

Auditoria Interna Eficaz

A principal regra para realizar uma auditoria interna eficaz é lembrar quem é o cliente da auditoria, ou seja, a Direção. Se o foco dos auditores internos for levantar informações relevantes para a tomada de ação por parte da Direção da empresa, com certeza a auditoria agregará valor à empresa. Isso se reflete também na maneira como a conformidade ou eventuais não conformidades e oportunidades de auditoria são relatadas, consubstanciadas, referenciadas e tratadas.

Outro ponto importante, muitas vezes negligenciado, é a elaboração do Programa de Auditorias. Um Programa de Auditorias desligado da estratégia da empresa com certeza não trará os melhores resultados. O Programa de Auditoria deve ter objetivos e escopo claros, dedicar os recursos (sempre limitados) aos processos que dele necessitam, incluindo a formação adequada dos auditores. Processos novos ainda não plenamente validados deveriam receber mais auditorias que processos maduros sem histórico de problemas. A escolha do auditor correto para o processo certo também pode fazer toda a diferença.

A preparação da Auditoria é importantíssima para o bom desempenho da auditoria. Não deveriam ser negligenciados a verificação da viabilidade da auditoria, incluindo questões logísticas, e o contato inicial com o auditado, para evitar contratempos. O estudo prévio das informações disponíveis sobre o processo (documentação, relatórios anteriores etc.) e a elaboração pelo líder de um Plano de Auditoria detalhado também são fundamentais. O uso de Listas de Verificação pode ser adequado a algumas situações. A verificação da eficácia de ações tomadas sobre não conformidades de auditorias anteriores pode ser requerida.

Durante a realização da auditoria, cuidado especial deve ser dedicado à reunião de abertura, onde as devidas apresentações e explicações sobre o processo de auditoria deveriam ocorrer, bem como a designação de guias. A coleta de informações, comparação com os critérios estabelecidos e geração de constatações, finalizando com conclusões adequadas é o essencial da auditoria. Para isso é necessário controle do tempo, comunicação adequada, bom relacionamento interpessoal, amostragem correta e técnicas de auditoria adequadas. É conveniente ter um tempo com a Direção no início para calibrar expectativas e trilhas, e um tempo ao final para apresentação dos resultados. Se tudo foi realizado devidamente, a reunião de encerramento será simples, pois não mais restarão dúvidas.

O relatório também deve ser feito com o cuidado devido. A linguagem deve ser simples e clara, mas correta. Não relacionar não conformidades a pessoas, e sim ao sistema. A distribuição deve ser criteriosa e a confidencialidade deve ser mantida.

Erros comuns em auditoria incluem a falta de conhecimento dos auditores sobre os critérios da auditoria, ênfase na procura de não conformidades em detrimento da conformidade, análises superficiais, preocupação somente com conformidade e adequação e não com a eficácia, inferências indevidas, não prestar atenção, falta de empatia, parcialidade, indicar ao auditado a ação a ser tomada (auditor-consultor), falta de consistência entre auditorias e “surpresas” na reunião de encerramento ou no relatório.

A Lato Qualitas pode realizar auditorias internas e em fornecedores para sua empresa.

1/9/16