	PROCEDIMENTO PARA AUDITORIA DAS ATIVIDADES DA ÁREA DA QUALIDADE EXECUTADA NA RBMLQ-I	NORMA Nº NIT-DIVEC-006	REV. Nº 04
		APROVADA EM SET/2011	PÁGINA 01/19

SUMÁRIO

1. Objetivo
 2. Campo de Aplicação
 3. Responsabilidade
 4. Documentos de Referência
 5. Documentos Complementares
 6. Registros da Qualidade
 7. Definições
 8. Tipos de Auditorias da Área da Qualidade
 9. Condições Gerais
 10. Qualificação dos Auditores Técnicos e Auditores Especialistas da Área da Qualidade
 11. Formação da Equipe Auditora
 12. Documentação da Equipe Auditora
 13. Planejamento da Auditoria
 14. Plano da Auditoria
 15. Auditoria no Órgão Auditado
 16. Relatório da Auditoria
 17. Etapas Pós-Auditoria
 18. Análise Crítica do Processo de Auditoria
 19. Indicadores do Processo
 20. Histórico da Revisão
- Anexo A - Fluxograma do Processo
Anexo B – Lista de Verificação do Auditor Técnico

1. OBJETIVO

Esta norma estabelece o procedimento a ser utilizado nas auditorias da área da qualidade na RBMLQ-I.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma aplica-se a Dqual/Divec.


3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e pelo cancelamento desta norma é da Dqual/Divec.

4. DOCUMENTOS REFERÊNCIA

Convênio do Inmetro com os órgãos delegados da RBMLQ.

Portarias publicadas pelo Inmetro.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 2 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

NIG-Dqual-034	Requisitos para atuação da RBMLQ-I nas atividades relacionadas à Avaliação da Conformidade.
ABNT NBR ISO 9000	Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário.
ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
ABNT NBR ISO 19011	Diretrizes para Avaliações de Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou Ambiental.

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

MOD- Divec -001	Convite para liberação do Auditor Especialista
MOD- Divec -002	Confirmação da Auditoria para a Audin/Inmetro
MOD- Divec -003	Confirmação da Auditoria para o Órgão Delegado
MOD- Divec -004	Encaminhamento do RAQ e RNC
MOD- Divec -005	Comunicado de Expiração de Prazo
MOD- Divec -006	Termo de Confidencialidade e Imparcialidade


6. REGISTROS DA QUALIDADE

FOR- Dqual -185	Relatório de Treinamento Prático de Auditor Técnico
FOR- Dqual -186	Relatório de Monitoramento de Auditor Especialista
FOR- Dqual -187	Relatório de Desempenho da Equipe de Fiscalização/Registro
FOR- Dqual -188	Relatório da Análise da Documentação de Empresa Registrada
FOR- Dqual -189	Registro de Não Conformidade – RNC
FOR- Dqual -190	Relatório de Monitoramento de Auditor Técnico
FOR- Dqual -191	Lista de Presença da Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I
FOR- Dqual -192	Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ
FOR- Dqual -193	Plano de Auditoria da Área da Qualidade – PAQ

7. DEFINIÇÕES

7.1. Siglas

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Audiq	Auditoria Técnica da Dqual
Audin	Auditoria Interna
Cgcre	Coordenadoria Geral de Acreditação
Dqual	Diretoria da Qualidade
Divec	Divisão de Fiscalização e Verificação da Conformidade
FOR	Formulário
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	International Organization for Standardization
IEC	International Electrotechnical Commission
NIG	Norma Inmetro Geral
NIE	Norma Inmetro Específica
NIT	Norma Inmetro Técnica
NBR	Norma Brasileira

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 3 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

OD	Órgão Delegado
Planfisc	Plano Anual de Fiscalização
RAC	Regulamento de Avaliação da Conformidade
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro
RTQ	Regulamento Técnico da Qualidade
SITAD	Sistema de Tramitação e Arquivamento de Documentos
SA	Solicitação de Auditoria
UO	Unidade Organizacional
UP	Unidade Principal

7.2. Termos

Os termos utilizados nesta norma estão definidos na ABNT NBR ISO 9000 e ABNT NBR ISO 19011.

7.2.1. Ação Corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

7.2.2. Atividade de Gestão

São as relacionadas à administração do OD no que se refere à área da qualidade, dentre as quais se destacam o controle dos processos administrativos, a multiplicação de treinamentos, o tratamento das denúncias e reclamações, o monitoramento dos indicadores de desempenho, o fluxo de informações Inmetro - OD e a manutenção dos recursos humanos e para infraestruturas.

7.2.3. Atividades Técnicas

São as relacionadas às ações finalísticas desenvolvidas pelo OD na área da qualidade, tais como a fiscalização de produtos e de serviços, a verificação de acompanhamento das empresas registradas no Inmetro e a inspeção de transportes para produtos perigosos.

7.2.4. Auditor Especialista

Pessoa que fornece conhecimento e experiência específicos nos programas de avaliação da conformidade.

Nota: O auditor especialista não pode fazer parte do corpo técnico do OD auditado.

7.2.5. Auditor Técnico

Pessoa com competência para realizar uma auditoria na área da qualidade.

7.2.6. Correção

Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

7.2.7. Critério de auditoria


Conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos.

7.2.8. Escopo de Auditoria na Área da Qualidade

O escopo da auditoria da área da qualidade está relacionado às atividades contempladas no convênio no que se refere à gestão e aos aspectos técnicos.

7.2.9. Facilitador

Pessoa designada pelo OD para atender às demandas originadas pela auditoria integrada.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 4 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

7.2.10. Monitor

Auditor técnico com competência para monitorar o auditor em treinamento, auditor técnico ou o auditor especialista.

7.2.11. Plano de auditoria

Descrição das atividades e providências para uma auditoria.

7.2.12. Resumo Executivo

É a descrição das evidências, de forma clara e objetiva, visando apresentar ao dirigente do Órgão Delegado uma visão da organização.

7.2.13. Solicitação de auditoria

Documento encaminhado pela Audin ao Órgão Delegado a ser auditado, contendo questionamentos, solicitando justificativas, informações, documentos, registros e outros assuntos relevantes, referente às áreas que serão auditadas.

8. TIPOS DE AUDITORIAS DA ÁREA DA QUALIDADE

8.1. Auditoria Ordinária

Auditoria realizada na sede ou locais onde o Órgão Delegado realiza atividades relacionadas à avaliação da conformidade, para verificar a manutenção do atendimento aos requisitos do convênio firmado entre o OD e Inmetro.

Essa auditoria é realizada com base no Programa de Auditorias da Dqual/Divec.

8.2. Auditoria Integrada

Auditoria realizada no Órgão Delegado, coordenada pela Audin, com avaliação simultânea de diferentes aspectos das atividades previstas no convênio de delegação firmado com o Inmetro.

8.3. Auditoria Extraordinária

Auditoria realizada a qualquer tempo, diante de fatos, não conformidades, reclamações e/ou denúncias que ponham em risco a credibilidade das atividades de avaliação da conformidade delegadas ao órgão auditado.

A auditoria extraordinária pode ser uma auditoria na sede do Órgão Delegado e/ou locais onde o Órgão Delegado realiza atividades relacionadas à avaliação da conformidade, para verificar a manutenção do atendimento aos requisitos do convênio firmado entre o OD e Inmetro.

8.4. Auditoria Testemunha

Auditoria realizada durante a auditoria da qualidade com o objetivo de avaliar o desempenho das equipes de agentes fiscais da qualidade durante as atividades de fiscalização.

8.5. Auditoria de Documentação

Auditoria realizada durante a auditoria da qualidade com o objetivo de analisar documentação e registros das atividades realização pela equipe da área da Qualidade do OD.

9. CONDIÇÕES GERAIS

9.1. As auditorias são realizadas com base na NBR ISO 19011 e na norma NIG-Dqual-034 - Requisitos para atuação da RBMLQ-I nas atividades relacionadas à avaliação da conformidade.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 5 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

9.2. As auditorias da área qualidade dos Órgãos Delegados devem, preferencialmente, ser realizadas concomitantemente com as auditorias das outras áreas, seguindo o cronograma anual das auditorias integradas coordenadas pela Audin.

9.3. As atividades da auditoria são realizadas na sede do OD e podem ser estendidas às regionais, quando programado.

10. QUALIFICAÇÃO DOS AUDITORES TÉCNICOS E AUDITORES ESPECIALISTAS DA ÁREA DA QUALIDADE

A competência dos auditores e auditores especialistas da área da qualidade deve atender aos estabelecidos nos itens 8.1 e 8.2, da ABNT NBR ISO 19011.

Os critérios mínimos para qualificação de auditores técnicos e auditores especialistas da área da qualidade são os seguintes:

10.1. Educação

Educação de nível superior ou médio.

10.2. Treinamento

Os auditores técnicos e auditores especialistas devem possuir certificado de aprovação em Curso de Auditoria da Área da Qualidade com carga horária de no mínimo 16h.

10.3. Experiência

Os auditores especialistas devem comprovar experiência de no mínimo 03 (três) anos de atuação nas atividades relacionadas à avaliação da conformidade.

10.4. Conhecimento

10.4.1. O auditor técnico deve possuir conhecimentos a respeito de:

- a) Legislação que rege o funcionamento do Inmetro;
- b) Convênio Inmetro com os Órgãos Delegados;
- c) Planejamento, execução de planos de ação, realização de metas e acompanhamento de resultados;
- d) Sistema de gestão da qualidade;
- e) Técnicas de auditoria;
- f) Organograma do Órgão Delegado;
- g) Regimento Interno do Órgão Delegado.

10.4.2. O auditor especialista deve possuir conhecimentos a respeito de:

- a) Portarias e regulamentos da avaliação da conformidade;
- b) Técnicas de auditoria.

10.5. Treinamento Prático

O auditor técnico em treinamento que concluir com aprovação o Curso de Auditoria da Área da Qualidade com carga horária de no mínimo 16h deve ser monitorado pelo auditor técnico designado pelo responsável pelo Programa de Auditorias em no mínimo três (3) auditorias.

O auditor técnico deve preencher o FOR-Dqual-185 - Relatório de Treinamento Prático de Auditor Técnico e ao final da auditoria enviá-lo ao responsável designado pela Coordenação das Auditorias.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 6 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

10.6. Monitoramento

10.6.1. Os auditores especialistas devem ser monitorados a cada três (3) anos. O monitoramento é realizado pelo Auditor Técnico que ao final da auditoria deve preencher o FOR-Dqual-186 – Relatório de Monitoramento de Auditor Especialista e enviá-lo ao responsável designado pelo Programa de Auditorias.

10.6.2. Os auditores técnicos devem ser monitorados a cada dois (2) anos. O monitoramento é realizado por um monitor independente da equipe da auditoria e deve preencher o FOR-Dqual-190 – Relatório de Monitoramento de Auditor Técnico.

11. FORMAÇÃO DA EQUIPE AUDITORA

11.1. A equipe auditora deve ser composta, no mínimo, por um auditor técnico e, quando necessário, por auditor(es) especialista(s) designados pela Auditoria Técnica da Dqual (Audiq).

11.1.1. Quando necessário, a equipe de auditoria será composta por auditor em treinamento sob a direção e orientação do auditor técnico da equipe.

11.2. A designação do auditor especialista é feita através de negociação da Divec com o Órgão Delegado de origem deste auditor. A requisição é feita por meio de ofício ao Órgão Delegado, utilizando o MOD-Divec-001 - Convite para Liberação do Auditor Especialista, solicitando a liberação do auditor especialista para a realização da auditoria.

11.3. Após a confirmação da participação do auditor especialista convidado, deve ser enviado, pelo Chefe da Divec, um memorando para Audin utilizando o MOD-Divec-002 - Confirmação da Auditoria para a Audin/Inmetro.

11.4. O ofício deve ser enviado, pelo Chefe da Divec, ao dirigente do Órgão Delegado, utilizando o MOD-Divec-003 - Confirmação da Auditoria para o Órgão Delegado.

Nota - O ofício deve ser escaneado e enviado pelo e-mail da Divec a alta direção, ao Facilitador e ao responsável pela área da qualidade do OD.

11.5. O gestor do processo da Auditoria da Qualidade deve enviar ao responsável pelas diárias e passagens da Divec e-mail informando aos integrantes da equipe auditora, o período da auditoria, nome do Órgão Delegado a ser auditado e as datas das viagens (partida e retorno).

12. DOCUMENTAÇÃO DA EQUIPE DA AUDITORIA

12.1. Após a confirmação da equipe auditora e com antecedência máxima de 10 (dez) dias do início das atividades no OD será entregue ao auditor técnico e ao monitor, quando houver, um *kit* composto por:

- a) NIG-Dqual-034;
- b) NIT-Divec-006;
- c) cópia do convênio do órgão delegado auditado;
- d) cópia do relatório da auditoria anterior, incluindo o (s) RNC - Registros de Não Conformidade;
- e) cópia das reclamações e denúncias abertas;

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 7 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

- f) relação dos treinamentos realizados pelo Inmetro discriminando o objeto, nome dos participantes, o órgão de origem e período do treinamento;
- g) relação com numerações dos selos solicitados pelas empresas de manutenção de extintores de incêndio;
- h) planilha com dados mensais constando o número de ações realizadas e o percentual de realização do Plano Anual de Fiscalização;
- i) Plano Anual de Visitas;
- j) relatório referente às participações do OD nas Operações Especiais;
- l) relatório referente às participações do OD demandadas pela Divec nos Programas de Verificação da Conformidade (PVC);
- m) Cópia do MOD Divec 003 e resposta do OD;
- n) Cópia do Anexo B – lista de verificação do auditor;
- o) outros formulários, quando cabíveis.

12.2. Conforme o item 12.1, o auditor técnico também receberá um *kit* para, entregar ao auditor especialista composto por:

- a) NIG-Dqual-034;
- b) NIT-Divec-006;
- c) outros formulários, quando cabíveis.

Nota - Ao encerrar as atividades na auditoria integrada o auditor especialista deve entregar ao auditor técnico seu *kit*, incluindo seus registros.

Nota 1 - Retornando a Divec o auditor técnico deve entregar o seu *kit* e o do auditor especialista ao responsável pelo kit.

Nota 2 – Ao retornar da auditoria, o auditor deverá receber o visto na lista de verificação do Anexo B e guardar essa lista de verificação, em pasta específica, e preenchê-lo até esgotar o tratamento das não conformidades dos Órgãos auditados, quando essa lista de verificação será entregue ao gestor do processo da Auditoria da Qualidade. Os vistos poderão ser concedidos pelo gestor ou qualquer outro componente do processo da Auditoria da Qualidade.

Nota 3 - Os itens ‘f’, ‘g’, ‘h’, ‘i’ e ‘j’ dos *kits* do auditor técnico e do monitor devem abranger desde o mês da última auditoria até o mês da realização da atual auditoria integrada.

13. PLANEJAMENTO DA AUDITORIA

13.1. Reunião Prévia

Reunião realizada a convite do auditor líder da auditoria integrada com o objetivo de esclarecer ao auditor técnico os seguintes pontos:

- a) confirmar a autoridade de conduzir a auditoria;
- b) definir regras de acesso ao Órgão Delegado;
- c) definir logística: traslados, horário dos voos e hospedagem.

Nota 1 - A responsabilidade do agendamento e convite da reunião é da Audin, porém, a confirmação do auditor técnico da Divec somente ocorrerá caso o convite seja enviado com 5 (cinco) dias úteis e com cópia ao Chefe da Divec.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 8 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

Nota 2 - O auditor técnico deve ter conhecimento dos últimos dois relatórios e o status do tratamento das não conformidades abertas, caso exista.

14. PLANO DE AUDITORIA

14.1. O auditor técnico deve preparar o plano de auditoria conforme FOR-Dqual-193 para cada unidade auditada (sede/regional) e enviá-lo, com pelo menos 7 (sete) dias de antecedência da auditoria, ao responsável da área da qualidade do OD, para aprovação.

14.2. O auditor técnico deve preparar o programa de viagem em conformidade com o programa de auditoria integrada coordenado pela Audin.

Nota 1 - No caso da regional, o plano de auditoria deverá ser enviado para o seu respectivo responsável, em meio eletrônico.

Nota 2 - O plano de auditoria, inclusive o da regional (quando houver), deverá ser enviado em meio físico e eletrônico para a sede.

14.2. O plano de auditoria será considerado aprovado, se até 2 dias antes do início da auditoria da área da qualidade não for recebida contestação do órgão auditado, com justificativa.

14.3. O auditor técnico deve preparar, preferencialmente, o programa de viagem (hospedagem e horário de voo) em conformidade com o programa de auditoria integrada coordenado pela Audin.

15. AUDITORIA NO ÓRGÃO DELEGADO

15.1 Reuniões de Abertura

15.1.1. Antes do início da reunião de abertura da auditoria integrada, a equipe auditora deve apresentar-se ao auditor líder da Audin. Posteriormente o auditor técnico deve participar da reunião de abertura agendada pelo auditor líder com o representante legal do OD. Caso não seja possível participar da reunião, a equipe auditora deve se apresentar ao representante legal do OD por meio do auditor líder da Audin.

15.1.2. Caso a auditoria técnica não seja realizada no mesmo período da realizada pela Audin, o auditor técnico deve realizar a reunião de abertura da auditoria com o dirigente do OD ou seu representante designado.

15.1.3. O auditor técnico deve solicitar ao auditor líder da Audin as respostas da SA relacionadas à área da Qualidade.

15.1.4. A equipe auditora deve realizar uma reunião de abertura da auditoria da qualidade com o responsável e os integrantes da equipe da área da qualidade do OD. O auditor técnico deve presidir a reunião com o objetivo de:

- a) apresentar a equipe auditora, sem perder o foco da reunião com outros assuntos;
- b) apresentar o plano de auditoria e os documentos a serem utilizados NIG-Dqual-034, o Convênio Inmetro/OD, Portarias e FOR-Dqual-189– - Lista de Verificação da NIG-Dqual-034;

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 9 / 20
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

- c) esclarecer ao representante da qualidade o procedimento da auditoria da qualidade (auditoria de documentação), preenchimento do FOR-Dqual-189– - RNC, sistemática da elaboração e envio da documentação incluindo os prazos;
- d) esclarecer ao representante da qualidade as definições de correção, ação corretiva, implantação e implementação das mesmas e o envio das evidências das implementações;
- e) solicitar a assinatura dos participantes na lista de presença (FOR-Dqual-191);
- f) confirmar o compromisso de confidencialidade dos membros da equipe da auditoria;
- g) confirmar a disponibilidade de recursos e meios necessários para a equipe auditora.

15.1.5. Todos os integrantes da equipe auditora da qualidade devem preencher e assinar o MOD-Divec-006 - Termo de Confidencialidade e Imparcialidade.

15.2. Comunicação durante a auditoria

15.2.1. A equipe da auditoria técnica deve se reunir periodicamente para trocar informações, avaliar o progresso da auditoria e redistribuir o trabalho entre os seus membros, e ao final das atividades enviar ao auditor líder da Audin as principais constatações.

15.2.2. O auditor técnico deve comunicar periodicamente sobre o progresso da auditoria e qualquer preocupação ao órgão auditado e à Audin, se apropriado.

15.2.3. Caso seja evidenciado que os objetivos da auditoria técnica são inatingíveis, o auditor técnico deve relatar as razões ao gestor do processo da Auditoria da Qualidade, ao auditor líder (Audin) e ao órgão auditado para determinar a ação apropriada.

15.3. Constatações da auditoria

16.3.1. A equipe auditora deve realizar a auditoria de forma a verificar o atendimento a todos os requisitos constantes na Norma NIG-Dqual-034 – Requisitos para atuação da RBMLQ-I nas atividades relacionadas à avaliação da conformidade.

15.4. Coleta e verificação de informações

15.4.1. A equipe da auditoria deve:

- a) avaliar de acordo com o critério da auditoria técnica – NIG-Dqual-034 – a documentação definida no plano de auditoria para gerar constatações da auditoria técnica;
- b) proceder à coleta de informações, conforme definido no plano de auditoria, conduzindo, onde necessário, verificações nas áreas pertinentes e entrevistas com pessoas que executam atividades ou tarefas dentro do escopo da auditoria;
- c) registrar as evidências de auditoria, preenchendo, quando aplicável, o formulário FOR-Dqual-189 - RNC - Registro de Não-Conformidade.

15.4.2. O auditor especialista deve realizar auditoria testemunha acompanhando a(s) equipe(s) de agentes fiscais da qualidade em suas atividades de fiscalização e registro, preencher o FOR-Dqual-187 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro e entregá-lo ao auditor técnico ao término da auditoria testemunha.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 10 / 20
---	----------------------	------------------------------	-------------------------------------

15.4.3. Durante a atividade descrita no item 15.4.2, caso o auditor especialista evidencie uma não conformidade, este deve intervir na condução da equipe do Órgão Delegado e recomendar uma correção imediata, porém, esta ação não deve ser realizada na presença dos membros da organização visitada. Posteriormente, deve-se registrar o ocorrido no FOR-Dqual-187 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro.

15.4.4. O auditor especialista deve analisar a documentação das empresas registradas no mecanismo de avaliação da conformidade “Declaração da Conformidade do Fornecedor” e preencher o FOR-Dqual-188 - Relatório da Análise da Documentação de Empresa Registrada e entregá-lo ao auditor técnico durante o processo da auditoria da qualidade.

15.5. Registro das não conformidades

15.5.1. Quando constatada não conformidade, a mesma deve ser registrada no FOR-Dqual-189 e o auditor técnico deve:

- a) apresentar e analisar criticamente com o auditado a não conformidade, buscando garantir que a mesma foi compreendida;
- b) rubricar e obter a rubrica do auditado no formulário;
- c) registrar no formulário a correção quando aplicável, o plano de ação corretiva e prazo para fechamento da não conformidade, propostos pelo auditado.

Nota 1 - O auditor técnico e o auditor especialista devem fornecer orientação técnica ao auditado referente à correção, quando aplicável, e caso necessário, à ação corretiva.

Nota 2 - Devem ser emitidas duas vias do FOR-Dqual-189. A primeira deve ser entregue ao responsável pela área da qualidade e a segunda deve ser arquivada no respectivo processo interno da Divec.


Nota 3 - O auditor técnico ao entregar o FOR-Dqual-189 ao responsável pela área da qualidade do OD deve informá-lo que o tratamento da correção e ação corretiva deve acontecer logo após o recebimento e que em caso de dúvidas deve fazer contato com o responsável pela Coordenação dos Programas de Auditorias da Divec.

15.5.2. As não conformidades detectadas durante as auditorias devem ser tratadas pelos órgãos auditados de forma a investigar suas causas e implementar correções quando possível e ações corretivas.

15.6. Preparação das conclusões da auditoria técnica

15.6.1. Antes da reunião de encerramento, a equipe da auditoria técnica deve se reunir para analisar criticamente as constatações da auditoria.

15.6.2. O auditor técnico deve imprimir em meio físico 02 (duas) vias dos formulários FOR-Dqual-192 (Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ), FOR-Dqual-187– - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro, FOR-Dqual-188 - Relatório da Análise de Documentos de Empresa Registrada e FOR-Dqual-189 - RNC - Registro de Não-Conformidade (caso exista).

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 11 / 20
---	----------------------	------------------------------	-------------------------------------

15.6.3 O auditor técnico deve providenciar cópia de todos os registros gerados nas atividades na regional e entregá-las ao responsável da área da Qualidade na sede, no momento da realização da reunião de encerramento.

15.7. Reuniões de Encerramento

15.7.1. A equipe auditora deve realizar uma reunião de encerramento da auditoria da qualidade com o responsável e os integrantes da equipe da área da qualidade na sede e na regional, quando houver, do OD, antes da reunião de encerramento da auditoria integrada. O auditor técnico deve presidir a reunião com o objetivo de:

- a) negociar a correção ou a ação corretiva, bem como o prazo para o tratamento das não conformidades;
- b) apresentar e entregar uma via dos formulários, FOR-Dqual-187 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro, FOR-Dqual-188 - Relatório da Análise de Documentos de Empresa Registrada e FOR-Dqual-189 - RNC - Registro de Não-Conformidade (caso exista);
- c) apresentar o resumo dos comentários, positivos e negativos;
- d) informar, verbalmente, sua conclusão quanto ao atendimento aos requisitos aplicáveis;
- e) informar as etapas posteriores à realização da auditoria no OD;
- f) solicitar a assinatura dos participantes na lista de presença (FOR-Dqual-191);
- g) apresentar recomendações para oportunidades de melhoria, caso existam;
- h) informar a respeito da pesquisa de satisfação e sua importância para melhoria do processo da auditoria da Dqual, assim como esclarecer o caráter sigiloso dos dados recebidos que serão compilados por diretoria independente especializada;
- i) manifestar os agradecimentos.

15.7.2. O auditor técnico deve participar da reunião de encerramento da auditoria integrada com representantes do OD, objetivando:

- a) apresentar e entregar uma via dos formulários, FOR-Dqual-192 (Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ) ao dirigente/representante e ao gerente da qualidade do OD.
- b) solicitar rubrica e assinatura do dirigente/representante e do gerente da qualidade do OD em todas as vias dos formulários relacionados na letra ‘a’ deste subitem;
- c) discutir os registros positivos e negativos evidenciados;
- d) colocar-se à disposição para discutir pontos de vista do auditado sobre os resultados da auditoria;
- e) informar a respeito da pesquisa de satisfação e sua importância para melhoria do processo da auditoria da Dqual, assim como esclarecer o caráter sigiloso dos dados recebidos que serão compilados por diretoria independente especializada;
- f) manifestar os agradecimentos.

15.7.3. Quaisquer opiniões divergentes relativas às conclusões e/ou constatações da auditoria técnica entre a equipe da auditoria e o órgão auditado devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Caso contrário, todas as opiniões devem ser registradas para uma futura análise crítica da AudiQ.

16. RELATÓRIO DA AUDITORIA

16.1. O auditor técnico deve registrar as não conformidades no FOR-Dqual-192 - Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-Inmetro – -RAQ.

16.2. A Divec deve encaminhar cópia dos relatórios: Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-Inmetro - FOR-Dqual-192 - RAQ (com todas as suas folhas rubricadas pelo auditor

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 12 / 20
---	----------------------	------------------------------	-------------------------------------

técnico), FOR-Dqual-187 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro, FOR-Dqual-188 - Relatório da Análise de Documentos de Empresa Registrada e FOR-Dqual-189 - RNC - Registro de Não-Conformidade (caso exista), no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a realização da auditoria ao Diretor da Dqual e ao Auditor Chefe do Inmetro, para compor o relatório final da auditoria integrada, através do MOD-Divec-004 - Encaminhamento do RAQ.

16.3. No item “Resumo Executivo” do RAQ deve constar um comentário geral das atividades implementadas pelo OD e um resumo das observações mais importantes, tanto as positivas (pontos fortes) quanto às negativas (oportunidades de melhoria) com o objetivo de se ter uma visão gerencial do atendimento aos requisitos e orientações estabelecidas pelo Inmetro nas questões técnicas e de gestão.

Ajuda Prática

O texto abaixo exemplifica um formato que pode servir de referência para a elaboração do Resumo Executivo:

O processo de Gestão do Órgão Delegado encontra-se parcialmente adequado às exigências do Convênio de Delegação, carecendo de melhorias nos seguintes aspectos:

a) Sistematização da prática de repasse dos treinamentos de sua equipe em relação aos programas do Inmetro;

b) Melhoria das condições de armazenamento dos produtos apreendidos (ampliação do espaço e rastreabilidade dos produtos armazenados)

No que diz respeito aos processos de produção há deficiência referente às verificações de acompanhamento de manutenção, que não vêm sendo feitas nos prazos definidos nos regulamentos, bem como o Órgão Delegado não vem realizando a análise adequada das quantidades de selos solicitados pelas empresas registradas, diretamente relacionada à capacidade instalada.

No que diz respeito ao efetivo e qualificação da equipe de fiscalização, há uma total adequação ao estabelecido no Plano Anual de Fiscalização Específico.

a) Merecem ser destacadas as seguintes ações inovadoras empreendidas pelo órgão delegado no que diz respeito) a gestão:


- *a implantação do Plano de Desenvolvimento Individual e das Equipes, que adota metodologia inovadora;*
- *a identificação e priorização das necessidades de treinamento*

b) aos processos de produção:

- o Convênio assinado com Procon estadual e um órgão da mídia local para difusão de conhecimentos em relações de consumo para a população em geral.

17. ETAPAS PÓS-AUDITORIA

17.1. Instruções para acompanhamento do processo da auditoria

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 13 / 20
---	----------------------	------------------------------	-------------------------------------

O auditor técnico ao retornar da auditoria deve:

17.1.1. Entregar preenchida a lista de verificação (ANEXO B) disponibilizada ao final desta norma ao gestor do processo da Auditoria da Qualidade para o recebimento do 1º visto. O auditor deverá guardar a lista de verificação e registrar nela a etapa de recebimento de respostas do OD.

17.1.2. Ao retornar da auditoria, o auditor técnico deverá entregar ao responsável pela coleta de dados para a pesquisa de satisfação, a lista de presença referente às reuniões de abertura e encerramento.

17.1.3. Inserir todos os arquivos eletrônicos gerados na pasta denominada auditoria no endereço da rede-Divec \\Rcontrol01s\pub_divec, prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

17.1.4. Montar a pasta do OD auditado com todos os registros físicos, prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

17.1.5. Encaminhar a pasta com os registros físicos para o responsável pelo preenchimento da Planilha de Controle da Qualidade que ficará responsável pela cobrança dos prazos aos OD.

17.1.6. Em seguida, o responsável pelo preenchimento da planilha arquivará a pasta processual na secretaria.

Nota 1 - A Planilha de Controle da Qualidade encontra-se disponível no endereço da rede-Divec \\Rcontrol01s\pub_divec

Nota 2 - Todo tramite de documentos deve ser realizada através do SITAD.

17.2. Etapas após o recebimento da resposta do Órgão Delegado:

17.2.1 Chegando a resposta do OD, a secretaria deverá encaminhá-la ao responsável pelo preenchimento da Planilha de Controle da Qualidade junto com a respectiva pasta processual.

17.2.2 Após atualização da Planilha de Controle da Qualidade, o responsável pelo preenchimento da Planilha de Controle da Qualidade deve enviar o processo ao auditor responsável pela auditoria.

17.3.3 O auditor deve analisar, conforme item 17.2.1 e 17.2.2, e, após preparar documento com suas considerações, encaminhar à secretaria no prazo de 10 dias.

Nota - Todos os documentos e/ou registros gerados que deverão ser enviados em anexo ao documento citado no item anterior, devem ser grampeados no mesmo pelo auditor técnico.

17.2.4 A secretaria deve providenciar visto do Chefe da Divec e encaminhar o documento para aprovação e assinatura do Diretor da Dqual.

17.2.5 Retornando o documento assinado, a secretaria deve tirar cópia para enviar ao responsável pela planilha para inserção na Planilha de Controle da Qualidade e encaminhar original à Audin.

Nota - O auditor técnico deve acompanhar as etapas 17.2.3 e 17.2.4 a fim de agilizar o seu cumprimento.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 14 / 20
---	----------------------	------------------------------	-------------------------------------

17.2.6. Caso o documento retorne com solicitação de revisão, a secretaria deve voltar ao item 18.2.1.

17.2.7. Caso o OD não responda nos prazos estipulados no FOR-Dqual-189, o responsável pela planilha deverá encaminhar e-mail ao responsável pela área da qualidade do OD, mencionando a expiração do prazo e solicitando sua manifestação.

17.2.8. Após 10 dias sem a manifestação do OD, o chefe da Divec deve encaminhar ofício (MOD-Divec-005) ao gerente da qualidade do OD, solicitando providências para reversão do quadro citado, dando prazo de 30 dias.

17.2.9. Expirado o prazo, o diretor da Dqual, deve encaminhar ofício (MOD-Divec-005) ao dirigente do OD cobrando as respostas devidas, dando prazo de 30 dias.

17.2.10. Caso não obtenha resposta, o diretor da Dqual deve encaminhar memorando à Audin informando e solicitando providências.

17.3. Tratamento das não conformidades

17.3.1. O auditor técnico, que participou da auditoria, deve analisar o(s) formulário(s) e, caso os aprove, deve rubricar e datar o(s) mesmo(s). Se julgar necessário, o auditor técnico pode sugerir, no campo “Comentários Adicionais”, que a eficácia das ações implementadas seja verificada na próxima auditoria.

17.3.2. Caso não aprove o documento, o auditor técnico deve esclarecer o motivo da reprovação preenchendo o campo pertinente, rubricar e datar o formulário FOR-Dqual-189. Posteriormente, o auditor técnico deve elaborar outro formulário em duas vias, arquivar uma e a outra encaminhar ao OD junto com o reprovado. Os novos formulários devem:

- a) ser numerados acrescentando-se a letra A (ou consecutivas se não for a primeira devolução) ao número do documento original;
- b) ter os dados dos primeiros campos transcritos do original, exceto o campo prazo que será de 30 dias corridos;
- c) ser submetidos ao mesmo procedimento descrito nos itens anteriores.

17.3.3. Utilizando o MOD-Divec-004 - Encaminhamento do RAQ e RNC, a Divec deve encaminhar cópia(s) do(s) formulário(s) aprovado(s) e reprovado(s) à Audin/Inmetro para registro e esta, posteriormente, deve encaminhá-lo(s) ao Órgão Delegado.

17.3.4. Os prazos estabelecidos no RNC devem ser acompanhados pelo responsável pelo preenchimento da Planilha de Controle da Qualidade.

17.3.5. O responsável pela Audiç, quando verificar a impossibilidade do auditor técnico concluir o RNC, deve providenciar a sua conclusão e/ou elaboração, podendo indicar outro auditor técnico para a tarefa.

17.3.6. A Divec pode, sempre que considerar necessário ou conveniente, proceder a uma auditoria extraordinária no órgão auditado, com o objetivo de evidenciar a adequação e a eficácia das correções e/ou ações corretivas, tomadas pelo auditado.

	NIT-DIVEC-006	REV. 04	PÁGINA 15 / 20
---	----------------------	------------------------------	-------------------------------------

Nota: ao final da etapa de tratamento das respostas do OD, o auditor deverá entregar a lista de verificação preenchida para o gestor do processo da Auditoria da Qualidade.

18. ANÁLISE CRÍTICA DO PROCESSO DE AUDITORIA

18.1. A AudiQ deverá, anualmente, realizar pelo menos uma análise crítica do processo de auditoria da qualidade executada nos Órgãos Delegados e manter os registros desta análise.

18.2. Deve-se analisar criticamente o sistema de gestão para assegurar a contínua adequação. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudanças no sistema de gestão.

18.3. As entradas para análise crítica devem incluir informações sobre:

- a) Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;
- b) Mudanças que possam afetar o sistema de gestão;
- c) Recomendações para melhoria;
- d) Situação das ações corretivas relacionadas à auditoria integrada.

18.4. As saídas da análise crítica devem incluir informações sobre:

- a) Necessidades de recursos e
- b) Melhoria das atividades delegadas relacionadas à área da qualidade.

18.5. O presente processo de auditoria tem como consequência a harmonização dos procedimentos adotados pelos Órgãos Delegados, referentes às atividades relacionadas à avaliação da conformidade, e o contínuo aperfeiçoamento e desenvolvimento das práticas desses procedimentos pelos Órgãos Delegados.

18.6. Durante a reunião da plenária da RBMLQ-I, que coincida com o final de cada ciclo das auditorias da área da qualidade nos Órgãos Delegados (sendo pelo menos uma em cada órgão), será apresentado um relatório demonstrativo, com exposição dos indicadores do processo, das auditorias desse ciclo.


19. INDICADORES DO PROCESSO

19.1. O indicador do processo de tratamento de não conformidades das auditorias, denominado Índice de Tratamento de Não Conformidades, tem como objetivo medir o percentual de não conformidades emitidas e fechadas no ano, nas auditorias, em relação ao total de não conformidades emitidas no ano. É calculado pela fórmula:

$(\text{N}^\circ \text{ de Não Conformidades das Auditorias Fechadas, no ano} \times 100) / (\text{N}^\circ \text{ de Não conformidades das Auditorias Emitidas no ano}).$

20. HISTÓRICO DA REVISÃO

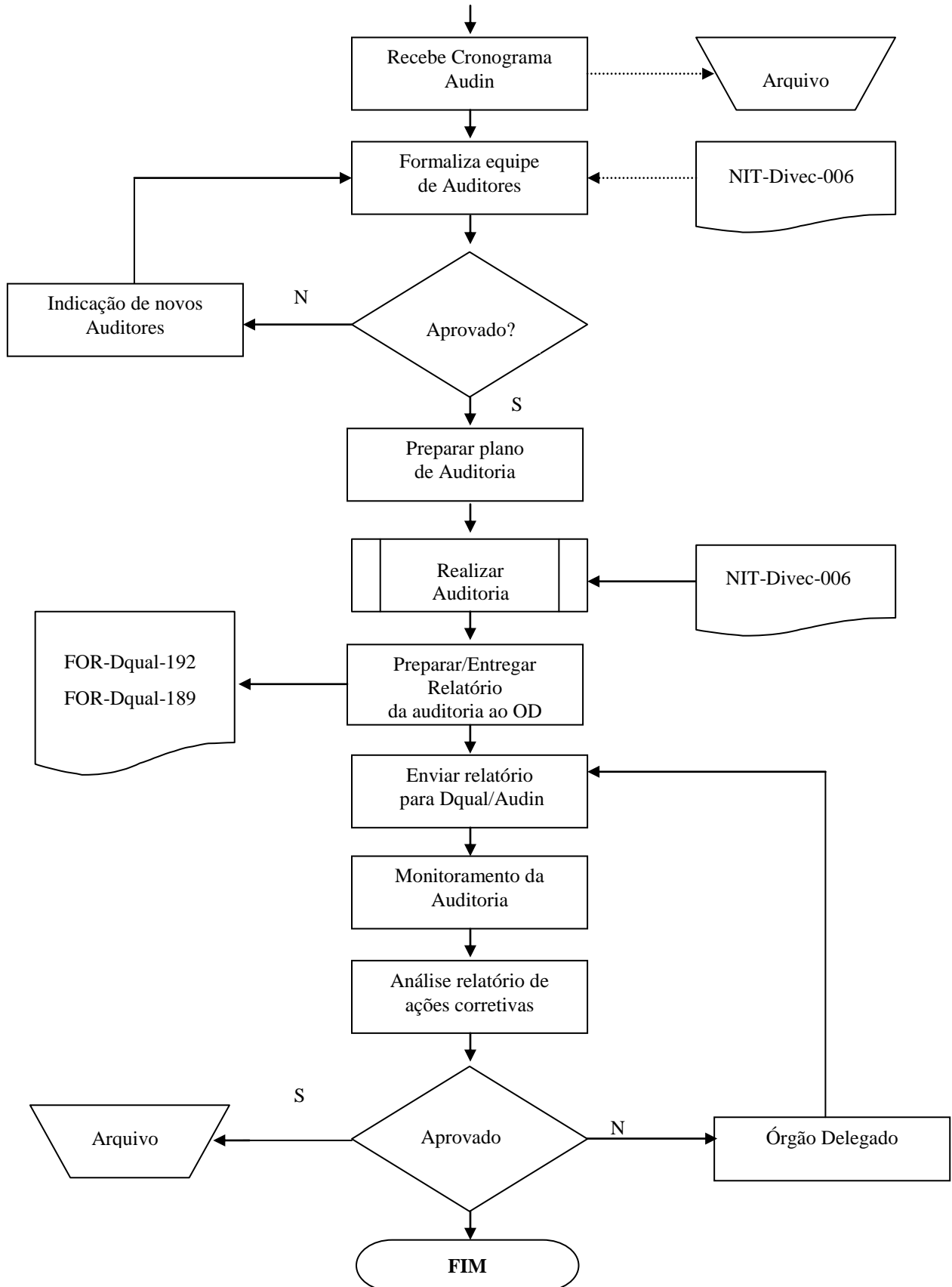
Revisão	Data	Itens Revisados
---------	------	-----------------

 INMETRO	NIT-DIVEC-006		REV. 04	PÁGINA 16 / 20
00	Fevereiro/2006	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emissão Inicial 		
01	Agosto/2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisão total do documento anterior, além da inclusão do item 18 – Perfil do Auditor da Área da Qualidade. 		
02	Agosto/2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisão total do documento anterior, da exclusão do item 9 - Interfaces com outras Unidades do Inmetro e do Anexo B - Lista de Verificações. 		
03	Maio/2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inserido o Anexo B (Lista de Verificação) 		
04	Agosto/2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alteração da codificação dos formulários FOR-Divec para FOR-Dqual; ▪ Modificação do item 8.5; ▪ Modificação da nota do item 11.4; ▪ Inclusão da letra ‘m’ do item 12.1.; ▪ Inclusão da nota 2 do item 12.2.; ▪ Modificação da nota 3 do item 12.2.; ▪ Modificação da nota 2 do item 13.1.; ▪ Modificação do item 15.1.2; ▪ Inclusão do item 15.7; ▪ Modificação do subitem 1º do item 17.1; ▪ Modificação dos subitens 3º, 5º e 7º do item 17.1.1; ▪ Exclusão da nota do item 17.2.2.; ▪ Exclusão do item 19.2.; ▪ Revisão do Anexo B. 		

/ANEXOS

ANEXO A – FLUXOGRAMA DO PROCESSO





ANEXO B – LISTA DE VERIFICAÇÃO

Lista de Verificação do Auditor-Técnico	
Auditor Técnico:	
Data auditoria:	OD:

1	Pré-Auditoria			
1.A	Reunião Prévia	Sim	Documentos/ Informações	Observações
<i>a</i>	Verificar se foi agendada reunião prévia com o auditor líder da auditoria integrada.			
<i>b</i>	Ler o último relatório do OD, antes da reunião prévia e 10 dias antes da auditoria.			
<i>c</i>	Solicitar o KIT de auditoria ao responsável, em 10 dias antes.		ver item 12.1 da NIT Divec 006	

1.B	Plano de Auditoria	Sim		
<i>a</i>	Analisar o resultado da auditoria anterior realizada no OD			
<i>b</i>	Preparar o plano de auditoria pelo menos 7 dias antes		FOR Dqual 193, antigo FOR Divec 010	
<i>c</i>	Enviar o plano de auditoria ao responsável pela qualidade do OD, 7 dias antes, para aprovação		Para a regional também deve ter plano específico. Os 2 serão enviados por e-mail, com cópia para secretaria que elaborará ofício da Divec.	
<i>d</i>	Preparar o programa de viagem de acordo com Audin, preferencialmente.			
<i>e</i>	Verificar se houve resposta do OD aprovando o plano.		Caso não haja resposta, em até 2 dias antes, o plano é considerado aprovado.	

2	Auditoria			
2.A	Auditoria no OD	Sim	Documentos/ Informações	Observações
<i>a</i>	Apresentação ao auditor líder da Audin			
<i>b</i>	Participar da Reunião de abertura da auditoria integrada		Caso não faça reunião de abertura junto com Audin, a equipe deve se apresentar ao representante legal do OD	
<i>c</i>	Solicitar respostas das Solicitações de Auditoria ao auditor líder da Audin			
<i>d</i>	Realizar reunião com a equipe da área da qualidade do OD		Ver item 15.1.4 da NIT- Divec -006	
<i>e</i>	Apresentar o termo de confidencialidade para assinatura da equipe auditora		MOD- Divec- 006	

<i>f</i>	Apresentar lista de presença		FOR- Dqual -191 antigo FOR- Divec-008	
<i>g</i>	Evidenciar conformidades		Ver itens 15.2 a 15.6 da NIT- Divec -006	
<i>h</i>	Realizar reunião de encerramento com a área da qualidade do OD		Ver item 15.7.1 da NIT- Divec -006	
<i>i</i>	Entregar via do RNC e documentos do auditor especialista ao responsável pela área da qualidade do OD		For -Dqual -189, 187 e 188 antigos FOR- Divec- 006, 003 e 004	
<i>j</i>	colher assinatura nas duas vias dos 2 documentos.			
<i>k</i>	Apresentar a lista de presença na reunião de encerramento da área da qualidade		FOR -Dqual -191 antigo FOR- Divec -008	
<i>l</i>	Participar da reunião de encerramento da auditoria integrada			
<i>m</i>	Entregar o RAQ ao dirigente do Órgão Delegado - OD.		FOR -Dqual-192- antigo FOR- Divec-009	

3	Pós-auditoria			
3.A	Documentação da Auditoria	Sim	Documentos/ Informações	Observações
<i>a</i>	Arquivar os documentos eletrônicos e físicos em suas devidas pastas (cronologicamente), em até 10 dias.			
<i>b</i>	Encaminhar pasta ao responsável pela planilha de controle			
<i>c</i>	Encaminhar lista de presença ao responsável pela pesquisa de satisfação			
<i>d</i>	Entrega dos kits ao responsável pelo KIT.			
<i>e</i>	Solicitar ao gestor visto no lista de verificação preenchido			

3.B	Visto do Gestor - Retorno do Auditor:	Rubrica	Observações:	<input type="checkbox"/> Completo <input type="checkbox"/> Incompleto
	Data do Visto:			

3.C	Tratamento das Respostas do OD	Sim	Documentos/ Informações	Observações
<i>a</i>	Acompanhar e analisar as respostas do OD em relação à auditoria			
<i>b</i>	Preparar resposta e encaminhar a secretaria para visto do Chefe da Divec, em 10 dias.		Assinado pelo Diretor para a Audin.	

<i>c</i>	Acompanhar as assinaturas para o envio definitivo da resposta ao OD.			
<i>d</i>	Caso o auditor não aprove as ações corretivas, deverá preencher o FOR-Dqual-189 e encaminhar em anexo ao documento do item anterior.			
<i>e</i>	Entregar a pasta do OD à secretaria.			
<i>f</i>	Acompanhar o trâmite das assinaturas.			
<i>g</i>	Entregar a lista de verificação ao Gestor após encerradas as não conformidades do OD auditado			

3.D	Visto do Gestor - Entrega da lista de verificação:	Observações:
	Data do Visto:	Completo <input checked="" type="checkbox"/>
		Incompleto <input type="checkbox"/>
