



ABNT NBR ISO 19011:2018

Técnicas de Avaliação/Auditoria

AULA 09

REALIZAÇÃO





Sumário

1. Avaliando documentos frente a requisitos	4
2. Situações cotidianas e enfoque durante auditorias/avaliações.....	6
3. Dificuldades durante as auditorias/avaliações	9
4. Relatórios e conclusões	12
Referências bibliográficas desta aula	14



Apresentação

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

Na aula passada, abordamos a questão das amostragens durante o processo de auditoria/avaliação.

Nesta aula, abordaremos práticas, como avaliação de documentos frente a requisitos, exemplos e fatos de situações cotidianas e contra auditorias. Também iremos apresentar algumas dificuldades da condução de avaliações remotas.

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. Avaliando documentos frente a requisitos

*Informação documentada é a informação que se requer que seja controlada e mantida por uma organização e o meio no qual ela está contida. Informação documentada pode ser usada para comunicar, para prover **evidência objetiva** ou para compartilhar conhecimento.*

Informação documentada possibilita que o conhecimento e as experiências da organização sejam preservados e pode gerar valor para apoiar a melhoria de produtos e serviços.

(ABNT NBR ISO 10013:2021)



Ao avaliar/auditar uma organização, é necessário determinar o nível de conformidade da informação documentada analisada frente aos requisitos estabelecidos.

É importante ter em mente que a informação documentada poderá estar estruturada e criada de inúmeras maneiras distintas, ao se comparar mais de

uma organização.

Segundo a Norma ABNT NBR ISO 10013:2021, esta estrutura e formas podem diferir entre organizações distintas devido a, por exemplo:

- “a) O porte da organização e o tipo de atividades*
- b) A complexidade de processos e suas interações*
- c) A maturidade do sistema de gestão da qualidade*
- d) Riscos e oportunidades*
- e) A competência de pessoas*
- f) Requisitos estatutários e regulamentares*
- g) Requisitos de cliente e de outras partes interessadas*
- h) A necessidade de evidência de resultados alcançados*
- i) A necessidade de apoiar acessibilidade e recuperabilidade remotamente”*



Conforme orienta a Norma ABNT NBR ISO 19011:2018:

“6.3.1 Realizando análise crítica de informação documentada

Convém que a informação documentada pertinente do sistema de gestão do auditado seja analisada criticamente para:

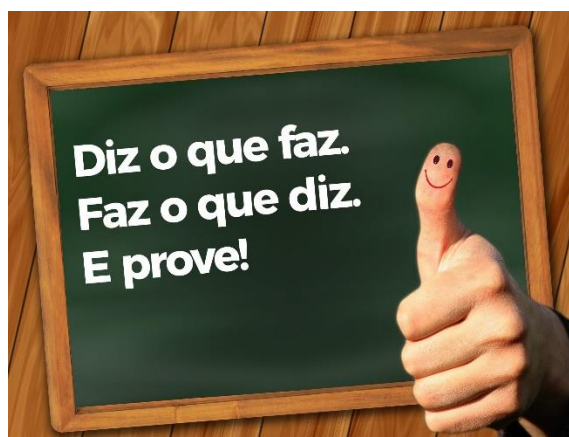
— **reunir informação** para entender as operações do auditado e preparar as atividades da auditoria e documentos de trabalho de auditoria aplicáveis (ver 6.3.4), por exemplo, sobre processos e funções;

— **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.

Convém que a informação documentada inclua, mas não se limite a: documentos e registros de sistema de gestão, assim como relatórios de auditorias anteriores. Convém que a análise crítica leve em conta o contexto da organização do auditado, incluindo seu tamanho, natureza e complexidade, e seus riscos e oportunidades relacionados. Convém que ela também leve em conta o escopo, critérios e objetivos da auditoria”.

Portanto, toda auditoria/avaliação demanda este processo de se comparar a informação documentada apresentada pela organização (coleta por meio da amostragem que você e sua equipe realizaram) frente aos requisitos estabelecidos.

Lembrando daquele “mantra” dos sistemas de gestão:



A Norma ABNT NBR ISO 19011:2018, em relação a este assunto, apresenta ainda as seguintes orientações (muito válidas) que você deve ter em mente durante a condução de seus trabalhos:

“6.4.6 Analisando criticamente a informação documentada ao conduzir a auditoria



Convém que a informação documentada pertinente do auditado seja analisada criticamente para:

- *determinar a conformidade do sistema, **até onde documentada**, com os critérios de auditoria;*
- ***reunir informação** para apoiar as atividades de auditoria.*

*A análise crítica **pode ser combinada com as outras atividades de auditoria e pode continuar ao longo da auditoria**, desde que isso não seja prejudicial à eficácia da condução da auditoria.*

Se informação documentada adequada não puder ser fornecida no período de tempo dado no plano de auditoria, convém que o líder da equipe de auditoria informe à(s) pessoa(s) que gerencia(m) o programa de auditoria e ao auditado. Dependendo dos objetivos e do escopo da auditoria, convém que uma decisão seja tomada sobre se convém continuar ou suspender a auditoria até que preocupações com informação documentada sejam resolvidas”.

Ou seja, você estará continuamente avaliando informação documentada!

2. Situações cotidianas e enfoque durante auditorias/avaliações

Durante as auditorias/avaliações, você e sua equipe abordarão todas as situações cotidianas do organismo que está sendo auditado/avaliado.

Situações nem sempre relacionadas com o escopo que está sendo auditado/avaliado. Contratempos, como já vimos, questões pessoais de ambas as partes, entre outras.

Nas aulas anteriores, estudamos sobre isso com detalhes.

Nosso enfoque, aqui, é apresentar um resumo sobre o processo de auditoria/avaliação. Para tanto, convidamos o Dr. Maurício Pereira (Cgcre) – que está à frente das Avaliações de Organismos de Certificação, sobre o que se espera dos avaliadores.

Veja o relato dele sobre o assunto:



“Meu nome é Mauricio Pereira. Eu hoje, estou à frente da Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação do Inmetro e fui convidado para falar para vocês algumas palavras sobre o que esperamos, nós que tocamos a acreditação de organismos do Inmetro, esperamos dos avaliadores que prestam serviços de avaliação de acreditação para a nossa divisão.

Primeiramente, eu queria salientar que acreditação é um pouquinho diferente de certificação, para alguns de vocês que talvez já tenham ouvido falar de certificação ou sejam advindos da certificação, a certificação é a atestação de conformidade à uma base normativa. Você aplica requisitos de uma base normativa e atesta a conformidade a eles, seja de um sistema de gestão, seja a de um produto, seja de um profissional.

Acreditação é um pouquinho diferente. Acreditação é a atestação de competência, ou seja, você atesta, nós acreditadores atestamos que um organismo ou um laboratório, no caso de acreditação de laboratórios, que essa entidade é competente para desempenhar atividades de avaliação da conformidade. Acreditação, só se aplica a fornecimento de serviços de avaliação da conformidade. Uma coisa que eu espero de um avaliador de acreditação é que compreenda a diferença entre uma avaliação e uma fiscalização.

Quando a gente vai fazer as avaliações dos organismos, a gente tem que ter em mente que estamos buscando conformidades. A gente não está passando pente fino em todos os possíveis requisitos, inclusive até fora do nosso escopo. Não é isso que a gente está procurando. A gente pega os requisitos de acreditação e busca conformidade no escopo que nos cabe. Não nos cabe fazer um pente fino em toda situação fiscal e financeira do organismo.

É o foco de fornecimento de serviço de avaliação da conformidade. A gente tem que poder verificar que eles tenham competência para atuar como organismos ou laboratórios acreditados.

Espero que, assim como de Auditores Líderes, nossos avaliadores líderes, tenham sempre bom senso. Tem que ter flexibilidade para lidar com as situações que surgem durante as avaliações. Nem sempre a sua impressão inicial, é a que permanece no final da constatação. Pode ser que inicialmente você entenda a situação de uma forma, mas ouvindo a contra-argumentação do organismo avaliado, do seu avaliado, você consiga rever a sua posição e entender a constatação de forma diferente. É importantíssimo isso, porque ninguém é dono da verdade.

A palavra final sobre uma constatação é do avaliador, mas também é nossa responsabilidade, é nosso papel ouvir o outro lado. Porque nem sempre a gente vai estar completamente certo desde o início. É uma oportunidade que a gente tem de acolher outros pontos de vista e com isso até aprender também. É um processo de aprendizado contínuo.

Uma outra diferença entre auditoria e avaliação é que nas normas de certificação, quando você faz



auditoria, são requisitos e uma base normativa e, lógico, cada base normativa tem um foco. Na avaliação de acreditação, as normas que faremos a nossa avaliação, elas também têm requisitos analogamente a certificação, porém, além de requisitos elas têm princípios. E os princípios são encontrados em todas as normas da família 17000, que é a família que contém as normas, que contém os requisitos de acreditação e que constam os princípios por trás dos requisitos.

Então, o que que eu faço como avaliador? Pois também sou avaliador...

Eu quando estou avaliando um requisito, estou buscando conformidade àquele requisito. Eu tento entender qual o princípio que está por trás daquele requisito. E aí temos os princípios principais: imparcialidade, competência e confidencialidade, que são os nortes da atuação dos organismos. Então, você entendendo como buscar conformidade a esses requisitos e quais os princípios estão por trás, sabendo identificar qual a intenção daquele requisito, a sua avaliação vai ter uma qualidade e vai agregar muito mais valor ao organismo que está sendo avaliado.

Outra coisa, o avaliador de acreditação não está refazendo o trabalho da certificadora. O avaliador, ele está simplesmente determinando se aquele organismo tem competência ou não. É um erro muito comum o avaliador se deparar com um processo de certificação e querer refazer o trabalho ou aplicar à sua maneira de auditar, como se ele estivesse fazendo a certificação e determinando que aquela é a maneira correta de se fazer. Não é o papel do avaliador de acreditação.

O avaliador de acreditação, tem que identificar qual o raciocínio que foi seguido pelo profissional que fez a certificação. Tem que detectar que ele seguiu os requisitos do esquema que ele está operando. Se o resultado do trabalho que foi gerado atendeu aos objetivos pretendidos. Se aquele trabalho foi eficaz para gerar subsídio para uma decisão da certificação.

Então, veja que apesar de parecido com a certificação, a avaliação de acreditação tem um foco diferente. Ela tem um objetivo diferente!

É isso pessoal...

Então, espero ter colaborado com vocês. Desejo boa sorte. Que aproveitem o curso o máximo que puderem.

Felicidades nessa jornada de avaliador de acreditação.

Obrigado! ”



3. Dificuldades durante as auditorias/avaliações



“No meio do caminho tinha uma pedra

Tinha uma pedra no meio do caminho

Tinha uma pedra

No meio do caminho tinha uma pedra”

(Carlos Drummond de Andrade)

Mesmo com toda a programação, conforme vimos na aula 4 desta disciplina, sendo estabelecida detalhadamente, com os riscos levantados, entre outros aspectos, nem tudo pode acontecer dentro do previsto.

Nós já abordamos assunto parecido na aula 6 deste curso, quando falamos de situações adversas (como se fossem “contra auditorias”). Agora, iremos abordar outros tipos de adversidades, aquelas não “inseridas propositalmente” nas auditorias/avaliações.

Vamos estudar alguns exemplos, a fim de estarmos preparados para estas exceções.

- ✓ **Ausências temporárias de pessoas chave**
- ✓ **Contratempos técnicos: falta de luz, sistema computadorizado “fora do ar”, falta de sinal de internet (sobretudo nas remotas)**
- ✓ **Dificuldades de comunicação com alguém**
- ✓ **Falta de algum membro da equipe auditora/avaliadora**
- ✓ **Dificuldades em auditorias/avaliações remotas**

Ausências temporárias de pessoas chave

Pode acontecer algum contratempo com alguém da equipe que está sendo auditada/avaliada, e não haver substitutos com a mesma função, ou competências, ou que possa responder às entrevistas necessárias.

Atualmente, caso seja possível, temos a opção de uma entrevista remota, onde quer que esta pessoa esteja. Mas, veja bem, CASO SEJA POSSÍVEL. Isso irá depender do contratempo que a pessoa teve.



E se isso não for possível?

Deve-se revisar o programa, bem como os objetivos e escopo da auditoria/avaliação, sempre mantendo o cliente da auditoria/avaliação ciente e participando, quando convir, das “decisões de campo”.

Contratempos técnicos: falta de luz, sistema computadorizado “fora do ar”, falta de sinal de internet (sobretudo nas remotas)

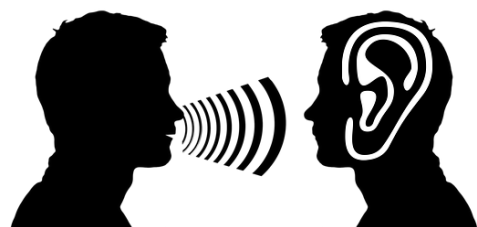
Alguns contratempos podem ser totalmente alheios às vontades e possibilidades de ação imediata por parte da organização que está sendo auditada/avaliada.

A primeira ação que você deve tomar é garantir que isto, de fato, é “alheio à vontade da organização”!

O que fazer? Se não há mais nada que se possa “adiantar” no plano da auditoria, então, por óbvio, se aguarda um tempo.

Caso o tempo de retorno extrapole todas as “gorduras” que você e sua equipe tinha em relação a atrasos, mais uma vez “deve-se revisar o programa, bem como os objetivos e escopo da auditoria/avaliação, sempre mantendo o cliente da auditoria/avaliação ciente e participando, quando convir, das “decisões de campo”.

Dificuldades de comunicação com alguém



Nós já estudamos as formas de comunicação, bem como melhores práticas comportamentais para você conduzir a auditoria/avaliação. Você e sua equipe estarão preparados para isso.

Mas, e os avaliados/auditados?

Isso, nós não controlamos, nem temos como interferir.

Por mais que você seja claro em alguma pergunta, explicação de requisito, critério etc., os auditados/avaliados podem ter dificuldades, em função de sua experiência, conhecimento, entendimento.

E se, após, todos os esforços e meios de comunicar, explicar, se fazer entender, não foi possível esclarecer alguma questão, ou ter o retorno adequado junto ao auditado/avaliado?

Bom, este fato pode ser registrado no relatório final, descrevendo a situação, para que os responsáveis pelo cliente da auditoria/avaliação julguem as ações seguintes. Caso este fato, raro, mas possível, impedir que algum requisito seja adequadamente confirmado como conforme, isso também deve ficar registrado.



Falta de algum membro da equipe auditora/avaliadora



A famosa “Lei de Murhpy” vale tanto para auditados/avaliados, quanto para auditores/avaliadores.

Algum membro da equipe pode passar por um contratempo antes, ou até durante uma auditoria/avaliação, e precisar se ausentar, não ir, ou não retornar.

Nestes casos, temos os seguintes posicionamentos:

DICLA (Divisão de Acreditação de Laboratórios): Remarca uma data em que o mesmo avaliador possa retornar, com o acordo do OAC.

DICOR (Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação): É recomendado o contato com a Dicor ou com o setor de apoio administrativo (Sesad) para orientações.

DIOIS (Divisão de Acreditação de Organismos de Inspeção): A Diois tem que avaliar o caso. Se a pessoa for imprescindível para avaliação, a mesma será suspensa.

Dificuldades em auditorias/avaliações remotas

Vimos, na aula 7, alguns riscos ligados à conduções de auditoria/avaliações de forma remota, para relembrarmos:

- A internet ficou instável ou ausente
- A equipe está tendo problemas no uso das e-ferramentas
- Perda (eletronicamente) do relatório em elaboração
- O sistema da empresa auditada não está funcionando adequadamente, ou está fora do ar

São situações, entre outras, que podem interferir na auditoria/avaliação, tanto de forma momentânea, quanto, dependendo do caso, de forma definitiva (impossibilitando a continuidade ou conclusão dela).



Assim, você deverá reportar ao cliente da auditoria/avaliação a situação para que sejam tomadas as soluções cabíveis a cada caso.

Ao final do processo, passando por contratempos ou não, a equipe deve relatar, com precisão, sem ambiguidades e detalhes suficientes para que seja possível entender tudo o que se passou durante a auditoria/avaliação, bem como para que ações futuras sejam planejadas, executadas e controladas pelas partes.

Neste sentido, teremos os Relatórios!

4. Relatórios e conclusões



Concluído o processo de auditoria/avaliação, a equipe deve emitir seu relatório. Lembrando o que nos apresenta a Norma ABNR NBR ISO 19011:2018:

“6.5.1 Preparando o relatório de auditoria

Convém que o líder da equipe de auditoria relate as conclusões de auditoria de acordo com o programa de auditoria. Convém que o relatório de auditoria forneça um registro completo, exato, conciso e claro da auditoria, e convém que inclua ou se refira ao seguinte:

- 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.”*

Neste sentido, a Cgcre define modelo de relatório para cada tipo de auditoria/avaliação, a saber:

- **FOR-Cgcre-25: RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE PROVEDOR DE ENSAIO DE PROFICIÊNCIA (PEP) –**



RAV

- **FOR-Cgcre-30:** RELATÓRIO DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO BPL – RED BPL
- **FOR-Cgcre-45:** RELATÓRIO DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO PARA ACREDITAÇÃO DE PROVEDORES DE ENSAIOS DE PROFICIÊNCIA (PEP)
- **FOR-Cgcre-86:** RELATÓRIO DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO - RED
- **FOR-Cgcre-94:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE LABORATÓRIO – RAV
- **FOR-Cgcre-133:** RELATÓRIO DE ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO PARA ACREDITAÇÃO DE PRODUTOR DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA (PMR)
- **FOR-Cgcre-134:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE PRODUTOR DE MATERIAIS DE REFERÊNCIA – RAV
- **FOR-Cgcre-302:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO
- **FOR-Cgcre-320:** RELATÓRIO DE AUDITORIA-TESTEMUNHA EM ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS – RAT / OPC
- **FOR-Cgcre-321:** RELATÓRIO DE AUDITORIA-TESTEMUNHA EM ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS QUE SUBCONTRATAM CENTRO DE QUALIFICAÇÃO – RAT / OPC-CQ
- **FOR-Cgcre-343:** RELATÓRIO DE AUDITORIA-TESTEMUNHA EM ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO
- **FOR-Cgcre-374:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ORGANISMOS DE SISTEMA DE GESTÃO – RAO ABNT NBR ISO / IEC 17021-1
- **FOR-Cgcre-384:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS – RAO
- **FOR-Cgcre-397:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS – RAO 17065
- **FOR-Cgcre-398:** RELATÓRIO DE AUDITORIA-TESTEMUNHA EM ORGANISMO DE VERIFICAÇÃO DE INVENTÁRIOS DE GEE – OVV
- **FOR-Cgcre-399:** RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE ORGANISMOS DE VERIFICAÇÃO DE INVENTÁRIOS – RAO

Estes documentos são de extrema importância e devem ser lidos na íntegra. Eles podem ser encontrados em sua versão atual, diretamente no site Inmetro, por meio do link:

http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/organismos/doc_organismos.asp?tOrganelo=AvalLAB.



Com isso, encerramos nossa aula 09. Na próxima aula, abordaremos situações posteriores e de acompanhamento de auditorias/avaliações.

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