

# A AUDITORIA INTERNA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO PARA MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001

*The Internal Audit as a Tool for Management of Maintenance of Certification ISO*

*9001*

Gilson Rogério Varotto<sup>1</sup>  
Sandra M. Lopes de Souza<sup>2</sup>

Recebido em: 05 abr. 2013  
Aceito em: 13 mai. 2013

**Resumo:** Este artigo é um estudo de caso que relaciona diretamente a Auditoria Interna com a Certificação ISO 9001 International Organization for Standardization (ISO) que tem por função promover a normatização dos produtos e serviços para que a sua qualidade seja permanentemente mantida além de melhorada, porém não em sua visão inicial, como um grande degrau a ser alcançado pela organização, mas sim como um patamar a ser mantido após ser conquistado, buscando alternativas para facilitar a manutenção dessa certificação, discorrendo sobre o que a organização pode buscar dentro de seus próprios recursos afim de manter seus procedimentos e conscientizar seus colaboradores sobre a real importância de sua efetividade e dos benefícios. A empresa deverá certificar-se de que todos estarão cientes da necessidade de seu comprometimento com as atividades, desde a alta direção, a gerência e até o nível operacional, para que o primeiro passo seja dado, e para que principalmente esses procedimentos sejam mantidos no decorrer de suas atividades operacionais e administrativas após a certificação.

**Palavras-chave:** ISO 9001. Auditoria interna. Auditoria.

Abstract: This article is a case study relates directly Auditorship Internal with Certification ISO 9001 International Organization for Standardization (ISO) that it has for function to promote the standardization of the products and services so that its quality permanently is kept beyond improved, however not in its initial vision, as a great step to be achieved by the organization, but yes as a platform to be after kept to be reached, searching alternative to facilitate the maintenance of this certification, discoursing on what the organization can search inside of its proper resources to keep its procedures and to acquire knowledge it is collaborators of the real importance of it is effectiveness and of the benefits. The company will have to be certifyd of that all will be aware of the necessity of its commitment with the activities, since the high direction, manage it and until the operational level, so that the first step is given, and that mainly these procedures are kept during its operational and administrative activities

<sup>1</sup> Comprador – Alfa Transportes Especiais Ltda. Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade do Contestado – UnC Campus Caçador. Email: ggilsonn@hotmail.com.

<sup>2</sup> Mestre em Gestão Ambiental Profissional. Email: sandra.ambiental2010@gmail.com.

after the certification.

**Keywords:** ISO 9001. Internal audit. Audit.

## INTRODUÇÃO

Diante do cenário atual, no qual a competitividade em todas as áreas é indiscutivelmente acirrada, a concorrência remete ao fato de que mudanças nos processos internos devem ser constantemente promovidas para que se mantenham os níveis e padrões de modo a garantir a sobrevivência da organização.

Portanto, nota-se, cada vez mais, a crescente necessidade de a organização buscar alternativas que a façam acompanhar as inovações tecnológicas e a diversificação do mercado, sempre acompanhando e qualificando seus processos, através de ferramentas de gestão que alinhadas a sua estrutura permitam a estabilidade da empresa.

A certificação ISO 9001 permite avaliar as conformidades determinadas pela organização através de seus processos internos de forma a garantir aos seus clientes produtos e serviços concebidos dentro dos padrões, procedimentos e normas estabelecidos. Além de aumentar a satisfação e a confiança dos clientes, a implementação desse processo sugere uma redução dos custos internos, um aumento da produtividade, uma valorização da imagem, uma melhoria contínua dos processos e uma facilidade de acesso a novos mercados. Essa certificação é concedida por organismos de reconhecimento internacional a empresas que atendam a rigorosas exigências de Gestão da Qualidade. Diante do exposto, surge a necessidade do acompanhamento dessas atividades para que tais processos sejam seguidos invariavelmente a sua plenitude, indicando a auditoria interna como ferramenta indispensável na manutenção da utilização dos processos internos, garantindo a qualidade necessária por todo o período do exercício.

A auditoria interna é responsável pela supervisão dos procedimentos e normas aplicados pela empresa. Desse modo, alinhados com a área de qualidade da empresa, passa a ser um instrumento de acompanhamento e certificação própria, que permitira à empresa manter-se competitiva e atuante, além de passar a ser um indicativo a ser analisado internamente para a proposição de melhorias e mantida a continuidade dos processos.

## ISO 9001

A ISO tem suas origens da junção entre a *International Federation of the National Standardizing Associations* (ISA) e a *United Nations Standards Corordenating Committee* (UNSCC) e foi fundada na data de 23 de fevereiro de 1947. Surgiu no período pós-guerra para acompanhar a globalização do mercado, momento em que as multinacionais que exportavam tinham de atender várias normas de qualidade.

A primeira versão das normas da série ISO 9000, voltadas à qualidade, surgiu em 1987, passando por revisões em 1994, 2000 e 2007. Porém, vale ressaltar que na passagem da versão de 1994 para versão 2000, as normas ISO 9001 (indústrias) e ISO 9002 (serviços) foram reduzidas a apenas uma: a ISO 9001:2000. Essa, hoje, está em sua versão atual: a ISO 9001:2008.

Cada país tem um órgão e uma comissão para tratar dessas normas, dando sua contribuição. No Brasil, além do representante da ISO, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), há o Comitê Brasileiro para a Qualidade (o CB-25) que participa ativamente, contribuindo com sugestões para a série 9000 da ISO.

As normas de série ISO 9000 constituem um dos maiores fenômenos administrativos do mundo moderno, mais de 300.000 organizações certificadas no mundo no final do ano 2000. Sua aceitação universal como modelo para o estabelecimento de Sistemas de Gestão da Qualidade surpreendeu a todos, demonstrando a carência por um modelo bem definido e estruturado de gestão empresarial. Apesar da série ISO referir-se a Gestão da Qualidade, todos os que a implantaram e utilizaram, conseguiram melhorias significativas em suas empresas, na produtividade, custos e mesmo no clima organizacional com responsabilidades e tarefas melhor definidas e controladas. (FERREIRA, 2001, p. 2).

A ISO 9001 é uma metodologia que objetiva propor um modelo de implantação de sistemas da qualidade aplicável a qualquer tipo de empresa, independente de seu porte, tendo como enfoque a garantia da qualidade.

Para OLIVEIRA (2003), o Sistema de Gestão de Qualidade: Requisitos da ISO 9001, especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade no qual uma organização precisa demonstrar a sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e ao regularmente aplicável e tenciona aumentar a satisfação dos clientes.

Adotado em mais de cento e quarenta países, a ISO 9001, hoje, é uma condição importantíssima para alcançar novos mercados. É um sistema normativo

internacional de gerência da qualidade que estabelece a estrutura e os processos organizacionais para assegurar a produção de bens e serviços que atendam a níveis de qualidade pré-estabelecidos para os clientes de uma empresa.

De acordo com DA SILVA (2009), a ISO trata-se de um organismo normativo internacional de gerência de qualidade, com a característica peculiar de poder se adequar a qualquer tipo de organização.

A norma permite que a empresa tenha um autêntico programa da qualidade, trazendo benefícios à empresa, como padronização de procedimentos, sustentação da qualidade dos produtos, redução de custos, melhorias contínuas e não um custo adicional.

A ISO 9001 é a norma mais completa e abrangente utilizada para controlar os sistemas de qualidade das empresas durante todo o ciclo de desenvolvimento dos produtos, a exemplo da elaboração de projetos, produção, instalação, assistência técnica e manutenção pós-venda.

São perceptíveis, nas organizações que buscam o certificado ISO 9001, as dificuldades encontradas para as adequações à norma. Essas são geradas, principalmente, pelo envolvimento apenas superficial da direção e dos cargos estratégicos, o que já, inicialmente, apresenta a implantação do sistema como algo burocrático, trabalhoso, na maioria das vezes, contrário à cultura da empresa, trazendo complicações no bom andamento dos trabalhos já desenvolvidos pelo corpo de colaboradores.

De acordo com FILHO (2010), para a obtenção das melhorias e, conseqüentemente, do sucesso esperado se faz necessário o envolvimento, comprometimento e empenho de cada colaborador na busca das adequações. Para isso os cargos estratégicos e, principalmente, a direção tem que apresentar o que é o sistema, quais os benefícios que ele trará a todos da organização, como cada um pode e deve se envolver e, acima de tudo, como a direção se mostrará presente no sistema de implantação, como motivará o mesmo.

## **MELHORIA CONTÍNUA**

De acordo com Bessant *et al.* (1994), a melhoria contínua pode ser definida como um processo de inovação incremental, focada e contínua, envolvendo toda a organização. Seus pequenos passos, alta frequência e pequenos ciclos de

mudanças vistas separadamente têm pequenos impactos, mas somados podem trazer uma contribuição significativa para o desempenho da empresa.

Curado (2006) destaca que para vencer a cultura de “apagar incêndios”, a organização deve desenvolver uma cultura interna que promova a aprendizagem por meio de ações que visem a melhoria contínua dos processos.

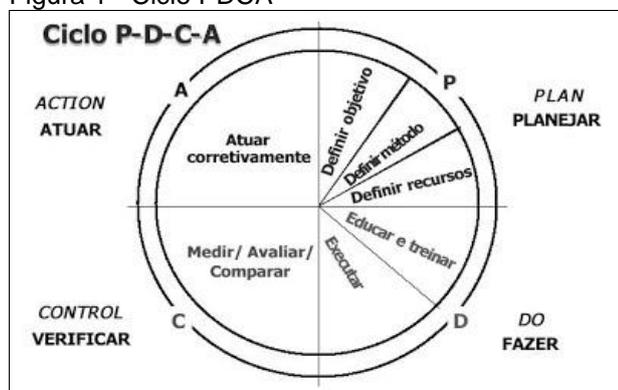
Ao adotar a norma ISO 9001: 2000, a organização deve esforçar-se em satisfazer seus clientes e melhorar continuamente seu Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ). A melhoria contínua aumenta a eficiência da organização no cumprimento da política e dos objetivos da qualidade. A organização deve planejar e gerenciar os processos necessários para a melhoria contínua de seu SGQ

Além da melhoria contínua, a organização deverá manter o trabalho para não esquecer seus processos definidos na solicitação da certificação, pois será a manutenção dos processos e a melhoria contínua que garantirão a manutenção da certificação.

O ciclo PDCA (*Plan- Planejar, Do- Executar, Check- Verificar, Act-Agir*), conforme demonstração na Figura 1, é uma das formas que a empresa tem para começar a implementar a gestão de qualidade e se preocupar com seus processos. Para isso pode se utilizar dessa metodologia na busca da melhoria contínua.

De acordo com Daychoum (2007), o ciclo começa pelo planejamento, em seguida a ação ou conjunto de ações planejadas são executadas, checka-se se o que foi feito estava de acordo com o planejado, constantemente e repetidamente (ciclicamente), e toma-se uma ação para eliminar ou, ao menos, mitigar defeitos no produto ou na execução.

Figura 1 - Ciclo PDCA



Fonte: Daychoum (2007, p. 132)

## AUDITORIA

Como a Auditoria leva em consideração o controle interno das companhias auditadas e assume, cada vez mais, um papel de assessoria, uma definição mais abrangente, mas, ainda assim, não conclusiva seria: Auditoria é o exame científico e sistemático dos livros, contas, comprovantes e outros registros financeiros de uma companhia, com o propósito de determinar a integridade do sistema de controle interno, contábil, das demonstrações financeiras, bem como o resultado das operações e assessorar a companhia no aprimoramento dos controles internos, contábeis e administrativos (MOTTA, 1992, p.15).

Para Ferreira (2003), o conceito de auditoria, quando analisado isoladamente, assume um caráter genérico e corresponde a uma análise mais ou menos exaustiva de um ou mais elementos que caracterizam a situação de uma determinada organização. A organização alvo de uma auditoria corresponde em sua maioria a uma empresa, podendo, também, tratar-se de uma instituição pública, associação, entre outras organizações.

Essa análise é feita por regra por uma entidade externa à organização em causa no sentido de lhe conceder um desejável caráter de independência. Segundo Attie (2007), a análise também pode ser realizada por órgão interno autônomo, sendo conhecido como Auditoria Interna.

Existem vários tipos de auditoria de acordo com o objeto da análise, com a entidade que a efetua e com a própria forma como é efetuada. O tipo mais comum realizada nas organizações é a auditoria contábil - financeira.

Segundo Ferreira (2003), a auditoria financeira consiste, genericamente, na análise exaustiva da informação financeira de uma determinada organização, efetuada por uma entidade qualificada e independente, com o objetivo de avaliar se a referida informação traduz, de forma correta e fidedigna, a posição financeira dessa organização no período de tempo considerado e no âmbito das regras vigentes na sociedade onde ela se insere.

Além da auditoria financeira, existe outro tipo de auditoria com objetos e características distintas, merecendo destaque a auditoria interna. Essa consiste numa avaliação independente das atividades e sistemas internos de uma organização que tem como destinatários os responsáveis da própria organização que a utilizam como instrumento de gestão. A auditoria interna subdivide-se em

modalidades dentro da organização de acordo com a área auditada:

*Auditoria operacional*, que consiste numa avaliação também de caráter interno em que os destinatários são os seus responsáveis, porém mais aprofundada nos aspectos operacionais da atividade da organização como as compras e transportes, a produção, o controle de qualidade entre outras;

Auditoria de gestão, que tem como objetivo avaliar até que ponto a atuação dos gestores de uma organização está a maximizar a eficiência e rentabilidade;

*Auditoria de marketing*, que consiste na avaliação do desempenho do departamento de Marketing da organização e da forma como é gerido o seu marketing;

*Auditoria fiscal*, que tem como objetivo avaliar a informação fiscal da organização à luz das regras em vigor;

*Auditoria previsional*, interna ou externa, que está ligada à avaliação das perspectivas futuras de uma organização, traduzidas designadamente em estudos de viabilidade e projetos de investimento;

*Auditoria informática*, que tem como objetivo fundamental a avaliação da “performance” do sistema informático implementado numa organização;

*Auditoria social*, ligada à avaliação do impacto de uma organização em termos sociais como ambiente e confiança;

*Auditoria de Recursos Humanos*, voltada ao acompanhamento das leis previdenciárias, instruções normativas e novos procedimentos, bem como as questões trabalhistas que envolvem a empresa;

*Auditoria Ambiental*, que serve para determinar a natureza e a extensão de todas as áreas de impacto ambiental de uma atividade existente e justificar as medidas apropriadas para reduzir as áreas de impacto, além de estimar o custo dessas medidas e recomendar um calendário para a sua implementação.

Para ATTIE 2000, Auditoria interna e operacional é o instrumento de controle administrativo e de verificação sistemática da eficácia e eficiência das atividades operacionais. Enfoca a avaliação dos controles internos das atividades e processos administrativos e operacionais, analisando as deficiências e riscos envolvidos, visando à proteção dos bens e direitos da empresa contra fraudes, desvios e desfalques, à constatação de irregularidades e usos indevidos dos bens e direitos da empresa, que comprometam o seu desempenho; ao aprimoramento contínuo da

eficiência e eficácia operacional, contribuindo com soluções que possibilitem atingir as metas e os planos estabelecidos.

A abrangência de atuação da Auditoria Interna inclui os programas de trabalho, recursos e sistemas de controles administrativo, operacional e contábil, projetos financiados por recursos externos, projetos de cooperação junto a organismos internacionais, a aplicação de quaisquer recursos repassados pela União mediante contratos de gestão, transferências a fundo, convênio, acordo, ajuste ou outro instrumento congêneres.

A Auditoria Interna no exercício de suas atividades terá livre acesso a todas as dependências bem como a documentos, valores, processos, livros, sistemas informatizados e outros instrumentos considerados indispensáveis ao cumprimento de suas atribuições.

A administração da empresa, com a expansão dos negócios, sente a necessidade de dar maior ênfase às normas e procedimentos internos devido ao fato de que o administrador e, em alguns casos, o proprietário da empresa não poderiam supervisionar pessoalmente todas as atividades. Entretanto, de nada valia a implantação dos procedimentos internos sem que houvesse um acompanhamento, no sentido de verificar se estavam sendo seguidos pelos empregados da empresa. Portanto, surgiu o auditor interno como uma ramificação da profissão do auditor externo e, conseqüentemente, do contador. O auditor interno é um empregado da empresa e dentro de uma organização ele não deve estar subordinado àqueles cujo trabalho examina. Além disso, o auditor interno não deve desenvolver atividades que ele possa vir a, um dia, examinar (como por exemplo, elaborar lançamentos contábeis), para que não interfira em sua independência (ALMEIDA, 1996, p. 25).

Filho e Oliveira (2001, p. 104) acreditam que, nas empresas modernas, o sistema de controles internos já não pode ser visto como algo disciplinador da atuação dos executivos e demais funcionários. Os controles internos passam a existir como algo importante para a obtenção de resultados e não como comum nas empresas tradicionais, meros instrumentos de cerceamento das decisões gerenciais, numa tentativa, na maioria das vezes, infrutífera de controlar a desonestidade de certos funcionários.

Para que haja eficiência do controle interno, Sá (1998, p. 108) indica o seguinte grupamento de sistemas que devem funcionar corretamente:

- a) Funções operacionais: compreendendo atividades de compras, produção e venda de produtos, para cada grupo os serviços devem ter funcionamentos distintos, porém coordenados, ou seja, serviços de compras, serviços de vendas, serviços de pessoal, serviços de produção, etc.
- b) Funções de proteção: assumidos pelos que se tornam responsáveis pela consignação de bens e valores, como tesouraria, almoxarifado, etc..
- c) Funções de registro: objetivam guardar na memória todos os fatos que ocorrem no patrimônio.

Quando a verificação dos fatos é realizada por funcionários da própria empresa, constituindo um serviço, uma seção ou um departamento, a intervenção denomina-se auditoria interna (SÁ, 1998, p. 41).

Para a Equipe do Portal de Contabilidade, o objetivo da auditoria interna não é só observar como os controles internos funcionam, mas, especialmente, a qualidade dos registros e a segurança desses importantes dados da organização.

Para o Portal de Contabilidade, a Auditoria interna é uma atividade destinada a observar, indagar e questionar. Trata-se de um controle administrativo, cuja função é avaliar a eficiência e eficácia de outros controles. A auditoria interna é de suma importância para as organizações, desempenhando papel de grande relevância, ajudando a eliminar desperdícios, simplificar tarefas, servir de ferramenta de apoio à gestão e transmitir informações aos administradores sobre o desenvolvimento das atividades executadas.

A função do auditor interno dentro de uma empresa é acompanhar, diariamente, o cumprimento dos procedimentos internos, verificar se esses procedimentos são adequados e se atingem os objetivos da empresa conforme disposto no Portal da Contabilidade.

Portanto, define-se que a auditoria interna é um importante instrumento de controle administrativo, proporcionando uma auditoria contínua e maior segurança ao funcionamento correto das operações.

Para Sá (1998, p. 41), não se pode, porém, afirmar que uma empresa possui auditoria interna pelo simples fato de realizar conferências de alguns documentos. A auditoria interna precisa de autonomia para a execução de sua tarefa, podendo interferir em todos os setores, no entanto, sem se subordinar às linhas de autoridade que venham a ferir as suas possibilidades de indagação.

De acordo com o site Oficina da Net, o sistema ISO tem como função a melhoria contínua dos processos e tem como necessidade a avaliação periódica por um profissional com conhecimentos e preparação. A auditoria interna é formada por um quadro de funcionários com a função de avaliar se os processos auditados seguem os procedimentos estabelecidos conforme norma ISO. Cada funcionário deve avaliar o setor independente do sua atividade, ou seja, nunca deverá auditar seu próprio setor a fim de tornar transparente esse processo. Todos os envolvidos deverão ser avisados antecipadamente sobre a data de auditoria e o foco da mesma bem como deverá existir um funcionário, denominado auditor líder, sendo o mesmo Representante da Direção (**RD**) da empresa. Nos assuntos de qualidade, o mesmo deverá realizar a reunião inicial e definir a participação de cada auditor além de realizar o acompanhamento e elaborar avaliações sobre os resultados.

Ao ser realizada a auditoria deverá ser considerado **não conformidade os** critérios que não atendam as especificações do produto e/ou serviço, e/ou não atendam os procedimentos internos da empresa baseado na **norma ISO 9001**. Todas as não conformidades devem ser registradas em documento padrão, porém devem ser avaliadas junto ao setor ou responsável, verificando realmente a procedência. Após concluído essa etapa, deve ser definida uma data específica para ação corretiva e, após essa data, verificar se o que foi definido como ação corretiva foi eficaz e se realmente foi implantado. Após esta conclusão, a não conformidade é baixada.

As auditorias Internas devem acontecer em datas específicas, não ultrapassando 6 meses, dependendo o tamanho da empresa e sua real necessidade. Para realmente funcionar as auditorias internas, deve-se criar um calendário anual e o mesmo deve seguir a risca os fundamentos dos procedimentos internos e ter como base o atendimento à **norma ISO 9001**. Auditorias internas são base para o desenvolvimento da melhoria contínua da qualidade, porém cada auditor deve ter em descrição de cargo o atendimento a sua capacidade, curso de auditor interno e conhecimentos básicos nos processos em que o mesmo irá atuar.

## **ESTUDO DO CASO**

Os resultados obtidos neste artigo se baseiam na análise realizada em uma empresa de grande porte no ramo de Transportes, com aproximadamente 1000

funcionários. Seu segmento de atuação é o de carga fracionada, com especialização em transporte de produtos químicos.

Está localizada na cidade de Caçador, estado de Santa Catarina com principal área de atuação em todo sul do país, além de também atuar no estado de São Paulo.

Tem por características inovar constantemente, acompanhando o mercado tecnológico, investir em ideias inovadoras, capacitar, cada vez mais, seus colaboradores para que seu crescimento seja constante, mantendo sempre a qualidade.

Com base nas informações contidas no referencial teórico, confrontando-as com as atividades e movimentações da empresa objeto de estudo, são expostos os dados conclusivos referentes à importância da auditoria interna no que tange à certificação ISO.

As informações foram obtidas por meio de consulta com os colaboradores do departamento de qualidade da empresa, da análise dos arquivos pertinentes ao período da solicitação, além de entrevistas com diversos colaboradores da organização.

O processo de certificação iniciou com a criação do departamento de qualidade que passou a oferecer toda a base para a estrutura quando solicitada, sendo que esse departamento deu sequência em todo o processo. Houve dificuldades em implantar novos processos, esbarrando em procedimentos já existentes como a falta de existência de um organograma funcional que designa quem era os responsáveis para cada área. Outras dificuldades decorrentes se relacionam à resistência das pessoas em aceitar novos procedimentos e também pela existência de membros familiares dentro da organização, que relutavam em seguir as poucas normas existentes, procedimentos esses não mais compatíveis ao mercado.

Em sua maioria, os procedimentos internos não eram padronizados, as atividades eram desenvolvidas de acordo com a necessidade de cada atividade, gerando grande impacto, pois acompanhando os procedimentos na atualidade, observou-se que cada departamento, cada atividade tem seu procedimento desenhado para que, independentemente de quem realize a tarefa, mantenha a qualidade.

O processo de certificação foi iniciativa da própria empresa. No ano de 2005, ocorreu a contratação de uma consultoria em gestão empresarial para auxiliar a mudança dos processos, formando o departamento de qualidade, elaborando os processos e implantando. O processo de implantação e mudança dos processos durou aproximadamente dois anos. Em 2006, solicitou-se a auditoria externa para encaminhamento da solicitação da Certificação.

Após a aprovação da certificação, devido ao ramo de atividade da empresa ser voltada para transporte de produtos químicos, o faturamento da empresa cresceu, captando cada vez mais clientes, abrindo horizontes melhorando a visibilidade no mercado.

No decorrer de suas atividades, após a certificação e com a implantação da melhoria contínua dos novos procedimentos, iniciou-se, novamente, o confronto dos novos procedimentos com os anteriores aplicados na empresa. Os novos procedimentos não estavam sendo cumpridos por parte de clientes e fornecedores. O temperamento agressivo devido às mudanças e à ociosidade dos colaboradores, além do desconhecimento da maioria com relação à real exigência da certificação, causaram conflitos nas atividades e colocou em risco a manutenção da certificação.

Surgiu, então, por meio do departamento de qualidade, a ideia de formar uma comissão interna de auditoria, formada por colaboradores de diferentes departamentos da empresa, os quais seriam capacitados e passariam a revisar os procedimentos e normas internas com frequência.

Após o período de capacitação, essa equipe passou a acompanhar as atividades de cada departamento para que os membros soubessem o que cada um era designado a realizar, de que forma realizava, além de saber quais as dificuldades existiam para que as atividades fossem realizadas com êxito.

Esse acompanhamento inicial serviu para que todos conseguissem confrontar os novos procedimentos, com os que eram utilizados, e assim entender onde ocorriam as dificuldades.

Com os procedimentos prontos, a equipe passou a acompanhar o que os departamentos estavam fazendo, onde havia divergências com os novos procedimentos, reunindo-se constantemente com os gestores para que ambos fossem alinhados em busca da qualidade.

Esses procedimentos tornaram-se rotinas, que com o decorrer do tempo, a

comissão interna somente acompanhava para certificar-se da situação, pois todos os departamentos já estavam ambientados aos novos procedimentos.

A auditoria interna obteve êxito, pois além de conseguir acompanhar os procedimentos internos, levou os próprios colaboradores a conscientizarem o restante do quadro operacional sobre a importância desses processos e sua manutenção. Realizaram-se treinamentos constantes, fazendo com que cada colaborador fosse responsável pelas suas atividades, propiciando à empresa um novo patamar de qualidade.

Nem mesmo a alta rotatividade de funcionários, em determinadas épocas do ano, colocou em risco os procedimentos, uma vez que cada novo colaborador é instruído e assistido desde seu primeiro dia pelo supervisor e monitorado, constantemente, pelos seus colegas que levam os procedimentos como regras a serem cumpridas exatamente como descritas.

Devido a estes pontos relatados, a Auditoria Interna torna-se um elemento primordial para a manutenção da certificação ISO, devido a sua importância e relevância dentro da organização.

## **CONCLUSÃO**

As empresas fazem um esforço enorme, criam procedimentos, dispõem recursos, mobilizam um contingente enorme para que a certificação seja atingida, porém, muitas vezes, esquecem-se de que esses são apenas os primeiros passos para a solicitação da certificação.

Manter os processos em dia, os procedimentos mantidos à risca são apenas os requisitos mais básicos para a manutenção da certificação.

Criando a cúpula interna para a realização das auditorias, facilita-se e muito a manutenção dos processos e, conseqüentemente, a aprovação da certificação.

Com o mercado competitivo, como é nos dias de hoje, e a lucratividade sendo o principal desafio das organizações, manter a qualidade é um diferencial como a certificação ISO 9001 pode ser o divisor, entre o crescimento da organização, e a estagnação no mercado, ou seja, sem o crescimento desejado.

A partir da análise acima e do referencial estudado, acreditamos que a empresa passará a ter, dentro de sua própria organização, um método que poderá garantir a sua qualidade, além de ter seus procedimentos monitorados e analisados

com frequência, proporcionando, em tempo hábil que qualquer alteração necessária se faça para que o resultado esperado seja atingido.

A auditoria interna demonstra ser um instrumento com grande potencial de “otimização” e acompanhamento da empresa, buscando obter sempre a qualidade dos serviços e produtos, a melhoria contínua e a manutenção da certificação.

A Auditoria interna é um procedimento fundamental para as organizações, além de ser viável para toda a empresa que deseja conseguir manter a Certificação ISO 9001 devido à eficiência de suas ações e efetividade dos resultados alcançados, tornando-se primordial em qualquer sistema de manutenção de Certificação.

## REFERENCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000/2000** - Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário. Rio de Janeiro, 2004.

ATTIE, William. **Auditoria**: Conceitos e aplicações. São Paulo: Atlas, 2000.

ATTIE, William. **Auditoria Interna**. São Paulo: Atlas, 2007.

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

BESSANT, J. Caffyn, S.; GILBERT, J.; HARDING, R.; WEBB, S. Rediscovering continuous improvement. **Technovation**, v. 14, n.1, p. 17-29, 1994.

CURADO, C. Organizational learning and organizational design. **The Learning Organization**, v. 13, n.1, p. 25-48, 2006.

CERQUEIRA, Jorge P.; MARTINS, Maria C. **Auditorias de Sistemas de Gestão**: ISO 9001, ISO 14001HSAS 18001, ISO/IEC 17025, AS 8000, ISO 19011:2002. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

DA SILVA, Irineu. **A Gestão da Qualidade nas empresas de geomática**. São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://mundogeo.com/blog/2009/07/04/a-gestao-da-qualidade-nas-empresas-de-geomatica>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

DAYCHOUM, Merhi. **40 Ferramentas e Técnicas de Gerenciamento**. São Paulo: Brasport, 2007.

FERREIRA, J. J. A. **A série ISO 9000:2000**. São Paulo. Disponível em: <[http://www.infopedia.pt/\\$auditoria](http://www.infopedia.pt/$auditoria)>. Acesso em: 19 nov. 2012.

FILHO, Antonio Lucas. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/dificuldades-para-a-implantacao-de-iso-9001/44754>>. Acesso em: 19 nov. 2012.

FILHO, André Diniz; OLIVEIRA, Luis Martins de. **Curso Básico de Auditoria**. São Paulo: Atlas, 2001.

MOTTA, João Mauricio. **Auditoria: Princípios e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 1992.

OFICINA DA NET. Disponível em:

<[http://www.oficinadanet.com.br/artigo/492/iso\\_9000\\_-\\_auditoria\\_interna](http://www.oficinadanet.com.br/artigo/492/iso_9000_-_auditoria_interna)>. Acesso em: 19 nov. 2012.

OLIVEIRA, Otavio J. **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Thomson Pioneira. 2003.

PORTAL DA CONTABILIDADE. Disponível em:

<<http://www.portaldecontabilidade.com.br/tematicas/auditoriainterna.htm>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

SÁ, Antonio Lopes de. **Curso de Auditoria**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1998.