

		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 1 de 9
--	--	---	--

1. OBJETIVO

Estabelecer sistemática de funcionamento e aplicação das Auditorias Internas da Qualidade, fornecendo diretrizes para instruir, planejar, executar e documentar as mesmas. Este procedimento se aplica às auditorias internas do **Sistema de Gestão Integrado**.

2. RESPONSABILIDADE E ATRIBUIÇÕES

É de responsabilidade do **Representante da Direção** à elaboração, implementação e atualização deste procedimento, sendo de responsabilidade do **Diretor**, a sua aprovação.

3. REFERÊNCIAS ÀS NORMAS EXTERNAS

- 3.1. NBR ISO 9001 – Requisito 8.2.2 – Auditoria interna, e;
- 3.2. NBR ISO 19011.

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

- 4.1. Revisão 0 - 06/03/2002
- 4.2. Revisão 1 - 09/02/2010
- 4.3. Revisão 2 – 11/04/2011

Elaborado	Aprovado



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE

Caminho:

I:\BKP-SIGIS 1\3-Procedimentos\PR-2-Auditoria Interna\PR 2-Auditoria Interna-Rev2.doc

		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 2 de 9
--	--	---	--

5. DEFINIÇÕES

5.1. Auditorias internas

Auditoria sistemático e independente, para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram efetivamente implementadas e se são adequadas à consecução dos objetivos.

5.2. Não conformidade evidenciada em uma auditoria interna

Não atendimento a um requisito especificado e/ou documento/registo estabelecido pelo **Sistema de Gestão Integrado**.

5.3. Ação imediata

Ação implementada para eliminar a não conformidade evidenciada em uma auditoria interna.

5.4. Ação corretiva

Ação implementada para eliminar a(s) causa(s) de uma não conformidade evidenciada em uma auditoria interna, a fim de evitar sua repetição.

5.5. Ação preventiva

Ação implementada para eliminar as causas de uma potencial não conformidade evidenciada em uma auditoria interna, a fim de prevenir sua ocorrência.

5.6. Ação de follow-up (acompanhamento)

Ação implementada para acompanhar as implementações e eficácias de ações corretivas.

6. OBSERVAÇÕES

6.1. Elaborar / divulgar o programa das auditorias internas.

O **Representante da Direção** deve elaborar um **Programa Anual de Auditorias** e submetê-lo a aprovação dos **Diretores**.

Cada processo abrangido pelo **Sistema de Gestão Integrado** será auditado, no mínimo uma vez por ano, conforme **Programa Anual de Auditorias Internas**.

Após a aprovação do **Programa Anual de Auditorias Internas** o **Representante da Direção** deve divulgar o mesmo junto às áreas.



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

Caminho:

I:\BKP-SIGIS 1\3-Processos\PR-2-Auditoria Interna\PR 2-Auditoria Interna-Rev2.doc

		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 3 de 9
--	--	---	--

Este **Programa Anual de Auditorias Internas** deve ser atualizado periodicamente pelo **Representante da Direção** de forma a atender as necessidades detectadas posteriormente, inclusive com inclusão de auditorias internas extraordinárias, se conveniente. Neste caso, os **Diretores** devem reaprovar o **Programa Anual de Auditorias Internas**.

6.2.2. Planejar a rodada de auditorias internas.

A partir do **Programa Anual de Auditorias Internas** o **Representante da Direção** em conjunto com os participantes do **Grupo Gestor**, com antecedência de no mínimo 15 (quinze) dias, planejam as rodadas de auditorias internas gerando o(s) **Plano(s) de Auditoria(s) Interna(s)**.

A **EMPRESA** define os seguintes objetivos a serem alcançados nas auditorias internas:

- a. Avaliação da capacidade do sistema de gestão da qualidade para assegurar a concordância com requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;
- b. Avaliação da eficácia / eficiência do **Sistema de Gestão Integrado** em atingir seus objetivos especificados, e;
- c. Identificação de processos / atividades do **Sistema de Gestão Integrado** para potenciais melhorias.

As fontes utilizadas para definir os assuntos a serem auditados são os seguintes:

- a. **Relatórios de Auditorias Internas** anteriores;
- b. **Relatórios de Não Conformidade**;
- c. **Planos de Ação Corretiva** em andamento /concluído;
- d. **Planos de Ação Preventiva** em andamento / concluído, e;
- e. **Ações / Decisões de Atas de Reunião de Análise Crítica**.

A aprovação do(s) **Plano(s) de Auditoria(s) Interna(s)** são realizadas pelo **Representante da Direção**.

6.2.3. Selecionar a equipe de auditorias internas.

Após o planejamento da rodada de auditorias o **Representante da Direção** seleciona os colaboradores que irão formar as equipes de auditorias, ou seja, **Auditor Líder** e **Auditor (es) Auxiliar (es)** levando em conta a competência necessária conforme sequencia 4 do fluxograma deste procedimento. Se só há um **Auditor Interno** para auditar um processo específico, convém que ele execute todos os deveres aplicáveis a um **Auditor Líder de equipe de auditoria**.

As responsabilidades dos **Audidores Líderes e Auxiliares** deverão ser apresentadas no treinamento de **Formação de Auditores Internos**.



		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 4 de 9
--	--	---	--

O **Representante da Direção** considera os seguintes critérios para decidir-se pelo tamanho e a composição da **equipe de auditorias**:

- a. Objetivos e duração estimada de cada auditoria interna;
- b. Competência global necessária da equipe de auditoria para alcançar os objetivos da auditoria interna;
- c. Requisitos estatutários, regulamentares, contratuais, se aplicáveis;
- d. Necessidade de se assegurar a independência da equipe da auditoria em relação às atividades a serem auditadas e evitar conflito de interesse;
- e. Habilidade dos membros da equipe da auditoria de interagir, eficazmente com o auditado e trabalhar em conjunto;

O **Representante da Direção** pode incluir nas equipes de auditorias colaboradores considerados **Audidores Internos em treinamento** sendo que os mesmos não realizam auditorias internas sem direção ou orientação do **Auditor Líder**.

As auditorias internas poderão ser realizadas por pessoal externo, desde que estas pessoas possuam qualificação e experiência comprovadas para executarem as auditorias, através de referências e qualificação como "Lead Assessor para Sistemas de Gestão da Qualidade baseados nas normas **NBR ISO 9001**. Os documentos (**Relatórios de Auditoria**) destas auditorias serão considerados registros desse procedimento.

O **Representante da Direção** deverá incluir no **Planejamento das Auditorias Internas** os nomes dos **Audidores** considerados **Líderes** e/ou **Auxiliares** considerando os critérios definidos neste item.

6.2.4. Realizar análise crítica de documentos e preparar as auditorias.

No mínimo uma semana antes da "auditoria", o **Auditor Líder** deverá solicitar verbalmente ao **Representante da Direção** uma cópia não controlada da **Lista de Verificação** padrão do processo a ser examinado, e juntamente com o(s) **Auditor (es) Auxiliar (es)** poderão fazer as alterações necessárias para a execução dos auditorias. Também serão fornecidos pelo **Representante da Direção** os principais documentos do sistema de gestão (Manual de Gestão, Procedimentos e Processos) que serão auditados.

A fim de elaborar com segurança a **Lista de Verificação**, o **Auditor Líder** em conjunto ou não com o(s) **Auditor (s) Auxiliar (es)** deverão realizar visitas nas áreas envolvidas no processo a ser examinado buscando entrar em contato com os responsáveis das áreas e informando o objetivo destas visitas, ou seja, a preparação de um futuro "auditoria" em um processo nos quais as áreas estão envolvidas. Nesta visita a equipe auditora terá condições de ter acesso a outros documentos do sistema de gestão da qualidade, tais como, instruções de trabalho.

Após a preparação da "auditoria", a efetiva marcação da data / horário de início e a elaboração da **Lista de Verificação**, a equipe auditora deverá reunir-se quantas vezes haja a necessidade antes de iniciar a "auditoria" propriamente dito.



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

Caminho:

I:\BKP-SIGIS 1\3-Procedimentos\PR-2-Auditoria Interna\PR 2-Auditoria Interna-Rev2.doc

		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 5 de 9
--	--	---	--

O uso de **Lista de Verificação** não deve restringir a abrangência da “auditoria”, pois a mesma pode mudar devido aos resultados de informações coletadas durante o auditoria. A equipe auditora não deve restringir-se à **Lista de Verificação**.

Após a realização da “auditoria”, o **Auditor Líder** deverá entregar para o **Representante da Direção** a **Lista de Verificação** utilizada no respectivo processo auditado. O **Representante da Direção** atualizará, caso necessário, a **Lista de Verificação** padrão do processo a ser examinado, destruindo logo após a **Lista de Verificação** que foi utilizada pela equipe auditora.

6.2.5. Realizar as reuniões de abertura.

A **equipe auditora** e os **representantes do processo auditado**, ou seja, os **auditados** devem realizar uma “reunião de abertura”, no início da auditoria, na data e hora agendadas conforme **Planejamento das Auditorias Internas**, em ambiente indicado pelos **representantes do processo auditado**.

Deve ser esclarecido e conduzido, pelo **Auditor Líder**, os propósitos, tais como:

- a. Apresentação da **equipe auditora**, incluindo um resumo de suas responsabilidades;
- b. Confirmação dos objetivos da auditoria interna;
- c. Confirmação da programação da auditoria e outros arranjos pertinentes com o auditado, como data / horário da “reunião de encerramento”;
- d. Métodos e procedimentos a serem usados para realizar a auditoria interna, incluindo um alerta ao auditado que a evidência de uma conformidade e / ou não conformidade será somente uma amostra das informações disponíveis;
- e. Confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o auditado, ou seja, o **Auditor Líder**;
- f. Confirmação que o auditado, assim como o (s) responsável (is) pelo (s) processo (s), serão mantidos informados do progresso da “auditoria”;
- g. Apresentação e objetivos dos formulários a serem utilizados durante e após “auditoria”;
- h. Método de relatar as **conformidades** e / ou **não conformidades** e possíveis **oportunidades de melhoria**.

6.2.6. Coletar e verificar as informações.

A **equipe auditora**, sob o comando do **Auditor Líder**, deve conduzir as avaliações de cada atividade do processo que está sendo examinado, após a “reunião de abertura”.

Deve-se seguir o **Planejamento das Auditorias Internas** utilizando-se a **Lista de Verificação**.



		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 6 de 9
--	--	---	--

Durante a “auditoria” as informações pertinentes, tais como:

- a. Informações relativas às interfaces entre as atividades (entradas e saídas) do processo que esta sendo examinado;
- b. Funções envolvidas nas atividades do processo que está sendo examinado;
- c. Meios utilizados para execução das atividades do processo que está sendo examinado;
- d. Controles / indicadores do processo que está sendo examinado, e;
- e. Métodos utilizados para execução das atividades do processo que está sendo examinado.
- f. Atividades de melhoria do processo que está sendo examinado.

Deverão ser coletadas por amostragem apropriada e sejam verificadas através dos requisitos da **NBR ISO 9001** e da documentação do **Sistema de Gestão Integrado**. Somente as informações que são verificáveis podem ser evidência da auditoria.

Os métodos utilizados pela equipe auditora para coletar informações incluem:

- a. Entrevistas com os **auditados**, conduzidas pelo **Auditor Líder**;
- b. Observações de atividades e do ambiente e condições de trabalho circunvizinho, conduzidas pelo **Auditor Líder** e /ou **Auditor Auxiliar**;
- c. Análise crítica de documentos conduzidas pelo **Auditor Líder** e auxiliadas/ou **Auditor Auxiliar**;
- d. Análise crítica de registros conduzidas pelo **Auditor Líder** e auxiliadas pelo **Auditor Auxiliar**;
- e. Relatórios de outras fontes, como por exemplo, realimentação de cliente, outras informações pertinentes de partes externas e classificações de fornecedor, e;
- f. Bancos de dados computadorizados e web sites.

Consideramos que as entrevistas conduzidas pelo **Auditor Líder** são um dos meios importantes para coletar informações e convém que sejam conduzidas de maneira adaptada à situação e à pessoa entrevistada, considerando os seguintes pontos:

- a. As entrevistas sejam realizadas com colaboradores de níveis e funções apropriadas e que executem atividades dentro dos itens da auditoria interna;
- b. As entrevistas sejam conduzidas durante o horário normal de trabalho e, onde possível, no local normal de trabalho do colaborador sendo entrevistado;
- c. O possível seja feito para colocar o colaborador que esta sendo entrevistado à vontade, antes e durante a entrevista;
- d. As razões da entrevista e de qualquer anotação realizada pelo **Auditor Líder** e / ou **Auditor Auxiliar** sejam explicadas;



ANTES DE IMPRIMIR ... pense em sua responsabilidade e compromisso com o MEIO AMBIENTE.

Caminho:

I:\BKP-SIGIS 1\3-Procedimentos\PR-2-Auditoria Interna\PR 2-Auditoria Interna-Rev2.doc

		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 7 de 9
--	--	---	--

- e. As entrevistas podem ser iniciadas pedindo para os colaboradores que descrevam seu trabalho;
- f. As perguntas que influenciam as respostas (isto é, perguntas direcionadas) sejam evitadas;
- g. Os resultados da entrevista sejam resumidos e analisados criticamente com o colaborador que foi entrevistado;
- h. Após o término da entrevista, o **Auditor Líder** agradece aos colaboradores que foram entrevistados pela sua participação e cooperação.

As **evidências** de auditoria deverão ser anotadas pelo **Auditor Auxiliar**, com a orientação / acompanhamento do **Auditor Líder**. O **Auditor Auxiliar** utilizará os **campos de comentários** do auditor da **Lista de Verificação** a fim de anotar as evidências. As descrições das **evidências** devem indicar as localizações, funções ou atividades que foram examinadas.

6.2.7. Gerar constatações das evidências coletadas.

Durante a “coleta e verificação”, as evidências, ou seja, as informações que foram coletadas e verificadas através dos requisitos da **NBR ISO 9001** e da documentação do **Sistema de Gestão Integrado** irão gerar as constatações da auditoria interna. Constatações da auditoria interna podem indicar tanto **conformidade** quanto **não conformidade**, assim como **potenciais não conformidades**.

As **não conformidades** e as evidências de auditoria interna que as suportam deverão, também ser anotadas pelo **Auditor Auxiliar** em campos específicos (**Não conformidade**) do **Relatório de Auditoria Interna**, tais como:

- a. **Descrição:** uma completa evidência que descreva total e precisamente o que foi visto pelos auditores, e;
- b. **Requisito da norma:** referência a uma cláusula da norma.

As **Potenciais Não Conformidades**, ou seja, casos que não chegam a se configurar uma **não conformidade** do **Sistema de Gestão Integrado**, mas que, na opinião do **Auditor Líder**, são situações de **potenciais de não conformidade**, e que para tanto merecem atenção por parte dos **auditados**, deverão também ser registradas em campos específicos (**Potenciais Não Conformidades**) do **Relatório de Auditoria Interna**.

As **Conformidades** consideradas significativas, ou seja, que despertarão junto aos **auditados** a importância de manter o processo auditado em constante melhoria podem ser registradas em campos específicos (**Conformidades**) do **Relatório de Auditoria Interna**.



		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 8 de 9
--	--	---	--

6.2.8. Preparar os Relatórios de Auditoria Interna.

Após as atividades de “coleta de informações e verificações” e “geração das constatações”, a **equipe de auditoria** deve reunir-se e analisar as constatações obtidas (**conformidades, não conformidades e potenciais não conformidades**) e elaborar o **Relatório de Auditoria Interna**.

Logo após a inclusão das informações descritas acima nos campos específicos do **Relatório de Auditoria Interna**, conforme o **item 6.2.7**, o **Auditor Líder** deverá preencher o campo de **Conclusão**. As conclusões da auditoria interna podem apontar os seguintes assuntos:

- a. A extensão da conformidade do sistema de gestão da qualidade da **EMPRESA** e,
- b. A implementação eficaz, manutenção e melhoria do sistema de gestão da qualidade da **EMPRESA**.

6.2.9. Realizar a reunião de encerramento.

Logo após a finalização do **Relatório de Auditoria Interna**, a **equipe de auditoria** deve-se reunir com os **representantes do processo auditado** e, através do **Auditor Líder**, apresentar as constatações (**conformidades, não conformidades e potenciais não conformidades**) e a **conclusão** da auditoria interna de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos **representantes do processo auditado**.

Convém que os colaboradores que foram auditados sejam incluídos, ou seja, convidados para a “reunião de encerramento”.

As **não conformidades** devem ser analisadas criticamente com o **auditado** para obter reconhecimento de que a evidência de auditoria interna é precisa e que as **não conformidades** foram compreendidas.

Quaisquer opiniões divergentes relativas às conclusões e / ou constatações (**conformidade, não conformidade e potenciais não conformidades**) da auditoria interna entre a **equipe de auditoria** e os **representantes do processo auditado** sejam discutidas e, se possível, resolvidas. Se não forem resolvidas, convém que sejam registradas todas as opiniões em material anexo ao **Relatório de Auditoria Interna**.

A “reunião de encerramento” será concluída quando o **Relatório de Auditoria Interna** aprovado pelos **representantes do processo auditado** em campo específico for distribuído.

No término da “reunião de encerramento” o **Auditor Líder** deve agradecer aos **representantes do processo auditado** e seus colaboradores pela sua participação e cooperação.

O **Auditor Líder** deve, após a aprovação do **Relatório de Auditoria Interna** providenciar cópias dos mesmos. Cada **representante do processo auditado** deve receber uma cópia, assim como o **Representante da Direção**.



		PROCEDIMENTO Auditoria Interna	PR 2 Revisão - 2 Página: 9 de 9
--	--	---	--

6.2.10. Conduzir ações de acompanhamento dos auditorias.

Os **representantes do processo auditado** devem registrar a proposta de **ação imediata** em campo específico do **Relatório de Auditoria Interna**. Os prazos máximos das ações imediatas são de 5 (cinco) dias úteis após o término do “auditoria”.

O **Auditor Líder** deve verificar a execução da **ação imediata** proposta registrando a execução da **ação imediata** em campo específico do **Relatório de Auditoria Interna**.

O acompanhamento do tratamento das **não conformidades**, ou seja, a análise e tratamento das causas devem ser feitos conforme **Procedimento de Melhoria Contínua**.

O acompanhamento do tratamento das **potenciais não conformidades** definidas pelo **Auditor Líder e representantes do processo auditado** como necessárias a serem analisadas os potenciais efeitos devem ser feitos conforme **Procedimento de Melhoria Contínua**.

6.2.11. Realizar avaliações contínuas do desempenho dos auditores internos.

A **EMPRESA** avalia no final do ano, seus **Auditores Internos**, através de desempenho nas auditorias do ano, através da **Avaliação de Desempenho dos Auditores Internos**.

O **Auditor Interno** que obtiver média superior a 7 (sete), nesta avaliação, será mantido como **Auditor Interno** qualificado.

Caso o **Auditor Interno** obtenha média inferior a 3 (três) nesta avaliação, poderá ser utilizado em auditorias futuras somente como **Auditor Auxiliar**, sendo que poderá ser requalificado como **Auditor Interno** a partir de nova avaliação de desempenho, se obtiver média superior a 3 (três).

A avaliação do desempenho dos auditores internos, durante as auditorias, é efetuada pelo **Representante da Direção**.

Quando o **Auditor Interno** ficar afastado do processo de auditoria interna por um período superior a 1 (um) ano, deverá ser submetido a uma reciclagem no treinamento para formação de auditores internos, antes de iniciar suas atividades como **Auditor Interno**.

6.1. REGISTROS DA QUALIDADE

- Programa Anual de Auditorias Internas (R1-PR2);
- Planejamento das Auditorias Internas (R2-PR2);
- Lista de Verificação (R3-PR2);
- Relatório de Auditoria Interna (R4-PR2), e;
- Avaliação de Desempenho dos Auditores Internos (R5-PR2).

