	<b>PROCEDIMENTO PARA AUDITORIA TÉCNICA DA FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE EXECUTADA PELOS ÓRGÃOS DELEGADOS</b>	<b>NORMA N<sup>o</sup> NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. N<sup>o</sup> 00</b>
		<b>APROVADA EM FEV/06</b>	<b>PÁGINA 1/14</b>

## SUMÁRIO

1. **Objetivo**
  2. **Campo de Aplicação**
  3. **Responsabilidade**
  4. **Documentos Complementares**
  5. **Siglas**
  6. **Definições**
  7. **Condições Gerais**
  8. **Formação da Equipe Auditora**
  9. **Análise da Documentação**
  10. **Plano de Auditoria**
  11. **Atividades no Órgão Auditado**
  12. **Relatório da Auditoria**
  13. **Tratamento das Não-Conformidades**
  14. **Conclusão da Equipe Auditora**
  15. **Sistema de Conseqüências do Processo de Auditoria**
  16. **Registros do Procedimento**
  17. **Indicadores do Processo**
- Anexo Fluxograma do Processo**

### 1 OBJETIVO

Esta norma define os critérios aplicáveis e define a metodologia a ser utilizada pela Divec, objetivando realizar auditoria técnica para avaliar a implementação do convênio do órgão delegado com o Inmetro, a qualificação, competência e monitoramento do seu pessoal, e o cumprimento dos procedimentos para a fiscalização dos produtos e serviços regulamentados e dos com conformidade compulsoriamente avaliada, realizada pelos órgãos delegados da RBMLQ - Inmetro.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma deve ser utilizada pela Dqual/Divec no processo de auditoria técnica nos órgãos delegados da RBMLQ-Inmetro.


### 3 RESPONSABILIDADE

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

### 4 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Convênio do Inmetro com os órgãos delegados da RBMLQ  
 NIG-DQUAL-003 Procedimento para Coordenação das Atividades de Fiscalização de Produtos e Serviços Regulamentados com Conformidade Avaliada

---

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 2/14</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

NIG-AUDIN-001 Auditoria Interna Financeira, Contábil e Administrativa  
NIT-DIVEC-004 Procedimento para Execução do Programa de Verificação da Conformidade de Produtos

FOR-DQUAL-138 Relatório de Análise da Documentação - RAD  
FOR-DQUAL-139 Registro de Não-conformidade - RNC  
FOR-DQUAL-140 Relatório de Auditoria da Fiscalização - RAF  
FOR-DQUAL-141 Relatório da Auditoria de Desempenho da Fiscalização - RDF  
FOR-DQUAL-142 Plano de Auditoria da Fiscalização da Qualidade - PAF  
FOR-DQUAL-143 Plano da Qualidade da Auditoria da Fiscalização - PQF

## 5 SIGLAS


ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas  
Audin Auditoria Interna  
Cgcre Coordenadoria Geral de Credenciamento  
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  
PAF Plano de Auditoria da Fiscalização da Qualidade  
Planfisc Plano Anual de Fiscalização  
PQF Plano da Qualidade da Auditoria da Fiscalização  
RAC Regulamento de Avaliação da Conformidade  
RAD Relatório de Análise da Documentação  
RAF Relatório de Auditoria da Fiscalização  
RBMLQ Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade  
RDF Relatório da Auditoria de Desempenho da Fiscalização  
RNC Registro de Não-conformidade  
RTQ Regulamento Técnico da Qualidade  
SITAD Sistema de Tramitação e Arquivamento de Documentos  
UO Unidade Organizacional  
UP Unidade Principal

## 6 DEFINIÇÕES

Para os fins desta norma são adotadas as definições de 6.1, 6.2 e 6.3, complementadas pelas contidas no ABNT ISO/IEC Guia 2 e nas ABNT NBR ISO/IEC 9000 e ABNT NBR ISO 19011.

### 6.1 Não Conformidade

---

	NIT-DIVEC-006	REV. 00	PÁGINA 3/14
---	---------------	------------	----------------

Não atendimento a um requisito.

**Nota:** Não-conformidade implica ausência de, ou falha em implementar e manter, um ou mais elementos requeridos no documento de referência ou uma situação que possa, com base em evidências disponíveis, gerar dúvidas significativas quanto à credibilidade dos documentos emitidos pelo órgão delegado auditado.

### **6.3 Auditorias de Desempenho**

#### **6.3.1 Fiscalização**

Processo sistemático e independente, realizado no local onde o órgão delegado executa atividades correspondentes a uma fiscalização, de forma completa, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão quanto ao atendimento dos critérios de fiscalização estabelecidos pela Dqual.

#### **6.3.2 Avaliação Técnica**

Processo sistemático e independente, realizado no local onde o órgão delegado executa atividades correspondentes a verificação de organização a ser homologada para executar serviços de avaliação da conformidade, de forma completa, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão quanto ao atendimento dos critérios de homologação estabelecidos pela Dqual.

#### **6.3.3 Treinamento**

Processo sistemático e independente, realizado no local onde o órgão delegado executa atividades correspondentes a multiplicação dos treinamentos ministrados pela Divec, de forma completa, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão quanto ao atendimento dos critérios de multiplicação estabelecidos pela Divec.

#### **6.3.4 Inspeção**

Processo sistemático e independente, realizado no local onde o órgão delegado executa atividades correspondentes a inspeção periódica de transporte de produtos perigosos, de forma completa, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão quanto ao atendimento dos critérios de inspeção de transporte de produtos perigosos estabelecidos pela Dqual.


#### **6.3.4 Extraordinária**

Processo sistemático e independente, realizado a qualquer tempo por decisão da Divec 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 de desempenho na sede do órgão delegado e/ou em possíveis locais onde o órgão delegado executa atividades correspondentes à avaliação da conformidade, para se verificar a manutenção do atendimento aos requisitos dos documentos de referência deste procedimento de auditoria estabelecidos pelo Inmetro.

### **6.4 Auditoria Integrada**

Processo sistemático e independente, realizado no órgão delegado, coordenado pela Audin, contando com a participação da Dimel e da Dqual, de verificação ao atendimento de determinados requisitos respectivos a cada uma dessas UP.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 4/14</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

## 6.5 Escopo

A maneira como descrevemos os limites da auditoria. Define aquilo que a auditoria irá abordar e aquilo que não irá abordar. Pode incluir as organizações, as transações afetadas, os tipos de dados incluídos, e outros.

Para o processo de melhoria contínua da coordenação das atividades de fiscalização foram identificadas algumas áreas de atuação para a aplicação das auditorias da fiscalização da qualidade na RBMLQ. Essas áreas abrangem não só as atividades essenciais específicas de fiscalização, mas também atividades secundárias complementares e ainda os recursos humanos e infra-estrutura para suportar o funcionamento da área da qualidade de forma adequada.

Atividades Essenciais são todas as desempenhadas na função precípua do Órgão Delegado definidas em convênio com o Inmetro.

Atividades Complementares são todas as desempenhadas para auxiliar o Órgão Delegado na função precípua de fiscalização e compreendem os processos administrativos, o tratamento das denúncias e reclamações, os indicadores de desempenho e o fluxo de informações RBMLQ-Inmetro.

## 7 CONDIÇÕES GERAIS

**7.1** As auditorias são realizadas usando-se como referências as diretrizes da NBR ISO 19011.

**7.2** As auditorias técnicas de fiscalização dos produtos e serviços regulamentados e dos com conformidade avaliada compulsoriamente têm como referência os convênios firmados entre o Inmetro e os órgãos da RBMLQ, a NIG-DQUAL-003, a NIT-DIVEC-004, o Planfisc, os RTQ, os RAC e os procedimentos de fiscalização, específicos por produto ou serviço.

**7.3** As auditorias técnicas da fiscalização da qualidade nos órgãos delegados devem ser realizadas concomitantemente às auditorias das demais UP, seguindo o cronograma anual das auditorias integradas coordenadas pela Audin de acordo com a norma NIG-AUDIN-001.


**7.4** O processo de auditoria técnica é composto de duas fases: a primeira fase, a da análise da documentação e a segunda, a da visita técnica da equipe auditora, da qual faz parte a auditoria de desempenho da ação de fiscalização.

**7.5** A análise da documentação abrange todos os documentos relacionados em 9.1, aplicados a cada tipo de produto ou serviço objeto da auditoria de desempenho, e aqueles eventualmente requisitados pelo auditor-técnico.

**7.6** A equipe auditora deve:

- a) verificar se os documentos estão completos e se há compatibilidade entre eles;
- b) analisá-los segundo os critérios de fiscalização aplicáveis às atividades realizadas pelos órgãos delegados;
- c) avaliar os dados do plano de fiscalização referentes ao órgão a ser auditado para compor o conjunto de informações necessárias para a equipe auditora concluir a análise dos parâmetros comparativos do realizado com o planejado no Planfisc.
- d) preencher o FOR-DQUAL-138.

**Nota:** A análise da documentação deve refletir o grau de conformidade dos documentos do órgão com os requisitos das normas de referência e dar subsídios à auditoria, sendo importante

	NIT-DIVEC-006	REV. 00	PÁGINA 5/14
---	---------------	------------	----------------

registrar todas as evidências de conformidade ou não-conformidade que possam ser determinadas a partir dessa análise.

## 8 FORMAÇÃO DA EQUIPE AUDITORA

**8.1** A equipe auditora será composta por, no mínimo, dois técnicos. O auditor-técnico é sempre um técnico da Divec ou por ela designado e o auditor-especialista, um agente fiscal de um órgão da RBMLQ que não o auditado, devidamente designado pela Divec, em sistema de rodízio.

**8.2** Os auditores-técnicos deverão, no mínimo, possuir certificado de aproveitamento no curso de auditor-líder de sistemas de gestão. Os auditores-especialistas deverão possuir certificado do curso de treinamento Auditoria Técnica da Fiscalização com base na ABNT NBR ISO 19011, ministrado, em conjunto, pela Dqual/Divec e Cgcre.

**8.3** A formalização da equipe auditora é feita pela negociação da Divec com os órgãos delegados para a liberação dos seus respectivos auditores-fiscais indicados, com o documento da Dqual ao órgão delegado a ser auditado para sua aprovação e à Audin, informando a equipe auditora da Dqual para a auditoria integrada.

**8.4** A equipe auditora deve preparar o plano de auditoria, conforme FOR-DQUAL-142, e o programa de viagem, em conformidade com o programa da auditoria integrada coordenada pela Audin e apresentá-lo à Divec, para análise e aprovação.

## 9 ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

**9.1** A equipe auditora solicita ao órgão a ser auditado, com antecedência de 10 dias úteis os documentos referentes à relação dos fiscais contendo evidências relativas a:

- a) formação do agente fiscal e seu grau de escolaridade; e
- b) investidura do fiscal, na função.


**9.2** Se a relação encaminhada estiver incompleta, o auditor-técnico comunica ao órgão a ser auditado, formalmente, a falta e informa que o prazo para o envio dos mesmos é de 5 dias úteis, a contar do recebimento da comunicação.

**9.3** A equipe auditora deve;

- a) promover estudo comparativo dos dados do Planfisc, relativos ao órgão delegado a ser auditado, confrontando o realizado com o planejado;
- b) analisar a rotina de tratamento da demanda de denúncias, reclamações e informações, enviadas pela Divec ao órgão, e com o processo de treinamento dos seus técnicos nos cursos promovidos pela Dqual;
- c) avaliar a rotina de utilização do Portal do Relacionamento RBMLQ-Inmetro; e
- d) realizar outras análises, se aplicável, considerando a realidade de cada órgão delegado, como por exemplo a existência de um sistema de gestão da qualidade implementado no órgão, relatando-as no FOR-DQUAL-138.

**9.4** A equipe auditora realiza a análise da documentação e das demais informações previstas em 9.3, sempre que possível, por meio eletrônico, evitando-se os deslocamentos dos auditores de seus

---

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 6/14</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

órgãos para processar essa análise. O auditor-técnico, então, faz a distribuição das tarefas, planejadamente e de forma distributiva.

**9.5** Não havendo não-conformidade na análise da documentação, o auditor-técnico encaminha formalmente uma cópia do RAD ao órgão a ser auditado e planeja a auditoria.

**Nota:** Eventuais não-conformidades observadas pelo auditor-técnico, são registradas no FOR-DQUAL-139 e anexadas ao RAD. A verificação da adequação e eficácia das correções e/ou ações corretivas tomadas pelo órgão delegado em relação a essas não-conformidades será efetuada na auditoria.

**9.6** Havendo não-conformidade na análise da documentação, esta deve ser registrada pelo auditor-técnico no FOR-DQUAL-139 e tratada conforme os requisitos normativos impactados e devidamente registrados pela equipe auditora, num prazo definido pelo auditor-técnico que compatibilize com o cronograma da auditoria integrada coordenada pela Audin.

**9.7** Após o fechamento das não-conformidades, o auditor-técnico encaminha formalmente uma cópia do RAD ao órgão a ser auditado e planeja a auditoria.

**9.8** O não encaminhamento pelo órgão delegado das evidências das ações corretivas no prazo definido pelo auditor-técnico, acarretará na constatação das mesmas no início da auditoria presencial, fazendo parte obrigatória da programação da auditoria técnica.

## **10 PLANO DE AUDITORIA**

**10.1** A equipe auditora deve preparar o plano de auditoria, conforme FOR-DQUAL-142, e o programa de viagem em conformidade com o programa de auditoria integrada coordenado pela Audin.

**10.2** O Plano de Auditoria é enviado com pelo menos 5 dias úteis de antecedência em relação à data prevista para o início da auditoria. O Plano será considerado aprovado, se não for recebida contestação do órgão auditado, com justificativa, até 2 dias antes do início da auditoria.


**10.3** No Plano de Auditoria, deve constar a programação da auditoria de desempenho a ser realizada, com base na análise da documentação, em função da escolha dos produtos e/ou serviços fiscalizados, opção da equipe auditora.

## **11 ATIVIDADES NO ÓRGÃO AUDITADO**

### **11.1 Reunião de Abertura**

Antes do início da auditoria, a equipe auditora deve realizar uma reunião de abertura da auditoria integrada com os representantes do órgão auditado, mesmo quando a sua participação se der após a Audin já houver iniciado a mesma, conforme item 6.5.1 Conduzindo a reunião de abertura, incluindo Agenda Prática – Reunião de Abertura, da ABNT NBR ISO 19011:

### **11.2 Realização da Auditoria**

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 7/14</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

**11.2.1** Durante a realização da auditoria técnica, os auditores devem:

- a) reunir-se para analisar a distribuição das tarefas antes do início das verificações nas áreas pertinentes;
- b) realizar a auditoria de forma a cobrir todos os assuntos contidos nos documentos de referência da auditoria, mantendo fidelidade ao planejamento da auditoria e comprovando, por meio de evidências objetivas, todas as observações feitas;
- c) utilizar como instrumento de apoio para a realização da auditoria uma lista de verificação previamente elaborada, caso considerem necessário;
- d) registrar seus comentários e anotações, utilizando o formulário FOR-DQUAL-140, conforme o caso;
- e) destacar no registro das constatações feitas, aquelas que, no curso das verificações realizadas, caracterizam não-conformidades ou irregularidades em face da legislação e/ou normas vigentes;
- f) utilizar linguagem simples e objetiva nas exposições e observações feitas;
- g) comprovar a implementação e eficácia de ações corretivas registradas em auditorias anteriores ou na análise da documentação;
- h) comunicar ao auditado as não-conformidades constatadas, assegurando-se da sua compreensão, e obter a assinatura do representante no campo respectivo do formulário FOR-DQUAL-139.

## **11.2.2 Auditoria de Desempenho**

**11.2.2.1** A auditoria de desempenho, conduzida durante a auditoria técnica no órgão auditado, é utilizada para se testemunhar no local, de forma completa, as atividades correspondentes aos procedimentos de fiscalização, objetivando avaliar a qualificação, competência e monitoramento do pessoal do órgão auditado e a implementação dos procedimentos de fiscalização de acordo com os documentos citados em 7.2 e 9.1.

**11.2.2.2** Para o planejamento da auditoria de desempenho, o auditor-técnico deve solicitar ao órgão a ser auditado, o roteiro de fiscalização dos seus fiscais, a ser realizado durante o período da auditoria de desempenho, conforme acordado.


**11.2.2.3** De posse do roteiro de fiscalização do órgão a ser auditado, a equipe auditora planeja a auditoria de desempenho e comunica o órgão informando os esclarecimentos pertinentes e solicitando as providências necessárias, como transporte e procedimentos de segurança.

**11.2.2.4** A equipe designada da Divec não deve intervir na condução da equipe de fiscalização do órgão auditado e fazer considerações sobre a equipe do órgão auditado na presença do pessoal da organização fiscalizada.

**11.2.2.5** A equipe designada da Divec deve apresentar, verbalmente, à equipe de fiscalização do órgão auditado o resultado da sua avaliação.

**11.2.2.6** Quando constatada alguma não-conformidade, a mesma deve ser analisada criticamente com o auditado para obter consenso e reconhecimento de que as constatações da auditoria foram compreendidas. As não-conformidades devem ser descritas no FOR-DQUAL-139.

**11.2.2.7** O órgão auditado pode reclamar e apelar em relação à decisão da equipe designada à Divec, se considerar necessário.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 8/14</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

**11.2.2.8** No final da auditoria de desempenho, a equipe designada deve solicitar à equipe de fiscalização do órgão auditado cópia dos documentos utilizados durante a atividade da fiscalização, a serem entregues ao auditor-técnico da equipe designada da Divec.

**11.2.2.9** A equipe designada para realizar a auditoria de desempenho deve preencher o formulário FOR-DQUAL-141. O auditor-técnico da equipe designada pode solicitar, se necessário, uma nota técnica para compor a documentação do processo. Esta nota técnica deve ser elaborada por um dos auditores da equipe designada, com o objetivo de esclarecer pontos referentes à competência dos agentes fiscais do órgão auditado.

**11.2.3** Antes da reunião de encerramento, devem ser realizadas uma ou mais reuniões da equipe auditora, para análise, discussão e consenso dos resultados.

**11.2.4** Caso não haja consenso, o auditor-técnico deve decidir o resultado.

### **11.3 Reunião de Encerramento**

Ao término da auditoria, a equipe auditora deve realizar uma reunião de encerramento com os representantes do órgão auditado, objetivando:

- a) apresentar o resumo dos comentários, positivos e negativos;
- b) entregar, se houver, os originais dos registros de não-conformidades ao órgão auditado, guardando cópias;
- c) informar, verbalmente, sua conclusão quanto ao atendimento aos critérios da fiscalização;
- d) informar as etapas da auditoria técnica da fiscalização, após a visita de verificação das conformidades aos requisitos normativos, 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) manifestar os agradecimentos.


## **12 RELATÓRIO DA AUDITORIA**

**12.1** O auditor-técnico, com base nos relatos formais dos auditores, dos fatos verificados e observados nas anotações de seus comentários, deve preparar o relatório de auditoria (com todas as suas folhas rubricadas pelo auditor-técnico) e os registros de não-conformidades no prazo de 10 (dez) dias úteis após a realização da auditoria, utilizando o formulário FOR-DQUAL-139;

**12.2** Os auditores encaminham ao auditor-técnico, seus relatórios dos fatos verificados e observados em seus comentários, no prazo máximo de 5 dias, após o término da auditoria.

**12.3** No item “Considerações Finais” do RAF deve constar um comentário geral em relação à eficácia de como se desenvolve o processo de fiscalização no órgão auditado e um resumo das observações mais importantes, tanto as positivas quanto as negativas (pontos fortes e oportunidades de melhoria) com o objetivo de se ter uma visão do atendimento aos critérios da fiscalização. O item “Resultado da Avaliação das Ações Corretivas” deve permanecer em branco até que sejam analisadas as correções e ações corretivas propostas pelo órgão.

**12.4** A Divec encaminha cópia do RAF ao órgão auditado, solicitando comentários sobre o mesmo em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de recebimento.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 9/14</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

**13.5** Após aprovação, a Divec encaminha o relatório da auditoria à Dqual para deliberação e envio à Audin, para compor o relatório da auditoria integrada.

### **13 TRATAMENTO DAS NÃO-CONFORMIDADES**

**13.1** O auditor-técnico deve registrar as não-conformidades em formulários FOR-DQUAL-139 e, durante a auditoria ou na reunião de encerramento:

- a) apresentá-las verbalmente ao auditado;
- b) obter a rubrica do auditado no campo correspondente;
- c) preferencialmente, deixar os originais dos formulários com o auditado e guardar cópias;

**Nota:** As cópias dos formulários devem ser arquivadas no respectivo processo.

**13.2** As não-conformidades detectadas durante as auditorias devem ser tratadas pelos órgãos auditados de forma a:

- a) eliminá-las de forma a garantir que não possam comprometer o processo da fiscalização;
- b) investigar suas causas e implementar correções e/ou ações corretivas para eliminar essas causas.

**13.3** Os órgãos auditados devem enviar à Divec os formulários FOR-DQUAL-139 com as respectivas propostas de correções e/ou ações corretivas, no prazo máximo de 10 dias a contar da data do recebimento desses documentos.


**13.4** Ao receber os formulários, o auditor-técnico deve analisar as propostas e, caso as aprove, rubricar e datar os formulários FOR-DQUAL-139 e encaminhá-los à Divec para que sejam arquivados no processo.

**13.4.1** Caso não aprove alguma proposta, o auditor-técnico deve devolver o formulário ao auditado, no prazo máximo de 5 (cinco dias) úteis a contar da data do seu recebimento, sem rubricá-lo e depois de preencher os campos pertinentes, esclarecendo o motivo da não aprovação e comunicando o envio de novo formulário. 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.

**13.5** Os órgãos auditados devem enviar à Divec evidências documentadas da implementação das correções e/ou ações corretivas aprovadas, dentro do prazo proposto, registrando-as e monitorando-as no Plano da Qualidade da Auditoria da Fiscalização, conforme formulário FOR-DQUAL-143, documento de acompanhamento das ações para correção das não-conformidades.

**13.6** Após o recebimento das evidências da implementação das correções e/ou ações corretivas pelo órgão auditado, o auditor-técnico deve registrá-las nos formulários FOR-DQUAL-139, analisá-las e, caso as aprove, fechar as não-conformidades, preenchendo os campos pertinentes e arquivar estes documentos no processo. Se julgar necessário, o auditor-técnico pode sugerir, no campo correspondente, como “Comentários Adicionais”, que a eficácia das ações implementadas seja verificada na próxima auditoria.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 10/14</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

**13.6.1** Caso as evidências da implementação das correções ou ações corretivas de uma ou mais não-conformidades não o satisfaçam, o auditor-técnico deve devolver os formulários ao auditado e proceder como em 13.4.1.

**13.7** A Divec pode, sempre que considerar necessário ou conveniente, proceder uma auditoria extraordinária no órgão auditado, com o objetivo de evidenciar alguma ação corretiva, melhorias implementadas ou aprofundamento de análise, relatados pela equipe auditora.

## **14 CONCLUSÃO DA EQUIPE AUDITORA**

Após o fechamento de todas as não-conformidades ou decorrido o prazo estabelecido, o auditor-técnico preenche o item “Resultado da Avaliação das Ações Corretivas”, do RAF e apresenta-o à Divec, para que, a partir das informações recebidas, sejam elaboradas e propostas as indicações do Sistema de Conseqüências do processo da auditoria.

## **15 SISTEMA DE CONSEQÜÊNCIAS DO PROCESSO DE AUDITORIA**

**15.1** A equipe auditora deve relatar as oportunidades de melhorias observadas durante todo o processo da auditoria e levá-las como sugestão para seus respectivos órgãos, bem como relatar para o órgão auditado, as oportunidades de melhoria praticadas em seus respectivos órgãos.


**15.2** A Divec deverá manter atualizado um banco de dados dos auditores-técnicos e auditores-fiscais, com o registro de seus respectivos certificados de treinamento e capacitação em auditoria técnica de fiscalização da qualidade, ministrado pelas Dqual/Divec e Cgcre, disponibilizando-o para toda a Rede, através do Portal do Relacionamento RBMLQ-Inmetro.

**15.3** A Divec deverá, no prazo máximo de doze meses, realizar pelo menos uma análise crítica do processo de auditoria técnica da fiscalização da qualidade executada nos órgãos delegados e manter os registros desta análise.

**15.4** O presente processo de auditoria objetiva o perfeito procedimento da fiscalização dos produtos e serviços regulamentados e dos com conformidade compulsoriamente avaliada, disponibilizados no mercado nacional, e o contínuo aperfeiçoamento e desenvolvimento das práticas desse procedimento pelos órgãos delegados que compõem a RBMLQ-Inmetro.

**15.5** Após o encaminhamento do relatório da auditoria à Audin, a Divec disponibiliza o mesmo no Portal do Relacionamento da RBMLQ-Inmetro.

**15.6** Durante a reunião da plenária da RBMLQ do ano, que coincida com o final de cada ciclo das auditorias técnicas de fiscalização 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 técnicas desse ciclo. Será realizada, também, nessa plenária, cerimônia de diplomação do órgão delegado que obteve a melhor avaliação nas auditorias daquele ciclo e registro de menção aos técnicos que mais se destacaram atuando como auditores, com base nos critérios de avaliação previamente definidos e divulgados pela Divec.

	<b>NIT-DIVEC-006</b>	<b>REV. 00</b>	<b>PÁGINA 11/14</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

**15.7** Os registros do diploma e das menções referenciados em 15.6, deverão ser disponibilizados no Portal do Relacionamento da RBMLQ, até a diplomação do ciclo seguinte.

## **16 REGISTROS DO PROCEDIMENTO**

**16.1** O documento que fornece evidência objetiva sobre a extensão do atendimento aos requisitos do processo ou a eficácia de funcionamento de um elemento da auditoria deve ter sua guarda organizada de forma a possibilitar a recuperação das suas informações.

**16.2** Todos os processos relacionados às atividades da auditoria técnica de fiscalização da qualidade recebem uma numeração própria que é da competência da Divec.

**16.3** A codificação, guarda, controle, cancelamento, atualização, forma de arquivamento - se eletrônica ou não, e manuseio dos registros do processo de auditoria técnica de fiscalização da qualidade é de responsabilidade da secretaria da Divec.

**16.4** Os registros do processo de auditoria de fiscalização da qualidade podem ser destruídos desde que seguidos os prazos definidos nos manuais do Sitad, do Inmetro.

## **17 INDICADORES DO PROCESSO**

**17.1** O indicador do processo de auditoria técnica de fiscalização dos produtos e serviços regulamentados e dos com conformidade avaliada compulsoriamente, denominado Índice de Realização das Auditorias Técnicas de Fiscalização da Qualidade, visa medir o percentual de auditorias realizadas nos órgãos delegados em relação ao planejado, no exercício. É calculado pela seguinte fórmula:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Auditorias Técnicas Realizadas no ano} \times 100)}{(\text{N}^\circ \text{ de Auditorias Técnicas Planejadas no ano})}$$

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

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Não-conformidades das Auditorias Técnicas de Fiscalização Emitidas e Fechadas, no ano} \times 100)}{(\text{N}^\circ \text{ de Não-conformidades das Auditorias Técnicas de Fiscalização Emitidas no ano})}$$

**17.3** O indicador de incidência das não-conformidades, denominado Índice de incidência de não-conformidades, tem como objetivo demonstrar a aderência ou não dos treinandos nos cursos ministrados pela Divec. O acompanhamento do índice permitirá, por parte da Divec, tomar ações corretivas nos procedimentos de treinamento onde ficar constatado que os treinandos têm mais dificuldades. Objetiva-se com isso, ações pró-ativas, para se evitar não-conformidades e não somente constatá-las. É calculado pela fórmula:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de Não-conformidades por Requisitos Emitidas na Auditoria Técnica de Fiscalização} \times 100)}{(\text{N}^\circ \text{ Total Possível de Conformidades na Auditoria})}$$

## ANEXO - FLUXOGRAMA DO PROCESSO

AUDITORIA TÉCNICA DA FISCALIZAÇÃO  
(10/02/2006)