



# AUDITORIA PARA INICIANTE

5 DICAS PARA SE DAR  
BEM EM AUDITORIAS  
(SEMPRE)

## Imagine a cena:

Segunda-feira, às 10h, chega um e-mail com os seguintes dizeres:

“Prezado auditado, solicitamos confirmar Auditoria de Manutenção do Certificado para dia 27/07, às 8h ...”

O que acontece?

Vira aquela loucura na empresa, bate o desespero, pressão vai lá em cima, é gente correndo para tudo que é lado conferindo documentos e outros já encomendando até calmante.

# PARA TUDO!

## Como assim? Tanta loucura por quê?

Se você já vivenciou essa cena, pelo menos uma vez na vida, é porque a gestão na sua empresa está fora de controle e não chega nem perto de ser eficaz.

Auditorias não foram criadas com o objetivo de dizer que você está errado e de fuçar até encontrar uma não conformidade que satisfaça o ego do auditor, pelo contrário, os objetivos da auditoria englobam:

- Atestar que todo o processo (seja de produção de produto, segurança do trabalhador ou ambiental) esteja cumprindo com a legislação e com a própria documentação que você criou;
- Propor melhorias que facilitem o trabalho.

**Então chega de  
paranoia e vamos às  
SUPER dicas!**



# Dica 1

A organização vale mais que mil palavras

**Já dizia o ditado:  
“Uma organização vale mais que mil palavras”**

Bem, é quase isso, mas podemos dizer que na gestão da qualidade funciona exatamente como este pensamento.

Durante uma auditoria não adianta argumentar, enrolar, parar para um café ou falar da família, um auditor reconhece uma empresa organizada já na porta de entrada da Organização.



Ser organizado não envolve somente manter papéis e canetas milimetricamente alinhados em cima da mesa, é muito mais que isso.

Um nível aprimorado de organização pode ser percebido na recepção dos funcionários e clientes na empresa, na estrutura física, no contato com os clientes durante uma assistência técnica ou no pós-vendas, no armazenamento dos produtos vendidos e contam pontos durante uma auditoria externa.

Documentos não são o que movem um sistema da qualidade, um sistema não deve ser dependente de documentos, formulários e instruções, é justamente o oposto.

Documentos apenas registram todas as atividades que as empresas deveriam fazer corretamente para que todo o sistema funcione perfeitamente.

E quando você trabalha em um local organizado e comprometido, manter seus documentos em dia será algo do dia a dia, e não uma loucura um mês antes da auditoria.



**Detalhe esse que nos leva a dica 2.**

# Dica 2

Não deixe para a última hora

**Vou repetir para depois você não dizer que eu não avisei: NÃO DEIXE PARA A ÚLTIMA HORA!**

O brasileiro é um povo tão criativo que até apelidou esse feito que ficou conhecido como “jeitinho brasileiro”.

Deixar para registrar dados em um formulário, que deveria ter sido preenchido mensalmente, em um dia não te faz uma pessoa foda, te faz uma pessoa descompromissada e irresponsável.

Aposto que você já viu, ouviu falar, ou pior, já fez alguns feitos como, por exemplo, registrar formulários com canetas diferentes ou então dar aquela “amassadinha” discreta na folha para não parecer que foi feito uma semana antes da auditoria?

(Sim, já ouvi alguns relatos de pessoas fazendo isso na hora do desespero)



Formulários para registro de um determinado processo que possuem acompanhamento, seja ele diário, semanal ou mensal, foram criados com um objetivo bem específico: monitorar o processo!

Se um processo necessita de acompanhamento e monitoramento é porque ele é importante para o sistema e algum resultado fora do esperado servirá de alarde para evitar algum problema grave no futuro.

Não monitorar ou não registrar os dados necessários compromete a segurança de uma cadeia inteira, começando pelo próprio operador, as pessoas que circulam pelo setor, os clientes que vão adquirir o produto, e pode afetar até indiretamente a comunidade sustentada pela empresa.

Fica a dúvida: como você vai registrar um dado do mês passado que você não monitorou na data correta?



# Dica 3

## Audidores não são deuses inalcançáveis

Na minha primeira auditoria eu estava bastante nervosa e apreensiva.

Tinha feito tudo corretamente, mas o nervosismo de novata ficou transparecendo, foi então que minha gerente falou: “Fica calma, auditores não são deuses inalcançáveis”.

Infelizmente não adiantou muito, e quando a auditora percebeu meu nervosismo ficou desconfiada que eu poderia ter feito algo de errado e me apertou um pouco mais do que o normal.

Resultado: levei uma não conformidade pelo relatório de Análise Crítica (analisando hoje, vejo que foi bem aplicada).

Passado esse triste episódio, encarei novas auditorias com muito mais tranquilidade e, através de argumentação e debate de ideias, consegui reverter algumas não conformidades em sugestões de melhorias (que sonho não?)

Mas como isso é possível?

Com hipnose do auditor, você deve estar se perguntando.

Claro que não!



Quando você mantém tudo em dia, acompanha todos os processos que lhe eram pertinentes e confia no seu trabalho, encarar uma auditoria também vai passar a ser algo natural.

Temos que ter em mente que os auditores (ou, pelo menos, a grande maioria) são pessoas com muita vivência, que já viram de tudo pelo Brasil, estudaram muito para estar onde estão, mas são pessoas como eu e você.

Auditores não possuem a obrigação de saber tudo, mesmo porque seria quase impossível.

Eles erram, acertam, consultam seus superiores e se não concordamos com algo temos o dever de debater e argumentar nosso ponto de vista.

Com toda essa carga gigantesca que eles possuem por que ficar na retraída, com medo de levar não conformidade?

Abra a sua mente e converse abertamente com seu auditor, saia para almoçar junto ou tomar um café e aprenda coisas novas!



# Dica 4

Relaxa e curta

**Aproveite o momento!**

Seguindo nossas dicas você se esforçou, monitorou tudo corretamente, fez amizade com o auditor e não recebeu não conformidades?

Meus parabéns!

Seu sistema de gestão é confiável e está a pleno vapor.

Agora, você fez tudo isso, mas chegou no relatório final da auditoria e lá estava a tão temida não conformidade.

Como isso?



Mantenha a calma e não se desespere, pelo contrário, agradeça! Isso mesmo, uma não conformidade serve para duas coisas:

- Mostrar que você falhou em monitorar algum processo e te preveniu de um problemão lá no futuro;
- É uma ótima oportunidade para melhorar.

Uma não conformidade não pode ser tratada apenas pontualmente, corrigir o erro e pronto.

Ela te serve de guia para reavaliar toda a estrutura do processo e te dá uma oportunidade de melhorar em algum ponto que mereceu a atenção do seu auditor.

Em todos os casos, com não conformidade ou não, você só saiu ganhando.



# Dica 5

Agora é só  
manter

**Acabou a  
auditoria, só  
ano que vem  
de novo,  
certo?**

**Não, errado!**

Agora vem a parte mais difícil, a parte em que todas as empresas falham em algum momento, algo que se você esquecer uma semana vai virar uma bola de neve:

Manter a gestão funcionando.



Muitas pessoas, em empresas de pequeno e médio porte, acumulam a atividade de gestor da qualidade com suas atividades habituais (financeiro, produção, RH ...) e acabam se perdendo na manutenção do sistema de qualidade.

Uma estratégia ótima para estes é casos é criar o hábito de todo começo de expediente separar meia hora do dia para analisar se há alguma pendência na qualidade e somente após isto começar seus trabalhos diários.

Pequenas mudanças para incluir o hábito diário de acompanhamento do sistema é o jeito mais prático de incluir o controle da qualidade na sua rotina criando um grande ciclo que mantém sempre o sistema ativo.



**Esse Ebook foi escrito com base nas  
experiências pessoais da autora.**

**E como você viu, não há fórmula mágica,  
apenas (muito) trabalho.**

**Para mais informação e conteúdo acesse  
nosso blog:**

**[qualidadecriativa.com.br](http://qualidadecriativa.com.br)**

**E siga-nos em nossas redes sociais!**

