

Quem tem medo da auditoria ?



Quando o assunto é auditoria, em especial, passar por uma auditoria, temos sensação incômoda, um certo medo. Por mais que tentemos manter a tranquilidade e nos convencer de que o objetivo da auditoria é o de buscar conformidade, ao invés de não conformidades, de que o auditor irá nos ajudar ou que a auditoria é uma verificação e não um julgamento, o medo de não ser certificado parece nos dominar. Essa sensação, embora incômoda, é natural e acontece com todas as pessoas das empresas que estão na iminência de passar por uma auditoria. Aliás, muitos dizem que se trata de uma situação tão incômoda que, ao invés de passar por uma auditoria, usam o termo “sofrer uma auditoria”.

Mesmo sendo normal e compreensível, é muito importante ter certo controle sobre o medo e a ansiedade que pairam nas pessoas em época de auditoria, para não pôr a perder um longo trabalho de organização do Sistema de Gestão da Qualidade. A empresa deve ter alguns cuidados e preparar sua equipe para passar pela auditoria da melhor forma possível.

Auditor não é bicho-papão

Antes de tudo, é muito importante entender que o auditor não é um ser ou ente do mal, que irá nos submeter a torturas ou maldades. É um profissional competente e preparado para avaliar o Sistema de Gestão da Qualidade comparando-o com os requisitos estabelecidos em uma referência normativa (no Prodför é o SGQF). Irá buscar informações sobre a atuação da empresa, seus produtos,

processos, métodos, documentos, etc., fazendo entrevistas com pessoas, procurando verificar se a organização da empresa atende aos requisitos estabelecidos. É necessário desmistificar a auditoria e lembrar que ninguém conhece melhor a empresa do que as pessoas que fazem parte dela, os chamados auditados. Além disso, o auditor está preparado para lidar com o nervosismo dos auditados e saberá como amenizar essa situação.

As regras são claras e conhecidas

Um outro motivo para não ter medo da auditoria é compreender que os métodos e a sistemática de auditoria são claros, inequívocos e conhecidos. O auditor irá verificar o atendimento aos requisitos, fazendo perguntas aos responsáveis pelas atividades da empresa, seguindo uma lista de verificação (check list) baseada no texto do SGQF do Prodför. Caso se depare com um requisito não atendido, isto é, uma não conformidade, deverá confirmar com o auditado. Uma não conformidade não representa a opinião do auditor e sim um requisito não atendido com evidências objetivas que comprovem o fato não conforme. O auditado pode pedir esclarecimentos, procurando entender a não conformidade para poder implementar depois a ação corretiva. As não conformidades devem ser escritas de modo claro, para não haver dificuldades futuras para eliminação.

Como se preparar para uma auditoria

É muito importante que a empresa se prepare para receber auditoria, fazendo adequada comunicação à sua equipe de colaboradores. As pessoas devem ser informadas sobre a auditoria, seus objetivos, datas, duração, métodos, o que vai ser auditado, etc. O que mais aflige as pessoas é serem questionadas por uma atividade que não é de sua responsabilidade. Fale isso para o auditor e ele irá dirigir a pergunta para o responsável. Outro ponto é ter que decorar o procedimento para responder ao auditor. Ora, o procedimento é documentado para ser consultado, facilitando a explicação ao auditor. O auditado deve consultar na frente do auditor e não decorar, porque certamente irá se confundir. Portanto, as questões do auditor serão a respeito da prática e da atuação das pessoas nas suas atividades na empresa, e não pegadinhas ou perguntas difíceis.

Cuidados durante a auditoria

É muito importante estabelecer uma adequada relação com o auditor. Não sonegue informações, facilite o trabalho do auditor, responda às suas perguntas, mostre os documentos ou outras evidências solicitadas, enfim, contribua com a auditoria. Isso irá fazer com que a auditoria transcorra em um bom clima e causará boa impressão ao auditor. Defina um interlocutor ou pessoa da empresa que irá acompanhar a auditoria.

Não faça o que é chamada de “contra auditoria”, isto é, querer gastar o tempo da auditoria com almoços prolongados, enrolar ou enganar o auditor, ou outras atitudes que tendem a dificultar a auditoria. É muito importante o cuidado com a boa comunicação com o

auditor. Se não compreendeu suas perguntas, peça para que seja mais claro. Se estiver nervoso, fale com o auditor.

Em caso de uma não conformidade que você não concorde, peça esclarecimentos. Cuidado para não ser desafiador, perguntando "onde está isto na norma" ou algo parecido. Lembre-se de que o auditor tem a autoridade para conduzir a auditoria, e a decisão final é dele. Manter bom clima, boa comunicação e bom relacionamento com o auditor é de fundamental importância para o sucesso da auditoria.

Como encarar o resultado da auditoria

Como veredicto final, a auditoria irá definir se o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa está aderente ou não à norma de referência, isto é, se a empresa será ou não certificada. No caso do Prodfor, essa decisão é do Comitê Executivo, que considera a recomendação do Grupo Técnico de Auditoria, baseada em uma análise dos resultados da auditoria apresentados

no relatório do auditor líder. Essa resposta pode levar alguns dias, o que traz ainda mais ansiedade.

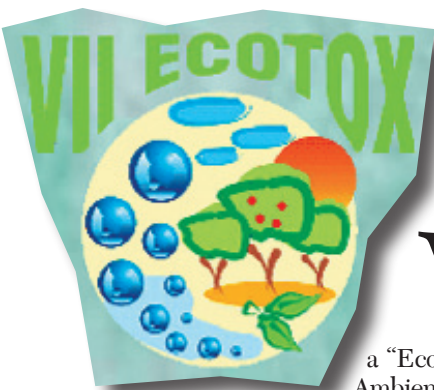
No Prodfor o resultado pode ser: *certificação, não certificação ou certificação com acompanhamento*. Neste último caso, a empresa recebe o certificado, porém, deverá passar por uma auditoria de acompanhamento em 90 dias para verificar a eliminação das não conformidades apontadas.

A empresa deve entender que poderá ser certificada ou não, devendo se preparar para ambos os resultados. Se a resposta não for positiva, isto é, for pela não certificação, a empresa não deve sentir-se derrotada ou incapaz. Deve entender que ainda não está plenamente preparada conforme os requisitos do Prodfor. Se for certifi-

cada, é motivo de júbilo e comemoração pelo merecido esforço por ter organizado a empresa conforme os requisitos do programa, merecendo reconhecimento e congratulações pela sua certificação. Depois disso, além de comemorar, vem a dedicação em manter o sistema organizado e mostrar aos clientes que está devidamente preparada para melhor atendê-los, gerando mais e novos negócios. Este é o grande propósito do Prodfor. ■

Luciano Raizer Moura

Coordenador Executivo do Prodfor, pelo IEL-Ideies, mestre em Engenharia de Produção pela USP, pós-graduado em Engenharia da Qualidade, formação em Engenharia Mecânica, professor do Centro Tecnológico/CSTM da Ufes e diretor da Raizer Moura Consultoria



VII Congresso Brasileiro de Ecotoxicologia

Vitória sediou, de 6 a 9 de outubro, o VII Congresso Brasileiro de Ecotoxicologia e V Reunião da Setac Latino-Americana. O congresso promoveu um fórum de discussões sobre a "Ecotoxicologia e os Novos Desafios no Monitoramento Ambiental", no qual cientistas nacionais e estrangeiros tiveram oportunidade de discutir e trocar idéias sobre o tema. No

âmbito da toxicologia e da química ambiental, é necessário aumentar os esforços para conhecer os efeitos toxicológicos de contaminantes sobre organismos, espécies, populações, alterações sobre comunidades, ambientes, ecossistemas tropicais e subtropicais, de modo a monitorar impactos dentro de uma perspectiva regional e global.

Neste contexto, a ecotoxicologia tem muito a contribuir na resolução de problemas no âmbito do monitoramento ambiental no país, fazendo com que a sociedade reconheça sua importância, como a única ferramenta capaz de avaliar os distúrbios causados aos ecossistemas. Portanto, trata-se de assunto que interessa a todos e principalmente as indústrias, que devem estar atentas aos temas abordados. O evento foi realizado no Teatro Universitário da Ufes. Além de conferências e mesas-redondas, houve diversos mini-curso. Foram responsáveis pela organização do evento a Fundação Ecossistemas, a Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes), o Centro Universitário Vila Velha (UVV), o Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares de São Paulo, a Sociedade Brasileira de Ecotoxicologia e a Sociedade Latino-Americana de Ecotoxicologia.

Fique por dentro

Missão cumprida

A Frioar acaba de entregar todo sistema de climatização e tratamento de ar da Fábrica C da Aracruz Celulose. A obra foi desenvolvida com tecnologia própria e executada rigorosamente dentro do prazo. A empresa também marca presença no grande projeto do LTQ da Companhia Siderúrgica de Tubarão (CST), como fornecedora de todo sistema de ventilação e ar condicionado da nova planta, estando as obras em fase final de comissionamento.

