

Guia: Preparação para Auditoria ISO

Passo a passo completo para sua organização alcançar a certificação

Este guia prático descreve todas as etapas necessárias para preparar sua organização para uma auditoria de certificação ISO. Aplicável às normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 e outras da família ISO. Tempo estimado total de preparação: 3 a 6 meses dependendo da maturidade atual.

Fase 1 — Diagnóstico Inicial (90 dias antes)

O ponto de partida é entender onde sua organização está em relação aos requisitos da norma escolhida.

- Contratar ou designar um Consultor/Coordenador do Sistema de Gestão com conhecimento na norma alvo
- Realizar análise de gap (diagnóstico): comparar situação atual com 100% dos requisitos da norma
- Documentar o diagnóstico com % de conformidade por cláusula e lista priorizada de lacunas
- Definir o escopo exato do sistema de gestão: unidades, processos, produtos/serviços incluídos
- Mapear todos os processos incluídos no escopo com entradas, saídas, responsáveis e interações
- Identificar e documentar as partes interessadas relevantes e seus requisitos
- Levantar todos os requisitos legais e regulamentares aplicáveis às atividades do escopo
- Preparar ou atualizar a estrutura documental: manual (se aplicável), procedimentos, registros
- Definir cronograma detalhado das atividades até a auditoria com responsáveis e prazos

Fase 2 — Implementação e Documentação (60 dias antes)

Com o diagnóstico em mãos, implementar os processos e documentos exigidos pela norma.

- Elaborar ou revisar a Política do Sistema de Gestão (qualidade/ambiental/segurança)
- Definir e documentar os objetivos mensuráveis com responsáveis, metas, indicadores e prazos
- Executar o processo de identificação de riscos e oportunidades para todos os processos
- Elaborar plano de tratamento de riscos com ações, responsáveis e cronograma
- Criar ou atualizar procedimentos operacionais para os processos críticos do escopo
- Garantir que toda informação documentada exigida pela norma existe e está sob controle
- Implementar controles para as não conformidades potenciais identificadas no diagnóstico
- Realizar treinamentos: conscientização sobre o sistema de gestão para TODOS os colaboradores
- Treinar a equipe de auditores internos (mínimo 2 auditores internos formados)
- Implementar sistema de monitoramento dos indicadores de desempenho dos processos

Fase 3 — Auditoria Interna (30 dias antes)

A auditoria interna é o ensaio geral. Deve cobrir 100% do escopo e identificar as últimas lacunas.

- Elaborar programa e plano de auditoria interna cobrindo TODOS os processos do escopo
- Preparar listas de verificação específicas para cada processo/cláusula a ser auditada
- Realizar auditoria interna com auditores que NÃO auditam seus próprios processos
- Documentar todas as não conformidades (NC) e observações encontradas com evidências
- Emitir Relatório de Auditoria Interna com sumário, NCs, observações e recomendações
- Abrir Solicitações de Ação Corretiva (SAC) para cada não conformidade identificada
- Investigar causas raiz de cada NC usando metodologia (5 Porquês, Diagrama de Ishikawa)
- Implementar ações corretivas e verificar eficácia antes da auditoria de certificação
- Realizar Análise Crítica pela Direção com pauta completa conforme requisitos da norma
- Documentar a Análise Crítica com decisões, ações, recursos e responsáveis definidos

Fase 4 — Preparação Final e Auditoria de Certificação

Nos últimos dias antes da auditoria, organizar toda a evidência e preparar a equipe.

- Confirmar que TODOS os registros exigidos estão atualizados e acessíveis
- Preparar pasta/sistema com evidências organizadas por cláusula para apresentar ao auditor
- Designar acompanhante para o auditor externo (geralmente o coordenador do sistema)
- Briefar a equipe: como responder perguntas do auditor (com fatos e evidências, nunca opinião)
- Preparar sala de reuniões para abertura/encerramento com recursos necessários
- DURANTE A AUDITORIA: registrar todas as observações e achados do auditor
- DURANTE A AUDITORIA: solicitar esclarecimento quando necessário, não concordar com NC sem entender
- Após auditoria: analisar o Relatório Final e planejar resposta às NCs de certificação
- Para NCs de certificação: elaborar plano de ação com evidências e enviar ao organismo no prazo
- Após certificação: programar auditorias de manutenção anuais e renovação a cada 3 anos

Documentos Obrigatórios — Checklist Final

Verificar se todos os documentos exigidos pela norma existem e estão aprovados antes da auditoria.

- Escopo do sistema de gestão (informação documentada)
- Política do sistema de gestão (aprovada pela direção, comunicada)
- Objetivos do sistema de gestão com indicadores e resultados
- Análise de contexto e partes interessadas (resultado documentado)
- Mapa e descrição de processos com interações
- Identificação de riscos e oportunidades com plano de tratamento
- Requisitos legais e regulamentares aplicáveis (planilha/lista atualizada)
- Competências, treinamentos e registros de qualificação
- Resultados de monitoramento e medição dos processos (mínimo 3 meses)
- Programa e relatórios de auditoria interna
- Ata de Análise Crítica pela Direção
- Registro de não conformidades e ações corretivas com verificação de eficácia