	<b>PROCEDIMENTO PARA AUDITORIA DAS ATIVIDADES DA ÁREA DA QUALIDADE EXECUTADA NA RBMLQ-I</b>	<b>NORMA Nº</b>	<b>REV. Nº</b>
		<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>02</b>
		<b>APROVADA EM</b>	<b>PÁGINA</b>
		<b>AGO/2010</b>	<b>1/13</b>

1. Objetivo
  2. Campo de Aplicação
  3. Responsabilidade
  4. Histórico
  5. Documentos Complementares
  6. Siglas
  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. Tratamento das Não Conformidades
  18. Ações do Processo de Auditoria
  19. Indicadores do Processo
- Anexo - Fluxograma do Processo

## 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 HISTÓRICO

Esta norma substitui a revisão 01 da norma Inmetro NIT-Divec-006 – Procedimento para Auditoria das Atividades da Área da Qualidade executada pela RBMLQ-I. Trata-se da revisão total do documento anterior, da exclusão do item 9 - Interfaces com outras Unidades do Inmetro e do Anexo B - Lista de Verificações.


## 5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Convênio do Inmetro com os órgãos delegados da RBMLQ

Portarias publicadas pelo Inmetro

NIG-Dqual-034      Requisitos para atuação da RBMLQ-I nas atividades relacionadas à Avaliação da Conformidade


NIG-Audin-001      Auditoria Interna Financeira, Contábil e Administrativa

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>2/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

NIT-Divec-004	Procedimento para Execução do Programa de Verificação da Conformidade de Produtos
FOR- Divec -001	Relatório de Treinamento Prático de Auditor Técnico
FOR- Divec -002	Relatório de Monitoramento de Auditor Especialista
FOR- Divec -003	Relatório de Desempenho da Equipe de Fiscalização/Registro
FOR- Divec -004	Relatório de Empresas Registradas
FOR- Divec -005	Lista de Verificação da NIG-Dqual-034
FOR- Divec -006	Registro de Não Conformidade – RNC
FOR- Divec -007	Relatório de Monitoramento de Auditor Técnico
FOR- Divec -008	Lista de Presença da Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I
FOR- Divec -009	Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ
FOR- Divec -010	Plano de Auditoria da Área da Qualidade – PAQ
ABNT NBR ISO 9000:2005	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
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 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
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 Normalização, Metrologia e Qualidade Industrial
ISO	International Organization for Standardization
IEC	International Electrotechnical Commission
NIG	Norma Inmetro Geral
NIE	Norma Inmetro Específica
NIT	Norma Inmetro Técnica
NBR	Norma Brasileira
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
UO	Unidade Organizacional
UP	Unidade Principal

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>3/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

## **7 DEFINIÇÕES**

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

### **7.1 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 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.

### **7.3 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 infra-estruturais.

### **7.4 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.

### **7.5 Auditor Técnico**

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

### **7.6 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.

### **7.7 Monitor**

Auditor técnico com competência para monitorar o auditor em treinamento e outro auditor técnico.

### **7.8 Facilitador**


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

## **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 cronograma anual de auditoria da Dqual/Divec.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>4/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

### **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 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 das empresas enquadradas no mecanismo de avaliação da conformidade “Declaração de Conformidade do Fornecedor”.

## **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.

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

## **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 7.1 e 7.2, 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.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>5/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

## 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 pela Coordenação das Auditorias em no mínimo 3 auditorias.

O Monitor da equipe de auditoria deve preencher o FOR-Divec-001 - Relatório de Treinamento Prático de Auditor Técnico e ao final da auditoria enviá-lo ao responsável designado pela Coordenação das Auditorias.

## 10.6 Monitoramento

**10.6.1** Os auditores especialistas devem ser monitorados a cada 3 anos. O monitoramento é realizado pelo Auditor Técnico que ao final da auditoria deve preencher o FOR-Divec-002 – Relatório de Monitoramento de Auditor Especialista e enviá-lo ao responsável designado pela Coordenação das Auditorias.


**10.6.2** Os auditores técnicos devem ser monitorados a cada 2 anos. O monitoramento é realizado por um monitor independente da equipe da auditoria e deve preencher o FOR-Divec-007 – Relatório de Monitoramento de Auditor Técnico.

## 11 FORMAÇÃO DA EQUIPE AUDITORA

**11.1** A equipe da auditoria deve ser composta por um auditor técnico e um auditor especialista designados pelo responsável designado pela Coordenação das Auditorias.

**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.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>6/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

**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** Deve ser enviado pelo Chefe da Divec ofício 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 por e-mail a alta direção, ao Facilitador e ao responsável pela área da qualidade do OD.

**11.5** O responsável pela Coordenação das Auditorias deve enviar ao responsável pelas diárias e passagens da Divec e-mail informando os 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** O responsável pela Coordenação das Auditorias, depois da confirmação da equipe auditora, entrega ao auditor técnico um *kit* que é composto por:

- a) uma pasta;
- b) NIG-Dqual-034;
- c) NIT-Divec-006;
- d) cópia do convênio do órgão delegado auditado;
- e) cópia do relatório da auditoria anterior, incluindo o(s) RNC - Registros de Não Conformidade;
- f) cópia das reclamações e denúncias abertas;
- g) relação dos treinamentos realizados pelo Inmetro discriminando o objeto, nome dos participantes, o órgão de origem e período do treinamento;
- h) relação com numerações dos selos solicitados pelas empresas de manutenção de extintores de incêndio;
- i) planilha com dados mensais constando o número de ações realizadas e o percentual de realização do Plano Anual de Fiscalização;
- 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); e
- m) outros formulários, quando cabíveis.


**12.2** O responsável pela Coordenação das Auditorias, depois da confirmação da equipe auditora, entrega ao auditor especialista um *kit* que é composto por:

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

**Nota:** Ao encerrar as atividades na auditoria integrada o auditor especialista deve entregar ao auditor técnico seu *kit*.

**12.3** O responsável pela Coordenação das Auditorias, depois da confirmação da equipe auditora, entrega ao monitor um *kit* que é composto por:

- a) uma pasta;
-

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>7/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

- b) NIG-Dqual-034;
- c) NIT-Divec-006;
- d) cópia do convênio do órgão delegado auditado;
- e) cópia do relatório da auditoria anterior, incluindo o(s) RNC - Registros de Não-Conformidade;
- f) cópia das reclamações e denúncias abertas;
- g) relação dos treinamentos realizados pelo Inmetro discriminando o objeto, nome dos participantes, órgão de origem e período do treinamento;
- h) relação da numeração dos selos solicitados pelas empresas de manutenção de extintores de incêndio;
- i) planilha com dados mensais constando o número de ações realizadas e percentual de realização do Plano Anual de Fiscalização;
- j) relatório referente às participações do OD nas Operações Especiais; e
- i) outros formulários, quando cabíveis.

**Nota<sup>1</sup>:** Retornando a Divec o auditor técnico deve entregar o seu *kit* e o do auditor especialista ao responsável da Coordenação das Auditorias.

**Nota<sup>2</sup>:** Os itens ‘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 de vôos e hospedagem.

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

## 14 PLANO DE AUDITORIA

**14.1** A equipe auditora deve preparar o plano de auditoria conforme FOR-Divec-10 (Plano de Auditoria da Área da Qualidade – PAQ) e enviá-lo ao OD para aprovação com pelo menos 7 (sete) dias de antecedência em relação à data prevista no programa anual de auditoria, em meio físico e eletrônico para o responsável da área da qualidade do OD. O auditor técnico deve preparar o programa de viagem em conformidade com o programa de auditoria integrada coordenado pela Audin.

**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,.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>8/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

**14.3** No Plano de Auditoria deve constar a programação da auditoria de desempenho a ser realizada, em função da escolha dos produtos e/ou serviços fiscalizados, conforme definição da equipe auditora.

## **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.

**15.1.2** O auditor técnico deve participar da reunião de abertura da auditoria integrada. No caso da auditoria da qualidade ter início depois da reunião de abertura da auditoria integrada, a equipe auditora deve se apresentar ao representante legal do OD na companhia do auditor líder da Audin.

**15.1.3** A equipe auditora deve realizar uma reunião de abertura da auditoria da qualidade com o responsável da qualidade do OD e 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-Divec-005 - Lista de Verificação da NIG-Dqual-034;
- c) esclarecer ao representante da qualidade o procedimento da auditoria da qualidade (auditoria de documentação, preenchimento do FOR-Divec-006 - 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-Divec-008);
- f) confirmar o compromisso de confidencialidade dos membros da equipe da auditoria; e
- g) confirmar a disponibilidade de recursos e meios necessários para a equipe auditora.

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


### **15.2 Realização da Auditoria**

**15.2.1** 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.

**15.2.2** 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-Divec-003 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro e entregá-lo ao auditor técnico ao término da auditoria testemunha.

**15.2.3** A equipe auditora da Divec ao acompanhar a equipe do OD nas atividades na sede do órgão e no comércio/indústria, e evidenciar uma não conformidade, ela deve intervir na condução da equipe do órgão delegado, e recomendar uma correção imediata, porém, esta ação não deve ser realizada



	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>9/13</b>
---	----------------------	------------------------------	----------------------------------

preferencialmente na presença do pessoal da organização visitada, posteriormente deve-se registrar o ocorrido no FOR-Divec-003 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro.

**15.2.4** 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-Divec-004 - Relatório das Empresas Registradas e entregá-lo ao auditor técnico durante o processo da auditoria da qualidade.

**15.2.5** Ao final da auditoria o auditor técnico deve imprimir em meio físico 02 (duas) vias dos formulários FOR-Divec-009 (Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ), FOR-Divec-005 (Lista de Verificação da NIG-Dqual-034), FOR-Divec-003 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro, FOR-Divec-004 - Relatório da Análise de Documentos de Empresa Registrada e FOR-Divec-006 - RNC - Registro de Não-Conformidade (caso exista).

### **15.3 Reuniões de Encerramento**

**15.3.1** A equipe auditora deve realizar uma reunião de encerramento da auditoria da qualidade com o responsável e integrantes da equipe da área da qualidade do OD, antes da reunião de encerramento da auditoria integrada. O auditor técnico deve presidir a reunião com o objetivo de:

- a) apresentar e entregar uma via dos formulários, FOR-Divec-003 - Relatório de Desempenho da Fiscalização/Registro, FOR-Divec-004 - Relatório da Análise de Documentos de Empresa Registrada e FOR-Divec-006 - RNC - Registro de Não-Conformidade (caso exista);
- b) apresentar o resumo dos comentários, positivos e negativos;
- c) informar, verbalmente, sua conclusão quanto ao atendimento aos requisitos aplicáveis;
- d) informar as etapas posteriores à realização da auditoria como, por exemplo, a emissão do relatório, conclusão final após fechamento das não-conformidades, encaminhamento à Audin, para compor o relatório da auditoria integrada, e demais etapas estabelecidas neste procedimento;
- e) solicitar a assinatura dos participantes na lista de presença (FOR-Divec-008); e
- f) manifestar os agradecimentos.


**15.3.2** 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-Divec-009 (Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ) e FOR-Divec-005 (Lista de Verificação da NIG-Dqual-034);
- b) solicitar rubrica e assinatura do dirigente/representante 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 a disposição para discutir pontos de vista do auditado sobre os resultados da auditoria; e
- e) manifestar os agradecimentos.

## **16 RELATÓRIO DA AUDITORIA**

**16.1** O auditor técnico deve registrar as não-conformidades no FOR-Divec-009 - Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-Inmetro -RAQ.

**16.2** A Divec deve encaminhar uma via do Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-Inmetro - FOR-Divec-009 - RAQ (com todas as suas folhas rubricadas pelo auditor técnico), no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a realização da auditoria ao Diretor da Dqual e ao Auditor Chefe

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>10/13</b>
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

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 em as 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.*


*Merecem ser destacados as seguintes ações inovadoras empreendidas pelo órgão delegado no que diz respeito:*

*a) 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 o Procon estadual e um órgão da mídia local para difusão de conhecimentos em relações de consumo para a população em geral.*

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>11/13</b>
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

## 17 TRATAMENTO DAS NÃO-CONFORMIDADES

**17.1** Quando constatada alguma não-conformidade, a mesma deve ser registrada no FOR-Divec-006, e o auditor técnico deve:

- a) apresentar e analisar criticamente com o auditado a não conformidade, buscando garantir que a constatação da auditoria 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<sup>1</sup>:** O auditor técnico e o auditor especialista devem fornecer orientação técnica ao auditado referente à correção quando aplicável, e caso necessário a ação corretiva.

**Nota<sup>2</sup>:** Devem ser emitidas duas vias do FOR-Divec-006. A primeira deve ser entregue ao responsável pela área da qualidade e a segunda deve ser arquivada no respectivo processo interno da Divec.

**Nota<sup>3</sup>:** O auditor técnico ao entregar o FOR-Divec-006 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 das Auditorias da Divec.

**17.2** 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.


**17.3** Os órgãos auditados devem enviar à Divec, com cópia a Audin/Inmetro, os formulários FOR-Divec-006 com as respectivas correções e ações corretivas, acompanhadas de evidências objetivas documentadas da implementação das correções e/ ações corretivas aprovadas e dentro do prazo proposto pelo auditado.

**17.4** 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. Posteriormente deve devolver o formulário ao coordenador das auditorias, no prazo máximo de 5 (cinco dias) úteis a contar da data do seu recebimento.

**17.5** Caso não aprove o documento, o auditor técnico deve esclarecer o motivo da reprovação preenchendo o campo pertinente, rubricar e datar o formulário FOR-Divec-006. 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;
- c) ser submetidos ao mesmo procedimento descrito nos itens anteriores.

**17.6** A Divec deve encaminhar cópia(s) do(s) formulário(s) aprovado(s) e reprovado(s) à Audin/Inmetro utilizando o MOD-Divec-004 - Encaminhamento do RAQ e RNC e arquivar uma via.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b>  <b>02</b>	<b>PÁGINA</b>  <b>12/13</b>
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

**17.7** Os prazos estabelecidos no RNC devem ser acompanhados pelo auditor técnico e caso não sejam cumpridos, o auditor técnico deve registrar este fato no FOR-Divec-006 e encaminhar ao responsável pela Coordenação das Auditorias.

**17.8** O Chefe da Divec deve encaminhar ao órgão auditado ofício ao dirigente do órgão auditado, utilizando o MOD-Divec-005 - Comunicado de Expiração de Prazo, com cópia a Audin/Inmetro e cópia escaneada para o e-mail do responsável pela área técnica da qualidade do OD.

**17.9** O responsável pela Coordenação das Auditorias, 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.

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

## **18 AÇÕES DO PROCESSO DE AUDITORIA**

**18.1** A Divec deverá, no prazo máximo de doze meses, realizar pelo menos uma análise crítica do processo de auditoria da qualidade executada nos Órgãos Delegados e manter os registros desta análise.

**18.2** 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.


**18.3** Durante a reunião da plenária da RBMLQ, 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:

$$\text{(Nº de Não-conformidades das Auditorias Fechadas, no ano x 100)} / \text{(Nº de Não-conformidades das Auditorias Emitidas no ano)}$$

**19.2** O indicador de incidência das não-conformidades, denominado Índice de incidência de não-conformidades, tem como objetivo avaliar o atendimento aos requisitos dos procedimentos estabelecidos pelo Inmetro/Dqual/Divec. Como consequência, espera-se com isso, ações pró-ativas, para se evitar não-conformidades e não somente constatá-las. É calculado pela fórmula:

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV.</b> <b>02</b>	<b>PÁGINA</b> <b>13/13</b>
---	----------------------	--------------------------	-------------------------------

(Nº de Não-conformidades por Requisitos Emitidas na Auditoria x 100) / (Nº Total Possível de Conformidades na Auditoria).

---

ANEXO – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

