



AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE

CÓPIA COMPROVADA

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. OBJETIVO | 02 |
| 2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS | 02 |
| 3. RESPONSABILIDADES | 02 |
| 4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA | 02 |
| 5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES | 03 |
| 5.1. Programa de Auditoria | 03 |
| 5.2. Planejamento de Auditoria | 03 |
| 5.3. Seleção dos Auditores | 03 |
| 5.4. Qualificação dos Auditores | 04 |
| 5.4.1 Auditores Internos | 04 |
| 5.4.2 Auditores Contratados | 04 |
| 5.5. Avaliação dos Auditores | 04 |
| 5.6. Condução da Auditoria | 05 |
| 5.7. Fechamento da Auditoria | 05 |
| 5.8. Resultado da Auditoria | 05 |
| 5.9. Acompanhamento das Ações Corretivas | 06 |
| 6.0. Auditoria Externa..... | 07 |
| 7. QUADRO DE REGISTROS | 07 |
| 8. ANEXOS | 08 |
| 9. HISTÓRICOS DE REVISÕES | 08 |
| 10.APROVAÇÃO..... | 09 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

1. OBJETIVO

Descrever a metodologia adotada pela Risoterm para planejar e executar Auditorias da Qualidade, de forma a verificar o atendimento aos requisitos da organização e da Norma, assim como efetividade do Sistema de Gestão da Qualidade.

2. DEFINIÇÃO E CONCEITO

Auditoria: Verificação sistemática que visa avaliar conformidade e eficácia do Sistema da Qualidade e seus processos, com os requisitos estabelecidos e planejados.

Auditoria Interna: É aquela executada pela Risoterm com periodicidade definida.

Auditoria Externa: É aquela executada pelo organismo certificador.

Acompanhamento: Atividade programada de verificação do andamento e/ou eficácia das Ações corretivas decorrentes das Auditorias.

Organismo Certificador: Organismo reconhecido pelo INMETRO que realiza Auditorias no Sistema da Qualidade quanto à adequação às Normas ISO 9000.

3. RESPONSABILIDADES

Gerência do Sistema: Estabelecer e revisar o plano de auditorias internas, selecionar, avaliar os Auditores, preparar e divulgar a agenda de Auditoria; Encaminhar e acompanhar as ações corretivas decorrentes das auditorias.

Auditor Líder: Esclarecer dúvidas, mediar dúvidas e dificuldades entre Auditados e Auditores, coordenar análise e classificação das Não conformidades, preparar e enviar o Relatório Final de Auditoria.


Auditor: Efetuar as observações conforme estabelecido no Plano de Auditoria.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA

Norma NBR ISO 19011:2018;

Norma NBR ISO 9001:2015;

Norma NBR ISO 9000:2015.

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

O Sistema de Auditoria é planejado, levando-se em consideração a situação e a importância dos processos e das áreas a serem auditadas, as mudanças que afetem a organização, bem como os resultados de auditorias anteriores.

Anualmente é realizada a Auditoria Externa, onde todo planejamento, programação e agenda é definida pela Certificadora que irá realizar auditoria.

Mantemos uma sistemática para planejar, estabelecer, implementar, conduzir, relatar e acompanhar as Auditorias Internas da Qualidade e critérios para classificar e reciclar os auditores internos.

As Auditorias da Qualidade tem o objetivo de ser uma análise sistemática e independente, que determina se as atividades da Risoterm e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, bem como se estão efetivamente implementadas e adequadas ao atendimento dos objetivos. As Não-conformidades encontradas nos setores auditados geram ações corretivas, as quais são tratadas pelos setores envolvidos de acordo com o PQR 003 - Não conformidade, Produto Não Conforme, Ações Corretivas, cabendo aos auditores verificarem sua eficácia.

A Risoterm retém informação documentada sobre as auditorias realizadas.

5.1 Programa de Auditorias

A gerência do sistema é responsável pela definição do Plano de Auditorias, que deve cobrir todos os elementos aplicáveis e todos os processos envolvidos no Sistema da Qualidade, em intervalo de um ano. O "Plano de Auditoria" deve ter validade de um ano a partir da data de sua última revisão.


O programa básico consiste de pelo menos uma Auditoria de Sistema por ano, devendo ser revisado após cada Análise Crítica pela Direção.

Cabe a gerência do sistema a responsabilidade pela definição da necessidade de intensificar ou amenizar a carga de Auditoria em um determinado processo ou elemento, em função da situação ou importância do mesmo, e conforme as conclusões de resultados de Auditorias anteriores ou da Análise Crítica pela Direção.

5.2 Planejamento da Auditoria

Antes da data programada para a Auditoria, a gerência do sistema elabora a Agenda de Auditoria definindo as datas, horários, Auditores e Observadores para os processos e elementos previstos.

A agenda é distribuída antecipadamente aos responsáveis dos processos a serem auditados, de modo que possam programar adequadamente a participação do pessoal envolvido efetuando quaisquer ajustes que possam ser necessários.

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

5.3 Seleção dos Auditores

Os Auditores devem ser selecionados pela gerência do sistema com base na sua qualificação, pontuação obtida na avaliação de Auditor ao final da última auditoria (ver critério na ficha de avaliação de Auditor) e independência do processo auditado. Isto significa que um Auditor não pode auditar um processo que seja de sua responsabilidade ou do qual seja membro.

5.4 Qualificação dos Auditores

5.4.1 Auditores Internos

Para atuar como **Auditor Interno**, o colaborador deve, pelo menos:

- Ter participado de um Curso de Auditoria Interna da Qualidade;
- Ter acompanhado, como observador, uma Auditoria Interna;
- Obter pontuação mínima na Avaliação definida na "Ficha de Avaliação de Auditores";
- Para se manter como Auditor Interno o colaborador deve participar de no mínimo 1 (uma) Auditoria durante o ano.


Para atuar como **Auditor Líder**, o colaborador deve, pelo menos:

- Ser um Auditor Interno com Curso de Auditoria Interna da Qualidade e obter a pontuação necessária para a classificação como Auditor Líder;
- Para se manter como Auditor Líder o colaborador deve participar de no mínimo 1 (uma) Auditoria durante o ano.

5.4.2 Auditores Contratados

Pode-se utilizar profissionais de outras empresas para a execução de Auditorias Internas. Neste caso, os Auditores deverão apresentar evidência de:

- Curso de Auditor Líder, com aproveitamento e pelo menos 40 horas de Auditorias comprovadas; ou
- Curso de Auditoria Interna e pelo menos 60 horas de Auditorias comprovadas.

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

5.5 Avaliação de Auditores

- Os Auditores Internos são avaliados pelo Auditor Líder após cada Auditoria;
- Os Auditores Líderes e Auditores Contratados são avaliados pela gerência do sistema;
- O Auditor que não obtiver a pontuação mínima, deve ser afastado da atividade até que seja reciclado em um dos Cursos de Auditoria anteriormente mencionados;
- A avaliação deve ser registrada na "Ficha de Avaliação de Auditores".

5.6 Condução da Auditoria

O Auditor Líder deve se reunir previamente com a gerência do sistema para que esclareçam quaisquer dúvidas, dificuldades ou recomendações antes do início das atividades.

- Os Auditores devem conduzir a Auditoria conforme a "Agenda de Auditoria", através de entrevistas, análise de documentos e observações, que deve ser distribuída antecipadamente pela gerência do sistema;
- Para qualquer situação de dúvida ou dificuldade que o Auditor não consiga resolver satisfatoriamente, deve solicitar o auxílio e posicionamento do Auditor Líder.
- Quando a agenda permitir alguns intervalos, os Auditores devem se reunir para trocarem informações.
- Ao final da Auditoria, em um período especificamente reservado, os Auditores devem se reunir com o Auditor Líder para analisarem os "Relatórios de Não conformidade de Auditoria", classificando as Não conformidades em maiores /menores ou Oportunidades de Melhoria, conforme o critério a seguir:

- **Maior**


Uma Não conformidade ou agrupamento das mesmas que indicam uma falha sistemática no atendimento a qualquer requisito da norma ou dos procedimentos documentados;

- **Menor**

Uma Não conformidade que indica uma falha isolada no atendimento a um requisito de norma ou de um procedimento documentado;

- **Oportunidade de Melhoria**

Aplicamos uma Oportunidade de Melhoria quando identificamos um processo que está atendendo a norma, porém poderia ser melhorado.

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

5.7 Fechamento da Auditoria

Os Relatórios de Não conformidade de Auditoria Interna devem ser preparados pelo Auditor Líder, contendo a descrição de todas as Não conformidades e sua classificação assim como observações sobre os pontos fortes, oportunidades de melhoria e sugestões, para serem apresentadas a gerência do sistema, de preferência juntamente com os responsáveis dos processos auditados. Quaisquer dúvidas de texto ou interpretação devem ser esclarecidas neste momento e as eventuais correções efetuadas.

5.8 Resultado da Auditoria

O resultado de cada auditoria é relatado aos membros do Comitê durante reunião, divulgado na Risoterm e o registro "Relatório Final de Auditoria Interna" é enviado a todos os líderes de processos, ficando o mesmo responsável por replicar as informações contidas para os colaboradores.

5.9 Acompanhamento das Ações Corretivas

A gerência do sistema deve endereçar os Relatórios de Não conformidade de Auditoria Interna para os responsáveis dos processos envolvidos para que estes investiguem as causas e estabeleçam os planos para as Ações Corretivas necessárias, definindo os responsáveis pelas ações e prazos de cada atividade, utilizando o formulário FO.007.PQR.003 - Não Conformidade de Auditoria.

De forma a assegurar a implementação das ações estabelecidas, a gerência do sistema deve acompanhar o andamento das atividades, registrando a situação no formulário FO.007.PQR.002.


Após a conclusão das atividades previstas, a gerência do sistema ou um Auditor designado deve efetuar a verificação da efetividade das ações tomadas e eliminar as causas da Não conformidade apontada. Quando as ações forem de responsabilidade da própria gerência, a verificação deve ser efetuada por um Auditor designado pelo mesmo.

6.0 Auditoria Externa

Todo processo de auditoria externa fica sob a responsabilidade da empresa certificadora:

- A definição do objetivo e do escopo para aquela determinada auditoria;
- Planejamento da auditoria (Previsão de tempo para execução da auditoria em cada processo);
- Programa de trabalho que será realizado;
- Relatório final e definição de NC's.

Para tratamento das Não conformidades de auditoria externa, utilizamos a mesma metodologia definida no item 5.9 - Acompanhamento das Ações Corretivas.

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |


Nota: Setor de QSSMA deverá entrar em contato com a empresa certificadora para alinhamento da logística e deslocamento.

7. QUADRO DE REGISTROS

| Nome | Recuperação | Tempo de retenção | Armazenamento | Descarte | Responsável |
|---|-------------|-------------------|------------------------------|----------|----------------------------|
| FO.001.PQR.002: Agenda de Auditoria – Interna | Data | 1 ano | Pastas suspensas ou A / Z | Lixo | Coord da Qualidade |
| FO.002.PQR.002: Itens de Auditoria e Plano de Auditoria | Data | 1 ano | Pastas suspensas ou A / Z | Lixo | Coord. da Qualidade |
| FO.003.PQR.002: Ficha de Avaliação de Auditores | Data | 1 ano | Pastas suspensas ou A / Z | Lixo | Coord. da Qualidade |
| FO.004.PQR.002: Relatório Final de Auditoria | Data | 1 ano | Pastas suspensas ou A / Z | Lixo | Auditor Líder / Auditor |
| FO.006.PQR.002: Agenda de Auditoria Externa | Data | 1 ano | Pastas suspensas ou A / Z | Lixo | Coord da Qualidade |


8. ANEXOS

- FO.001.PQR.002 R.01 Agenda de Auditoria Interna;
- FO.002.PQR.002 R.01 Itens de Auditoria e Plano de Auditoria;
- FO.003.PQR.002 R.01 Ficha de Avaliação de Auditores;
- FO.004.PQR.002 R.02 Relatório Final de Auditoria;
- FO.006.PQR.002 R.00 Agenda de Auditoria Externa;

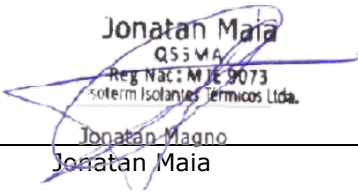
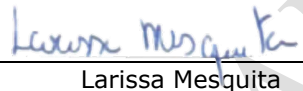
| | | |
|--|---|-------------------------|
|  Risoterm Isolantes Térmicos Ltda | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

9. HISTÓRICOS DE REVISÕES

| Natureza da Alteração | Item Revisado | Data da Revisão | Versão | Responsável |
|--|--|-----------------|--------|------------------|
| Alteração do plano de auditoria interna. | 5. e 5.1, 5,9 e Inclusão do Item 6.0 | 07/10/2022 | 06 | Jonatan Magno |
| Atualização sistêmica. | Não houve alteração dos itens. | 18/02/2022 | 05 | Jamile Costa |
| Exclusão de formulário | 5; 5.4.1; 6 e 7. Foi excluído o formulário de FO.005.PQR.002. | 21/10/2021 | 04 | Jamile Costa |
| Inclusão de formulário. | 6. Quadro de Registros, inclusão do formulário de Agenda de Auditoria Externa. | 16/09/2021 | 03 | Jamile Costa |
| Inclusão do detalhamentos da Auditoria Externa e Inclusão de Oportunidade de Melhoria. | 5. Detalhamento das Atividades, 5.6 Condução da Auditoria. | 24/08/2020 | 02 | Larissa Mesquita |
| Atualização sistêmica. | Atualização sistêmica, inclusão do cabeçalho. | 20/02/2020 | 01 | Larissa Mesquita |
| Emissão Inicial. | --- | 20/02/2018 | 00 | Larissa Mesquita |

| | | |
|---|---|-------------------------|
|  | PROCEDIMENTO | PQR.002 |
| | AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE | Data: 07/10/2022 |
| | | Revisão: 06 |

10. APROVAÇÃO

| | |
|--|---|
| <p>Elaborado/ Revisado por:</p> <div style="text-align: center;">  <p>Jonatan Maia QSSMA Reg. Nac: MJE 9073 Isoterm Isolantes Térmicos Ltda.</p> </div> <hr/> <p>Jonatan Magno Jonatan Maia</p> <p style="text-align: right;"><u>07/10/2022</u> Data</p> | <p>Aprovado para uso:</p> <div style="text-align: center;">  <p>Larissa Mesquita</p> </div> <hr/> <p>Larissa Mesquita</p> <p style="text-align: right;"><u>07/10/2022</u> Data</p> |
|--|---|

CÓPIA CONTROLADA