



CENTRO DA QUALIDADE, SEGURANÇA E PRODUTIVIDADE
PARA O BRASIL E AMÉRICA LATINA

QSP
Informe Reservado
Nº 60 – Julho/2006

A função e o valor das listas de verificação de auditoria

Tradução para o português especialmente preparada para os Associados ao QSP.

Este guidance paper foi elaborado pelo Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001, o qual é composto por especialistas do ISO/TC 176 e do IAF.



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001

A função e o valor das listas de verificação de auditoria

Introdução

Este documento, preparado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* (composto por especialistas do ISO/TC 176 e do IAF) e especialmente traduzido para os Associados ao QSP, fornece informações sobre a função e o uso das listas de verificação (*checklists*) para dar suporte ativo ao processo de auditoria.

Embora o documento seja primeiramente dirigido a organizações de auditoria externa (incluindo organismos de certificação), as informações podem ser igualmente usadas por qualquer organização que esteja conduzindo auditorias internas.

Necessidade das listas de verificação

A norma de auditoria ISO 19011 faz referência ao “preparo de documentos de trabalho”, na seção 6.4.3. O texto a seguir é um trecho dessa seção:

“Os membros da equipe de auditoria devem analisar criticamente as informações pertinentes à sua tarefa e preparar documentos de trabalho, conforme necessário, para referência e para registrar os procedimentos de auditoria. Esses documentos podem incluir:

- *Listas de verificação e planos de amostragem de auditoria; e*
- *Formulários para registrar informações, como, por exemplo, evidências usadas como suporte, constatações de auditoria e registros de reuniões.*

O uso das listas de verificação e dos formulários não deve restringir a extensão das atividades de auditoria, que podem mudar como resultado das informações coletadas durante a auditoria”.

O uso das listas de verificação de auditoria

Embora nem sempre sejam exigidas nas normas para sistemas de gestão, as listas de verificação são apenas uma ferramenta disponível da “caixa de ferramentas dos auditores”. Muitas organizações usarão essas listas para assegurar que a auditoria aborde os requisitos no mínimo conforme definidos pelo escopo da auditoria.

Veja abaixo um exemplo de abordagem de auditoria:



É benéfico auditar a partir do sistema de gestão da qualidade da organização até os requisitos.

Pode-se usar uma lista de verificação para assegurar que todos os requisitos ISO 9000 pertinentes sejam abordados.

Vantagens

As literaturas disponíveis no mercado mencionam o seguinte, em relação ao uso das listas de verificação de auditoria:

1. As listas de verificação, se desenvolvidas para uma auditoria específica e usadas corretamente:
 - a. promovem um planejamento para a auditoria;
 - b. asseguram uma abordagem auditorial coerente;
 - c. servem como um plano de amostragem e um gerenciador de tempo;
 - d. servem de auxílio para a memória;
 - e. servem como arquivo para as notas coletadas durante o processo de auditoria (notas do campo de auditoria).
2. As listas de verificação de auditoria devem ser desenvolvidas para dar assistência ao processo de auditoria.

3. Os auditores devem ser treinados no uso de uma lista de verificação em particular e ser orientados sobre como usá-la, a fim de obter o máximo possível de informações, mediante o uso de boas técnicas de questionamento.
4. As listas de verificação devem ajudar o auditor a ter um melhor desempenho durante o processo de auditoria.
5. As listas de verificação ajudam a assegurar que a auditoria seja conduzida de maneira sistemática e abrangente e que sejam obtidas evidências adequadas.
6. As listas de verificação podem fornecer estrutura e continuidade para a auditoria e assegurar que o escopo da auditoria seja seguido.
7. As listas de verificação podem prover um meio de comunicação e um lugar para registrar dados, que possam ser usados para futuras referências.
8. Uma lista de verificação completa fornece evidência objetiva de que a auditoria foi realizada.
9. A lista de verificação pode prover um registro de que o SGQ foi examinado.
10. As listas de verificação podem ser usadas como base de informações para planejar auditorias futuras.
11. As listas de verificação podem ser fornecidas para o auditado antecipadamente à auditoria local.

Desvantagens

Em contraste, quando as listas de verificação de auditoria não estão disponíveis ou foram mal preparadas, pode-se observar os seguintes problemas:

1. A lista de verificação pode intimidar o auditado.
2. O foco da lista de verificação pode ter um escopo muito estreito para identificar áreas específicas de problemas.
3. As listas de verificação são uma ferramenta para auxiliar o auditor, mas serão restritivas se usadas como único mecanismo de suporte para o auditor.
4. As listas de verificação não devem ser substitutas do planejamento da auditoria.
5. Um auditor inexperiente pode não ser capaz de comunicar claramente o que ele está buscando, caso ele dependa demais de uma lista de verificação para orientar suas perguntas.
6. Listas de verificação mal preparadas podem retardar a auditoria devido à duplicação e repetição.
7. Listas de verificação genéricas, que não refletem o sistema de gestão organizacional específico, podem não agregar valor, interferindo na auditoria.
8. Listas de verificação com um foco estreito minimizam perguntas de avaliação singulares.

Conclusão

Há vantagens e desvantagens em usar as listas de verificação de auditoria. Depende de muitos fatores, incluindo necessidades do cliente, restrições de tempo e custo, experiência do auditor e requisitos específicos do setor. Os auditores devem avaliar o valor da lista de verificação como um auxílio no processo de auditoria e considerar seu uso como uma ferramenta funcional.

O *feedback* de usuários será usado pelo Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos com informações adicionais ou se devem ser revisados os documentos atuais.

Comentários sobre este e outros *guidance papers* devem ser enviados em inglês para o seguinte endereço eletrônico: charles.corrie@bsi-global.com.

Os outros *guidance papers* do Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 podem ser acessados nos sites:

www.iaf.nu e www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Declaração de Isenção de Responsabilidade

Este *paper* não foi submetido ao processo de endosso por parte da ISO (*International Organization for Standardization* – Organização Internacional de Normatização), do ISO/TC 176 (*Technical Committee* – Comitê Técnico) ou do IAF (*International Accreditation Forum* – Fórum Internacional de Credenciamento).

As informações aqui contidas estão disponíveis para fins educativos e de comunicação. O Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 não assume responsabilidade por erros, omissões ou outras responsabilidades legais que possam surgir do fornecimento ou do subsequente uso de tais informações.

*Tradução: Marily Sales dos Reis.
Revisão e adaptação: Francesco De Cicco.
QSP, 2006.*