

# Auditoria Ambiental

Universidade Federal do Espírito Santo – UFES  
Centro Tecnológico  
Curso de Especialização em Gestão Ambiental  
Professora Flavia Nogueira Zanoni  
MSc em Controle de Poluição Ambiental  
PhD em Tratamento Biológico de Esgotos

ATIVIDADES DE AUDITORIA

## Atividades de Auditoria

1. Reunião de abertura
2. Comunicação durante a auditoria
3. Função de guias e acompanhantes
4. Coleta e verificação de informações
5. Registros de Não Conformidades
6. Reunião de Encerramento

ATIVIDADES DE AUDITORIA

## Atividades de Auditoria

*A importância das primeiras impressões!*

ATIVIDADES DE AUDITORIA

## 1. Reunião de Abertura

- Influencia de maneira marcante o resultado global da auditoria e portanto deve ser conduzida de forma profissional.



ATIVIDADES DE AUDITORIA

## 1. Reunião de Abertura

- Assegurar o entendimento claro dos objetivos da auditoria, suas metas, escopo, alcance e abordagem.
- Obter impressão inicial das práticas da instalação em relação ao gerenciamento das questões de meio ambiente relevantes ao escopo da auditoria.



ATIVIDADES DE AUDITORIA

## 1. Reunião de Abertura

- A reunião de abertura deve ser adequada ao porte da organização.
- A reunião de abertura deve ser conduzida pelo auditor líder.



## 1. Reunião de Abertura

- Apresentar os membros da equipe auditora e suas responsabilidades;
- Apresentar a equipe do auditado;
- Estabelecer canais de comunicação;
- Analisar objetivo e escopo da auditoria;
- Descrever o processo de auditoria e critérios;
- Fornecer oportunidade para auditado tirar dúvidas;
- Fornecer oportunidade para o auditado abordar itens relevantes para o processo de auditoria.

## 1. Reunião de Abertura

- Solicitar material;
- Confirmar logística, horários, instalações;
- Confirmar reuniões diárias;
- Confirmar procedimentos de segurança;
- Elaborar lista de presença;
- Definir horário e data preliminar para a reunião de encerramento;
- Concluir reunião.

## 2. Comunicação durante a auditoria

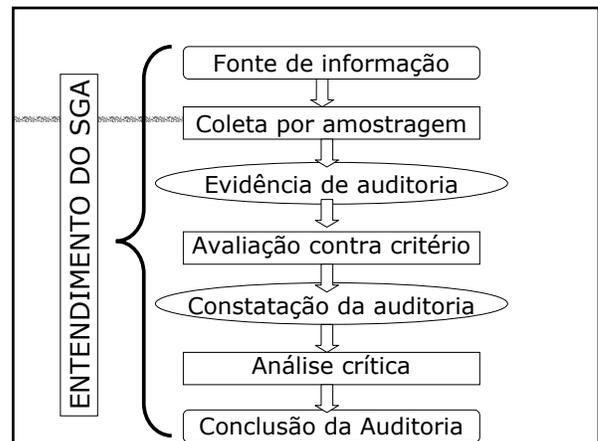
- Comunicação entre membros da equipe
  - Avaliar progresso
  - Redistribuir tarefas
- Comunicação com o auditado
  - Comunicar progresso
  - Comunicar preocupações, riscos
- Comunicação com o cliente da auditoria
  - Comunicar objetivos inatingíveis
  - Discutir mudanças no escopo da auditoria

## 3. Guias e observadores

- Podem acompanhar, mas não fazem parte
- Podem ser designados pelo auditado
- Responsabilidades:
  - Contatos e programas para entrevista
  - Organizar visitas
  - Assegurar procedimentos de segurança
  - Testemunhar auditoria em nome do auditado
  - Fornecer esclarecimento ou ajuda na coleta de informações

## 4. Coletando e verificando informações

- Informações coletadas por amostragem apropriada e sejam verificadas
  - Sempre há um grau de incerteza
- Evidências de auditoria = informações verificáveis
- Convém que as evidências de auditoria sejam registradas



## 4.1 Métodos de coleta de informações

1. Entrevistas – converse com as pessoas-chave.
2. Observação de atividades e de equipamentos.
3. Análise crítica de documentos – revise documentos-chave do sistema.

## 4.2 Fontes de informações

- Entrevistas;
- Observações de atividades e do ambiente;
- Documentos (política, objetivos, planos, procedimentos, normas, instruções, licenças, contratos, ordens, especificações);
- Registros (inspeção, monitoramento, relatórios, medições);
- Resumo de dados, análises e indicadores de desempenho;
- Programas de amostragem, processos de medição;
- Relatórios de outras fontes;
- Bancos de dados e *web sites*.

## 4.3 Entrevistas

- Importante fonte de informação.

## 4.3 Entrevistas

- Quem entrevistar?
  - Pessoas de níveis e funções apropriados e dentro do escopo da auditoria.
- Onde?
  - No horário e local de trabalho.
- Como?
  - Ser pontual;
  - Apresentar-se;
  - Colocar entrevistado à vontade;
  - Esclarecer razões da entrevista e como a informação será utilizada;
  - Procurar responder ao estilo social do entrevistado.

## 4.3 Entrevistas

- Condução da entrevista
  - Peça o auditado para descrever seu trabalho.
  - Discuta as responsabilidades do auditado.
  - Use linguagem adequada.
  - Comece com perguntas gerais.
  - Dê preferência a perguntas abertas.
  - Não ultrapasse o limite de tempo sem verificar a conveniência.
  - Resuma e confirme a informação obtida.

## 4.3 Entrevistas

- Tipos de perguntas
  - Dirigida – dirige intencionalmente à resposta desejada
  - Sim/Não
  - Fechada – recebe resposta de uma palavra
  - Aberta – pode conduzir a resposta mais detalhada
  - Como você entende – pode promover maior percepção de como as coisas são gerenciadas

### 4.3 Entrevistas

- ESTILO
  - Evite interrogar
  - Seja simpático
  - Evite posições defensivas ou ofensivas
  - Seja calmo, objetivo e imparcial
  - Seja cortês e atento
- ANDAMENTO
  - Evite mudanças incoerentes
  - Use associação de palavras para mudar o foco
- TOM
  - Seja autêntico, mostre interesse
  - Use tom de voz adequado e amigável

### 4.3 Entrevistas

TÉCNICAS DE AUDIÇÃO

- Espere até que a pergunta seja respondida antes de fazer outra.
- Encoraje de maneira não verbal.
- Interrompa somente se achar necessário.
- Coloque-se no lugar do entrevistado.
- Procure ouvir as emoções e atitudes, além dos fatos.
- Lembre-se de ouvir mais de 90% do tempo total da entrevista.

### 4.3 Entrevistas

O QUE EVITAR

- Não discuta com o entrevistado.
- Não insista em encontrar com um entrevistado que está ocupado.
- Não apresse a entrevista.
- Não aumente as críticas feitas.
- Não use de sarcasmo ou humor sutil.
- Não deixe sua avaliação transparecer.
- Não tome conclusões precipitadas.
- Não comunique constatações incompletas.
- Não use um gravador.

### 4.3 Entrevistas

- Aprenda a ser um bom ouvinte;
- Desenvolva a conversa;
- Não tome a postura de um inspetor com uma lista de perguntas sem objetivos claros e definidos.



### 4.4 Evidências de Auditoria

TIPOS DE EVIDÊNCIAS

- Evidência Física.
- Evidência Documental.
- Evidência Testemunhal.
- Evidência Circunstancial.

### 4.4 Evidências de Auditoria

EVIDÊNCIA FÍSICA

- Algo que o auditor pode ver ou tocar.
- Obtida através da observação.
- Equipamento de monitoramento, rotulagem de tambores de resíduos, alarme sonoro, etc.
- Geralmente uma das mais confiáveis e persuasivas fontes de dados. Pode satisfazer uma exigência específica de conformidade.
- A presença de um objeto não assegura que seja apropriado para a situação, que esteja estruturado e funcionando apropriadamente, ou que continue funcionando.

## 4.4 Evidências de Auditoria

### EVIDÊNCIA DOCUMENTAL

- Algo visível através de um processo documentado por papéis ou eletronicamente.
- Obtida através da coleta e revisão de algo escrito ou registrado.
- Política ambiental, procedimentos operacionais, relatórios, registros de monitoramento.
- Permite "ver" as práticas da empresa. Pode satisfazer uma exigência específica de conformidade. A documentação cria um forte argumento de que a atividade é realmente realizada.
- Por si só, não informa ao auditor se uma atividade foi realizada. Sua credibilidade pode ser questionada visto que documentos podem ser criados ou alterados sem que tenham relação com a prática da atividade.

## 4.4 Evidências de Auditoria

### EVIDÊNCIA TESTEMUNHAL

- Algo relatado por funcionários da instalação.
- Obtida através de entrevistas.
- Qualquer fato relatado ao auditor pelo pessoal da instalação.
- Método muito eficiente de coleta de dados. Útil para conhecer o sistema, esclarecer informações contraditórias, obter explicações de pontos que não estão claros.
- Deve-se considerar competência do entrevistado, interesse da pessoa em fornecer a informação, competência do entrevistador.

## 4.4 Evidências de Auditoria

### EVIDÊNCIA CIRCUNSTANCIAL

- Evidência indireta que combina uma impressão geral.
- Obtida através do desenvolvimento de impressão ou intuição sobre algo na empresa.
- A ordem ou a boa apresentação dos registros, a atitude do pessoal da empresa.
- Pode ser útil para direcionar o auditor para potenciais deficiências.
- É o tipo menos confiável de evidência e NUNCA deve ser usado para verificar conformidade.

*"O auditor não acha, o auditor evidencia."*

## 5 Registro de Não Conformidade

- Não conformidade = condição contrária aos requisitos normativos ou legais
- Evidência objetiva = infração individual observada durante a auditoria

