

Prezado(a) estudante,

Realizamos uma conferência em nosso material para o CNU - Concurso Nacional Unificado - Bloco 9 - Intermediário – Regulação. Tomamos ciência que na disciplina de Regulação e Agências Reguladoras, havia um item em desconformidade. Desse modo, foram realizadas correções necessárias no material.

Página 329

ONDE SE LÊ:

A auditoria da qualidade é um instrumento de verificação e avaliação sistemática, independente e documentada, cuja finalidade é examinar se as atividades relacionadas à qualidade estão sendo executadas conforme os requisitos planejados.

Pode ser interna (realizada pela própria organização) ou externa (conduzida por entidades certificadoras ou clientes).

Durante uma auditoria, são avaliados aspectos como conformidade com procedimentos internos, aderência às normas técnicas, eficiência dos controles operacionais e eficácia dos processos de garantia da qualidade.

As auditorias não se limitam a identificar falhas; elas também fornecem subsídios para a correção de problemas e impulsionam melhorias contínuas.

Além de promover o alinhamento com boas práticas e legislações, as auditorias da qualidade contribuem para reforçar a cultura organizacional orientada à excelência, gerando credibilidade junto a clientes, parceiros e órgãos reguladores.

LEIA-SE

A auditoria de qualidade constitui uma ferramenta estratégica e sistemática empregada para verificar, avaliar e melhorar os processos relacionados à qualidade dentro de uma organização.

Dentro desse contexto, sua principal finalidade é assegurar que os processos, produtos e sistemas estejam em conformidade com os requisitos previamente estabelecidos, sejam eles normativos, contratuais ou internos da organização.

Além disso, a auditoria de qualidade desempenha um papel essencial na identificação de não conformidades, prevenção de falhas e promoção da melhoria contínua.

CONCEITO DE AUDITORIA DE QUALIDADE

Auditoria de qualidade é uma avaliação planejada, documentada e independente que busca aferir o grau de conformidade de um processo, sistema ou produto com requisitos definidos.

Essa avaliação pode ser conduzida internamente, por pessoal da própria organização, ou externamente, por entidades independentes ou por clientes.

O foco da auditoria não é apontar culpados, mas sim verificar se os processos estão sendo executados conforme o planejado e se há oportunidades de aperfeiçoamento.

A realização da auditoria ocorre com base em critérios objetivos, incluindo normas técnicas, procedimentos internos, especificações contratuais e requisitos legais.

O processo geralmente segue etapas bem definidas, como o planejamento, a execução, o registro das constatações e o acompanhamento das ações corretivas.

CLASSIFICAÇÕES DAS AUDITORIAS DE QUALIDADE

As auditorias da qualidade são instrumentos formais e sistemáticos utilizados para avaliar se os processos, produtos ou sistemas de uma organização estão em conformidade com critérios previamente estabelecidos. Esses critérios podem ser normas técnicas, requisitos contratuais, políticas internas ou leis aplicáveis.

A classificação das auditorias se dá, principalmente, a partir de três critérios: origem, finalidade e escopo, os quais veremos mais detalhadamente a seguir.

Auditoria Interna (ou de Primeira Parte)

A auditoria interna é conduzida **dentro da própria organização**, com o objetivo de verificar se os processos, produtos ou serviços estão sendo executados conforme o planejado e em conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade (SGQ).

Embora os auditores sejam integrantes da empresa, é exigido que atuem com independência e imparcialidade, ou seja, não devem auditar processos nos quais tenham responsabilidade direta.

Esse tipo de auditoria é fundamental para a **autogestão** da organização. Ela permite uma verificação preventiva, auxiliando na detecção precoce de falhas e pontos críticos.

A ISO 9001, por exemplo, determina que as organizações realizem auditorias internas periódicas para monitorar a eficácia do SGQ, sendo esse um dos pilares do ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Verificar, Agir).

Auditoria Externa (ou de Segunda e Terceira Parte)

A auditoria externa é realizada por agentes **fora da estrutura organizacional auditada**, podendo ser classificada em:

- **Auditoria de Segunda Parte**

É realizada por clientes, contratantes ou partes interessadas, com o propósito de verificar se seus fornecedores cumprem os requisitos especificados em contratos, regulamentos ou padrões de qualidade.

Essas auditorias são importantes para garantir a confiabilidade da cadeia de suprimentos e reduzir riscos de não conformidade que possam comprometer os produtos ou serviços entregues ao consumidor final.

- **Auditoria de Terceira Parte**

Trata-se de uma auditoria executada por organismos independentes e credenciados, como certificadoras ou entidades acreditadas. Seu objetivo é verificar a conformidade com uma norma técnica específica, como a ISO 9001, ISO 14001 ou outras, visando à obtenção de certificação ou acreditação formal.

Esse tipo de auditoria reforça a credibilidade da organização perante o mercado, já que demonstra seu comprometimento com padrões reconhecidos internacionalmente.

A imparcialidade da auditoria de terceira parte é um de seus maiores diferenciais, pois assegura que a certificação foi concedida com base em critérios técnicos objetivos, sem influência de interesses comerciais ou institucionais da empresa auditada.

Auditoria quanto ao Escopo: Sistema, Processo e Produto

As auditorias também são classificadas de acordo com o **escopo da verificação**, ou seja, conforme o objeto auditado.

- **Auditoria de Sistema**

Avalia o sistema de gestão da qualidade como um todo, verificando se os diversos elementos do SGQ (políticas, procedimentos, controles, responsabilidades, recursos, etc.) estão implementados de forma integrada, coerente e eficaz. Busca identificar se há alinhamento entre os objetivos estratégicos da empresa e a aplicação prática do SGQ.

Essa auditoria é abrangente e exige análise documental, entrevistas, observação em campo e revisão de registros. Seu propósito é verificar a eficácia sistêmica, não apenas a conformidade pontual.

- **Auditoria de Processo**

Foca em um **processo específico** dentro da organização, como o processo de compras, produção, atendimento ao cliente, entre outros. Avalia a eficiência operacional, o cumprimento dos procedimentos e o controle das atividades envolvidas.

Nesse tipo de auditoria, o auditor acompanha o fluxo do processo “de ponta a ponta”, analisando entradas, transformações e saídas, bem como a interação com outros processos. É indicada quando há indícios de falhas, retrabalho, reclamações recorrentes ou necessidade de melhoria contínua em setores específicos.

- **Auditoria de Produto**

Verifica se um produto ou serviço específico está em conformidade com os requisitos técnicos, legais e contratuais aplicáveis. Avalia aspectos como especificações físicas, desempenho funcional, rotulagem, embalagem, condições de armazenamento e transporte, entre outros.

Esse tipo de auditoria é comum em setores como o alimentício, farmacêutico, automobilístico e construção civil, onde a conformidade do produto final impacta diretamente a saúde, a segurança ou a satisfação do consumidor.

IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE QUALIDADE NA GARANTIA E NO CONTROLE DA QUALIDADE

A auditoria de qualidade é uma das principais ferramentas utilizadas no controle e na garantia da qualidade. O controle da qualidade se refere ao conjunto de técnicas e atividades operacionais voltadas para o cumprimento dos requisitos de qualidade.

Já a garantia da qualidade envolve ações mais amplas, com foco em proporcionar confiança tanto para os gestores quanto para os clientes de que os produtos ou serviços irão atender às expectativas.

Ao realizar auditorias de forma periódica e sistemática, a organização consegue manter sob vigilância os processos e assegurar que eventuais falhas sejam detectadas em tempo hábil.

Além disso, as auditorias fornecem dados confiáveis para a tomada de decisões, auxiliando na priorização de investimentos e no redesenho de processos.

Outro ponto importante é que, ao verificar o cumprimento de requisitos normativos, como os definidos pelas normas ISO, a auditoria de qualidade fortalece a governança corporativa, contribui para o cumprimento de legislações e regulações setoriais e promove uma cultura organizacional voltada à melhoria contínua.

Etapas da Auditoria de Qualidade

O processo de auditoria de qualidade segue uma metodologia estruturada, geralmente composta por cinco fases: planejamento, execução, elaboração do relatório, análise das causas das não conformidades e verificação das ações corretivas.

Planejamento da Auditoria

O planejamento da auditoria é a fase inicial e estratégica do processo. Seu objetivo é garantir que todas as ações de auditoria sejam realizadas de forma organizada, eficiente e dentro dos critérios estabelecidos.

Nessa etapa, são realizadas diversas definições fundamentais que orientarão a execução da auditoria e assegurarão a confiabilidade dos seus resultados.

Elementos centrais do planejamento:

- **Definição do escopo da auditoria:** delimita claramente o que será auditado, como áreas, setores, processos, unidades organizacionais ou produtos. O escopo pode ser restrito (focado em um único processo) ou amplo (abrangendo toda a organização).
- **Estabelecimento dos objetivos da auditoria:** os objetivos definem o que se deseja alcançar, como verificar a conformidade com uma norma, avaliar a eficácia de um processo, identificar riscos operacionais, entre outros.
- **Determinação dos critérios de auditoria:** são os referenciais normativos, regulatórios, contratuais ou internos que serão utilizados como base de comparação. Exemplos: ISO 9001, manuais da qualidade, instruções de trabalho, leis, portarias etc.
- **Formação da equipe auditora:** envolve a seleção de profissionais com qualificação adequada e independência em relação às atividades auditadas. Em

auditorias internas, é crucial que os auditores não tenham vínculos com os setores que auditarão.

- **Elaboração do plano de auditoria:** documento que organiza cronogramas, distribuição de tarefas, locais de realização, processos a serem auditados, horários, contatos e recursos logísticos. Deve ser enviado previamente à área auditada para ciência e preparo.
- **Reunião de abertura** (em auditorias maiores): realizada antes do início da execução, tem como finalidade apresentar os objetivos da auditoria, esclarecer o plano e alinhar expectativas entre auditores e auditados.

Execução da Auditoria (ou Coleta de Evidências)

A execução é a fase prática da auditoria, na qual os auditores interagem com os processos, pessoas e documentos da organização com o objetivo de verificar se as atividades estão sendo realizadas em conformidade com os critérios estabelecidos. Essa fase deve ser conduzida de forma sistemática, objetiva e imparcial.

Principais atividades:

- **Entrevistas com colaboradores:** os auditores conversam com os profissionais responsáveis pelas atividades para entender como os processos são conduzidos na prática, identificar desvios e confirmar o conhecimento dos procedimentos aplicáveis.
- **Observações diretas:** consistem em acompanhar rotinas operacionais, desde a execução até os controles realizados, identificando práticas que confirmam ou contradizem os documentos e registros formais.
- **Análise documental e de registros:** nesta etapa são examinados documentos como políticas da qualidade, procedimentos operacionais padrão (POPs), instruções de trabalho, registros de produção, controles de qualidade, relatórios de não conformidade, entre outros.
- **Coleta de evidências objetivas:** toda constatação deve ser fundamentada em **evidência verificável, rastreável e suficiente**. As evidências podem ser físicas (ex. etiquetas, produtos), documentais (registros), ou baseadas em observação ou depoimento, desde que devidamente registradas.

Durante essa fase, os auditores registram as conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria, que servirão de base para a etapa seguinte.

A imparcialidade e o respeito são princípios fundamentais nesta etapa, de modo que a auditoria deve ser vista como um instrumento de melhoria, e não de punição.

Elaboração e Apresentação do Relatório

Após a coleta das evidências, os auditores passam à etapa de sistematização e formalização dos achados, elaborando o relatório de auditoria.

Esse documento representa o registro oficial da auditoria, sendo essencial para subsidiar decisões, planejar ações corretivas e promover melhorias no sistema de gestão.

Veja a seguir os componentes típicos do relatório de auditoria:

- **Identificação da auditoria:** inclui data, local, escopo, critérios, objetivos, auditores e auditados.
- **Sumário executivo:** apresenta uma visão geral dos resultados, com destaques para pontos críticos, número de não conformidades e aspectos positivos observados.
- **Descrição das não conformidades:** cada não conformidade deve ser descrita de forma clara e objetiva, contendo: a descrição do desvio observado; o requisito infringido (com citação do critério); a evidência que comprova o desvio; o local ou processo onde a falha foi verificada.
- **Conformidades e boas práticas:** aspectos que demonstram aderência aos requisitos e excelência na execução dos processos também devem ser valorizados.
- **Oportunidades de melhoria:** pontos que, embora não representem não conformidades, podem ser aprimorados para elevar a eficiência ou a conformidade futura.
- **Conclusão da auditoria:** avaliação geral sobre a eficácia do sistema auditado, indicando se houve conformidade ou necessidade de ações corretivas significativas.

Análise das Causas das Não Conformidades

A simples identificação de uma não conformidade durante a auditoria não é suficiente para garantir a correção do problema. É preciso compreender por que ele ocorreu.

A análise das causas busca descobrir a origem raiz do desvio, ou seja, o fator primário que desencadeou a falha observada, indo além dos sintomas aparentes.

Neste sentido, tem por finalidade:

- Eliminar a causa, e não apenas o efeito;
- Evitar recorrência, promovendo a prevenção;
- Compreender vulnerabilidades sistêmicas que podem estar ocultas.

Assim, a análise de causa evita ações corretivas superficiais, focadas apenas em apagar incêndios. Ao atacar a raiz do problema, a organização reduz retrabalho, custos operacionais e melhora sua confiabilidade interna e externa.

Ações Corretivas e Verificação de Efetividade

Após identificar a causa da não conformidade, é necessário agir diretamente sobre ela. Isso é feito por meio das ações corretivas, seguidas por uma etapa de verificação de eficácia, que garante que a solução implementada foi realmente efetiva.

Ações corretivas

São medidas implementadas para **eliminar as causas** identificadas. Diferenciam-se de **ações imediatas (ou contenção)**, que apenas mitigam os efeitos temporariamente. As ações corretivas devem ser:

- Objetivas e voltadas diretamente à causa raiz;
- Específicas, com definição clara de responsáveis, prazos e recursos;
- Sustentáveis, para evitar reincidências futuras.

Se a causa da não conformidade foi a falta de atualização do sistema de estoque, a ação corretiva pode ser a reprogramação automática do sistema e o treinamento dos usuários sobre os novos procedimentos.

Ademais, não basta implementar a ação, é preciso avaliar seu impacto real. Essa etapa envolve:

- **Auditorias de verificação** (reauditorias ou follow-up): feitas após a implementação da ação, para verificar se a falha não voltou a ocorrer.
- **Monitoramento de indicadores**: como tempo de resposta, taxa de retrabalho, nível de satisfação do cliente ou taxa de reincidência de falhas.
- **Análise documental**: comprovação de que os procedimentos foram atualizados, os treinamentos realizados e os controles estabelecidos.

Caso a ação não tenha surtido o efeito esperado, deve-se reavaliar a causa ou propor nova ação, retomando o ciclo até atingir a solução adequada.

Encadeamento das Etapas: Ciclo Contínuo de Melhoria

As etapas da auditoria de qualidade não são eventos isolados e pontuais. Elas estão interligadas dentro de um processo cíclico e dinâmico de melhoria contínua, amplamente representado pelo modelo **PDCA**: Plan (Planejar), Do (Executar), Check (Verificar), Act (Agir).

Representação do ciclo

- **Planejar (Plan)**: Define-se o escopo, os objetivos e os critérios da auditoria. Planejam-se os recursos, os cronogramas e os procedimentos necessários.
- **Executar (Do)**: Realiza-se a auditoria conforme o plano. Coletam-se evidências, entrevistam-se os envolvidos, observam-se os processos e analisam-se documentos.
- **Verificar (Check)**: Elaboram-se os relatórios com os achados. As não conformidades são analisadas quanto às suas causas. O desempenho é avaliado com base nos resultados.
- **Agir (Act)**: Implementam-se ações corretivas. Verifica-se sua eficácia. Se necessário, redefinem-se procedimentos e treinamentos. A organização aprende com os erros e evolui.

Neste contexto, pode-se afirmar que o gerenciamento da qualidade, a auditoria ocupa uma posição de destaque por fornecer uma base objetiva para a avaliação do desempenho dos processos organizacionais.

Essa avaliação auxilia os gestores a tomarem decisões estratégicas sobre investimentos, ajustes operacionais e capacitação de pessoal. Com isso, a auditoria de qualidade contribui de maneira direta para o alcance dos objetivos organizacionais, o aumento da competitividade e o fortalecimento da confiança junto aos stakeholders.

Conforme visto anteriormente, a auditoria de qualidade é também uma ferramenta indispensável no ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), que orienta a melhoria contínua dos sistemas de gestão.

Neste sentido, a auditoria da qualidade vai muito além de uma simples verificação de conformidade, ela representa um instrumento sistemático de avaliação e melhoria contínua, que permite às organizações identificar falhas, aprimorar processos, garantir a satisfação de clientes e manter a aderência a padrões normativos e legais.

Quando bem conduzida, a auditoria fortalece a governança, reduz riscos operacionais e contribui decisivamente para o aumento da competitividade institucional.

Ao longo de suas diferentes fases, desde o planejamento rigoroso até a verificação da efetividade das ações corretivas, a auditoria promove a cultura da transparência, da responsabilidade e do aprimoramento constante.

A análise das causas das não conformidades, por sua vez, amplia a maturidade organizacional ao romper com soluções paliativas e direcionar esforços para a eliminação das raízes dos problemas.

A integração dessas etapas no ciclo contínuo de melhoria (PDCA) transforma a auditoria em um processo vivo, adaptativo e essencial para a sustentabilidade dos sistemas de gestão da qualidade.

Portanto, adotar práticas de auditoria robustas não deve ser visto como mera exigência normativa, mas sim como um compromisso institucional com a excelência e com a busca constante por resultados sólidos, éticos e alinhados às necessidades da sociedade e do mercado.

O fortalecimento da auditoria de qualidade é, assim, uma condição indispensável para qualquer organização que deseje crescer com responsabilidade, inovação e credibilidade.

Se você adquiriu sua apostila após o dia 23 de julho de 2025, estes itens já se encontram atualizados.

Cordialmente,
Nova Concursos.