

Reunião de Abertura

1. Apresentar a equipe (**auditor líder** e **auditor auxiliar**)
2. Explicar o objetivo deste exame, ou seja, avaliar a **conformidade** e **aderência** do processo, buscando **oportunidades de melhoria**.
3. Expor o planejamento do **exame** e quem serão os responsáveis (responsabilidades do **auditor líder** e **auditor auxiliar**).
4. Explicar o que é um **critério**, **evidência**, **constatação**, **conformidade**, **não-conformidade** e **observação**:
 - **Critério**: as regras existentes na empresa formalizadas em documentos / registros, sendo que referenciadas através de normas, neste caso as NBR's ISO 9000.
 - **Evidência**: todos os fatos apresentados ou observados durante o exame, assim como documentos / registros que estejam relacionados o processo que esta sendo auditado e por consequência referenciados nos **critérios**.
 - **Constatação**: todos os resultados das avaliações / comparações entre as **evidências** coletadas, comparadas com os **critérios** estabelecidos, ou seja:

Evidência + Critério = Constatação
 - As constatações geradas em um **exame** podem indicar tanto **conformidade** como **não-conformidade** ou **observações**.
 - **Conformidade**: quando as **evidencias** apresentadas confirmam os **critérios** estabelecidos, ou seja:

Evidência = Critério ⇒ Conformidade
 - **Não-Conformidade**: quando as **evidencias** apresentadas não confirmam os **critérios** estabelecidos, ou seja:

Evidência ≠ Critério ⇒ Não-Conformidade
 - **Observações**: quando as **evidencias** apresentadas comparadas com os **critérios** tendem a se tornar **não-conformidades**.
5. Informar que a busca de **evidência** de **conformidades** será através de **amostragens**, e que estas **amostragens** estão na sua grande maioria definidas na **Lista de Verificação** elaborada através da análise dos documentos utilizados no processo.
6. Verificar se os funcionários foram informados da ocorrência da auditoria e confirmar o acesso aos locais.
7. Explicar os detalhes, local, horário, duração e propósito da **Reunião de Encerramento**. Solicitar que durante a **Reunião de Encerramento**, estejam presentes todos os auditados.
8. Oferecer-se para responder a perguntas dos auditados a respeito da auditoria.

Reunião de Encerramento

1. Agradecimentos / apresentação da equipe de auditores internos.
2. Dar uma explicação de a auditoria foi somente amostragem e que é possível que nem todas as não-conformidades existentes tenham sido identificadas durante a auditoria. Solicitar que seja dada a devida abrangência para as não-conformidades levantadas.
3. Explicar as ações de acompanhamento a serem tomadas, após a definição das ações imediatas por parte do auditado.