



NBR ISO 19011:2018

6.1 Generalidades

6.2 Iniciando a auditoria

6.3 Preparando as atividades da auditoria

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.5 Preparando e distribuindo o relatório

6.6 Concluindo a auditoria

6.7 Conduzindo a auditoria de acompanhamento

Exercícios

6 Atividades de auditoria

6.1 Generalidades



Fluxo – Atividades típicas de auditoria

6.2 Iniciando a auditoria
Generalidades
Estabelecendo contato inicial com o auditado
Determinando a viabilidade da auditoria

6.3 Preparando as atividades da auditoria
Realizando a análise crítica documental
Preparando o plano de auditoria
Atribuindo trabalho a equipe auditora
Preparando os documentos de trabalho

6.4 Conduzindo atividades da auditoria
Conduzindo reunião de abertura
Realizando análise crítica documental
Comunicação durante a auditoria
Atribuição de papéis e responsabilidades (guias e obs.)
Coletando e verificando informações
Gerando constatações de auditoria
Preparando as conclusões de auditoria
Conduzindo a reunião de encerramento

6.5 Preparando e distribuindo o relatório da auditoria
Preparando o relatório
Distribuindo o relatório

6.6 Concluindo a auditoria

6.7 Conduzindo a auditoria de acompanhamento

6.2 Iniciando a auditoria

6.2.1 Generalidade

6.2.2 Estabelecendo contato com o auditado



Convém que o líder da equipe de auditoria assegure que seja feito contato com o auditado 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;
- 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;
- i) acordar sobre a presença de observadores e a necessidade de guias ou intérpretes para a equipe de auditoria;
- 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.

6.2 Iniciando a auditoria

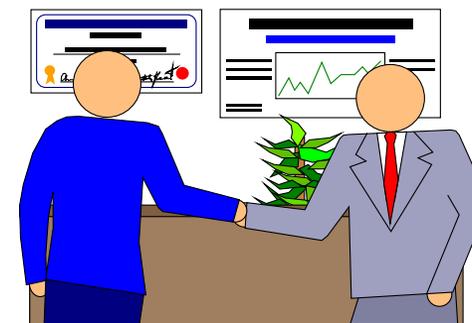
6.2.3 Determinando a viabilidade da auditoria



Convém que a viabilidade da auditoria seja determinada para fornecer confiança razoável de que os objetivos podem ser atingidos. Convém que se considere a disponibilidade de:

- Informações suficientes e apropriadas para planejar e conduzir a auditoria, ex.: precisamos conhecer os processos e sua extensão, o tempo é um fator limitante e temos que definir um período que seja suficiente.
- Cooperação adequada do auditado ex.: se o auditado não tem agenda disponível ou a fábrica / escritório está no meio de uma mudança de localidade não há como realizar a auditoria,
- Tempo e recursos adequados ex.: quando não há um auditor disponível com a competência necessária.

Quando a auditoria não for viável, convém que seja proposta uma alternativa ao cliente da auditoria, em comum acordo com o auditado.



6.3 Preparando as atividades da auditoria

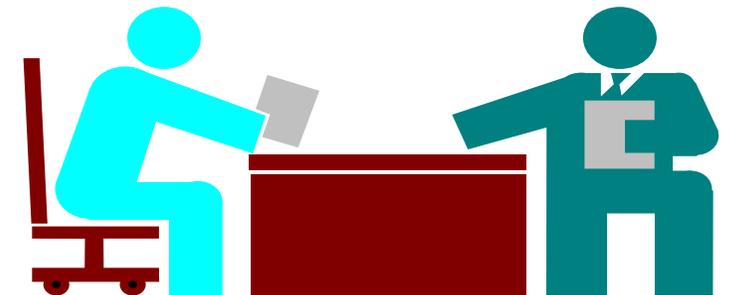
6.3.1 Realizando a análise crítica de informação documentada



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, 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.



6.3 Preparando as atividades da auditoria

6.3.2 Planejando a auditoria

6.3.2.1 Abordagem baseada em risco para planejamento

Convém que o líder da equipe de auditoria adote uma abordagem baseada em risco para planejar a auditoria, com base na informação, no programa de auditoria e na informação documentada fornecida pelo auditado.

Convém que o planejamento de auditoria considere os riscos das atividades de auditoria nos processos do auditado e forneça a base para o acordo entre o cliente de auditoria, a equipe de auditoria e o auditado, relativos à condução da auditoria. Convém que o planejamento facilite o agendamento e a coordenação eficientes das atividades de auditoria para alcançar os objetivos eficazmente.

Convém que a quantidade de detalhe fornecida no plano de auditoria reflita o escopo e a complexidade da auditoria, assim como o risco de não alcançar os objetivos da auditoria. Ao planejar a auditoria, convém que o líder da equipe de auditoria considere o seguinte:

- a) composição da equipe de auditoria e sua competência global;
- b) técnicas de amostragem apropriadas;
- 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.

Riscos para o auditado podem resultar da presença dos membros da equipe de auditoria influenciando adversamente os arranjos do auditado para saúde e segurança, meio ambiente e qualidade e seus produtos, serviços, pessoal ou infraestrutura (por exemplo, contaminação em instalações de sala limpa).

Para auditorias combinadas, convém que particular atenção seja dada às interações entre os processos operacionais e quaisquer objetivos e prioridades concorrentes dos diferentes sistemas de gestão.

6.3 Preparando as atividades da auditoria

6.3.2 Planejando a auditoria

6.3.2.2 Abordagem baseada em risco para planejamento



Empresa Metalúrgica CISQ – Filial Muriaé				
Objetivo: AUDITORIA INTERNA / Critério: norma ISO 9001				
Escopo: Comercialização, produção e entrega de produtos estampados para o setor automobilístico				
Auditor líder José Torres / Auditor Paulo Cesar /RD Aline Silva Guia de José Torres e Sr. Antonio Bastos guia do Sr. Paulo César				
Método: Entrevistas, avaliação de documentação nas instalações e observação das atividades / Amostragem: 3 amostras de cada atividade escolhida para avaliação				
Data	Horário	Processo	Auditado	Auditores
13/12/2019	08h00	Reunião de Abertura	Todos os auditados, guias, observadores, Representante da Direção	José Torres e Paulo César
	09h00	Comercial	Gilmar	José Torres
	09h00	Produção	Antônio	Paulo César
	11h00	R.H.	Letícia	Paulo César
	11h00	Financeiro	Maria	José Torres
	13h00	Almoço	----	José Torres e Paulo César
	14h00	Sistemas de Gestão	Aline	José Torres
	14h00	Diretoria	João	Paulo César
	16h00	Reunião de Encerramento	Todos os auditados, guias, observadores, Representante da Direção	José Torres e Paulo César

Logística: Um carro da empresa irá buscar os auditores nas suas residências.

Em anexo estão as NC's e AC's das auditorias anteriores e deverá ser definida data para uma nova auditoria de acompanhamento se NC's forem identificadas. As áreas a serem auditadas já foram informadas e estão preparadas.

Em anexo estão os tópicos do relatório de auditoria. Esta documentação é confidencial, os auditores assinaram acordo de confidencialidade



6.3 Preparando as atividades da auditoria

6.3.3 Designando o trabalho para a equipe de auditoria

Convém que o líder da equipe de auditoria, em consulta à equipe de auditoria, atribua responsabilidade a cada membro da equipe para auditar processos, atividades, funções ou locais específicos e, conforme apropriado, autoridade para tomar decisão. Convém que as atribuições levem em conta a imparcialidade, objetividade e competência dos auditores, e o uso eficaz de recursos, assim como diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em treinamento e especialistas.

Convém que reuniões da equipe de auditoria sejam realizadas, conforme apropriado, pelo líder da equipe de auditoria, para alocar as atribuições de trabalho e decidir as possíveis mudanças. As mudanças nas atribuições de trabalho podem ser feitas conforme a auditoria progride, para assegurar o alcance dos objetivos de auditoria.

6.3 Preparando as atividades da auditoria

6.3.4 Preparando informação documentada para a auditoria



Convém que os membros da equipe de auditoria colem e analisem criticamente a informação pertinente às suas atribuições de auditoria e preparem informação documentada para a auditoria, usando qualquer meio apropriado. A informação documentada para a auditoria pode incluir, mas não está limitada a:

- a) listas de verificação físicas ou digitais;
- b) detalhes de amostragem de auditoria;
- c) informação audiovisual.

Convém que o uso destes meios não restrinja a extensão das atividades de auditoria, que podem mudar como resultado da informação coletada durante a auditoria.

Convém que informação documentada preparada para a, e resultante da, auditoria seja retida no mínimo até a conclusão da auditoria ou como especificado no programa de auditoria. Retenção de informação documentada após a conclusão da auditoria está descrita em 6.6. Convém que informação documentada, criada durante o processo de auditoria envolvendo informação confidencial ou proprietária, seja sempre salvaguardada adequadamente pelos membros da equipe de auditoria.



6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.1 Generalidades

6.4.2 Atribuindo papéis e responsabilidades para guias e observadores



6.4.1 Generalidades

Atividades de auditoria são normalmente conduzidas em uma sequência estabelecida como indicado na Figura 1. Esta sequência pode ser alterada para se adequar às circunstâncias das auditorias específicas.

6.4.2 Atribuindo papéis e responsabilidades para guias e observadores

Guias e observadores podem acompanhar a equipe de auditoria com aprovações do líder da equipe de auditoria, cliente da auditoria e/ou auditado, se requerido. Não convém que eles influenciem ou interfiram na condução da auditoria. Se isso não puder ser assegurado, convém que o líder da equipe de auditoria tenha o direito de negar que os observadores estejam presentes durante certas atividades de auditoria.

Para os observadores, convém que quaisquer arranjos para acesso, saúde e segurança, meio ambiente, segurança e confidencialidade sejam gerenciados entre o cliente de auditoria e o auditado.

Convém que os guias designados pelo auditado auxiliem a equipe de auditoria e ajam por solicitação do líder da equipe de auditoria ou auditor ao qual eles tiverem sido atribuídos. Convém que suas responsabilidades incluam o seguinte:

- 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.

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.3 Conduzindo a reunião de abertura

Pontos a serem comunicados na reunião de abertura:

- outros participantes, incluindo observadores e guias, intérpretes e um delineamento de suas funções;
- métodos de auditoria para gerenciar riscos para a organização que podem resultar da presença dos membros da equipe de auditoria.
- 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(qualquer) 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;
- 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.

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.4 Comunicação durante a auditoria



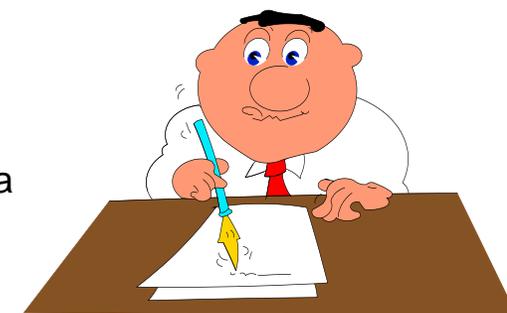
Durante a auditoria, pode ser necessário fazer arranjos formais para comunicação entre a equipe de auditoria, assim como com o auditado, o cliente de auditoria e com partes potencialmente interessadas externas (por exemplo, regulamentadores), especialmente onde, os requisitos estatutários e regulamentares requerem mandatoriamente relatar não conformidades.

Convém que a equipe de auditoria se comunique periodicamente para trocar informação, avaliar o progresso da auditoria e reatribuir trabalho entre os membros da equipe de auditoria, se necessário.

Durante a auditoria, convém que o líder da equipe de auditoria comunique periodicamente o progresso da auditoria, quaisquer constatações significativas e quaisquer preocupações ao auditado e ao cliente da auditoria, conforme apropriado. Convém que a evidência coletada durante a auditoria que sugira um risco imediato e significativo seja relatada sem demora ao auditado e, conforme apropriado, ao cliente da auditoria. Convém que qualquer preocupação sobre um assunto fora do escopo da auditoria seja notada e relatada ao líder da equipe de auditoria, para possível comunicação ao cliente da auditoria e ao auditado.

Quando a evidência de auditoria disponível indicar que os objetivos de auditoria são inatingíveis, convém que o líder da equipe de auditoria relate as razões ao cliente da auditoria e ao auditado, para determinação da ação apropriada. Tal ação pode incluir mudanças no planejamento da auditoria, objetivos ou escopo da auditoria ou encerramento da auditoria.

Convém que qualquer necessidade de mudanças no plano da auditoria que possa se tornar aparente, conforme as atividades de auditoria progredirem, seja analisada criticamente e aceita, conforme apropriado, pela(s) pessoa(s) que gerencia(m) o programa de auditoria e pelo cliente de auditoria, e seja apresentada ao auditado.





6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.5 Disponibilidade e acesso de informação de auditoria

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.

Onde, quando e como acessar a informação de auditoria é crucial para a auditoria. Isso é independente de onde a informação é criada, usada e/ou armazenada. Com base nestas questões, os métodos de auditoria necessitam ser determinados (ver Tabela A.1). A auditoria pode usar uma mistura de métodos. Além disso, circunstâncias de auditoria podem significar que os métodos necessitam ser modificados durante a auditoria.

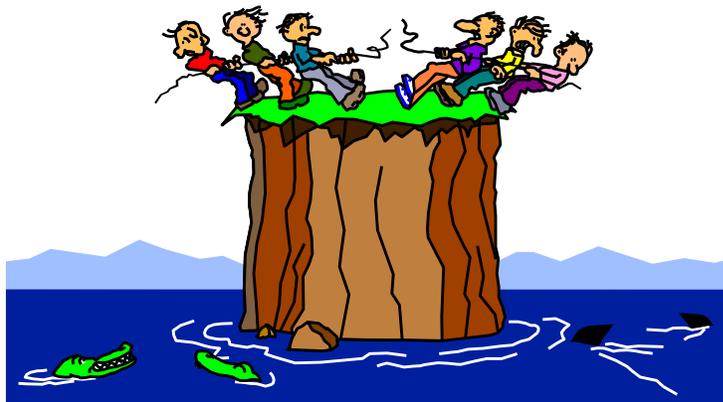
6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

Tabela A.1 – Métodos de auditoria

Tabela A.1 – Métodos de Auditoria		
Extensão do envolvimento entre o auditor e o auditado	Localização do auditor	
	No local	Remoto
Interação humana	Conduzir entrevistas Preencher listas de verificação e questionários com a participação do auditado Conduzir análise crítica documental com a participação do auditado Amostrar	Por meios de comunicação interativa: -conduzir entrevistas; -observar trabalho realizado com guia remoto -preencher listas de verificação e questionários; -conduzir análise crítica documental com a participação do auditado
Sem interação humana	Conduzir análise crítica documental (por exemplo, registros, análise de dados) Observar trabalho realizado Conduzir visita no local Preencher listas de verificação Amostrar (por exemplo produtos)	Conduzir análise crítica documental (por exemplo, registros, análise de dados) Observar o trabalho realizado por meios de monitoramento, considerando requisitos sociais, estatutários e regulamentares Analisar dados
Atividades presenciais de auditoria são realizadas no local do auditado. Atividades de auditoria remota são realizadas em qualquer local que não o local do auditado, independentemente da distância. Atividades de auditoria interativa envolvem a interação entre o pessoal do auditado e a equipe auditoria. Atividades de auditoria não interativa não envolvem interação humana com pessoas que representam o auditado, mas envolvem interação com o equipamento, facilities e documentação.		

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

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.

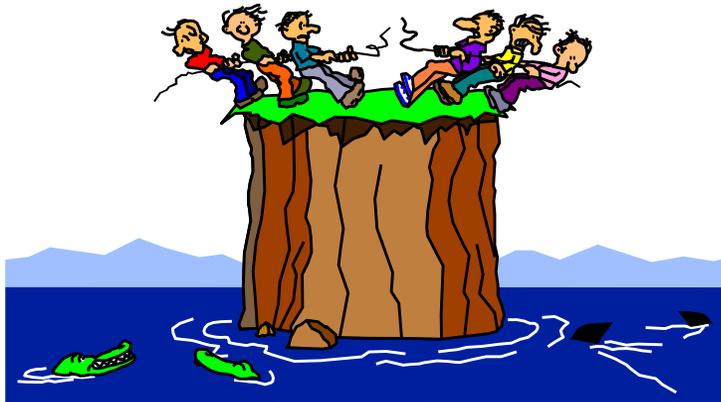
Se informação documentada adequada não puder ser fornecida no período de tempo dado no plano de auditoria, convém que o líder da equipe de auditoria informe à pessoa que gerencia o programa de auditoria e ao auditado. Dependendo dos objetivos e do escopo da auditoria, convém que uma decisão seja tomada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

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.7 Coletando e verificando informação



Convém que, durante a auditoria, informação pertinente aos objetivos, escopo e critérios de auditoria, incluindo informação relativa às interfaces entre funções, atividades e processos, seja coletada por meio de amostragem apropriada e convém que seja verificada, até onde praticável.



Convém que somente informação que possa estar sujeita a algum grau de verificação seja aceita como evidência de auditoria. Onde o grau de verificação for baixo, convém que o auditor use seu julgamento profissional para determinar o grau de confiança que pode ser depositado nela como evidência. Convém que a evidência de auditoria que leve a constatações de auditoria seja registrada. Se, durante a coleta de evidência objetiva, a equipe de auditoria tomar ciência de quaisquer circunstâncias novas ou modificadas, ou riscos ou oportunidades, convém que eles sejam convenientemente abordados pela equipe.

A Figura 2 fornece uma visão geral de um processo típico, desde coletar informação até alcançar as conclusões da auditoria.

Métodos para coletar informação incluem o, mas não estão limitados ao, seguinte:

- entrevistas;
- observações;
- análise crítica de informação documentada.

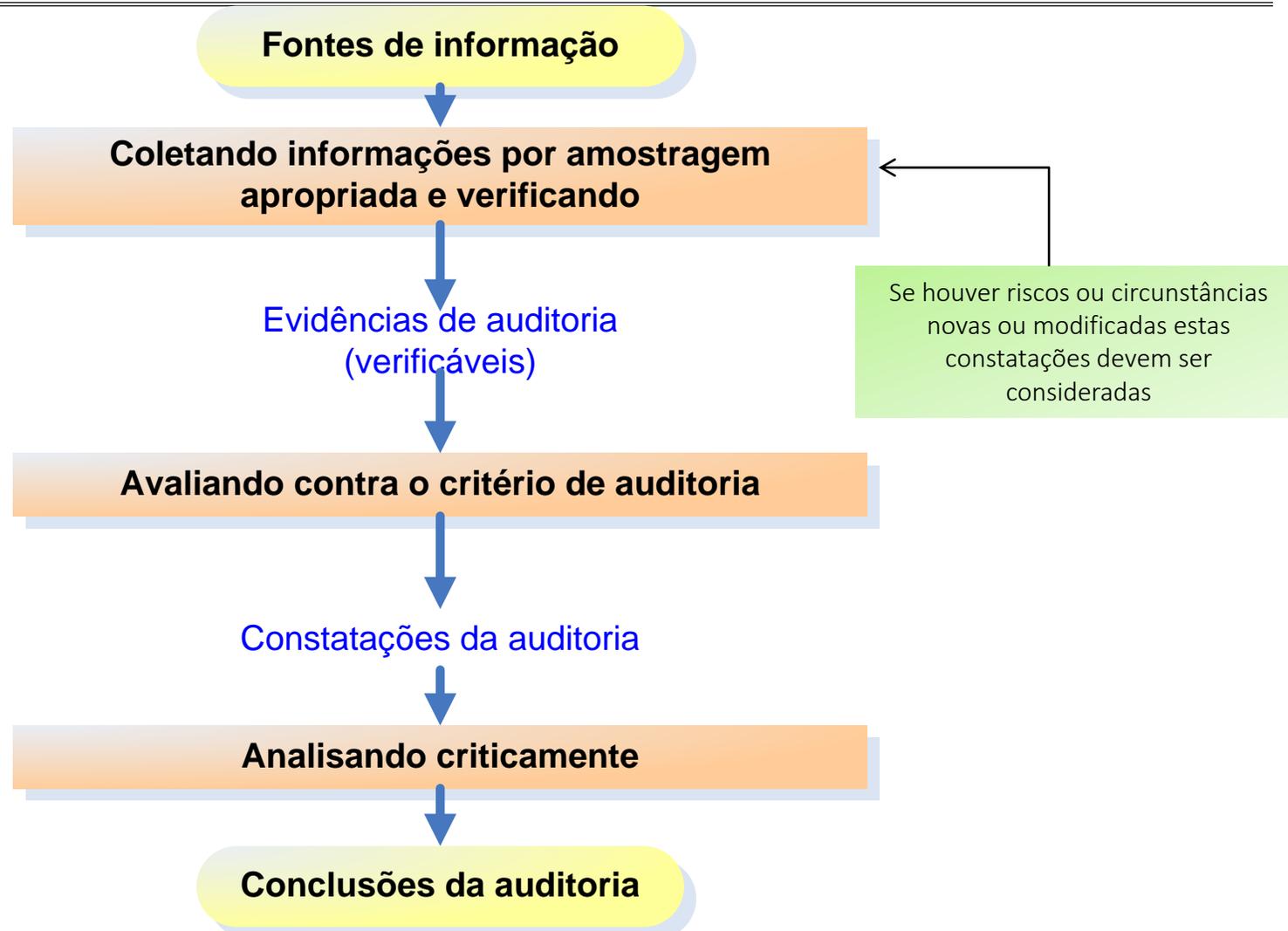
6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.7 Coletando e verificando informações



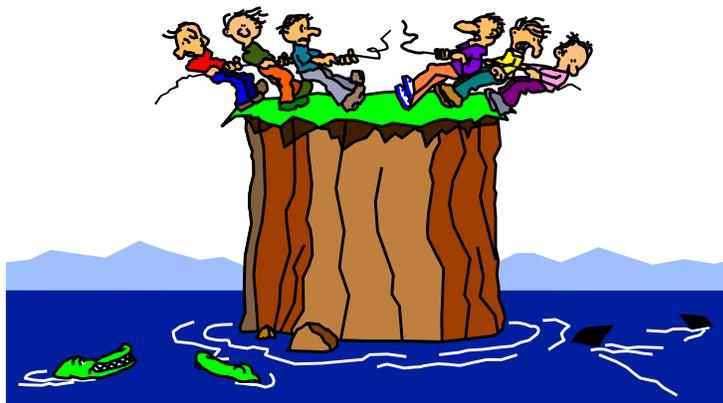
Figura 2

Visão geral do processo de auditoria da coleta de informações até as conclusões



6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.8 Gerando constatações da auditoria



Convém que a evidência de auditoria seja avaliada em relação aos critérios de auditoria para determinar as constatações de auditoria. As constatações de auditoria podem indicar conformidade ou não conformidade com os critérios de auditoria. Quando especificado pelo plano de auditoria, convém que as constatações de auditoria individual incluam conformidade e boas práticas junto com suas evidências de apoio, oportunidades para melhoria e quaisquer recomendações para o auditado.

Convém que não conformidades e evidências de auditoria que as apoiam sejam registradas.

Não conformidades podem ser classificadas dependendo do contexto da organização e de seus riscos. Esta classificação pode ser quantitativa (por exemplo, de 1 a 5) e qualitativa (por exemplo, menor e maior). Convém que elas sejam analisadas criticamente com o auditado para obter reconhecimento de que a evidência de auditoria é exata, e que as não conformidades são entendidas. Convém que todo o empenho seja feito para resolver quaisquer opiniões divergentes relativas às evidências ou constatações de auditoria. Convém que questões não resolvidas sejam registradas no relatório de auditoria.

Convém que a equipe de auditoria se reúna como necessário para analisar criticamente as constatações de auditoria em estágios apropriados durante a auditoria.

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.9 Determinando as conclusões da auditoria

6.4.9.1 Preparação para a reunião de encerramento

Convém que a equipe de auditoria conferencie antes da reunião de encerramento 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.

6.4.9.2 Conteúdo de conclusões de auditoria

Convém que as conclusões de auditoria abordem questões como as seguintes:

- 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.

Se especificado pelo plano de auditoria, conclusões de auditoria podem levar a recomendações para melhoria, ou a futuras atividades de auditoria.

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.10 Conduzindo a reunião de encerramento



Convém que seja realizada uma reunião de encerramento para apresentar as constatações e conclusões de auditoria.

Convém que a reunião de encerramento seja presidida pelo líder da equipe de auditoria, com a participação da direção do auditado, e inclua, como aplicável:

- aqueles responsáveis pelas funções ou processos que foram auditados;
- cliente de auditoria;
- outros membros da equipe de auditoria;
- outras partes interessadas pertinentes, como determinado pelo cliente da auditoria e/ou pelo auditado.



Se aplicável, convém que o líder da equipe de auditoria alerte ao auditado sobre situações encontradas durante a auditoria que possam diminuir a confiança que pode ser depositada nas conclusões de auditoria. Se for especificado no sistema de gestão ou por acordo com o cliente de auditoria, convém que os participantes acordem o período de tempo para um plano de ação abordar constatações de auditoria.

Convém que o grau de detalhe leve em conta a eficácia do sistema de gestão em alcançar os objetivos do auditado, incluindo consideração de seu contexto e riscos e oportunidades.

Convém que também seja levada em consideração durante a reunião de encerramento a familiaridade do auditado com o processo de auditoria, para assegurar que o nível correto de detalhe seja fornecido aos participantes.

Para algumas situações de auditoria, a reunião pode ser formal e convém que atas, incluindo registros de presença, sejam conservadas. Em outras situações, por exemplo, auditorias internas, a reunião de encerramento pode ser menos formal e consistir apenas em comunicar as constatações de auditoria e as conclusões de auditoria.

6.4 Conduzindo as atividades da auditoria

6.4.10 Conduzindo a reunião de encerramento

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).

Convém que quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões de auditoria entre a equipe de auditoria e o auditado sejam discutidas e, se possível, resolvidas. Se não resolvidas, convém que isso seja registrado.

Se especificado pelos objetivos da auditoria, recomendações de oportunidades para melhorias podem ser apresentadas. Convém que seja enfatizado que as recomendações não são restritivas.

6.5 Preparando e distribuindo o relatório da auditoria

6.5.1 Preparando o relatório da 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.

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.



6.5 Preparando e distribuindo o relatório da auditoria

6.5.2 Distribuindo o relatório da auditoria

Convém que o relatório de auditoria seja emitido em um período de tempo acordado. Se ele estiver atrasado, convém que as razões sejam comunicadas ao auditado e à pessoa que gerencia o programa de auditoria.

Convém que o relatório de auditoria seja datado, analisado criticamente e aceito, conforme apropriado, de acordo com o programa de auditoria. Convém que o relatório de auditoria seja então distribuído às partes interessadas pertinentes especificadas no programa de auditoria ou plano de auditoria.

Ao distribuir o relatório de auditoria, convém que medidas apropriadas para assegurar a confidencialidade sejam consideradas.



6.6 Concluindo a auditoria



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 pessoa que gerencia 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 apreendidas da auditoria podem identificar riscos e oportunidades para o programa de auditoria e o auditado.





6.7 Conduzindo acompanhamento da auditoria

O resultado da auditoria pode, dependendo dos objetivos da auditoria, indicar a necessidade para correções ou para ações corretivas ou oportunidades para melhoria. Tais ações são usualmente decididas e realizadas pelo auditado em um período de tempo acordado. Conforme apropriado, convém que o auditado mantenha a pessoa que gerencia o programa de auditoria e/ou a equipe de auditoria informadas da situação destas ações.

Convém que a conclusão e a eficácia destas ações sejam verificadas. Esta verificação pode ser parte de uma auditoria subsequente. Convém que os resultados sejam relatados à pessoa que gerencia o programa de auditoria e relatados ao cliente de auditoria para análise crítica pela direção.

**SOLICITAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA**

DATA	Nº
10/01/2019	39

AÇÃO	CORRETIVA		
FONTE	Auditoria de Certificação	STATUS	Implementação
ASSUNTO	Análise de Dados	PROXIMA ATIVIDADE	15/01/2019

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA - PREENCHIDO PELO SOLICITANTE

Não foi apresentada análise de dados de fornecedores e análise de dados sobre conformidades e não conformidades dos produtos e serviços.

EMISSOR	Paulo	DEPTO	Gestão Qualidade	DATA	10/01/2019
----------------	-------	--------------	------------------	-------------	------------

PREENCHIDO PELO RESPONSÁVEL DA INVESTIGAÇÃO

PREENCHIDO POR	Paulo	DEPTO	Qualidade	DATA	10/01/2019
-----------------------	-------	--------------	-----------	-------------	------------

ANÁLISE DAS CAUSAS

Os dados que a empresa possui dos fornecedores não estão confiáveis, apresentando divergências entre os relatórios. A avaliação desses resultados não foi considerada na análise crítica do SGQ.

CORREÇÃO (CORREÇÃO IMEDIATA DO PROBLEMA)

Nº	AÇÃO	RESP.	PRAZO
	NA		

AÇÃO CORRETIVA (AÇÃO A SER ADOTADA PARA EVITAR A REINCIDÊNCIA)

Nº	AÇÃO	RESP.	PRAZO
1	Revisar os relatório de produtos reprovados por fornecedor	Miguel	10/02/2019
2	Elaborar os relatórios sobre Serviço Não Conforme na Assistência Técnica	Miguel	15/02/2019
3	Analisar os dados sobre fornecedores e do desempenho dos processos.	Miguel	20/02/2019

PREENCHIDO PELO DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE**VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DA AÇÃO TOMADA**

VERIFICADO POR		DEPTO		DATA	
-----------------------	--	--------------	--	-------------	--

OBSERVAÇÕES

Exemplo de ações corretivas