

As auditorias na avaliação da conformidade

Armando Lopes
Diretor de Certificação



1. Introdução

A avaliação da conformidade inclui ensaios, inspeção e diversas formas de certificação e serve para avaliar que os requisitos especificados são atingidos.

As auditorias podem ser de 1ª, 2ª ou 3ª parte, no caso de serem, respetivamente, auditorias internas, realizadas a pedido de utilizadores (auditorias a fornecedores) ou realizadas por Organismos de Certificação no âmbito de um processo de certificação.

Em geral, estas auditorias avaliam se os processos implementados por uma Organização estão em conformidade com os requisitos estabelecidos por um determinado referencial normativo.

A amplitude dos requisitos normativos é variável (pode ser maior ou menor), mas em todos os casos é necessário avaliar sempre se as atividades desenvolvidas pela entidade auditada são realizadas com a competência adequada.

Na verdade, não existe avaliação da conformidade face a requisitos especificados sem avaliação da competência. E vice-versa.

As atividades realizadas pelos Organismos de Acreditação pretendem avaliar a competência dos Organismos de Certificação. Contudo, uma vez que os Organismos de Certificação devem cumprir com os requisitos de uma norma para obterem o reconhecimento da sua competência (acreditação), significa que o resultado (positivo) da avaliação é demonstrado através de uma declaração de conformidade emitida pelo Organismo de Acreditação.

As técnicas usadas incluem diversos métodos, incluindo avaliações no local (*on-site assessments*).

Apesar da diferença na terminologia, estas avaliações seguem os princípios e as boas-práticas de uma auditoria.

Por isso, quando nos referirmos no texto a "auditoria" estamos a considerar também "avaliação", e pela mesma lógica, quando falamos de "auditores" estamos a incluir também "avaliadores".

2. Identificação e redação de não-conformidades

Os processos de realização de uma auditoria estão definidos em diversos documentos normativos, e não só, complementados com diversas orientações particulares definidas pelos Organismos que as realizam.

O processo de realização de uma auditoria tem evoluído ao longo dos anos, acompanhando o processo de revisão das normas, que são cada vez mais menos prescritivas, e o desenvolvimento do conhecimento organizacional existente nas entidades auditadas (ou avaliadas).

O que uma Organização espera hoje obter como resultado de uma auditoria, em particular numa auditoria de 3ª parte, mas também nas restantes, é valor que possa acrescentar aos seus processos implementados. A maturidade de muitas Organizações não está disponível para receber da parte dos auditores registos de não-conformidades relacionadas com casos isolados (*single cases*), que podem ser resolvidos de imediato sem necessidade de implementação de nenhuma ação corretiva, ou exigências de documentação adicional, para além da que é determinada pelos requisitos normativos, e sem relevância para a realização dos processos.

Na verdade, é importante treinar e sensibilizar os auditores para um processo de auditar (avaliar) dirigido aos interesses das Organizações, sem comprometer o resultado da avaliação da conformidade. Todos temos consciência que não se audita (avalia) hoje como se auditava (avaliava) nos anos 1990 e início dos anos 2000.

Em geral existem duas diferentes abordagens na realização das auditorias:

- procurar por situações que estão erradas ou não-conformes (ir à procura da não-conformidade);
- verificar se os processos estão conformes e cumprem com os requisitos (ir à procura da conformidade).

A segunda abordagem é certamente a mais eficiente, mas também provou ser a mais eficaz.

Um auditor que transmita à Organização auditada a percepção de que está à procura da não-conformidade provoca, na maioria dos seus interlocutores, comportamentos defensivos, que podem resultar em ansiedade, irritação, disputas, relutância, reserva, intranquilidade, etc. Neste contexto, dificilmente a auditoria poderá acrescentar valor para a Organização. Em alguns casos, transmite para os auditados uma percepção de insegurança e algum desconhecimento do auditor relativamente às atividades e processos que pretende auditar.

Pelo contrário, se o auditor conseguir transmitir uma sensação de procura a conformidade, valorizando os aspetos positivos da Organização, de certeza que terá nos seus interlocutores um ambiente de abertura, descontração, cooperação, simpatia e empatia. Neste contexto, poderá ser muito mais fácil identificar as situações não-conformes, porque são percebidas e aceites pela entidade auditada, pelo que acrescentam valor.

Cada auditor deve estar consciente que a avaliação do seu trabalho não é medida pelo número de não-conformidades que escreveu.

Os auditores devem evitar concentrarem-se em requisitos específicos e compartimentados. É desejável que orientem o seu juízo profissional para determinar se a intenção e o objetivo pretendido pela cláusula da norma foi ou não cumprido. Durante a auditoria deverão concentrarem-se no resultado pretendido do sistema a auditar. A ausência de alguma documentação não requerida pela norma pode ser importante numa Organização com atividades de risco elevado ou complexa, mas não ser significativa noutras organizações.

A identificação e redação de uma não-conformidade, que como sabemos é o não cumprimento de um requisito, é a parte mais sensível e relevante de uma auditoria.

Por isso, é importante discutir como identificar uma não-conformidade e, depois, como escrever uma não-conformidade.

Só a informação que é verificável pode ser considerada como evidência. Se a presença de uma não-conformidade não é óbvia, então o mais provável é que não seja mesmo uma não-conformidade. Em muitos casos, a comunicação deficiente com o auditado pode levar a que se assuma que determinada situação é uma não-conformidade e pode enviesar o resultado da auditoria.

O auditor deve saber ouvir e não fazer juízos de valor nem ter estados de alma. O auditor não pode falar mais do que os auditados.

As constatações da auditoria devem ser identificadas como não-conformidade se existir evidência objetiva que uma pessoa, um processo ou produto falha o cumprimento de um requisito.

Uma não-conformidade pode existir se, entre outros aspetos:

- o processo é complexo e difícil de entender;
- o processo definido é demasiado longo;
- existem fluxogramas que quase necessitam de outro fluxograma para serem percebidos;
- verifica que há falta de disciplina interna em cumprir o processo;
- os recursos são insuficientes;
- os dados recolhidos são inconsistentes pelo que resultam numa análise deficiente;

- a informação obtida através do tratamento de dados é incoerente;
- não existe evidência de melhoria.

Uma das maiores fragilidades de alguns relatórios são as não-conformidades redigidas de forma insuficiente e pouco objetiva.

Encontram-se vários exemplos de algumas não-conformidades que podemos designar como frágeis:

- redigidas de forma a não serem entendidas pela entidade auditada e pelo Organismo, após a entrega do relatório e sua revisão;
- redigidas para um incidente específico, não associadas a um problema sistemático e sem relevância para o processo auditado;
- assumirem que a falha de uma situação implica que casos similares também falharam;
- não estarem diretamente associadas ao requisito em causa (se o auditor tem dúvidas ou não consegue identificar o requisito que falhou, provavelmente não é uma não-conformidade);
- não suportadas na (e sem identificar a) evidência objetiva.

Uma não-conformidade bem elaborada ajuda a Organização a identificar e eliminar as causas de problemas dispendiosos que podem estar ocultos ou negligenciados e acrescenta valor.

Quando o auditor redigir uma não-conformidade deve fazê-lo de forma clara, sintética e objetiva; caso contrário, torna-se muito fácil a entidade auditada interpretar mal o problema e conduzir a sua investigação numa direção errada.

Muitas vezes é desperdiçado tempo e dinheiro pelas Organizações para darem resposta a não-conformidades redigidas de forma incorreta ou mal identificadas.

Redigir uma não-conformidade pode ser simples:

- é necessário existir um requisito (o que deve ser feito ou o que deve acontecer);
- é necessário existir a evidência do não cumprimento do requisito (o que não foi feito ou o que não aconteceu).

É útil não associar uma não-conformidade diretamente a uma pessoa ou função, mas sim ao sistema. Sempre que possível, o auditor pode juntar várias não-conformidades relacionadas com o mesmo requisito numa única não-conformidade, uma vez que facilita à entidade auditada a determinação das causas e, com isso, promover uma ação corretiva efetiva.

Antes de redigir uma não-conformidade o auditor deverá verificar as evidências:

- selecionando o requisito que acha que não está a ser cumprido;
- confirmando se as evidências suportam a natureza da não-conformidade.

Se não, então o requisito pode estar errado, ou pode não existir nenhuma não-conformidade.

Deve questionar sempre se é provável que a ação corretiva para essa não-conformidade vai resolver um problema existente e/ou acrescentar valor à Organização.

Se concluir que não, deverá reconsiderar redigir a não-conformidade.

Em alguns casos, durante a reunião final de uma auditoria, a entidade auditada evidencia que uma não-conformidade foi, de imediato, corrigida. Nestas circunstâncias, o auditor deve mantê-la no relatório da auditoria, uma vez que a Organização deve ainda promover a análise de causas e definir a ação corretiva.

O auditor deve ter a capacidade de explicar aos auditados que corrigir uma não-conformidade é diferente de investigar as causas e definir e implementar uma ação corretiva.

No entanto, o auditor não se deve sentir constrangido em rever a redação de uma não-conformidade, caso verifique que a sua descrição não está suficientemente clara para os auditados.

Quando as auditorias estão a ser realizadas em nome de Organismos de Certificação ou de Acreditação, é razoável esperar que as ações corretivas apresentadas sejam revistas e avaliadas pelos auditores que realizaram a auditoria.

Nestes casos, os auditores devem perceber que:

- uma decisão rápida sobre um processo é importante para os clientes da certificação ou acreditação;
- o parecer dos auditores é uma informação fundamental para a tomada de decisão, pelo que a sua emissão deve seguir e estar em concordância com as regras definidas por cada Organismo;

- todas as respostas e evidências enviadas pela entidade auditada devem ser analisadas de forma criteriosa, de modo a fundamentarem o seu parecer;
- o atraso no envio de um parecer, ou o seu envio mal formulado, provoca constrangimentos e atrasos no processo de decisão dos Organismos, afetando diretamente a entidade auditada.

3. Identificação e redação de outras constatações

Em particular para as auditorias realizadas pelos Organismos de Certificação que realizam a certificação de sistemas de gestão, a norma que devem cumprir para efeitos de obterem a sua acreditação, tem como princípio que a realização da sua atividade (onde se incluem as auditorias) tenha em conta a abordagem baseada no risco.

Desta forma, o relatório da auditoria, entre outros aspetos, deve fornecer informação sobre quaisquer assuntos significativos com impacto no programa da auditoria e sobre qualquer assunto não resolvido, se identificado.

Estas constatações podem ter designações diversas, entre elas podem ser designadas por áreas de preocupação, que no essencial podem ser áreas, processos ou atividades abrangidas pelo sistema de gestão que necessitam de uma maior atenção e/ou de ações desenvolvidas no curto prazo, com vista a prevenir situações de não cumprimento com os requisitos requeridos.

Podem ser referidos, sem sermos exaustivos, diversos exemplos:

- ações corretivas, ainda que bem definidas, mas não totalmente implementadas, na sequência de não-conformidades identificadas pela própria Organização;
- departamentos com limitações de pessoal, podendo não estar assegurada a substituição efetiva e imediata de alguém, em caso da sua ausência temporária ou prolongada;
- limitações físicas de espaço em áreas sensíveis, podendo causar riscos para os produtos ou para os processos;
- incumprimento de requisitos legais por responsabilidade direta das entidades oficiais, tendo a entidade auditada evidenciado que efetuou as diligências adequadas no sentido do seu cumprimento;
- ações planeadas, mas ainda em fase de conclusão.

Caso os auditores identifiquem situações que podem ser enquadradas nesta definição, devem ter sempre em consideração que uma área de preocupação não é uma não-conformidade menor, pelo que, na sua redação, não devem existir expressões como “a empresa deve...”, “não existe...”, “não foi evidenciado...”, “a entidade não cumpre...”, etc.

Quer para os organismos de certificação, quer para os organismos de acreditação, é exetável que os auditores possam identificar oportunidades de melhoria, durante as auditorias que realizam.

Uma oportunidade de melhoria pode ser definida como uma constatação que não coloca em causa o cumprimento de um requisito especificado (na norma, estatutário ou regulamentar, ou subscrito pela Organização), nem a eficácia do sistema de gestão, mas cuja resolução pode contribuir para a melhoria do seu desempenho.

É desejável que os auditores, ao redigirem uma oportunidade de melhoria, tenham em consideração o contexto, as atividades e os objetivos da Organização e, na sua redação, deixarem explícito porque entendem que essa oportunidade de melhoria pode melhorar o desempenho do sistema de gestão implementado.

Não vale a pena redigir oportunidades de melhoria que podem ser úteis ou dimensionadas para outra Organização que não a que está a ser auditada, mesmo com atividades similares; ou que a própria entidade auditada entende que não tem condições para implementar (por falta de recursos financeiros ou de competências internas, por exemplo). O que pode ser útil para uma Organização pode não ter aplicação noutra.

Muito importante é que os auditores percebam os limites da redação das oportunidades de melhoria, na forma como as escrevem, para evitarem correr o risco de estar a ser percebida uma solução.

4. Conclusões

As auditorias nos processos de avaliação da conformidade são uma das ferramentas fundamentais para obter, da parte das entidades auditadas, a confiança no desempenho dos seus processos, na disponibilidade dos recursos e na demonstração da competência por parte das pessoas envolvidas.

As entidades auditadas (empresas, administração pública, fabricantes, Organismos de Certificação, etc.)

têm evoluído no sentido de obterem os mais avançados níveis de conhecimento, nomeadamente e onde aplicável, no domínio tecnológico, nos processos de inovação, na otimização de realização dos processos, no desempenho individual, na capacidade de resposta às necessidades dos seus clientes, nos projetos de melhoria, no entendimento das normas e dos requisitos.

Cada vez mais estas Organizações pretendem receber auditores que acompanhem a evolução do seu nível de conhecimento, que percebam o contexto em que elas estão inseridas, que entendam a envolvente do seu mercado concorrencial, que dominem os requisitos relativos ao cumprimento legal da atividade e que estejam atualizados face ao desenvolvimento tecnológico.

Os auditores cujas organizações auditadas ficam, no final da auditoria, com a perceção de que eles não perceberam a essência das suas atividades, que não refletiram o conhecimento existente da entidade auditada no resultado da sua avaliação (o relatório da auditoria) ou que se preocuparam em avaliar a conformidade através do detalhe e não do sistema como um todo (olharam para a árvore, mas esqueceram a floresta), não estão capazes de oferecerem avaliações de valor acrescentado.

Armando Lopes

2022-07-25