

Elaborado:		Verificado:		Aprovado:	
Sabrina S. Lira <i>(Diretora Administrativa)</i>		Joaquim M. Alves <i>(Diretor Técnico)</i>		Joaquim M. Alves <i>(Diretor Executivo)</i>	
Rev.	HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES				
00	Primeira edição				

CÓPIA CONTROLADA

1- OBJETIVO

Estabelecer sistemática para a condução de auditorias com os auditores da **ALPHACERT** conforme os requisitos da norma NBR 19011.

2 - CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os auditores contratados pela **ALPHACERT** e no departamento técnico.

3 - REFERÊNCIA

MG-01 Manual de Gestão

ABNT NBR ISO 19011 e ABNT NBR ISO/IEC 17021

4 - DEFINIÇÃO

ABNT NBR ISO 19011 - Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

ABNT NBR ISO/IEC 17021 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão

5 - RESPONSABILIDADE / DESCRIÇÃO

5.1 - Generalidades

- Chegar e começar a auditoria pontualmente.
- Cumprir a programação.
- Respeitar o Código de Ética e a declaração de imparcialidade da **ALPHACERT**.

5.2 - Reunião de Abertura

- Cumprimentar os presentes, agradecer pela confiança no trabalho da **ALPHACERT** (estabelecer um clima propício; o auditor deve tentar quebrar o gelo).
- Passar a Lista de Presença **FOR-008 (Lista de Presença)**.
- Apresentação dos Auditores, incluindo um resumo de suas funções.
- Apresentação resumida da **ALPHACERT**.

- Ratificar o escopo da certificação e a norma de referência.
- Explicar os métodos usados para condução da auditoria (caráter amostral).
- Explicar os critérios das constatações da auditoria (Não conformidade **(NC)** / Observação **(OBS)** / Oportunidade de Melhoria **(OPM)** no momento da detecção.
- Confirmar a confidencialidade.
- Confirmar da situação das constatações da análise ou auditoria anterior (se aplicável).
- Estabelecer os elos oficiais de comunicação entre os auditores e a empresa auditada (funções de cada auditor guias e observadores).
- Explicar o sistema de apelação e a hierarquia do Sistema.
- Confirmar o Plano de Auditoria (**FOR-010 Plano de Auditoria**), a Reunião de Auditores (caso necessário) e Reunião de Encerramento e que, como representante(s) da **ALPHACERT**, é (são) responsável(is) pela auditoria e que devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e roteiro da auditoria.
- Confirmar a disponibilidade dos recursos e meios solicitados (local para reuniões dos auditores, pessoas envolvidas, transporte e EPI's quando aplicável).
- Esclarecer dúvidas.

5.3 - Breve Visita nas Instalações (caso necessário)

Realizar uma rápida visita (máximo 30 minutos) inicial às instalações da empresa, a fim de relembrar ou conhecer in loco o fluxo do processo, antes do início da auditoria.

Evitar ater-se a detalhes, uma vez que os mesmos serão verificados durante a auditoria.

5.4 - Condução da Auditoria

5.4.1 - Uso do Relatório de Auditoria

O Auditor Líder deve utilizar o Relatório de Auditoria do sistema de gestão em questão, como ferramenta para assegurar a profundidade da auditoria. Caso a auditoria seja com um Auditor Líder e 2º Auditor, o Auditor Líder, deverá estabelecer as regras e os itens a ser auditado pelo segundo auditor, conforme Plano de auditoria, o 2º Auditor deverá preencher o relatório nos Itens de sua Responsabilidade e entregar ao auditor Líder para a compilação dos dados em um único relatório.

Nota: Caso a auditoria esteja sendo realizadas em organizações multi-sites, o Auditor Líder deverá utilizar, de somente um único Relatório de Auditoria, identificando nos itens da norma, no mesmo, qual o site está sendo auditada e as evidencias constatadas. O mesmo procedimento deve ser para o 2º Auditor, que conforme parágrafo anterior.

5.4.2 - Técnicas

- Rastreabilidade das informações.
- Verificar registros aos respectivos planos, procedimentos, normas e especificações.
- Amostragem (caso evidenciada uma falha, deve-se aumentar o tamanho da amostra, a fim de se caracterizar o erro como isolado ou sistemático).

5.4.3 - Cuidados

- Auditar nos locais onde os trabalhos são executados.
- Sempre verificar as evidências e nunca basear-se em opiniões ou informações verbais recebidas (certificar-se da realidade dos fatos antes de qualquer conclusão).
- Fazer as constatações em conjunto pelos auditores e auditados para evitar polêmica e facilitar o entendimento quando da realização da reunião final.
- Registrar informações sobre deficiências à medida que forem observadas, a fim de assegurar que o resultado da auditoria seja apresentado com exatidão e em detalhes suficientes para facilitar a determinação das disposições e ações corretivas necessárias.
- Registrar as evidências de tal forma que não ocorram dúvidas de interpretação (evitar os termos “alguns”, “muitos”, “poucos”, etc.).
- Não fazer comentários sobre outras empresas; não fazer comparações entre o sistema do cliente e os de outras empresas.
- Destacar potencial de melhoria, evitando opiniões de como deveria ser feito.
- Não interromper (na medida do possível) as atividades que estão sendo auditadas.
- Nunca mostrar divergências entre os auditores na presença dos auditados.
- Separar os aspectos vitais dos triviais (não se perder em detalhes).

- Linguagem, tratamento e apresentação adequados (auditor = representante da **ALPHACERT**).

5.5 - Reunião Diária de Equipe Auditora (quando auditoria realizada por mais de um auditor e mais de 1 dia)

- ❖ Avaliar as não conformidades encontradas.
- ❖ Resolver questões ou problemas.
- ❖ Acompanhar o progresso da auditoria.

5.6 - Reunião Diária com os Auditados

Reservar de 15 a 30 minutos para realizar no fim de cada dia de auditoria uma reunião, com os auditados, para explicar não conformidades encontradas, resolver questões técnicas e esclarecer qualquer mal-entendido.

5.7 - Reunião Final da Equipe Auditora (60 a 90 minutos)

- Análise e discussão dos dados obtidos e das observações feitas pela equipe.
- Avaliação das falhas encontradas (não conformidade).
- Elaborar uma minuta do relatório da auditoria.
- Preparar os relatórios de não conformidades.
- Preencher e assinar todos os registros aplicáveis.

5.8 - Reunião de Encerramento

Utilizar **FOR-008 (Lista de Presença)**:

- Agradecer a receptividade e a colaboração de todos para a consecução da auditoria.
- Passar Lista de Presença **FOR-008 (Lista de Presença)**
- Destacar os aspectos positivos encontrados durante a auditoria.
- Apresentar as não conformidades (caso haja), as Observações (caso haja) e as Oportunidades de Melhorias (caso haja) e o prazo para apresentação do plano de correção e ação corretiva para as não conformidades.

- Explicar o processo da **ALPHACERT** para tratamento de NC, incluindo as conseqüências relativas à situação da certificação do cliente (se necessário).
- Apresentar as conclusões da equipe auditora (recomendação / não recomendação).
- Explicar que o Relatório de Auditoria virá de forma eletrônica após as conclusões da **ALPHACERT**.
- Apelação sobre condutas e possíveis discordâncias durante a auditoria e/ou após poderão ser feitas junto a **ALPHACERT**, caso a empresa assim achar necessário (e-mail: diretoria@alphacert.com.br).
- Parabenizar a organização pela conquista (Fase 2, Manutenção ou Re-certificação).

6- REGISTTRO

FOR-008 (Lista de Presença)

FOR-010 (Plano de Auditoria)

FOR-014 (Relatório de Auditoria ISO 9001)

FOR-015 (Relatório de Auditoria ISO 14001)

FOR-016 (Relatório de Auditoria OHSAS 18001)

CÓPIA CONTROLADA