

# AUDITORIA DA QUALIDADE NO CENÁRIO DA PANDEMIA POR COVID-19

Congresso Iberoamericano de Saúde Pública Veterinária, 2ª edição, de 10/08/2020 a 15/08/2020  
ISBN dos Anais: 978-65-86861-21-1

ALMEIDA; Fernanda Helena da Silva<sup>1</sup>, OLIVEIRA; Sarah Mairink de<sup>2</sup>, MENEZES; Luana<sup>3</sup>, CERQUEIRA; Valdeane Dias<sup>4</sup>, TEODORO; Vanessa Aglaê Martins<sup>5</sup>

## RESUMO

**INTRODUÇÃO:** Em dezembro de 2019, identificou-se na China, uma nova forma de um vírus da família *Coronaviridae*. A doença, denominada COVID-19 (*Coronavirus Disease 2019*), tornou-se rapidamente pandemia, sendo transmitida, principalmente, pela via respiratória. O vírus, denominado SARS-CoV-2, cuja a principal manifestação clínica consiste na Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS), foi identificado no Brasil, em fevereiro de 2020. Para controlar a sua disseminação, a Organização Pan-americana de Saúde/Organização Mundial de Saúde (OPAS/OMS) definiu, como uma das principais medidas, o isolamento social. Neste contexto, a atividade remota foi uma das soluções encontradas por diversos segmentos para continuar produzindo. As Auditorias da Qualidade, ferramentas de verificação dos sistemas de garantia da qualidade e segurança nas indústrias alimentícias, comumente realizadas *in loco*, também passaram por essa adaptação. Estão sendo realizadas remotamente, utilizando meios tecnológicos com acesso à internet, oferecendo vantagens e desvantagens em sua execução no novo formato.

**OBJETIVO:** Discorrer sobre o impacto da pandemia por COVID-19 na realização das Auditorias de Qualidade nas indústrias de alimentos. **MÉTODO:** Foram realizadas buscas nas plataformas “SciELO” e “Google acadêmico” com os descritores “Auditorias da Qualidade”, “Gestão da Qualidade”, “COVID-19” e “Trabalho remoto durante a pandemia” nas línguas inglesa e portuguesa.

**RESULTADOS:** Segundo a ISO 19011, a auditoria é um elemento do sistema de gestão que verifica a eficácia da implementação de políticas da qualidade e requisitos do sistema de gestão da segurança dos alimentos estabelecidos pela organização. Dentre os principais objetivos das auditorias de qualidade estão a avaliação da conformidade dos procedimentos, dos processos e produtos; a verificação e a melhoria do sistema; e a detecção de possíveis problemas e não conformidades. Com a chegada do vírus ao Brasil, o Ministério da Saúde estipulou, como principais métodos preventivos, a higiene rigorosa das mãos, a utilização de máscaras, o distanciamento e o isolamento social. Diante de tal cenário, foi necessário adaptar as atividades normalmente realizadas presencialmente, sendo indispensáveis novas políticas e normas de adaptação ao trabalho remoto. Na auditoria remota o auditor realiza revisão de documentos e registros, visitas às instalações, entrevistas com trabalhadores e apresentação dos resultados, utilizando inúmeras plataformas tecnológicas, incluindo: tecnologia de *streaming web* ao vivo, como *Webex*, *Zoom*, *MS Teams*, *GotoWebinar*; transmissão ao vivo com tecnologia móvel, como *smartphones* ou *tablets* com capacidades de vídeo (*WhatsApp*, *Skype* ou *Facetime*). Uma auditoria remota bem sucedida depende da conectividade adequada (voz e vídeo) para garantir a comunicação estável entre auditor e auditado. Evidências de auditoria são coletadas por meio de entrevista, revisão de documentação e registros (via compartilhamento de tela) e observação de processos e atividades (via compartilhamento de vídeo). O processo de auditoria remota não é algo novo, sendo citado na versão da ISO 19011:2012. A versão atual, ISO 19011:2018, também menciona um requisito disponibilizando o uso de tecnologia da informação e comunicação para apoiar as atividades de auditoria, porém essa prática não havia sido internalizada por parte de auditores, auditados e organismos. Em decorrência da pandemia e com a necessidade de dar continuidade

<sup>1</sup> Discente do Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Leite e Derivados. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), fernandaalmeidanut@gmail.com

<sup>2</sup> Discente do curso de Nutrição da UNIFAMINAS, sarahmairink18@gmail.com

<sup>3</sup> Médica Veterinária da LE Consultoria, luanamenezes\_84@hotmail.com

<sup>4</sup> Professora. Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais. Instituto de Laticínios Cândido Tostes (EPAMIG/ILCT), valdeane@epamig.br

<sup>5</sup> Professora Adjunta do Departamento de Medicina Veterinária. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), vanessa.teodoro@ufjf.edu.br

às certificações de qualidade, esse novo formato de auditoria se tornou realidade e demonstrou que é possível auditar remotamente com extrema eficiência e eficácia. Realizar auditorias remotamente pode trazer benefícios aos auditores e auditados, como redução no tempo de deslocamento, melhor disponibilidade das equipes, maior acesso a auditores competentes, ampliação do alcance e redução de riscos, redução de custos, entre outros. Dentre as desvantagens estão as falhas de internet ou nos aparelhos; os detalhes que podem passar despercebidos; a exposição na rede de informações confidenciais da empresa; além dos ruídos do ambiente que dificultam a comunicação. Um dos desafios é não ferir os princípios da auditoria, como ter uma apresentação justa, com veracidade das informações. A utilização da tecnologia, como *softwares* de gestão da qualidade, possibilita o auditor navegar pelo sistema e ter evidências verídicas de todo o processo. Outros pontos importantes são a confidencialidade e o cuidado profissional, em que se torna imprescindível a proteção dos dados e medidas de segurança. Diante desta nova realidade, as normas para certificação em segurança dos alimentos têm buscado a padronização das auditorias remotas, como a FSSC 22000 (*Food Safety System Certification*), que publicou recentemente um documento com diretrizes para a sua realização. Dependendo do estágio em que a indústria se encontra no processo de certificação, a auditoria poderá, inclusive, ser realizada de forma totalmente remota.

**REFLEXÕES FINAIS:** Devido ao novo cenário, com a adoção de medidas emergenciais de contenção da propagação da COVID-19, são necessárias adaptações para que o trabalho seja realizado de forma segura à saúde, mantendo a qualidade dos serviços. O auditor necessitou se adaptar ao método remoto e, diante das vantagens e desvantagens, foi necessário focar mais no cenário da auditoria (o que está sendo auditado) do que na forma (como está sendo realizada). O auditor, assim como outros profissionais de diferentes segmentos, precisou aprender com a nova realidade que, provavelmente, irá influenciar no futuro, após a pandemia.

**PALAVRAS-CHAVE:** Auditoria Remota, Coronavírus, Gestão da Qualidade, ISO 19011, Segurança.

<sup>1</sup> Discente do Mestrado Profissional em Ciência e Tecnologia de Leite e Derivados. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), fernandaalmeidanut@gmail.com

<sup>2</sup> Discente do curso de Nutrição da UNIFAMINAS, sarahmairink18@gmail.com

<sup>3</sup> Médica Veterinária da LE Consultoria, luanamenzes\_84@hotmail.com

<sup>4</sup> Professora. Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais. Instituto de Laticínios Cândido Tostes (EPAMIG/ILCT), valdeane@epamig.br

<sup>5</sup> Professora Adjunta do Departamento de Medicina Veterinária. Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), vanessa.teodoro@ufjf.edu.br