

Manual de Procedimento Operacional

PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE
CONTROLE	PQD-02
DEPARTAMENTO	QUALIDADE
REVISÃO	04

ELABORADO POR	Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	
ANALISADO E APROVADO POR	Diretoria Técnica	Diretoria Comercial

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 2	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO	PÁGINA
1.0	OBJETIVO	03
2.0	ÁREAS DE APLICAÇÃO	03
3.0	RESPONSABILIDADES	03
4.0	DOCUMENTO REFERÊNCIA	03
5.0	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	03
6.0	SIGLAS	03
7.0	DEFINIÇÕES	03
8.0	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	
8.1	Responsabilidade	06
8.2	Auditoria Interna da Qualidade	06
8.3	Auditorias SKF do Brasil	06
9.0	ANEXOS	
9.1	Anexo 1 – Lista de Auditores Internos	07
9.2	Anexo 2 – Cronograma de Auditorias Internas	08
9.3	Anexo 3 – Check-List de Auditoria Interna	09
9.4	Anexo 4 – Relatório de Ação Corretiva e Preventiva	10
9.5	Anexo 5 – Relatório de Auditoria Interna	11

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 3	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

1.0 OBJETIVO

Descrever a sistemática utilizada no planejamento e execução de auditorias internas e externas, a fim de garantir que o sistema de Gestão da Qualidade esteja em conformidade com os requisitos da norma do Distribuidor Autorizado SKF e com os procedimentos internos estabelecidos.

2.0 ÁREAS DE APLICAÇÃO

Auditores internos, Qualidade.

3.0 RESPONSABILIDADES

Primária – Gerente da Qualidade

Secundária – Auditor Interno

4.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado – SKF

5.0 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Frequência	Horário/período	Tempo estimado para execução	Prioridade
Anual	N.A	1 a 3 dias	Alta

6.0 SIGLAS

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

7.0 DEFINIÇÕES

Auditorias Internas – Exame sistemático realizado por auditores internos para verificar se as atividades da Qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram efetivamente implementadas e se são adequadas à consecução dos objetivos;

Auditorias SKF do Brasil – Exame sistemático anual realizado por esta organização.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 4	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

8.0 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

8.1 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade e autoridade em gerenciar as Auditorias Internas da Qualidade e SKF do Brasil, é do Auditor Líder que também foi designado o representante da alta Direção. As atividades incluem estabelecer, documentar, implementar e realizar as auditorias da Qualidade.

8.2 AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

I) Auditores Internos

O Auditor Líder tem a responsabilidade de designar as pessoas que irão compor o time de auditores internos. Deve-se observar que, não podem de maneira nenhuma ter responsabilidade direta pela área ou processo a ser auditado.

Para a seleção dos auditores internos, que são colaboradores da Primeira Linha, é necessário que os mesmos tenham no mínimo 1 ano de experiência na empresa evidenciando conhecimento dos processos e das características da empresa, bem como é desejável possuir ou estar cursando nível superior ou no mínimo ensino médio completo.

Para estarem qualificados, os auditores devem possuir treinamento específico, para a realização de auditorias internas, pelo próprio auditor líder ou por profissionais/instituições externa, bem como o conhecimento do **Manual do Sistema da Qualidade e Procedimentos** operacionais internos.

Durante a auditoria interna, será avaliada a performance dos auditores. Sendo levadas em consideração o conhecimento, atualização, postura, imparcialidade e objetividade dos auditores. Os que não atenderem aos requisitos, poderão receber treinamento de reciclagem, advertência ou até mesmo serem excluídos da **Lista de Auditores Internos** (anexo 1).

II) PLANEJAMENTO DA AUDITORIA

a) Periodicidade

A auditoria ocorre anualmente e a programação é realizada através do **Cronograma de Auditorias Internas** (anexo 2);

b) Comunicação

O Cronograma de Auditorias Internas com a data definida é lançado na intranet com no mínimo 20 dias de antecedência, para que todas os envolvidos fiquem cientes e possam se planejar. Caso a data não atenda a todos os envolvidos por motivos de força maior, a auditoria é remarcada.

c) Reunião de Abertura

A auditoria deve iniciar com uma reunião da equipe auditora, com o responsável de cada área auditada e funcionários por ele designados, com o objetivo de: reafirmar o escopo e objetivos da auditoria, efetuar acordos e alinhar sobre os horários de início e de encerramento.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 5	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

d) Exame

A equipe auditora deve buscar evidências objetivas de que o Sistema está implementado conforme planejado e é eficaz, utilizando-se de meios apropriados tais como entrevistas, análise de documentos, observação das rotinas executadas, entre outros.

Os registros das Auditorias são apontadas no **Check List de Auditoria Interna** (anexo 3). As não conformidades e sugestão identificadas deverão ser registradas no controle de **Ações Corretivas e Preventivas RACP** (anexo 4) e no **Relatório de Auditorias Internas** (anexo 5). As não conformidades devem ser reconhecidas pelo representante da área auditada.

e) Reunião de Encerramento

Ao término da auditoria, com o **Relatório de Auditoria Interna** (anexo 5) elaborado, o auditor deverá se reunir com os responsáveis pelas áreas auditadas para informá-los sobre o resultado da auditoria e se houver não conformidades informar sobre os prazos acordados que normalmente são de 30 dias, para apresentarem as ações corretivas e/ou preventivas.

f) Responsabilidade da área auditada:

- Elaborar o plano de ação para sanar as não conformidades;
- Enviar o plano de ação no prazo de 30 dias após a realização da auditoria;
- Implementar as atividades do plano de ação;
- Monitorar as atividades da área para não haver reincidência da não conformidade.

g) Acompanhamento das Ações Corretivas e Preventivas

O representante da Alta direção deve acompanhar a eficácia das ações corretivas registrando seu encerramento no **Relatório de Ação Corretiva e Preventiva**.

8.3 AUDITORIAS SKF DO BRASIL

A Primeira Linha se submeterá às auditorias de revalidação de Certificação SKF (conforme Norma e Política de certificação vigente) de acordo com o calendário estipulado pela SKF do Brasil Ltda.;

O(s) resultado(s) da(s) não conformidade(s) encontrada(s) é(são) enviado(s) ao departamento de qualidade SKF, dentro de 30 (trinta) dias após o recebimento do relatório;

A Diretoria da Primeira Linha analisa os resultados das auditorias nas reuniões de análises críticas, realizadas anualmente conforme **Ata de Reunião de Análise Crítica - Direção**.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 6	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

9.0 ANEXOS

10.1 Anexo 1 – Lista de Auditores Internos

 LISTA DE AUDITORES INTERNOS DA QUALIDADE				
AUDITOR	FUNÇÃO	ESCOLARIDADE	COLABORADOR DESDE	AUDITOR INTERNO DESDE

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 7	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

10.2 Anexo 2 – Cronograma de Auditorias Internas

		Cronograma de Auditorias Internas								
		Sistema de Gestão da Qualidade								
NORMA						ANO				
REUNIÕES	ABERTURA	DATA	HORÁRIO	ENCERRAMENTO	DATA	HORÁRIO				
AUDITORES INTERNOS	NOME	FUNÇÃO		ÁREAS AUDITADAS						
	A1 A2 A3 A4 A5			ALTA DIREÇÃO	QUALIDADE	COMERCIAL	COMPRAS	SERVICE	LOGÍSTICA	RECURSOS HUMANOS
REQUISITOS		DATA	HORÁRIO							
PRÁTICAS DO 8'S										
1.0 - RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO										
2.0 - SISTEMA DA QUALIDADE										
3.0 - ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO										
4.0 - AQUISIÇÃO										
5.0 EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO, MEDIÇÃO E MONITORAMENTO										
6.0 - INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO ESTOCAGEM, MANUSEIO, EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO										
7.0 - CONTROLE DE PRODUTO/SERVIÇO NÃO CONFORME										
8.0 - RECURSOS HUMANOS										
9.0 - AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL										
10.0 - PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS										
11.0 - MELHORIAS										

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 8	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

10.3 Anexo 3 – Check List de Auditoria Interna

		Sistema de Gestão da Qualidade					
		Check List de Auditoria Interna					
NORMA				REQUISITO			
ITENS DE VERIFICAÇÃO	AVALIAÇÃO					DETALHAMENTO	EVIDÊNCIAS
	C	M	NC	<	>		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							

INSTRUÇÕES: C - CONFORME NC - NÃO CONFORME (>-MAIOR) (<-MENOR) M - MELHORIA

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 10	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

10.5 Anexo 5 – Relatório de Auditoria Interna

	DOCUMENTOS E REGISTROS			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
CONTROLE RQD-02-01	ELABORAÇÃO 01/10/2013	REVISÃO 3	PÁGINA 1	
PROCESSO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			
DOCUMENTO/REGISTRO	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE			

RELATÓRIO Nº	AUDITORIA	<input type="checkbox"/> INTERNA <input type="checkbox"/> EXTERNA
DATA AUDITORIA	DURAÇÃO	PERÍODO
NORMA/ESCOPO	VALIDADE	

EQUIPE DE AUDITORES

PLANEJAMENTO DA AUDITORIA																																																																								
REQUISITOS 1.0 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO 2.0 SISTEMA DA QUALIDADE 3.0 ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO 4.0 AQUISIÇÃO 5.0 EQUIP. DE INSPEÇÃO, MEDIÇÃO E MONITORAMENTO 6.0 INSPEÇÃO DE RECEB., ESTOC., MAN., EMBAL. E EXPED. 7.0 CONTROLE DE PRODUTO/SERVIÇO NÃO CONFORME 8.0 RECURSOS HUMANOS 9.0 AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE 10.0 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS 11.0 MEDIÇÕES E MELHORIAS	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">QD</th> <th colspan="5">DEPARTAMENTOS</th> </tr> <tr> <th>CM</th> <th>SV</th> <th>CP</th> <th>RH</th> <th>LG</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>X</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr> <tr><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	QD	DEPARTAMENTOS					CM	SV	CP	RH	LG	X						X							X								X					X				X			X		X					X		X								X				X					
QD	DEPARTAMENTOS																																																																							
	CM	SV	CP	RH	LG																																																																			
X																																																																								
X																																																																								
	X																																																																							
			X																																																																					
		X																																																																						
X			X		X																																																																			
				X																																																																				
X																																																																								
		X																																																																						
X																																																																								

Quantidade total de de requisitos com não conformidade	Maior >	Menor <
--	---------	---------

DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE / EVIDÊNCIAS OBJETIVAS				
ITEM	REQUISITO	ELEM.	DESCRIÇÃO	AValiação
1				
2				
3				
4				

COMENTÁRIOS GERAIS

DEFINIÇÕES
C - Conforme: os processos estão de acordo com a norma e tendoooooooooooo M - Melhoria: Não é uma não conformidade mas sim um potencial de melhoria sugerida pela equipe de auditores, não sendo obrigatória a sua implantação. NC < - Não conformidade menor: Quando um requisito não está sendo atendido sempre NC > - Não conformidade maior: Quando um requisito ou mais não está sendo atendido em sua totalidade

APRESENTAR PLANO DE AÇÃO ATÉ

ASSINATURAS			
AUDITOR LÍDR	AUDITOR INTERNO	DATA	

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	COMPRAS		
CONTROLE PQD-02	ELABORAÇÃO 15/11/2014	REVISÃO 04	PÁGINA 11	
PROCESSO	AUDITORIAS DA QUALIDADE			
PROCEDIMENTO	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL			

REGISTRO DE REVISÕES					
Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
04	15/11/2014	TODAS	-	Mírian Rita	Alteração do número de controle PDAIQ2013-01 para PQD-02 Alteração do modelo e número de controle do Relatório de Auditoria Interna RGAIQ2013-01 para RQD02-01
03	01/02/2013 01/02/2013	TODAS	-	Mírian Rita	Formato novo de documento (campo controle, processo, procedimento). Alteração do cronograma de auditorias.
02	25/07/2011	-	6.1.1	Mírian Rita	Alteração da periodicidade das auditorias internas de semestral para anual
01	15/12/2011	-	6.3	Mírian Rita	Inclusão do RACP (Relatório de ação corretiva e preventiva)
01	15/12/2011	-	6.2	Mírian Rita	Alteração de todos os itens de avaliação da auditoria de desenvolvimento More With SKF