

### 6.4.4 - COMUNICAÇÃO DURANTE A AUDITORIA

Comunicação considerada: comunicação dentro da equipa auditora, com o auditado, com o cliente da auditoria e, potencialmente, com partes interessadas externas:

Pontos de situação periódicos: trocar informações, avaliar o progresso da auditoria e, conforme necessário, redistribuir trabalho;

Evidência de risco imediato e significativo deverá ser relatada sem demora ao auditado.

Questões fora do âmbito da auditoria deverá ser anotada e relatada ao coordenador da equipa auditora.

Objetivos da auditoria não são atingíveis - coordenador da equipa auditora deverá relatar as razões ao cliente da auditoria e ao auditado.

Alterações ao plano da auditoria deverão ser revistas e aceites, conforme adequado, pela gestão do programa de auditorias como pelo cliente da auditoria e apresentadas ao auditado.

### 6.4.7 – RECOLHA E VERIFICAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Apenas deve ser aceite como evidência de auditoria a informação que possa ser submetida a algum critério de verificação.

As evidências de auditoria que deem origem a constatações da auditoria deverão ser registadas.

#### **Um Auditor "VERIFICA" por obtenção de EVIDÊNCIA OBJETIVA**

- **Entrevista** - Pessoas;
- **Observação de atividades, Meios, Recursos** - Processos / Equipamento / Ferramentas / Materiais / Instalações
- **Documentação** - política, objetivos, planos, procedimentos, instruções, licenças, autorizações, desenhos, contratos, encomendas.



Orientação sobre a seleção de fontes de informação e observação - A.14.

Orientações para visitar a localização do auditado - A.15.

Orientações sobre a realização de entrevistas - A.17.

Figura 2 – Visão global de um processo típico de recolha e verificação de informação

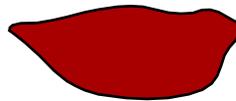
## FONTES DE INFORMAÇÃO

(variam de acordo com o âmbito e a complexidade da auditoria)

- ✓ Entrevistas com colaboradores e outras pessoas,
- ✓ Observação das atividades, bem como do ambiente e das condições de trabalho circunvizinhos,
- ✓ Documentos tais como: Política, objetivos, planos, procedimentos, normas, instruções, licenças e autorizações, especificações, desenhos, contratos e encomendas,
- ✓ Informação documentada retida
- ✓ Resumos dos dados, análises e indicadores de desempenho
- ✓ Informação sobre os programas de amostragem utilizados pelo auditado e sobre procedimentos para o controlo dos processos de amostragem e de medição.
- ✓ Relatórios de outras fontes (retorno de informação do cliente, informação de entidades externas e avaliações de fornecedores)
- ✓ Bases de dados informáticas e páginas da Internet,
- ✓ ...

- Examine evidência objetiva
- Faça perguntas abertas
- Oriente-se por listas de verificação
- Tome notas
- Considere o impacto noutras atividades
- Examine as condições físicas

PERGUNTE



ESCUTE



OLHE



### ABORDAGEM DO AUDITOR

- Explicar o objetivo da visita
- Manter-se calmo e seguro
  - Nunca falar baixo
- Falar com clareza e de forma cuidada
- Reunir primeiro com o responsável pela área
  - Falar sempre com quem realiza a tarefa

## RESPEITAR AS SEGUINTE REGRAS:

- Dizer ao *entrevistado* caso não se tenha entendido uma resposta
- **Encorajar o *entrevistado*** a prosseguir com as suas explicações
- **Escutar ativamente**
- **Recolher elementos de prova** para fundamentar as constatações de auditoria
- Tornar a auditoria **um exercício “positivo”**
- Colocar questões **precisas e objetivas**
- **Reformular as questões** para assegurar a sua compreensão
- Manter um **ritmo dinâmico** na auditoria
- **Alternar** fases de colocação de questões e observação
- Organizar entrevistas com colaboradores **de diferentes níveis hierárquicos**
- Na medida do possível efetuar as entrevistas **no local de trabalho do entrevistado** (facilita o processo de auditoria)

Se você não sabe como fazer a pergunta certa, você não descobrirá nada.

W. Edwards Deming

6 Palavras importantes

Como ?

Onde ?

Quando ?

O quê ?

Porquê ?

Quem ?

**Alternativa: “Pode mostrar-me(nos), por favor?”**

### Pedir um esclarecimento

Poderia explicar melhor?  
 O que que entende por...?  
 O que quer exatamente dizer com...?  
 Não creio ter entendido bem... O que significa...?

### Exemplificar concretizando

Exemplificando...  
 O que equivaleria a...  
 Para dar só um exemplo...  
 A título exemplificativo...

### Afirmar categoricamente

Estou segura de que...  
 Estou plenamente convencida que...

### Dar uma explicação

... ou seja...  
 ... o que significa que...  
 ... por outras palavras...  
 ... ou se preferirem...

### Tentar recuperar a palavra

Gostaria de acrescentar que, ...  
 Serei breve...  
 Queria só dizer...  
 Se me permite...  
 Eu também acho que...

### Introduzir uma correção

O que eu quis dizer foi...  
 Gostaria de esclarecer o que afirmei...  
 Devo-me ter explicado mal...  
 Não sei se me fiz entender ...  
 Mais concretamente diria que...

### Concluir uma exposição

Em suma...  
 Resumindo...  
 Numa Palavra...  
 Finalizando...  
 Sintetizando...

### Conceder

É certo que... mas...  
 Reconheço que... porém...  
 Não nego que... no entanto...  
 Concordo nesse ponto, mas...  
 Admito que... todavia...

### Tentar manter a palavra

Como eu ia dizendo...  
 Gostaria de manter o meu raciocínio, ...  
 Gostaria de concluir...  
 Deixe-me só concluir...  
 No seguimento do que estava a dizer...

### Minimizar

Se é verdade que... não deixa de...  
 Efetivamente houve alguns...mas...  
 Confesso alguma...sem no entanto...  
 Não será exatamente assim...

### Persuadir

Veja por exemplo...  
 Acredita convictamente que...  
 Decerto concordará que...  
 Conforme decerto sabe...  
 Conforme será do seu conhecimento...

### Exprimir uma impossibilidade

Nunca foi encarada tal hipótese...  
 Está fora do meu horizonte...

### Exprimir uma certa dúvida

Há sérias probabilidades de...  
 É muito possível que...  
 É quase certo que...  
 Parece que...

### Sossegar

Muito pelo contrário...  
 Longe de mim tal ideia...  
 Não, que ideia...  
 Como pode ver...

### Discordar

Confesso não compreender...  
 Não vejo qual a relação entre...  
 Não percebo por que razão...  
 No meu entender...  
 A minha interpretação..