

Vieses cognitivos e ruído de julgamento em auditorias de acreditação com metodologias quantitativas de avaliação e aprovação, uma análise exploratória

A. CASTRO¹, L. CHALA¹, H. CARRETE¹, C. KHAWALI¹, R. GUIMARAES¹.
¹ Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem, São Paulo, Brasil.

P043

INTRODUÇÃO:

Quando pensamos sobre nossas decisões e julgamentos, nós frequentemente acreditamos que somos perfeitamente imparciais ou capazes de neutralizar nossas emoções. A Ciência Comportamental e Cognitiva, no entanto, mostra que somos frequentemente influenciados pelo contexto, nossas experiências pessoais, emoções e muitos outros fatores. Avaliar possíveis ruídos e vieses nos julgamentos de auditores de qualidade pode contribuir para reduzir distorções nas avaliações dos auditores, evitando resultados indesejados em auditorias para clientes. Neste contexto, o presente trabalho, de forma exploratória, avaliou os resultados de auditorias de acreditação com base nos critérios Padi, na tentativa de avaliar se os julgamentos mudam dependendo de como o resultado é avaliado.

OBJETIVO:

Realizar uma análise exploratória dos resultados das auditorias de acreditação, comparando seus resultados e investigando se há diferença no rigor entre os auditores, condicionado ao tipo de metodologia utilizada para determinar a aprovação ou reprovação da auditoria. Também avaliamos a possível presença de vieses cognitivos ou ruído nos julgamentos dos auditores.

METODO:

Foram avaliados os resultados das auditorias dentro do Diagnostic Imaging Accreditation Program (Padi) entre os anos de 2016 e 2021. De 2019 a 2021, o Padi realizou a adoção de uma metodologia na qual os resultados das auditorias passaram a ser analisados de forma objetiva e quantitativa. Os dados foram analisados comparativamente, para estabelecer inicialmente a avaliação. A hipótese exploratória é: Há diferença significativa nos resultados das auditorias quando se utilizam métodos quantitativos pré-estabelecidos para definir seus resultados, em comparação aos métodos subjetivos e qualitativos?

RESULTADO:

Foi observado um pequeno aumento na média de não conformidades identificadas por auditoria. No entanto, houve um aumento substancial na média de observações reportadas pelos auditores. Esse aumento de observações, definido como - “potencial não conformidade, que geralmente está relacionada a um risco e pode evoluir para não conformidade, evento adverso ou sentinela.” (Padi Standard, versão 5, 2022) - pode indicar ruído ou viés no julgamento dos auditores, distorcendo o resultado das auditorias porque há uma espécie de “âncora” quantitativa, que incentiva um menor número de não conformidades. Impedindo que os clientes dessas auditorias sejam automaticamente reprovados.

CONCLUSÃO:

A adoção de métodos quantitativos para definir os resultados das auditorias representou uma grande evolução nas auditorias, reduzindo suas incertezas. No entanto, pode ter impactado a avaliação dos auditores, que agora têm uma âncora para guiar seus julgamentos. Avaliar profundamente nos mecanismos de tomada de decisão utilizados e aumentar o treinamento dos auditores pode aumentar a qualidade das auditorias, sem prejuízo das conquistas verificadas com a adoção de metodologias objetivas. Também pode preservar os benefícios da transparência e maior certeza nas auditorias, permitindo que os clientes avaliem o resultado da avaliação de forma crítica e objetiva.

REFERÊNCIAS:

KAHNEMAN, Daniel; SIBONY, Olivier; SUNSTEIN, Cass R. Ruído: uma falha no julgamento humano. Pequeno, Brown, 2021.
KAHNEMAN, Daniel. Rápido e devagar: duas formas de pensar. Objetivo, 2012.
COLÉGIO BRASILEIRO DE RADIOLOGIA. Regulamento Padi. São Paulo, pág. 18. 2021

Tabela 1: Média de não conformidades e observações por auditoria

Tipo de apontamento	Estatística	pre_quali (2015 à 2018)	pos_quanti (2019 à 2021)	Dif.
NC	Média	15,94	16,87	0,92
OBS	Média	5,67	15,53	9,87
NC	Variância	4538,25	30979,00	
OBS	Variância	707,67	31975,00	

Fonte: Elaboração própria