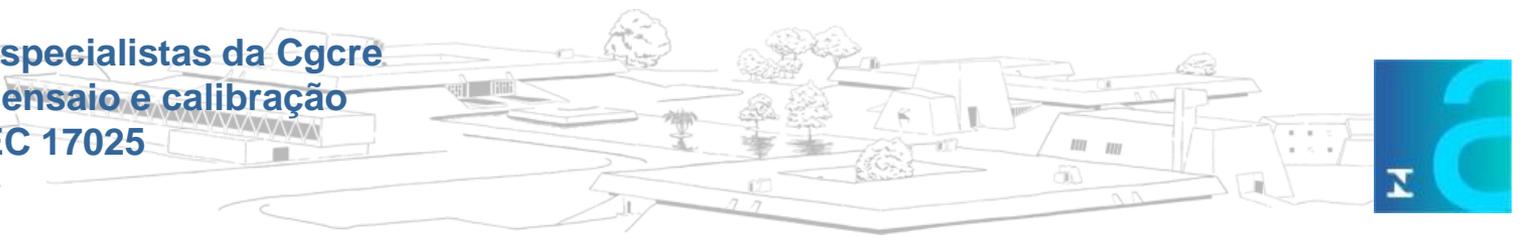


16/01/2018



# Redação de evidências

16/01/2018



## DEFINIÇÕES

- Auditoria (ABNT NBR ISO 19011:2012)

Processo  **sistemático**, documentado e independente para obter evidência de auditoria e avaliá-la, objetivamente, para determinar a  **extensão** na qual os  **critérios de auditoria são atendidos**.

- Avaliação (ABNT NBR ISO 17011:2005)

Processo realizado por um  **organismo de acreditação** para  **avaliar a competência de um OAC**, baseado em norma(s) particular(es) e/ou outros documentos normativos, para um escopo definido de acreditação.

16/01/2018



## DEFINIÇÕES

- **Avaliação da conformidade (ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005)**  
Demonstração de que os **requisitos especificados** relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo **são atendidos**.
- **Requisitos especificados (ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005)**  
**Necessidade ou expectativa** que é expressa.
- **Critério de auditoria (ABNT NBR ISO 19011:2012)**  
Obs.: essa definição deve ser aplicada também no contexto das avaliações para acreditação.

Conjunto de **políticas, procedimentos ou requisitos** usados como referência na qual a evidência de auditoria é **comparada**.



## DEFINIÇÕES

- **Evidência de auditoria (ABNT NBR ISO 19011:2012)**

Obs.: Essa definição deve ser aplicada também no contexto das avaliações para acreditação.

Registros, apresentação de **fatos** ou outras informações, pertinentes aos **critérios de auditoria** e **verificáveis**.

- **Constatações de auditoria (ABNT NBR ISO 19011:2012)**

Obs.: Essa definição deve ser aplicada também no contexto das avaliações para acreditação.

Resultados da **avaliação da evidência** de auditoria coletada, **comparada com os critérios** de auditoria.

- **Não conformidade (ABNT NBR ISO 19011:2012)**

**Não atendimento** a um requisito.

16/01/2018



## OBTENÇÃO DE EVIDÊNCIA DE AVALIAÇÃO E CONSTATAÇÃO

**A coleta de informações é uma etapa crucial da avaliação:**

- **Por quê? Qual o objetivo?**
- **Em que momento(s) ocorre?**
- **Como é feita de forma eficaz?**

16/01/2018



## OBTENÇÃO DE EVIDÊNCIA DE AVALIAÇÃO E CONSTATAÇÃO

Para que uma avaliação seja eficaz, é primordial que todas as evidências sejam bem **fundamentadas**. E uma boa fundamentação só é possível com uma coleta de informações apropriadas para que a evidência seja **claramente redigida**.

A redação adequada da evidência propicia sua **comparação com os critérios de acreditação** e com a redação da constatação.

16/01/2018



## OBTENÇÃO DE EVIDÊNCIA DE AVALIAÇÃO E CONSTATAÇÃO

É a partir da **análise da constatação** que o avaliador conclui se a evidência inicialmente identificada resultou em conformidade ou não conformidade em relação aos requisitos especificados nos **critérios da avaliação**.

O avaliador deve, portanto, sempre buscar obter **informações claras e completas** que serão subsídio para a redação de evidências e, eventualmente, não conformidades com a fundamentação adequada.

## ESTRUTURA DA NÃO CONFORMIDADE

Não conformidade é o **não atendimento a um requisito da acreditação**

(Pode ser tratada como o **efeito de um desvio**)

- A todo efeito, deve ser atribuída uma causa, pois não existem reações sem as devidas ações.



16/01/2018



## ESTRUTURA DA NÃO CONFORMIDADE

**Causa  
(Requisito  
contrariado)**



**Efeito (Não  
conformidade)**





## DEVO ESTAR PREPARADO

Os avaliadores **devem**:

- **Conhecer os requisitos** da acreditação;
- Ser **especialistas** nas áreas avaliadas;
- Familiarizar-se com **as técnicas de avaliação**;
- **Conhecer o laboratório** avaliado;
- **Planejar** suas atividades.



16/01/2018



## ATENÇÃO AO REGISTRAR

- Escreva **apenas após concluir a** investigação.
- Escreva de forma clara, **objetiva e legível.**
- Utilize **palavras dos requisitos de acreditação, do método ou do SG** do laboratório.
- Restrinja-se aos **relato de fatos**, mostrando a abrangência deles.





## ESTRUTURA DA NÃO CONFORMIDADE

Antes de redigir uma não conformidade, certifique-se de que você realmente identificou uma.

### ELEMENTOS NECESSÁRIOS

- **EVIDÊNCIA OBJETIVA:** Precisa e acurada para evitar contestação.
- **CONSTATAÇÃO:** Comparando a EVIDÊNCIA OBJETIVA com o REQUISITO, houve uma não conformidade?
- **REQUISITO:** Item do modelo normativo ou de elemento do sistema (manual, política, procedimento, instrução, etc.) que, se contrariado, resulta em NÃO CONFORMIDADE.



16/01/2018



## ESTRUTURA DA NÃO CONFORMIDADE

### COMPOSIÇÃO DA NC:

- Não atendimento a um requisito especificado (**negativa da norma**).
- Evidência Objetiva:
  - O QUE** foi observado?
  - ONDE** foi constatada?
  - CONTRA QUE** requisito normativo?

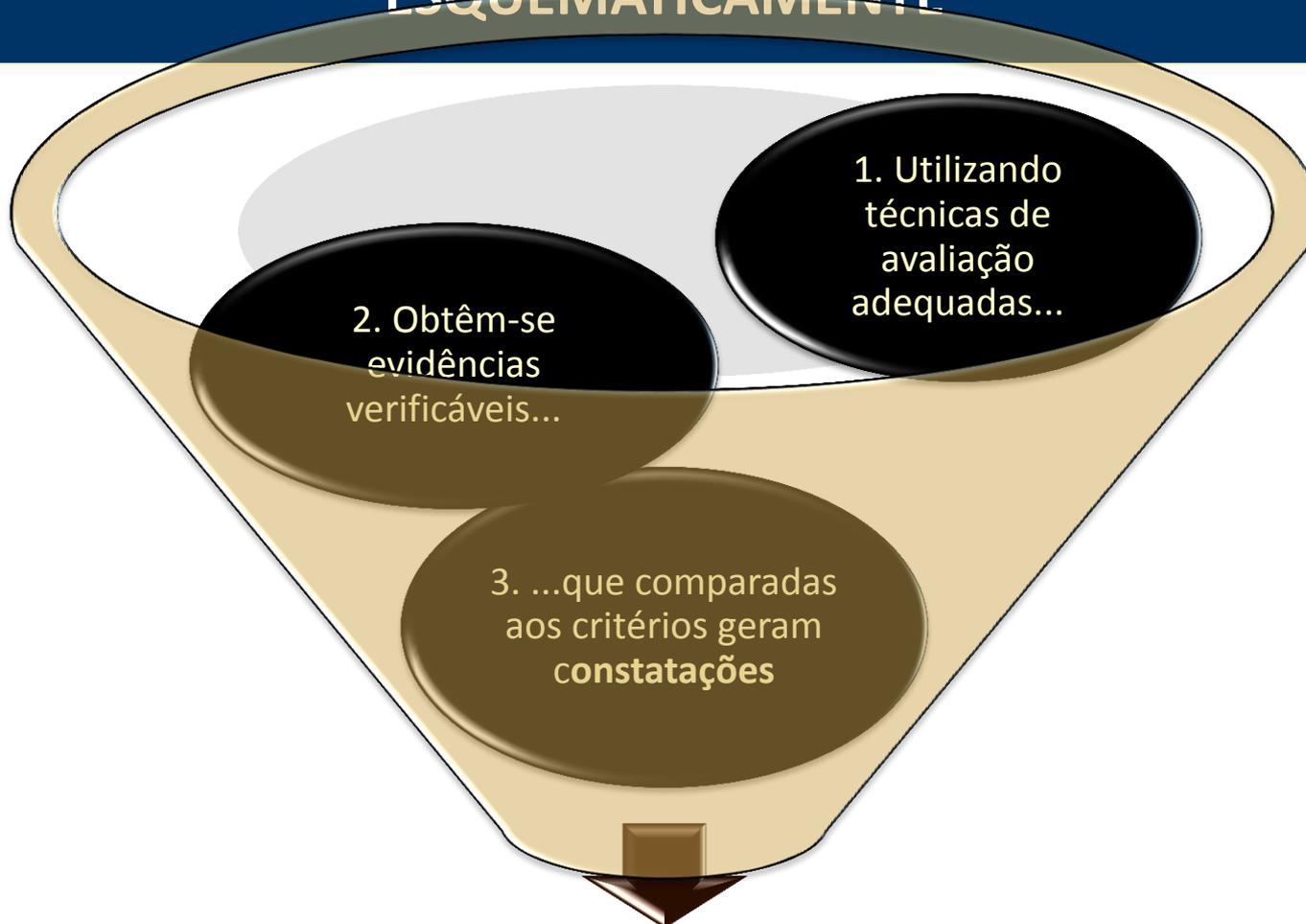


Segue o  
"passo a  
passo"...

16/01/2018



## ESQUEMATICAMENTE



Conclusão e redação final da conformidade ou  
**não conformidade**



## REDIGINDO EVIDÊNCIAS E NÃO CONFORMIDADES

Como já vimos, a redação de evidências e não conformidades depende da obtenção de **informações acuradas**.

Uma das técnicas para obter essas informações é utilizando-se **perguntas objetivas**.

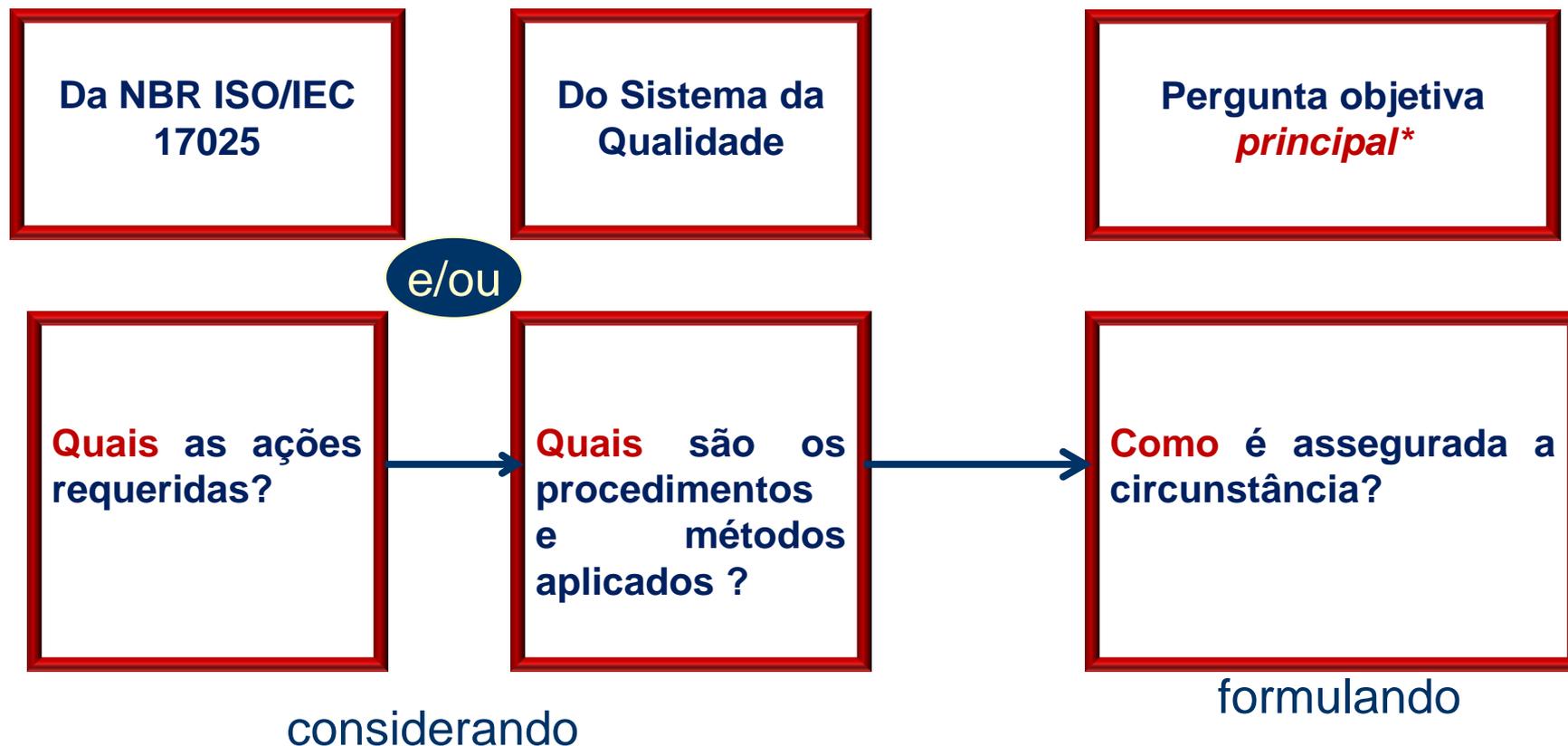
As perguntas objetivas têm como base as **comprovações requeridas** pelos requisitos estabelecidos nos critérios de acreditação (ABNT NBR ISO/IEC 17025 e demais **documentos normativos** de aplicação obrigatória emitidos pela Cgcre).

16/01/2018



## REDIGINDO EVIDÊNCIAS E NÃO CONFORMIDADES

Esquema de formulação de perguntas objetivas.

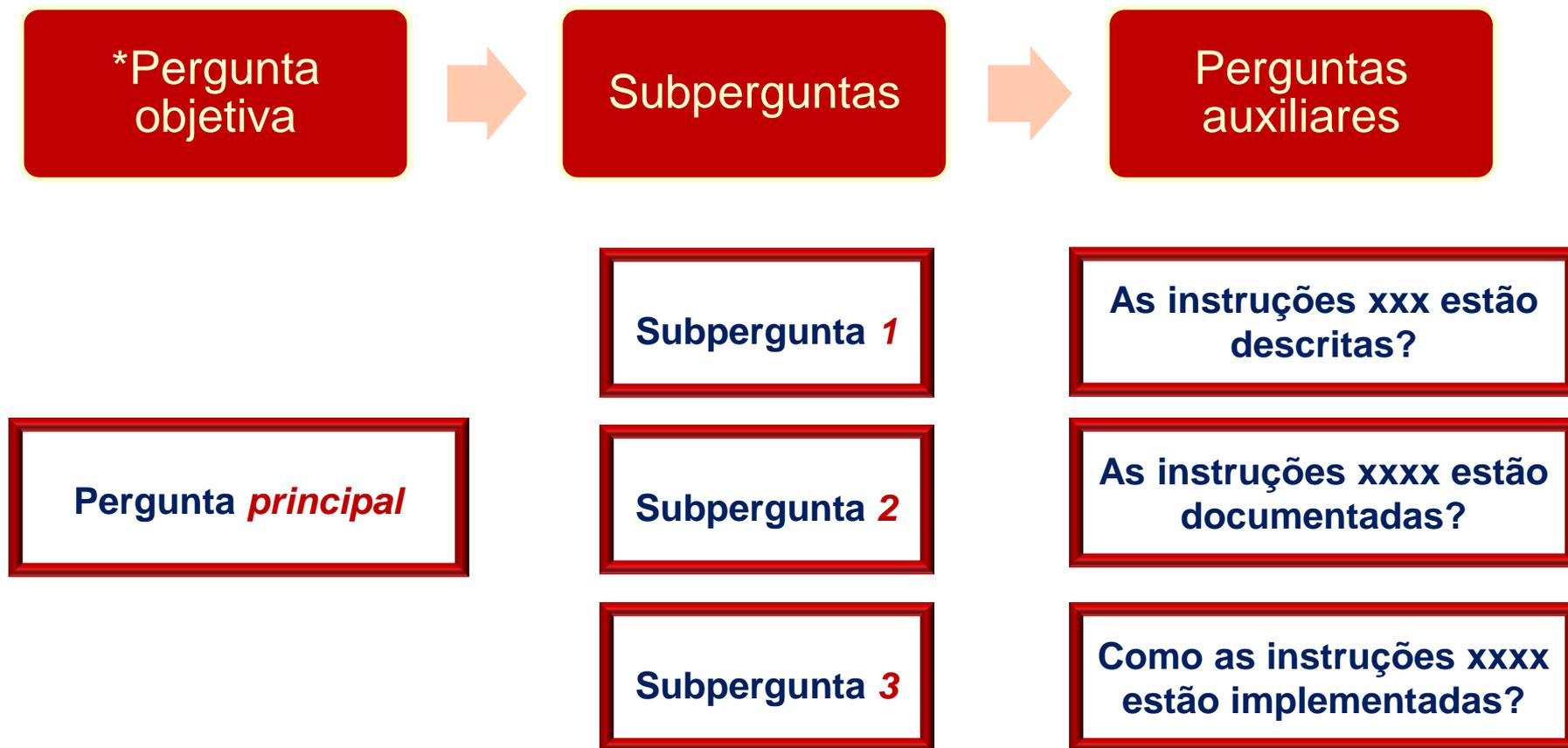


16/01/2018



# REDIGINDO EVIDÊNCIAS E NÃO CONFORMIDADES

Esquema de formulação de perguntas objetivas.



16/01/2018



## REDIGINDO EVIDÊNCIAS E NÃO CONFORMIDADES

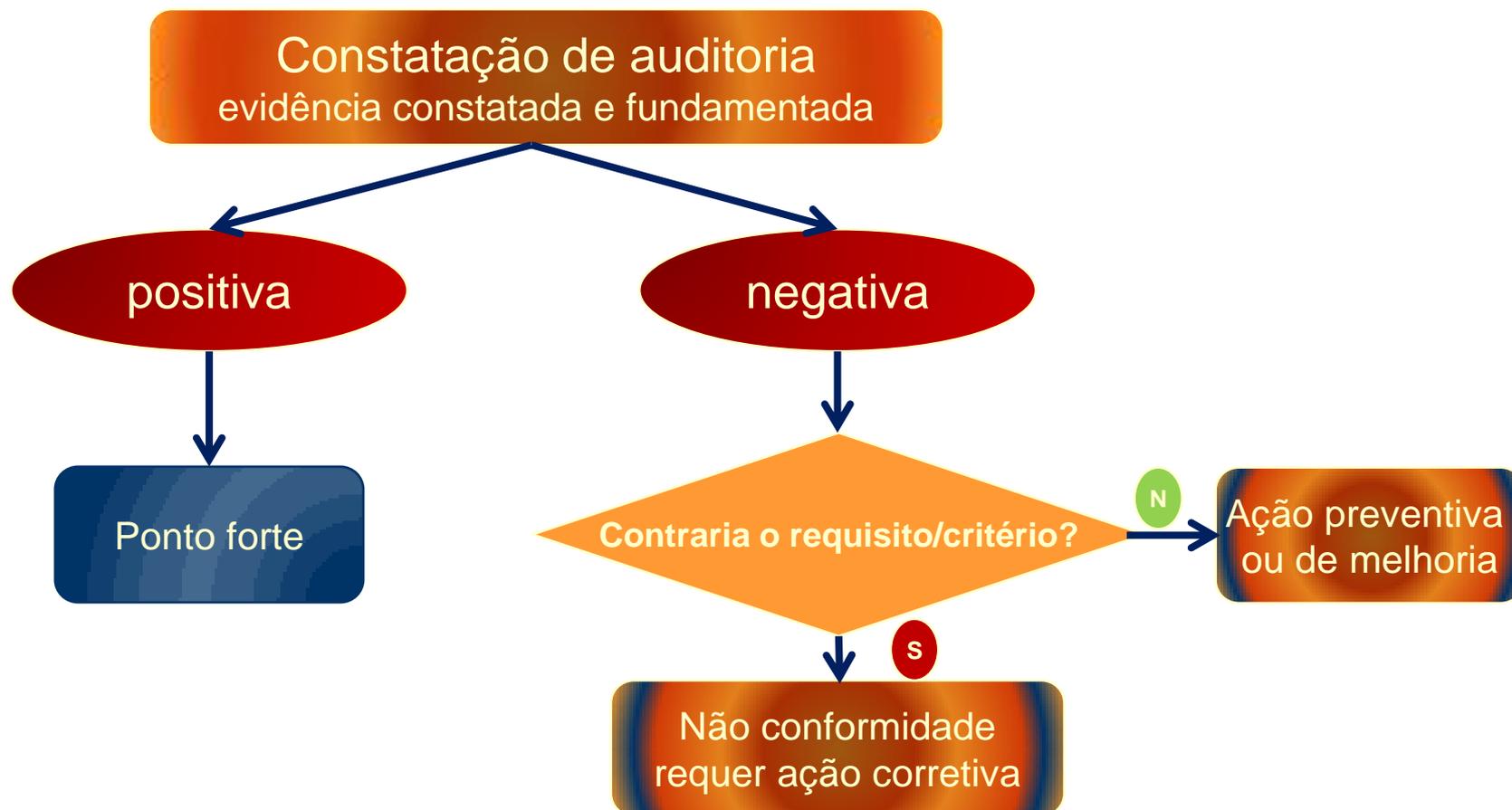
Analizando criticamente as respostas e tendo em mente o requisito do critério que está sendo avaliado, é possível:

- *Redigir a evidência objetiva.*
- *Comparar a evidência objetiva com o requisito e chegar a uma ou mais constatações que:*
  - *se contrariam o requisito, constituem uma não conformidade;*
  - *se atendem ao requisito, constituem uma conformidade.*

16/01/2018



## REDIGINDO EVIDÊNCIAS E NÃO CONFORMIDADES



16/01/2018



## RESUMINDO

A evidência deve ser escrita de tal forma que:

- Sejam utilizados, sempre que possível, os **termos** dos **requisitos** de acreditação, do **sistema de gestão** do OAC ou da norma/procedimento aplicável;
- O **fato** seja **claramente identificado** (por exemplo: citando números de identificação dos equipamentos, número de identificação e revisão de um procedimento, exemplificando casos nos quais o problema foi identificado, etc.);
- **Não contenha** qualquer tipo de **opinião, julgamento ou proposta de ação corretiva**;
- Seja **concisa**.

16/01/2018



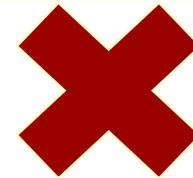
## ERROS NA REDAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E NCs

- **EXEMPLO 1:**

Evidência da NC:

*O procedimento de Controle de Documentos POP 001 ver 05 não está adequado.*

*Requisito: 4.3.2.2*



É uma inferência, não uma constatação.

Qual o fato observado?  
Em relação a que o procedimento não está adequado?  
Como o requisito foi contrariado?

16/01/2018



## ERROS NA REDAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E NC

- **EXEMPLO 2:**



Evidência da NC:

*Certificado de ensaio emitido com data posterior à etiqueta com a data de validade da próxima calibração do instrumento de medição utilizado.*

*Requisito: 4.9.1 a (controle de trabalho não conforme)*

**Redação confusa e incompleta.**

**Em qual ensaio o equipamento foi utilizado?**

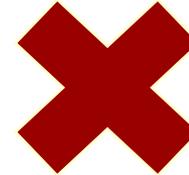
**Qual foi instrumento de medição utilizado?**

16/01/2018



## ERROS NA REDAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E NC

- **EXEMPLO 3:**



Evidência da NC:

*Não há evidência de registro da Balança Analítica BA-02 utilizada nos procedimentos POP-03 rev. 02 e POP-05 rev. 02.*

**Requisito 5.5.1**

**Qual registro falta?**

**Qual o fato não conforme?**

**Requisito da acreditação aplicável corretamente: 5.5.5.**

16/01/2018



## ACERTOS NA REDAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E NC

- **EXEMPLO 4:**



**Evidência da NC:**

*O programa de auditoria interna 2014 excluiu os requisitos 5.4.3, 5.4.4 e 5.4.5 da ABNT NBR ISO/IEC 17025, considerando-os não aplicáveis. No entanto, os métodos de calibração são efetivamente desenvolvidos pelo laboratório.*

*Requisito: 4.14.1.*

16/01/2018



## ACERTOS NA REDAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E NC

- **EXEMPLO 5:**



**Evidência da NC:**

*Na execução da calibração de vasos de grande capacidade pelo método gravimétrico, conforme procedimento PC- 03 rev. 02, não são monitoradas as condições ambientais a fim de calcular a massa específica do ar no cálculo do empuxo.*

*Requisito: 5.3.2.*

16/01/2018



## ACERTOS NA REDAÇÃO DE EVIDÊNCIAS E NC

- **EXEMPLO 6:**



**Evidência da NC:**

***O laboratório não realiza verificações intermediárias do termômetro TE-001, utilizado para medição da temperatura da água durante a calibração do picnômetro PIC 001.***

***Requisito: 5.5.10.***

16/01/2018



Exercício