!



3.3. Acessando as informações de auditoria/avaliação

Veja o que consta no requisito 6.4.5 da norma ABNT NBR ISO 19011:

“Os métodos de auditoria escolhidos para uma auditoria dependem dos objetivos, escopo e critérios de auditoria estabelecidos, assim como duração e local. O local é onde a informação necessária para a atividade específica de auditoria está disponível para a equipe de auditoria. Isso pode incluir locais físicos e virtuais.”



É crucial para o progresso da auditoria/avaliação saber ONDE, QUANTO e COMO acessar a informação necessária. Isso influenciará os métodos (presencial ou remoto) utilizados para o levantamento das evidências.

Após acessar as informações, inicia-se o processo de análise crítica da mesma, com o intuito de:

- *determinar a conformidade do sistema, até onde documentada, com os critérios de auditoria;*

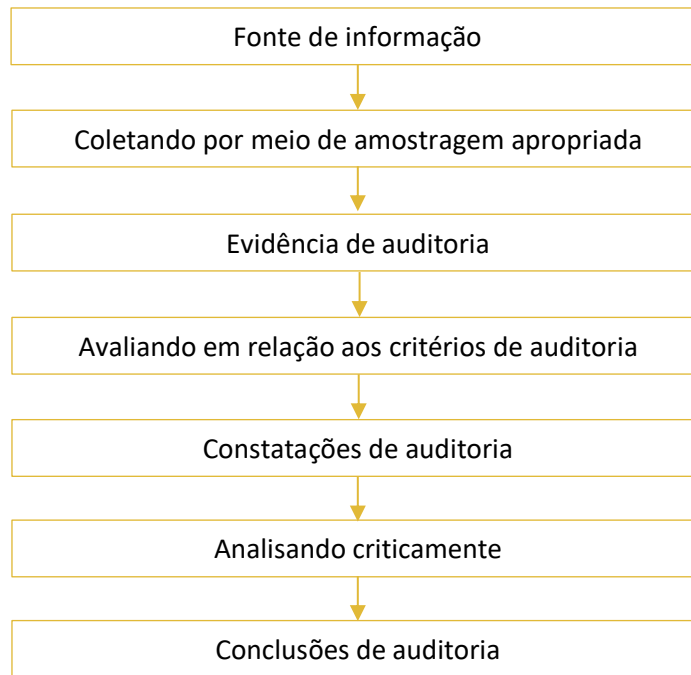
- *reunir informação para apoiar as atividades de auditoria.*

Ressaltando, conforme nos lembra Luiz Carlos Nascimento, que: *“Dependendo da forma de planejamento e condução da auditoria parte da informação documentada já pode ter sido analisada criticamente antes da auditoria. Nesse caso, a avaliação da informação documentada durante a auditoria deve levar em conta e complementar a análise feita previamente. Não é aconselhável, todavia informação que ainda não estiver disponível durante a auditoria poderá ser avaliada posteriormente, desde que seja uma decisão acordada entre auditores e auditado ou cliente da auditoria.”*

A respeito das informações relevantes ao processo, é importante que apenas as que possam estar sujeitas a algum grau de verificação sejam aceitas como evidências de auditoria/avaliação. Caso o grau de verificação seja baixo, caberá ao auditor/avaliador, com base em julgamento profissional, determinar o grau de confiança a ser depositado na evidência.

Lembre-se de REGISTRAR COM DETALHES TODAS AS EVIDÊNCIAS que levem a CONSTATAÇÕES de auditoria/avaliação. Lembrando que CONSTATAÇÃO é o resultado da comparação entre CRITÉRIOS e EVIDÊNCIAS.

A figura abaixo, extraída da ABNT NBR ISO 19011, fornece uma visão geral de um processo típico que se inicia na coleta de informações e vai até as conclusões da auditoria/avaliação:



Alguns exemplos de como as informações podem ser coletadas são por meio de:

- Entrevistas
- Observações
- Análise crítica de informação documentada

Um importante comentário registrado por Luiz Carlos Nascimento, deve ser considerado:





“Em entrevistas de auditoria é natural que pessoas auditadas se sintam expostas e incomodadas por entenderem que estão sendo “julgadas”, o que pode gerar situações de stress não só para auditados, mas também para auditores. É importante que auditores tenham sensibilidade e empatia, identifiquem e compreendam essas situações e saibam como lidar com elas, de forma a atingir o propósito fundamental que é a obtenção de informações. Em algumas situações pode ser interessante interromper um assunto que esteja causando constrangimento para retomá-lo posteriormente quando o clima estiver mais favorável.”

Ótima dica, não é verdade? Então, fiquem atentos!

3.4. Gerando as constatações de auditoria/avaliação



A figura acima resume bem o que são as CONSTATAÇÕES de uma auditoria/avaliação: evidências encontradas comparadas com os critérios estabelecidos resultam na definição da conformidade, ou não, do sistema de gestão, processo ou produto auditado/avaliado.

Aconselha-se que boas práticas identificadas, bem como oportunidades de melhoria ou observações pertinentes, sejam igualmente relatadas nas constatações da auditoria/avaliação.

E, das constatações, chegamos às **conclusões** da auditoria/avaliação!

A conclusão de uma auditoria/avaliação tem início no seu processo de preparação para a **reunião de encerramento**. Para tanto, é conveniente que a equipe se reúna para:

*“a) **analisar criticamente** as **constatações** da auditoria e qualquer outra informação apropriada coletada durante a auditoria, em **relação aos objetivos** de auditoria;*

*b) **acordar** sobre as **conclusões de auditoria**, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;*

*c) preparar **recomendações**, se especificado pelo plano de auditoria;*

*d) discutir o **acompanhamento** de auditoria, como aplicável.”*



As conclusões devem, sempre que pertinente, abordar as seguintes questões:



*“a) **extensão da conformidade** com os critérios de auditoria e **robustez** do sistema de gestão, incluindo a eficácia do sistema de gestão em alcançar os resultados pretendidos, a identificação de riscos e eficácia das ações tomadas pelo auditado para abordar riscos;*

*b) **implementação eficaz, manutenção e melhoria** do sistema de gestão;*

*c) **alcance dos objetivos** de auditoria, **cobertura do escopo** de auditoria e **atendimento de critérios** de auditoria;*

*d) **constatações similares** feitas em diferentes áreas que foram auditadas ou de uma auditoria conjunta ou prévia com o propósito de **identificar tendências.**”*

3.5. Conduzindo a reunião de encerramento



Assim como a reunião de abertura deu início a condução da auditoria/avaliação, ao final desta, é importante a realização da uma reunião que encerre, de maneira formal, uma auditoria/avaliação. Neste momento, aconselha-se que estejam presentes os responsáveis pelas funções ou processo

que foram auditados/avaliados, o cliente (ou quem o represente – numa avaliação da Cgcre esta função cabe ao líder da equipe, por exemplo), outros participantes da equipe auditora/avaliadora (que ainda estiverem envolvidos na data do encerramento) e quaisquer outras partes interessadas pertinentes.

“Conforme apropriado, convém que o seguinte seja explicado ao auditado na reunião de encerramento:

a) aviso de que a evidência de auditoria coletada foi baseada em uma amostragem da informação disponível e que não é necessariamente totalmente representativa da eficácia global dos processos do auditado;

b) método de relatar;

c) como convém que a constatação de auditoria seja abordada no processo acordado;

d) possíveis consequências de não abordar suficientemente as constatações de auditoria;



e) apresentação das constatações e conclusões de auditoria, de uma maneira que elas sejam entendidas e reconhecidas pela direção do auditado;

f) quaisquer atividades pós-auditoria relacionadas (por exemplo, implementação e análise crítica de ações corretivas, abordagem de reclamações de auditoria, processo de apelação)."

Muito importante!



Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões entre a equipe e a organização devem ser discutidas na reunião de encerramento com vistas a serem, se possível, resolvidas. **CASO NÃO SEJAM RESOLVIDAS, ISSO DEVE SER REGISTRADO!**

3.6. O relatório de auditoria/avaliação



Além do espaço reservado para eventuais discordâncias, citadas anteriormente, o relatório da auditoria/avaliação deve fornecer um registro completo, exato, conciso e claro do que ocorreu durante a condução da auditoria/avaliação, incluindo ou referenciando:

- a) objetivos de auditoria;
- b) escopo de auditoria, particularmente a identificação da organização (o auditado) e as funções ou processos auditados;
- c) identificação do cliente de auditoria;
- d) identificação da equipe de auditoria e de participantes do auditado na auditoria;
- e) datas e locais onde as atividades de auditoria foram conduzidas;
- f) critérios de auditoria;
- g) constatações de auditoria e evidências relacionadas;



h) conclusões de auditoria;

i) uma declaração sobre o grau no qual os critérios de auditoria foram atendidos;

j) quaisquer opiniões divergentes não resolvidas entre a equipe de auditoria e o auditado;

k) auditorias por natureza são um exercício de amostragem; como tal, há um risco de que a evidência de auditoria examinada não seja representativa.

O relatório de auditoria pode também incluir ou se referir ao seguinte, conforme apropriado:

- plano de auditoria, incluindo agenda;

- um resumo do processo de auditoria, incluindo quaisquer obstáculos encontrados que possam reduzir a confiabilidade das conclusões de auditoria;

- confirmação de que os objetivos de auditoria foram alcançados no escopo de auditoria de acordo com o plano de auditoria;

- quaisquer áreas no escopo da auditoria não cobertas, incluindo quaisquer questões de disponibilidade de evidência, recursos ou confidencialidade, com justificativas relacionadas;

- um resumo cobrindo as conclusões de auditoria e as principais constatações de auditoria que a apoiam;

- boas práticas identificadas;

- acompanhamento de plano de ação acordado, se houver;

- uma declaração da natureza confidencial dos conteúdos;

- quaisquer implicações para o programa de auditoria ou auditorias subsequentes.



IMPORTANTE! Um relatório de auditoria/avaliação não se resume a um relato de não conformidades, mas um relato de todo o processo de auditoria/avaliação, sobretudo, das evidências de conformidade do sistema, processo ou produto avaliado com os critérios!

O relatório deve ser entregue às partes interessadas dentro do período estabelecido na programação da auditoria/avaliação. Em avaliações pela Cgcre, isso ocorre no final do último dia de avaliação, sendo ela presencial ou remota.

3.7. Concluindo a auditoria/avaliação



Lembre-se! As conclusões da auditoria devem estar de acordo com os objetivos definidos no Programa de Auditoria.

E quando podemos considerar concluída uma auditoria/avaliação?

Bom, para responder isto, vamos ler o que nos indica a ABNT NBR ISO 19011:

“A auditoria é concluída quando todas as atividades de auditoria planejadas tiverem sido realizadas ou, de outro modo, tiver sido acordado com o cliente de auditoria (por exemplo, pode haver uma situação inesperada

que impeça a auditoria ser concluída de acordo com o plano de auditoria).

Convém que informação documentada pertencente à auditoria seja retida ou descartada por acordo entre as partes participantes e de acordo com o programa de auditoria e com os requisitos aplicáveis.

A menos que requerido por lei, não convém que a equipe de auditoria e a(s) pessoa(s) que gerencia(m) o programa de auditoria divulguem qualquer informação obtida durante a auditoria, ou o relatório de auditoria, para qualquer outra parte sem a aprovação explícita do cliente da auditoria e, onde apropriado, a aprovação do auditado. Se a divulgação do conteúdo de um documento de auditoria for requerida, convém que o cliente da auditoria e o auditado sejam informados assim que possível.



Lições aprendidas da auditoria podem identificar riscos e oportunidades para o programa de auditoria e o auditado.

Na próxima aula, iremos acompanhar e discutir as diretrizes da norma ISO 19011 para a condução das auditorias/avaliações, ou seja, como é recomendado colocar em prática tudo o que já vimos até aqui!

Mas, continuando....

3.8. Acompanhando a auditoria/avaliação

As eventuais correções e ações corretivas demandadas pelas constatações da auditoria/avaliação devem ser acompanhadas pelos auditores/avaliadores (sobretudo em avaliações conduzidas para a Cgcre). Eventualmente, em auditorias internas, este acompanhamento não é atribuição dos auditores internos.

Logo, as conclusões a respeito da eficácia de tais ações devem ser verificadas pelos auditores/avaliadores que identificaram e registraram as situações não conformes durante a auditoria/avaliação.

Eventualmente, pode ser necessário uma auditoria/avaliação presencial (ou remota, mas síncrona) para a verificação desta eficácia, conhecida como “follow-up”. Na maior parte dos casos, a avaliação da eficácia das ações corretivas pode ser conduzida com base em documentos enviados pela organização aos auditores/avaliadores. Isto, a forma de avaliar a eficácia, deve ser acordada entre as partes no momento da definição do plano de ação estabelecido!

Com isso, encerramos nossa aula 05, e o estudo teórico do texto da norma ABNT NBR ISO 19011:2018.

Mas antes de acabar, vamos lembrar as etapas necessárias para a realização de uma auditoria?





Então é isto! A partir da próxima aula, abordaremos a prática da auditoria/avaliação em si, com todos os seus aspectos técnicos, particularidades e dicas para condução.

Até lá!

Referências bibliográficas desta aula:

- ABNT NBR ISO 19011 Comentada de 12/2018. Versão comentada da Norma de diretrizes para auditoria de sistemas de gestão, com mais de 60 páginas adicionais de comentários elaborados pelo coordenador técnico do Comitê Brasileiro da Qualidade CB-25 da ABNT, Luiz Carlos do Nascimento. Target.com