

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA O AUDITOR

O que é uma Auditoria?

É um processo sistemático, independente e documentado, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente, a fim de determinar a extensão em que os critérios de auditoria são atendidos. (ISO 9001:2000)

O que se espera de um Auditor?

O Auditor deve ser capaz de:

- Obter e avaliar evidências objetivas com isenção;
- Tratar o pessoal envolvido da maneira mais favorável para se atingir os objetivos da Auditoria;
- Executar o processo de Auditoria sem se desviar do principal;
- Agir sempre de maneira ética;
- Ser observador, imparcial, flexível, organizado, paciente e amigável. Portanto, cultive essas qualidades.

As Seis Etapas do Processo de Auditoria:

1 – Estabelecer o Cenário: <ul style="list-style-type: none">- Apresentações e explicações informais para:<ul style="list-style-type: none">o Colocar o auditado à vontade.o Informar o auditado sobre o processo de auditoria.	4 – Buscar Evidências Objetivas: <ul style="list-style-type: none">- Coletar evidências que demonstrem a conformidade e efetividade do sistema:<ul style="list-style-type: none">o Questionando o pessoal envolvidoo Analisando registroso Observando atividades
2 – Confirmar o Básico: <ul style="list-style-type: none">- Para determinar:<ul style="list-style-type: none">o A estrutura organizacionalo A atribuição de responsabilidadeso O status do sistema documentadoo A competência e treinamento do pessoal	5 – Trilha de Auditoria: <ul style="list-style-type: none">- Confirmar a conformidade com as providências planejadas- Estabelecer trilhas da auditoria- Acompanhar trilhas previamente estabelecidas- Confirmar se todos os aspectos da auditoria foram completados
3 – Estabelecer o Processo: <ul style="list-style-type: none">- Compreender o processo a ser auditado:<ul style="list-style-type: none">o Identificar as etapaso Identificar o que ocorre em cada etapao Estabelecer como o processo é administrado	6 – Encerramento: <ul style="list-style-type: none">- Agradecer pela cooperação- Resumir as constatações até então- Informar ao auditado sobre o que acontecerá a seguir

Grau de Alerta do Auditor:

A comunicação humana é composta de três elementos:

Palavras	7%
Visualização	38%
Linguagem Corporal	55%

A atitude pessoal dos auditados muitas vezes fornece pistas para áreas potencialmente boas ou más.

Sorrir: demonstra aceitação e coloca as pessoas à vontade, principalmente no início do contato;

Franzir o cenho: tem efeito oposto.

Olhar nos olhos: mostra que você está interessado, mas não olhe fixamente, isto pode intimidar.

Evitar contato visual: indica timidez ou nervosismo.

Passar a mão no rosto: tende a ocorrer quando a pessoa está mentindo, assim como toca ou coçar o nariz ou o olho.

Ajeitar o colarinho: pode indicar uma mentira ou raiva ou frustração.

Barreira com os braços: Indica defesa. São gestos como cruzar os braços, tocar no relógio ou punho, etc...

Esses sinais visuais devem ser considerados, mas não tire conclusões de um único deles.

Outras Observações:

Sempre que possível, devemos utilizar perguntas abertas, que exigem que o auditado dê informações voluntariamente, como: Quais as suas responsabilidades com relação a requisições? – ou – O quê acontece com este formulário depois de preenchido?. A estrutura da entrevista de auditoria deve seguir o fluxo de informações e materiais. Mas lembre-se de que não é um interrogatório! Quanto mais relaxado o auditado, mais provavelmente o auditor obterá as informações requeridas. Esteja atento a novidades, como equipamentos, produtos, layout do local, etc... Administre bem o tempo.

Registros

- Seja seletivo no que registra
- Certifique-se que suas notas têm por base evidências objetivas e factuais
- Relevância para o escopo da auditoria
- Faça anotações cuidadosas, você precisará traduzi-las depois
- Faça anotações abertamente

PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO DE UMA AUDITORIA



Na intenção de auxiliar e uniformizar o trabalho das equipes de Auditoria Interna, preparamos este roteiro:

Composição da equipe:

A equipe de Auditores Internos é composta por um Líder, um Assistente, e eventualmente um auditor em treinamento.

Responsabilidades de cada integrante da equipe:

Fase	Líder	Assistente	Auditor em treinamento
Geral	Coordenar os trabalhos envolvidos no processo de AI	Auxiliar na execução dos trabalhos.	Acompanhar o processo como observador.
Controle	Controlar a agenda de AI's sob sua responsabilidade. Isto inclui confirmar a data de execução junto ao auditado; observar o prazo para execução; comunicar com antecedência à CGQ, eventuais alterações necessárias à programação.	Auxilia nestas atividades sob orientação do Líder.	Acompanha o processo como observador.
	Definir data e horários para reunir a equipe.		
Preparação	Circular entre os integrantes da equipe o material de apoio.		
	Ler o material de apoio e preparar o roteiro e/ou questionários para execução.		
Execução	Conduzir a execução da AI.	Pode fazer comentários ou abrir questões durante a AI, pertinentes ao tema abordado.	Não deve dirigir-se ao auditado, mas pode alertar os Auditores sobre pontos que tenha observado.
Fechamento	Redigir o relatório final e encaminhá-lo à CGQ.	Auxilia nesta atividade sob orientação do Líder.	Acompanha o processo como observador.

Controle das Auditorias:

É conveniente que o Auditor Líder, ao receber a programação anual, reúna sua equipe e analise o seu programa. Eventos previsíveis como férias (de integrantes da equipe ou auditados) devem ser considerados. As semanas programadas para execução das AI's devem ser marcadas em um calendário, para que seja possível recordar a programação durante o ano. A flexibilidade do programa permite amplas condições de alteração, mas a CGQ deve ser comunicada sempre dessas alterações, se possível com razoável antecedência.

Preparação da Auditoria:

A preparação é muito importante para um resultado eficaz e bem sucedido de uma auditoria.

Para tanto é recomendável a análise prévia dos procedimentos aplicáveis, do fluxograma de processo, do histórico de auditorias anteriores e de ações corretivas e preventivas aplicadas ou em implementação na área a ser auditada, para a definição do seu roteiro. A maior parte desses documentos integra o material de apoio, recebido aproximadamente um mês antes de cada auditoria.

O roteiro consiste nos questionários que você aplicará e numa lista de verificação, muito útil para coordenar o trabalho durante a auditoria.

Obs.: Questionários padronizados devem ser evitados. Isso restringe o alcance da auditoria e reduz a iniciativa do auditor, além de permitir que pontos atualmente críticos do processo possam ser ignorados.

Execução:

Uma auditoria com base no processo deve seguir uma seqüência lógica, orientada pelo fluxo de eventos do processo.

Esta estrutura é particularmente útil nas situações em que o auditor tem conhecimento limitado do processo a ser auditado ou quando não há procedimento documentado para esse processo.

Uma auditoria é basicamente uma entrevista. Pergunte às pessoas o que elas fazem, quais informações recebem e passam adiante. Muitas vezes um auditor pouco experiente faz extensas análises da documentação envolvida no processo e pouco ou nenhum input das pessoas que executam as tarefas. Sempre que possível, devemos utilizar perguntas abertas, que exigem que o auditado dê informações voluntariamente, como: Quais as suas responsabilidades com relação a aquisições? – ou – O que acontece com este formulário depois de preenchido?.

A escolha das perguntas é muito importante, principalmente para administrarmos bem o tempo. Considerando-se que uma auditoria não deve ultrapassar o limite de uma hora e meia, o auditado não deve ser dirigido para áreas irrelevantes.

A estrutura da entrevista de auditoria deve seguir o fluxo de informações e materiais. Mas lembre-se de que não é um interrogatório! Quanto mais relaxado o auditado, mais provavelmente o auditor obterá as informações requeridas.

A observação geral das atividades dentro da área sob exame é uma parte importantíssima de uma auditoria. O auditor deve sempre cruzar informações para confirmar que as evidências ligam-se completamente, de acordo com o procedimento e o fluxo do processo. Esteja atento a novidades, como equipamentos, produtos, layout do local, etc...

Verificação da eficácia de um processo:

Existem questões básicas que podem confirmar a eficácia ou não de um processo, que são:

- Qual o propósito do processo?
- Qual o impacto sobre o cliente ou processos e atividades posteriores?
- Há evidências de que objetivos e metas da qualidade afetados por esse processo estão sendo atingidos?
- Onde será sentido o impacto da eficácia do processo?
- Onde podem ser identificadas eventuais falhas desse processo?

É muito importante que durante a execução da AI sejam feitas anotações claras sobre o processo e evidências encontradas. Essas anotações são fundamentais para a redação do informe.

Fechamento:

O evento conclusivo de uma AI é a entrega do relatório, ou Informe da Auditoria.

Com base no conteúdo desse relatório deve ser possível visualizar a auditoria e o processo, portanto o documento deve refletir o fluxo do processo auditado, informando os pontos verificados e as evidências obtidas.

Sua redação deve ter um estilo descritivo, abstendo-se de opiniões e comentários que não sejam absolutamente relevantes e/ou necessários.

Nota: Este material foi extraído e adaptado em sua maior parte do treinamento de Auditor Interno ministrado pela certificadora LRQA. Não se propõe a ser um substituto ao treinamento, mas sim um guia rápido para facilitar a fixação do conhecimento obtido.

Ronaldo Costa