

Auditoria Interna

Introdução e Conceitos de Auditoria Interna

AULA | 01

Coordenação



Realização



Apoio



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES



Rede SIBRATEC - Serviços Tecnológicos
Rede de Produtos para a Saúde

Sumário

Apresentação	3
1 - O que é um Sistema de Gestão da Qualidade?	4
2 - Conceitos e Fundamentos	5
2.1 - Origem das normas	5
2.2 - A Série de Normas ISO	7
2.3 - Conceitos e princípios relacionados com auditorias	8
2.4 - A norma ABNT NBR ISO 19011	9
2.5 - Definições da ABNT NBR ISO 19011 – Seção 03 da norma.	11
2.6 - Princípios de Auditoria	14

Apresentação

Bem-vindo ao curso de Auditorias Internas em Sistemas de Gestão da Qualidade!

Neste curso aprenderemos mais sobre o processo de auditoria, explicaremos como estruturá-lo e como realizar uma auditoria. Você aprenderá, também, sobre como um auditor ou avaliador deve se comportar em uma avaliação.

Quando uma organização implanta um sistema de gestão da qualidade isso implica em mudanças na maneira de se trabalhar e, muitas vezes, em uma mudança de cultura. Esta implantação pode ser facilitada pela empolgação inicial com as melhorias que podem ser vistas facilmente. O mais difícil é manter a equipe motivada e todos os processos padronizados. Para que isso aconteça, as organizações recorrem às auditorias, que são processos de avaliação, neste caso, dos sistemas de gestão.

Mas você sabe o que é um Sistema de Gestão?

Bom, então antes de começarmos o conteúdo do curso de Auditoria Interna, vamos retomar esse conceito?

1 - O que é um Sistema de Gestão da Qualidade?

Para falamos deste conceito vamos começar fazendo uma comparação:

Você já parou para pensar na semelhança de uma empresa com uma escola de samba?

Então pense o seguinte...

Uma escola de samba é composta por várias alas e cada uma delas tem o seu papel e sua importância para que o conjunto fique harmônico. Certo?



Agora vamos pensar em um desfile dessa escola de samba?

A escola pode desfilar com um som mecânico, mas quando isso acontece, não há alguém coordenando, dando o ritmo dos passos, das alas e conseqüentemente do desfile. Isso pode fazer com que o resultado final do não seja tão bom quanto o esperado.

O mesmo acontece quando uma empresa não possui um sistema de gestão da qualidade. Os setores e departamentos funcionam, mas não existe um ritmo único para todos seguirem. Cada um segue seu próprio ritmo. Pode ser que dê certo... Mas e quando não funciona?

Voltando ao exemplo do desfile... E se substituíssemos o som mecânico por uma ala de bateria e seu mestre de bateria?

Essa ala ditaria o ritmo do desfile, fazendo com que todas as outras alas andem no mesmo ritmo e o desfile ocorra da melhor maneira possível. Certo?

A função de um sistema de gestão na empresa é a mesma da bateria na escola de samba. O sistema permitirá que os diversos setores tratem os seus processos de maneira homogênea.

Ainda neste contexto, os jurados fazem o mesmo papel de uma auditoria em um sistema de gestão. Enquanto eles avaliam a harmonia do desfile, verificando se todas as alas estão no mesmo ritmo e se não há espaços grandes separando-as, as auditorias nos sistemas de gestão verificam se todas as etapas dos processos estão sendo seguidas da maneira correta.

A busca pela melhoria contínua reflete diretamente na harmonia das organizações. Detectar problemas e buscar resolvê-los pode ser o fator chave para alcançar sucesso e se manter vivo em um mercado tão competitivo como o que vivemos.

O Sistema de gestão da qualidade é uma ferramenta essencial, pois, nesse contexto comparativo, fará o papel de uma bateria de escola de samba, ditando o ritmo e fazendo com que a harmonia entre as alas aconteça...



Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nada mais é do que uma ferramenta que possibilita o controle e a padronização dos processos e permite avaliar a eficácia do trabalho realizado.

Essa ferramenta funciona como uma engrenagem que busca atender à política da qualidade e os objetivos da empresa. Seu foco é

satisfação do cliente e na busca da melhoria contínua dos processos.

Assim como temos normas que definem e auxiliam no processo de implantação de um sistema de gestão, também há uma norma que padroniza o processo de auditoria desses sistemas.

A norma que define o processo de padronização das atividades de auditoria é a ABNT NBR ISO 19011:2018, norma esta, que embasa nosso curso.

Certo! Mas você sabe o é auditoria?

Auditoria nada mais é do que o ato de avaliar se os critérios estabelecidos, em processos ou normas, estão sendo ou não atendidos.

Então, por este motivo os cursos de auditoria interna normalmente utilizam, como base, alguma norma específica para que seja possível realizar exemplificações. Neste curso a norma escolhida foi a ABNT NBR ISO/IEC 17025 - Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração.

Vamos começar?

2 - Conceitos e Fundamentos

2.1 - Origem das normas

A normalização já é praticada desde a antiguidade, com definições simples, mas que tinham como objetivo gerar um padrão. Pesos e medidas, hieróglifos, moedas e leis são exemplos dos padrões já utilizados naquela época.



Hoje, a normalização possui um caráter mais moderno e científico e isso aconteceu a partir do final do século XVIII, devido a definição do sistema métrico de medidas e ao início do conceito de produção em série nas indústrias que gerou a necessidade de troca de peças entre fábricas.

A necessidade de troca e os benefícios dela decorrentes (custo, foco na produção do produto

final) estimulou em alguns países o desenvolvimento dos primeiros organismos de normalização. Esses organismos passaram a ter êxito e, a demanda surgida, passou a evidenciar a necessidade de criação de um processo de internacionalização da normalização. Esse processo iniciou-se, então, com a área eletrotécnica, a partir da criação da International Electrotechnical Commission (IEC, Comissão Internacional de Eletrotécnica) em 1906.

Aproximadamente 20 anos depois, em uma conferência realizada em Nova Iorque, cerca de 20 organismos normalizadores criaram a International Federation of the National Standardizing Associations (ISA, Federação Internacional das Associações Nacionais de Normalização) com o objetivo de se ampliar a atividade de normalização para o âmbito internacional, principalmente na área de engenharia mecânica.

Durante a Segunda Guerra Mundial, devido às dificuldades de cooperação internacional as atividades da ISA foram suspensas.

Em 1946 representantes de 26 países encontraram-se em Londres e decidiram criar uma nova organização internacional com o objetivo de facilitar a coordenação internacional e a unificação dos padrões industriais. Nasceu, assim, em 23 de fevereiro de 1947, a International Organization for Standardization (ISO, Organização Internacional de Normalização). O acrônimo (sigla) ISO foi escolhido para representar o nome da instituição, pois “iso” tem origem da palavra grega “isos” que significa igual.

Em 1959, o Departamento de Defesa dos EUA passou a exigir que os fornecedores das forças armadas americanas possuísem Programas de Qualidade, por meio da adoção da MIL STD Q-9858 – Quality Program Requirements (Requisitos de Programas de Garantia da Qualidade).

De forma paralela, os países que desenvolviam tecnologia nuclear continuavam a desenvolver normas para operação segura das instalações nucleares, com exigências muito parecidas.

A “guerra fria” impulsionou as atividades militares e a OTAN desenvolveu grande esforço de normalização para proporcionar confiabilidade e eficácia (resultados da qualidade) à imensa quantidade de material bélico comprado, proveniente de todas as partes do mundo. Como resultado, surgiram as normas AQAP (Allied Quality Assurance Procedures – Procedimentos de Garantia da Qualidade da OTAN) –

Em 1979, a Inglaterra, publica a série de normas BS 5750: uma evolução dos AQAP para aplicação limitada ao Reino Unido, mas estendidas às atividades não-militares.

Por fim, em 1987, a ISO oficializou a série 9000 a partir de pequenas mudanças na BS 5750, que passou a ter enorme peso nos alicerces da Comunidade Europeia (naquela época em gestação), pelo que representava em termos de solução dos imensos problemas tecnológicos e econômicos decorrentes da futura associação. O desdobramento para o resto do mundo foi surpreendente. Em 1994, ano da primeira revisão, os 73 países de maior PIB do mundo a adotaram como norma nacional.

2.2 - A Série de Normas ISO

Atualmente a ISO compreende organismos normalizadores de 162 países que contam com representantes para o desenvolvimento de qualquer norma que julguem importantes. Cada membro tem direito a um voto, independente do tamanho ou importância da economia do país.

No Brasil, a normalização tem início em 1940, com a criação da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Criada pela necessidade de se elaborar normas técnicas brasileiras para a tecnologia do concreto*, a entidade cresceu e se projetou internacionalmente. Participou de maneira ativa da fundação da ISO em 1947 e fez parte do primeiro conselho dessa instituição.

Obs.: Tecnologia do Concreto é de suma importância na construção civil, pois é o estudo dos processos relacionados ao concreto, bem como: processo de fabricação, secagem, montagem, ou seja, tudo que envolve o concreto.

A ABNT é o único foro brasileiro de normalização e também representante do país na ISO.



Dentre as normas da ISO, as que nos interessam, neste momento, estão relacionadas com a série 9000. A expressão, ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, não importando a sua dimensão.

A primeira publicação da ISO 9001, uma das normas da série, foi em 1987. Esta norma era* voltada para o Sistema da Qualidade, um modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados e aplicava-se principalmente às organizações cujas atividades eram voltadas a criação de novos produtos.

Obs.: Utilizamos a expressão "Era" pois, na época, a norma possuía um foco em modelo de garantia da qualidade para diferentes tipos de negócio. Hoje, ela tem um foco diferente. https://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000

A ISO 9001 passou por revisões em 1994, 2000, 2008 e mais recentemente em 2015.

O sucesso das normas de garantia da qualidade levou a demandas similares em outros segmentos, como a área ambiental, que lançou a série 14000 em 1996, a área de responsabilidade social, com a SA 8000, em 1997 e, em 1999, a OHSAS 18000 que tem como objetivo oferecer melhores condições de trabalho aos empregados das organizações. Em 1999 também foi publicada a primeira versão da ISO/IEC 17025 – Requisitos Gerais para a Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração.

É cada vez mais comum a elaboração de normas de sistema de gestão para setores específicos, como aeroespacial, alimentício, biológico, entre outros. Todas essas normas trazem em seu texto, a necessidade da realização de uma auditoria interna, cujo objetivo principal é verificar a conformidade e manutenção desses sistemas.

Assim, passou a ser necessária a elaboração de uma norma que padronizasse o processo de auditoria. É publicada, então, a ISO 19011, em 2002, norma que estabelece as diretrizes para realização de auditorias de sistema de gestão. A versão atual da norma é a de 2018 e nosso curso será baseado nela. Certo?

Então vamos lá!

2.3 - Conceitos e princípios relacionados com auditorias



As auditorias têm como objetivo assegurar a conformidade e a implementação dos procedimentos de uma organização em relação aos critérios estabelecidos nas normas de referência. Com o auxílio destas auditorias é possível identificar não conformidades e potenciais não conformidades, além de apontarem oportunidades de melhoria no sistema e nos processos.

Podemos classificar as auditorias da seguinte maneira:

Auditoria interna

Também chamada de **auditoria de primeira parte**.

É realizada pela própria organização (ou por outro realizando em seu nome), com a intenção de avaliar criticamente o sistema de gestão implantado.

Auditoria externa

Pode ser classificada em duas:

- ✓ **Auditoria de segunda parte:** quando realizada por algum cliente da organização.
- ✓ **Auditoria de terceira parte:** quando realizada por um organismo certificador ou acreditador.

Mas você sabe qual a diferença prática entre certificação e acreditação?

Então vamos esclarecer:



- ✓ A **certificação** é um processo de **avaliação** por uma terceira parte, para determinar se um produto ou processo está **conforme** determinada norma.
- ✓ A **acreditação** é o **reconhecimento formal** de que um organismo de Avaliação da Conformidade - OAC, que pode ser um laboratório, um organismo de certificação ou organismo de inspeção, **demonstra ser competente** para realizar as tarefas de Avaliação da conformidade com confiança, pois atende a requisitos previamente

definidos.

Ainda não está bem claro?

A **certificação** pode, por exemplo, ser concedida para uma organização que **possui um processo certificado** com base na ABNT NBR ISO 9001.

Obs.: Importante: a ABNT NBR ISO 9001 não certifica produtos, apenas processos!

A **acreditação** pode, por exemplo, ser concedida para um Laboratório que opere segundo a ABNT NBR ISO/IEC 17025, ou seja, que **demonstra ser competente** para realizar as tarefas de Avaliação da conformidade com confiança, pois atende a requisitos definidos na ABNT NBR ISO/IEC 17025.

2.4 - A norma ABNT NBR ISO 19011

A atual versão da ABNT NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão é de 2018, versão essa que substituiu a segunda versão, de 2012. A nova versão introduziu mais um princípio de auditoria e traz inserido em boa parte das diretrizes o conceito de risco. Ela não estabelece requisitos, mas fornece

diretrizes sobre a gestão de um programa de auditoria, sobre o planejamento e a realização de uma auditoria de sistema de gestão. Ela estabelece, também, diretrizes sobre a competência e avaliação de um auditor e de uma equipe auditora.

Mas qual a diferença de um requisito para uma diretriz?

O requisito é uma obrigação, deve ser implantado, enquanto a diretriz é uma recomendação, que convém ser implantada.

A estrutura da norma é composta pela Introdução, seguida de 7 seções e 1 anexo.

Observe:

Introdução

- ✓ *Traz uma breve explicação sobre a norma, mencionando algumas mudanças em relação a versão anterior.*

Seção 01. Escopo

- ✓ *Define a abrangência da norma.*

Seção 02. Referências Normativas

- ✓ *Não traz referência normativa alguma, mas faz parte da norma para que o índice fosse igual aos demais índices das normas ISO.*

Seção 03. Definições

- ✓ *Estabelece os termos chave e definições usados na norma.*

Seção 04. Princípios de Auditoria

- ✓ *Descreve os princípios nos quais a auditoria está baseada. Estes princípios ajudam o usuário a entender a natureza essencial da auditoria e são importantes no entendimento das diretrizes estabelecidas nas Seções 5 a 7.*

Seção 05. Gerenciando um programa de Auditoria

- ✓ *Fornece orientação sobre como estabelecer e gerenciar um programa de auditoria, estabelecer os objetivos do programa de auditoria e coordenar as atividades de auditoria.*

Seção 06. Executando uma Auditoria

- ✓ *Fornece orientação sobre como planejar e realizar uma auditoria de um sistema de gestão.*

Seção 07. Competência e Avaliação de Auditores

- ✓ *Fornece orientação relacionadas com a competência e avaliação de auditores de sistemas de gestão e das equipes de auditoria.*

Anexo A

- ✓ *Fornece orientação adicional para auditores sobre o planejamento e realização de auditorias.*

Focaremos nosso curso nas seções 5, 6 e 7, mas para poder entendê-las melhor, antes, veremos as Definições estabelecidas pela norma e os Princípios de Auditoria a serem seguidos.

2.5 - Definições da ABNT NBR ISO 19011 – Seção 03 da norma.

Para os efeitos desta norma aplicam-se os seguintes termos e definições:

Tópico 3.1 - auditoria: processo sistemático, independente e documentado para obter *evidência objetiva* (3.8) e avaliá-la objetivamente, para determinar a extensão na qual os *critérios de auditoria* (3.7) são atendidos.

Lembrando que um processo de auditoria pode ser interno ou externo.

Tópico 3.2 – auditoria combinada: *auditoria* (3.1) realizada em um único *auditado* (3.13), em dois ou mais *sistemas de gestão* (3.18)

Tópico 3.3 – auditoria conjunta: *auditoria* (3.1) realizada em um único *auditado* (3.13), por duas ou mais organizações de auditoria.

Tópico 3.4 - programa de auditoria: arranjos para um conjunto de uma ou mais *auditorias* (3.1), planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico.

O programa de auditoria irá definir a programação/distribuição da auditoria em um período de tempo e quais requisitos e ensaios e/ou calibrações serão avaliados (quando estivermos tratando da ABNT NBR ISO/IEC 17025).



Tópico 3.5 - escopo da auditoria: abrangência e limites de uma *auditoria* (3.1)

O escopo de auditoria geralmente inclui uma descrição das localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e processos, bem como o período de tempo coberto. Também pode incluir, no caso da ABNT NBR ISO/IEC 17025, as calibrações ou os ensaios acompanhados.

Tópico 3.6 - plano de auditoria: descrição das atividades e arranjos para uma *auditoria* (3.1).

O plano normalmente irá descrever a ordem das atividades durante a auditoria. Poderíamos dizer que o Programa de Auditoria (3.4) é o planejamento macro do processo de auditoria, enquanto o Plano de auditoria é o detalhamento deste processo.



Tópico 3.7 - critérios de auditoria: conjunto de *requisitos* (3.23) usados como uma referência com a qual a *evidência objetiva* (3.8) é comparada.

Exemplo: a ABNT NBR ISO/IEC 17025 é utilizada como critério de auditoria para avaliação de laboratórios de ensaio e de calibração.

Tópico 3.8 - evidência objetiva: dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.

Tópico 3.9 - evidência de auditoria: registros, apresentação de fatos ou outras informações pertinentes aos *critérios de auditoria* (3.7) e verificáveis.

Tópico 3.10 - constatações de auditoria: resultados da avaliação de *evidência de auditoria* (3.9) coletada, comparada com os critérios de *auditoria* (3.7).

As constatações indicam a conformidade ou não conformidade.

Exemplo: a norma exige um procedimento para seleção de pessoal. A evidência é o próprio procedimento. A constatação é de conformidade, pois de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 (o critério de auditoria) o laboratório deve ter um procedimento para seleção de pessoal.

Tópico 3.11 - conclusão de auditoria: resultado de uma *auditoria* (3.1), após levar em consideração os objetivos de auditoria e todas as *constatações de auditoria* (3.10).

Tópico 3.12 - cliente de auditoria: organização ou pessoa que solicita uma *auditoria* (3.1)

No caso de auditoria interna, o cliente é o próprio auditado.

Tópico 3.13 - auditado: organização como um todo ou suas partes, que está sendo auditada.

Tópico 3.14 - equipe de auditoria: uma ou mais pessoas que realizam uma *auditoria* (3.1), apoiadas, se necessário, por *especialistas* (3.16). –



Tópico 3.15 - auditor: pessoa que realiza uma *auditoria* (3.1)

Tópico 3.16 - especialista: pessoa que provê conhecimento ou experiência específicos para a *equipe de auditoria* (3.14)

Tópico 3.17 - observador: pessoa que acompanha a *equipe de auditoria* (3.14), mas não atua como *auditor* (3.15).

Tópico 3.18 - sistema de gestão: conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização, para estabelecer políticas, objetivos e *processos* (3.24) para alcançar estes objetivos.

É importante ressaltar que um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

Tópico 3.19 - risco: efeito de incerteza.

Os riscos são caracterizados pelos problemas que podem ser encontrados durante o processo de auditoria. Um equipamento indisponível, um manuseio de item inadequado, são exemplos de riscos envolvidos no processo de auditoria.

Tópico 3.20 - conformidade: atendimento de um *requisito* (3.23). **Tópico 3.21 - não conformidade:** não atendimento de um *requisito* (3.23).

Tópico 3.22 - competência: capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos.

No caso de uma auditoria com base na ABNT NBR ISO/IEC 17025, a competência pode incluir também o conhecimento técnico na área a ser auditada.

Tópico 3.23 - requisito: necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

Tópico 3.24 - processo: conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido.

Tópico 3.25 - desempenho: resultado mensurável.

Tópico 3.26 - eficácia: extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados

2.6 - Princípios de Auditoria

Uma auditoria é um processo de avaliação de um sistema de gestão, que visa determinar o nível de conformidade dos processos com os requisitos normativos. Sendo assim, podem-se evidenciar tanto conformidades, quanto não conformidades ao longo da auditoria. Neste sentido, foram estabelecidos princípios a serem seguidos pelos auditores durante a auditoria.

Segundo a Seção 04 da ABNT NBR ISO 19011:2018.

“esses princípios ajudam a tornar a auditoria uma ferramenta eficaz e confiável em apoio às políticas de gestão e controles, fornecendo informações sobre as quais uma organização pode agir para melhorar seu desempenho. A aderência a estes princípios é um pré-requisito para se fornecer conclusões de auditoria que são pertinentes e suficientes, e para permitir que auditores que trabalhem independentemente entre si, cheguem a conclusões semelhantes em circunstâncias semelhantes.”

As seções de 5 a 7 da norma ABNT NBR ISO 19011:2018 são baseadas nesses princípios, que são os seguintes:



a) Integridade: o fundamento do profissionalismo.

Convém que os auditores e a pessoa que gerencia um programa de auditoria:

- ✓ realize o seu trabalho com honestidade, diligência e responsabilidade;
 - ✓ observe e esteja em conformidade com quaisquer requisitos legais aplicáveis;
 - ✓ demonstre sua competência enquanto realiza o seu trabalho;
- ✓ desempenhe o seu trabalho de forma imparcial, isto é, mantendo-se justo e sem tendenciosidade em todas as situações;
- ✓ esteja sensível a quaisquer influências que possam ser exercidas sobre seu julgamento enquanto realizando uma auditoria.

Provavelmente o princípio fundamental, pois é a base para a realização de uma auditoria justa. O Auditor deve, acima de qualquer coisa, ser íntegro e justo na sua avaliação.



Apresentação justa: a obrigação de reportar com veracidade e exatidão. Convém que as constatações de auditoria, conclusões de auditoria e relatórios de auditoria reflitam com veracidade e com precisão as atividades de auditoria. Convém que os problemas significativos encontrados durante a auditoria e não resolvidos por divergência de opiniões entre a equipe de auditoria e o auditado, sejam relatados. Convém que a comunicação seja verdadeira precisa objetiva, (em tempo oportuno), clara e completa.

O Auditor deve apresentar e registrar nos relatórios exatamente o que observou e evidenciou durante o processo de auditoria. Uma auditoria não pode ser baseada em inferências.

Mas o que são inferências?

Conforme o Dicionário Michaelis:

1 Ato ou efeito de inferir; conclusão, ilação, indução.

2 LÓG Operação por meio da qual se chega a uma conclusão ou se faz um raciocínio lógico com base em evidências circunstanciais e em conclusões já tidas como verdadeiras, e não com base na observação direta.

3 POR EXT Proposição que, em decorrência dessa operação, se admite como verdadeira.

Logo, inferência é algo que não se tem certeza. É uma conclusão baseada em uma linha de raciocínio e não em fatos e dados concretos.

A auditoria deve ser baseada em fatos e dados concretos.

- b) **Devido cuidado profissional:** a aplicação de diligência e julgamento na auditoria. Convém que os auditores exerçam com o devido cuidado de acordo com a importância da tarefa que eles executam e a confiança neles depositada pelo cliente da auditoria e por outras partes interessadas. Um fator importante na realização do seu trabalho com o devido cuidado profissional é ter a capacidade de fazer julgamentos ponderados em todas as situações da auditoria.



Não cabe ao auditor julgar e sim buscar evidências.

Um processo de auditoria busca as evidências das conformidades de um sistema de gestão. Assim, não cabe

ao auditor nenhum tipo de julgamento em relação ao sistema ou a organização que está sendo avaliada.

- c) **Confidencialidade:** segurança da informação. Convém que os auditores tenham discrição no uso e proteção das informações obtidas no curso das suas obrigações. Convém que as informações da auditoria não sejam usadas de forma inapropriada para ganhos pessoais pelo auditor ou pelo cliente da auditoria, ou de maneira prejudicial para o legítimo interesse do auditado. Este conceito inclui o manuseio apropriado de informações confidenciais ou sensíveis.



Todas as informações recebidas e os documentos analisados durante a auditoria pertencem a organização que está auditada. Por isso, um auditor não deve comentar ou utilizar-se das informações obtidas para uso e/ou benefício próprio.

- d) **Independência:** Esta é a base para imparcialidade da auditoria e objetividade das conclusões da auditoria.



Não deve haver conflitos de interesse entre auditor e auditado.

Convém que os auditores sejam independentes da atividade que está sendo auditada, quando for possível, e convém que em todas as situações hajam de tal modo que estejam livres de tendenciosidade e conflitos de interesse. Para auditorias internas, convém que os auditores sejam independentes das operações gerenciais da função que está sendo auditada. Convém que os auditores mantenham objetividade ao longo de todo o processo de auditoria para assegurar que as conclusões

e constatações da auditoria estejam baseadas somente nas evidências de auditoria. Em pequenas organizações, pode não ser possível para os auditores internos terem total independência da atividade que

está sendo auditada, porém convém que seja feito todo esforço para remover a tendenciosidade e encorajar a objetividade.

A independência em relação à atividade auditada faz-se necessária principalmente para garantir a aplicação dos princípios de integridade, apresentação justa e devido cuidado profissional.

Audar um sistema no qual somos independentes facilita a nossa posição de imparcialidade.



e) **Abordagem baseada em evidência:** Este é o método racional para alcançar conclusões de auditorias confiáveis e reproduzíveis em um processo sistemático de auditoria.

Convém que a evidência da auditoria seja verificável. Ela geralmente é baseada em amostras das informações disponíveis, uma vez que uma auditoria é realizada durante um período de tempo finito e com recursos limitados. Convém que o uso apropriado de amostras seja aplicado, uma vez que esta

situação está intimamente relacionada com a confiança que pode ser depositada nas conclusões da auditoria.

Toda a auditoria deve estar baseada em evidências objetivas, ou seja, aquelas evidências que todos conseguem observar. Pode ser a execução de uma atividade, um documento, uma entrevista. A evidência não é uma inferência!

f) **Abordagem baseada em risco:** uma abordagem de auditoria que considera riscos e oportunidades.

Convém que a abordagem baseada em risco influencie substancialmente o planejamento, a condução e o relato de auditorias, para assegurar que as auditorias sejam focadas em assuntos que sejam significativos para o cliente de auditoria e para alcançar os objetivos do programa de auditoria.

Antes de iniciar o processo de auditoria, é muito importante que todos os riscos relacionados sejam identificados e na medida do possível sejam eliminados ou minimizados.

Por hoje é só!

Na aula de hoje aprendemos um pouco sobre o que é um sistema de gestão, o histórico das normas relacionadas à qualidade e começamos a falar da ABNT NBR ISO 19011, a norma que estabelece as Diretrizes para as Auditorias de Sistemas de Gestão. Aprendemos também os termos e definições (os chamados “jargões”) dessa área e conhecemos os Princípios de Auditoria, princípios estes que definem a postura do auditor e a base do processo de auditoria.

A partir da próxima aula, iremos aprender a organizar e realizar uma auditoria, seja ela interna ou externa. Como mencionado no início do curso, toda auditoria avalia um processo implementado. Os exemplos aqui apresentados estarão baseados em um sistema implementado com base ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017.