



# **AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE**

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

## ÍNDICE

<b>1 OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 DEFINIÇÃO E CONCEITO .....</b>	<b>2</b>
<b>3 RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>2</b>
<b>4 DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA .....</b>	<b>2</b>
<b>5 DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>3</b>
5.1 Programa de Auditorias .....	3
5.2 Planejamento da Auditoria.....	3
5.3 Seleção dos Auditores.....	4
5.4 Qualificação dos Auditores .....	4
5.4.1 Auditores Internos .....	4
5.4.2 Auditores Contratados .....	5
5.5 Avaliação de Auditores .....	5
Avaliação de Auditores .....	5
5.6 Condução da Auditoria .....	5
5.7 Fechamento da Auditoria.....	6
5.8 Resultado da Auditoria .....	6
5.9 Acompanhamento das Ações Corretivas .....	6
<b>6 AUDITORIA EXTERNA .....</b>	<b>7</b>
<b>7 QUADRO DE REGISTROS .....</b>	<b>7</b>
<b>8 ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
<b>9 HISTÓRICOS DE REVISÕES .....</b>	<b>8</b>
<b>10 APROVAÇÃO.....</b>	<b>9</b>

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

## 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;

	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

- Norma NBR ISO 9000:2015.

## 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 à 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 de acordo com o anexo FO.001.PQR.002 definindo as datas, horários, Auditores e Observadores para os

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

processos e elementos previstos. Para auditorias externas, a programação elaborada pela empresa certificadora deverá constar e ser divulgada no documento Agenda de Auditoria Externa, disponível no anexo FO.006.PQR.002. 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.

Fica a critério dos auditores a melhor forma de organizar os itens a serem auditados. Poderá ser utilizada a planilha de Checklist de Auditoria Interna disponível no anexo FO.008.PQR.002, para planilhar e detalhar os itens a serem auditados de cada processo de acordo com o documento elaborado segundo os itens de auditoria e plano de auditoria elaborado de acordo com o formulário FO.002.PQR.002 Itens de Auditoria e Plano de Auditoria.

### 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;

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

- 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.


#### 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" disponível no anexo FO.003.PQR.002.

#### 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:

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

- **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.

## 5.7 Fechamento da Auditoria


Os Relatórios de Não conformidade de Auditoria Interna devem ser preparados de acordo com o formulário FO.007.PQR.003 Não Conformidade de auditoria 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" segundo o formulário anexo FO.004.PQR.002 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

	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

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 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.

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



 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO		<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>		<b>Data:</b> 08/08/2024
			<b>Revisão:</b> 07


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 Agenda de Auditoria Interna;
- FO.002.PQR.002 Itens de Auditoria e Plano de Auditoria;
- FO.003.PQR.002 Ficha de Avaliação de Auditores;
- FO.004.PQR.002 Relatório Final de Auditoria;
- FO.006.PQR.002 Agenda de Auditoria Externa;
- FO.008.PQR.002 Checklist de Auditoria Interna.

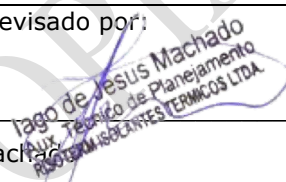

## 9 HISTÓRICOS DE REVISÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Versão	Responsável
Citação dos códigos dos anexos no texto do procedimento e inclusão do anexo FO.008.PQR.002 Checklist de Auditoria Interna.	5.2, 5.5, 5.7 e 5.8	08/08/2024	07	Iago Machado

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	<b>PQR.002</b>
	<b>AUDITORIAS DO SISTEMA DE QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 08/08/2024
		<b>Revisão:</b> 07

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

## 10 APROVAÇÃO

Elaborado/ Revisado por:  Iago de Jesus Machado Anal. Técnico de Planejamento RISOTERM ISOLANTES TÉRMICOS LTDA.	08/08/2024 Data	Aprovado para uso:  Larissa Mesquita	08/08/2024 Data
--	--------------------	--	--------------------