

A  
 T  
 S  
 E . I  
 D V ----- :  
 E . I  
 S  
 T  
 A

## A Terceirização das Auditorias Internas da Qualidade

Claudeneu Martins

Oportunizando este momento em que o assunto terceirização nos serviços está em debate pela nossa sociedade e também pelo Congresso Nacional, apresentam-se a seguir algumas vantagens sobre este processo nas auditorias internas de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em empresas que buscam a certificação de seus Sistemas da Qualidade pela ABNT NBR ISO 9001 ou especialmente àquelas já contempladas por este importante certificado.

Cada vez mais a competição comercial nas empresas se torna acirrada. As principais causas disso são as exigências dos consumidores por mais qualidade dos produtos, preços menores e a sua entrega no tempo desejado. Além disso, a globalização apresenta-se como fator preponderante das organizações para uma disputa mundial por mais mercados e crescimento comercial. Para que esta competição seja vencida, há, entre outros aspectos, a necessidade dessas empresas enfrentarem uma cruzada contra

os seus custos e melhorias em seus processos produtivos / administrativos. Há um ditado popular que se diz: Custo é igual à unha e deve ser sempre cortada.

Um Sistema de Gestão da Qualidade tem como objetivo o envolvimento máximo de outras áreas da organização e a auditoria interna é uma ótima oportunidade para isto. Importante salientar que a auditoria interna é de responsabilidade da Área da Qualidade na maioria das empresas, mas isto não significa que ela deva executá-la de forma isolada, sem o apoio e compartilhamento de outras áreas envolvidas pelo Sistema da Qualidade. Entretanto, os problemas começam no início do planejamento da auditoria interna, quando a Qualidade define pessoas de outros departamentos que vão trabalhar como auditores. Muitas vezes, os profissionais selecionados para esta atividade estão trabalhando em projetos de suas áreas, dificultando assim a interrupção deste trabalho e sua saída do setor. E não é

<sup>1</sup> Administrador de Empresas pela Faculdade de Administração e Economia (FAE) e Especialista em Qualidade e Produção pela Universidade Federal do Paraná. Profissional com vasta experiência em indústrias multinacionais. É professor nos cursos de Tecnologia de Gestão da Qualidade e Administração nas Faculdades Santa Cruz. C-eletrônico: martins.81@bol.com.br.

somente isto, outra questão que afeta estes auditores selecionados é o tempo que estes deverão dedicar à auditoria. Observem que, conforme descrito e recomendado pela ABNT NBR ISO 19011/2012, a auditoria, que geralmente ocorre uma vez ao ano, deve começar com reuniões convocadas pelo líder para a definição do planejamento, estruturação do plano, análise crítica de documentos e preparação das atividades, execução, reuniões da equipe auditora para a elaboração preliminar do relatório final e de fechamento e finalmente a emissão do relatório final da auditoria. Após tudo isto realizado, há também o acompanhamento sobre aquelas não conformidades constatadas pelo auditor durante a realização de seu trabalho.

Para se fazer uma auditoria interna de gestão da qualidade a ABNT NBR ISO 19011 recomenda que tenha auditores internos comprometidos, uma boa formação educacional, com ampla experiência no assunto, que gostem de executar este tipo de trabalho, de conversar com pessoas, de investigar situações suspeitas e com algumas características pessoais, como por exemplo: ser ético, diplomático e observador, entre outras habilidades.

Outro ponto crítico a ser avaliado em um auditor é o domínio de conhecimento da ABNT NBR ISO 9001 e do próprio Sistema de Gestão da Qualidade da organização. Provavelmente todos eles foram treinados sobre a interpretação desta Norma, através de cursos externos realizados por entidades de treinamentos pagas pela organização. O problema é que estes funcionários somente voltarão a ter contato com a Norma em auditorias subsequentes, ou seja, apenas no

ano seguinte! A falta de conhecimentos mais profundos nos requisitos desta Norma e no Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, que são necessários para a realização de uma boa auditoria, potencializa a ineficácia da auditoria interna, pois muitos pontos importantes e críticos possivelmente não serão auditados de forma eficaz ou serão registrados de forma equivocada pelo profissional.

Pode-se avaliar que o custo gerado por uma auditoria interna é considerado alto para uma organização, pois ao retirarmos profissionais altamente qualificados de seus setores, estaremos interrompendo atividades importantes para a empresa. Todos nós sabemos que a auditoria é uma atividade importante e estratégica para a empresa sim, mas o preço pago pela sua execução fica muito alto e a organização não percebe que recursos financeiros e humanos estão sendo canalizados para fins muitas vezes ineficazes.

A ABNT NBR ISO 9001/2008 não define a responsabilidade pela execução da auditoria, portanto cabe a organização escolher quem a realizará. Hoje há no mercado muitas empresas que prestam consultoria na área da Qualidade e realizam este tipo de serviço. O custo do serviço da auditoria vai depender dos tamanhos do escopo da auditoria e da empresa, mas muito provavelmente o custo final será muito menor do que aquele realizado internamente, pois no mercado há profissionais que executam este serviço todos os dias da semana, conhecem profundamente Normas de Qualidade, Sistemas e todas as artimanhas para a realização de uma auditoria altamente eficaz.

Espera-se que ao contratar profissionais externos para este trabalho, uma valiosa vantagem é que ele focará exclusivamente neste trabalho, sem se preocupar com outras atividades paralelas, como ocorre frequentemente com auditores nas auditorias internas. A exclusividade e o direcionamento do trabalho fazem com que o resultado final do serviço prestado tenha qualidade, rapidez e eficácia, pois toda a sinergia destes profissionais será canalizada para a auditoria contratada, e com isto a empresa ganhando.

Uma característica muito importante da terceirização é que este trabalho é realizado por profissionais com total isenção e independência, tornando desta forma o resultado da auditoria com maior valor agregado para sua empresa na avaliação e levantamento de oportunidades de melhoria, que muitas vezes não são vistas por quem está dentro de um determinado processo. Uma prática comum é que auditorias terceirizadas realizam em paralelo, esclarecimentos de dúvidas sobre os requisitos da Norma e até ofereçam sugestões de melhorias nos processos atuais da gestão da qualidade ou ainda em outros em desenvolvimento.

Observa-se que a terceirização reduz drasticamente o risco de tomada de decisões parciais nos resultados das auditorias, pois não haverá mais o

“problema” de se indispor com seus colegas de trabalho quando de um registro de uma não conformidade em seu departamento. A organização que adota este tipo de terceirização tem muito a ganhar: no tempo menor despendido com a execução da auditoria, na manutenção dos funcionários em suas atividades de rotina, na credibilidade dos resultados e finalmente nos custos finais que serão menores. Cada vez mais as empresas estão enxugando seus custos e, por este motivo, entende-se que a terceirização das auditorias da qualidade é uma oportunidade e uma direção sem volta no contexto atual.

Mesmo o Brasil tendo muitos escritórios de consultorias que realizam este serviço, ainda não se tem uma fonte de dados estatísticos confiáveis sobre este tema e, portanto, não se sabe com exatidão qual é a proporção de empresas que adotam esta prática. Independente dos números estatísticos é cada vez mais claro para os administradores, que não há mais espaço nas organizações para a realização de auditorias internas ineficazes e de custos elevados, como se tem observado.

Portanto, com vistas à reduções de custos, em especial a atual conjuntura econômica em que se atravessa, espera-se que haja uma maior atenção de nossos gestores para com o processo de auditorias internas da qualidade.