



AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

Código:	PR 15
Revisão:	04
Página:	1 de 4
Data:	16/03/2010
Arquivo:	PR 15_04.doc

Aprovação: Michelly das Neves

1 OBJETIVO

Estabelecer a metodologia para o planejamento e execução de auditorias internas da qualidade dentro do Sistema de Gestão da Qualidade.

2 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela elaboração, revisão e implementação deste procedimento é de responsabilidade do Gestor de Melhorias.

3 ABRANGÊNCIA

Todos os departamentos da Sulcatarinense – Mineração, Artefatos de Cimento, Britagem e Construções Ltda.

4 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

PR 14 Ação Corretiva e Ação Preventiva.

5 DEFINIÇÕES

Auditoria Interna da Qualidade - Exame sistemático e independente, para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficiência e se são adequadas à consecução dos objetivos. São executadas internamente por colaboradores da própria empresa, salvo prescrições em contrário.

Evidência Objetiva - Informações cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos obtidos através de observação, medição, ensaio ou outros meios.

Auditor da Qualidade - Pessoa qualificada para efetuar auditorias da qualidade.

Auditor Líder - Auditor da qualidade designado para conduzir uma auditoria da qualidade.

Não Conformidade - Não-atendimento de um requisito especificado. A definição abrange afastamento ou ausência de uma ou mais características da qualidade, ou elemento do sistema da qualidade, em relação a requisitos especificados.

Ação Corretiva - Ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição.

Ação Preventiva - Ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade potencial, de um defeito ou de outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição.

6 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

6.1 PROGRAMAÇÃO DAS AUDITORIAS INTERNAS

A empresa deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o seu Sistema de Gestão da Qualidade:

- Está conforme com os requisitos da norma, NBR ISO 9001/2008 e com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade por ela instituída.
- Se os procedimentos adotados oferecem risco financeiro, de mercado, e de qualquer outra natureza;
- Se os procedimentos orientam a atividade de forma clara e objetiva, auxiliando na sua execução.

É de responsabilidade do Coordenador da Qualidade, Comitê da Qualidade e a equipe auditora, a elaboração da programação das auditorias internas, conforme FP 15 01 – Programa de Auditorias Internas.

É de responsabilidade do Auditor interno, do Coordenador da Qualidade, do Gerente Financeiro e do Gerente Administrativo, a elaboração da programação das auditorias.

O programa de auditorias internas deve ser planejado levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios da auditoria, escopo, frequência e métodos devem ser definidos. Todos os processos definidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade da empresa devem ser auditados pelo menos uma vez por ano.

Devem ser auditados todos os setores que têm responsabilidade direta em cada requisito, conforme estabelecido na Matriz de Responsabilidades.

Auditorias não previstas no cronograma podem ser realizadas sempre que necessário, principalmente quando:

- For necessário verificar a implementação de ações corretivas exigidas em auditorias anteriores;
- Houver constatação do não cumprimento de requisitos do sistema da qualidade em determinado setor;
- For necessária uma avaliação sistemática e independente da eficácia do sistema;
- Forem efetuadas mudanças significativas no sistema da qualidade;
- Houver suspeita de que a qualidade esteja comprometida devido a uma possível deficiência nos requisitos do sistema da qualidade.

As auditorias internas são planejadas e executadas com auxílio de listas de verificação específicas para os requisitos a serem auditados.

Antes da realização da auditoria interna, a equipe auditora deve se reunir para analisar a documentação referente às atividades do setor a ser auditado e analisar as Listas de Verificação aplicáveis designadas pelo auditor líder.

As listas de verificação utilizadas devem indicar todas as questões pertinentes a serem feitas ao setor auditado, e devem ser encaradas como um caminho a ser seguido pelo auditor e não como um “trilho”. Em função da situação do setor auditado, questões podem ser desconsideradas ou questões podem ser adicionais pela equipe auditora.

As auditorias internas são executadas por meio de verificações nos processos por amostragem, solicitados a critério do auditor.

6.2 EQUIPE DE AUDITORES

A fim de coordenar o trabalho da equipe auditora deve existir um auditor líder, qualificado para esta função.

Toda a equipe auditora deve ter treinamento específico para a atividade de auditoria, comprovada por registros de registros do treinamento. Sendo assim, qualquer colaborador pode ser indicado para ser o auditor líder.

A equipe de auditores deve ter suficiente autoridade e liberdade organizacional para que a auditoria seja significativa e efetiva. A seleção dos auditores e a execução das auditorias devem assegurar objetividade e imparcialidade do processo de auditoria.

Os auditores devem ser pessoas independentes daquelas que têm responsabilidade direta pelas atividades que estão sendo auditadas.

Nota: Caso a empresa verifique a necessidade ela pode optar por terceirizar o serviço de auditoria.

6.3 RESPONSABILIDADES DO AUDITOR

- É responsável por todas as fases da auditoria;
- Participa da seleção dos outros membros da equipe auditora;
- Elabora o plano da auditoria;
- Analisa criticamente a documentação do Sistema da Qualidade e processos envolvidos;
- Prepara os documentos de trabalho;
- Instruir a equipe auditora;
- Representa a equipe de auditores junto ao auditado;
- Cumpre os requisitos de auditoria e outras diretrizes apropriadas;
- Relata imediatamente ao auditado as não conformidades críticas;
- Relata quaisquer obstáculos importantes encontrados;
- Elabora o relatório de auditoria.

6.4 NOTIFICAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA

O setor a ser auditado é notificado da auditoria ao receber o plano de auditoria interna, que é feito com base no FP 15 02. Qualquer alteração na programação proposta deve ser

solicitada ao Coordenador da Qualidade com pelo menos cinco dias de antecedência da data marcada.

Em função de dificuldades de realização das auditorias internas, o representante da administração em acordo com o setor a ser auditado, pode alterar a programação ou mesmo cancelar a auditoria, reagendando-a para uma data oportuna.

Nota: Para o caso de auditoria interna contratada, o setor a ser auditado é notificado formalmente da auditoria pelo superior hierárquico com, no mínimo, um dia de antecedência visando não prejudicar o andamento das atividades de rotina. Qualquer razão que proporcione a impossibilidade de execução da auditoria deve ser comunicada e justificada imediatamente ao superior imediato para que informe ao auditor da necessidade de reprogramação das atividades.

6.5 EXECUÇÃO DE AUDITORIA INTERNA

No início da auditoria, a equipe auditora e demais integrantes devem reunir-se com os representantes dos setores e explicar os objetivos da auditoria.

Após a conversa inicial, a equipe auditora elabora as listas de verificação e de posse das mesmas, parte para analisar se os requisitos constantes das mesmas, sob a forma de perguntas para verificar se estão sendo cumpridos.

Qualquer não-conformidade encontrada na auditoria interna deve imediatamente ser reportada, verbalmente, ao responsável pelo setor, obtendo-se do mesmo a concordância sobre o assunto em questão. A não-conformidade detectada deve ser registrada na respectiva lista de verificação onde ela ocorrer.

Terminados todos os itens das listas de verificação referentes ao Programa de Auditorias Internas, as listas devem ser devidamente preenchidas com as não-conformidades encontradas e/ou observações que se fizerem necessárias. As listas devem ser utilizadas para a elaboração dos relatórios de auditoria interna, confeccionados com base no FP 15 04.

O responsável pelo setor auditado deve:

- Estabelecer as ações corretivas referentes às deficiências encontradas durante a auditoria;
- Definir os responsáveis em implementá-las;
- Estabelecer os prazos para sua efetivação.

Uma vez estipuladas estas informações, o relatório de auditoria interna deve ser enviado ao representante da administração para que este possa fazer o acompanhamento das ações corretivas.

NOTA - O relatório de auditoria interna deve ser enviado num prazo de 30 (cinco) dias úteis a partir da data de realização da auditoria.

O representante da administração, junto com o comitê da qualidade, deve analisar as ações corretivas propostas bem como os prazos estipulados, negociando com o responsável pelo setor caso haja necessidade de alterações nos dados.

Uma cópia do relatório de auditoria interna de cada setor, devidamente analisado e aprovado, deve ser enviado pelo Coordenador da Qualidade ao respectivo responsável pelo setor auditado.

As auditorias internas realizadas por empresas externas podem ser consideradas válidas.

Para este caso temos a seguinte rotina:

Após a conversa inicial, o auditor elabora a(s) lista(s) de verificação e de posse da(s) mesma(s), solicita que sejam reunidos documentos para analisar se os procedimentos seguidos estão de acordo com a normatização estabelecida pela empresa. No caso da inexistência de normatização, cabe ao auditor analisar a possibilidade da existência de risco de qualquer natureza, na execução dessa atividade, e fazer constar em seu relatório a sugestão de normatização, se necessário.

Qualquer não-conformidade encontrada na auditoria interna deve imediatamente ser reportada, verbalmente, ao responsável pelo setor, obtendo-se do mesmo a concordância sobre o assunto em questão. A não-conformidade detectada deve ser indicada no relatório no relatório de auditoria.

O superior imediato em conjunto com o coordenador da qualidade, deve analisar as ações corretivas propostas bem como os prazos estipulados, negociando com o responsável pelo setor caso haja necessidade de alterações nos dados, informando ao auditor qualquer modificação no cronograma estabelecido.

Uma vez recebidas estas informações, o auditor promove algumas recomendações objetivando a melhoria dos processos, e em seguida o relatório de auditoria interna deve ser enviado ao gerente e diretor da área para que estes possam fazer o acompanhamento das ações corretivas propostas pelo setor.

Uma cópia do relatório de auditoria interna de cada setor, devidamente analisado e aprovado, deve ser enviado pelo auditor ao representante da Direção, ao Gerente envolvido e ao Coordenador da Qualidade ao respectivo responsável pelo setor auditado.

6.6 REGISTROS DE AUDITORIAS INTERNAS

Os resultados das auditorias internas da qualidade são parte integrante das informações necessárias às atividades de análise crítica do sistema da Qualidade, e devem ser guardadas pelo Coordenador da Qualidade, para posterior apresentações.

6.7 ACOMPANHAMENTO

Nos casos em que forem encontradas não-conformidades, o Coordenador da Qualidade deve acompanhar a implementação das ações associadas ao relatório de auditoria interna por meio de monitoração contínua ou realizando novas auditorias para verificar e registrar se as ações corretivas foram implementadas e se foram eficazes.

O acompanhamento tem como base às datas estipuladas para executar e efetivar as ações corretivas. As não-conformidades reincidentes devem ser apresentadas e analisadas pelo Comitê da Qualidade e ou diretoria da empresa.

7. REGISTROS

FP 15 01 - Programa de auditorias internas.

FP 15 02 - Plano de auditoria interna.

FP 15 04 - Relatório de auditoria.

Relatório de auditoria de empresa contratada

8. ANEXOS

FP 15 01 - Programa de auditorias internas.

FP 15 02 - Plano de auditoria interna.

FP 15 04 - Relatório de auditoria.