

TREINAMENTO



Todos os direitos reservados à JTB - CNPJ: 28.742.442/0001-22

FORMAÇÃO DE AUDITORES INTERNOS

ISO 9001:2015

INSTRUTOR: JOEMIR TEDESCO BARBOSA



Soluções sob medida para seu negócio

www.jtbtreinamentos.com.br

PROGRAMA DE ESTUDO

1. AUDITORIA

- 1.1 Princípios da gestão da qualidade
- 1.2 Política da qualidade e objetivos da qualidade
- 1.3 Auditoria de sistema de gestão da qualidade
- 1.4 Auditado
- 1.5 Avaliação do sistema de gestão da qualidade
- 1.6 Reunião de abertura e auto avaliação da auditoria

2. AUDITOR

- 2.1 Pré-requisito
- 2.2 Ética
- 2.3 Auto avaliação do auditor

3. A NORMA ISO 9001:2015

- Requisitos

4. MELHORIA

- 4.1 Risco e oportunidade
- 4.2 Indicador
- 4.3 Plano de ação
- 4.4 PDCA

Fonte: ABNT NBR ISO 9001:2015

1. AUDITORIA

É uma atividade destinada a observar, indagar, questionar, checar e propor alterações e procedimentos. Trata-se de um controle administrativo, cuja função é avaliar a eficiência e eficácia de outros processos.

1.1 Princípios da gestão da qualidade

Os princípios estão relacionados ao: Abordagem para tomada de decisão com a adoção de um sistema para a qualidade (requisito 0.1 – Generalidades), Abordagem do sistema para a gestão e de processo (requisito 4.4 – Sistema de gestão da qualidade e seus processos 4.4.1 – A organização deve...), Liderança (requisito 5.0 – Liderança), Foco no cliente (requisito 5.1.2 – Foco no cliente | 9.1.2 – Satisfação do cliente), , Envolvimento de pessoas (requisito 7.1.2 – Pessoas), , Melhoria contínua (requisito 10.3 – Melhoria contínua), e Benefícios mútuos nas relações com as partes interessadas (contexto da norma).

1.2 Política da qualidade e objetivos da qualidade

É o compromisso, por escrito, no qual a organização firma seu comprometimento com a qualidade e o atendimento às necessidades dos clientes, visando à melhoria contínua nos processos e produtos (requisito 5.2 – Política e subitens). A Política da qualidade deve ser divulgada e entendida por toda a organização.

A organização deve estabelecer os objetivos da qualidade, bem como planejar, sendo aplicado os processos (requisito 6.2 – Objetivos da qualidade e planejamento para alcança-los).

1.3 Auditoria de sistema de gestão da qualidade



É um conjunto de elementos interligados em uma organização, que funciona como uma engrenagem para atender à política da qualidade (requisito 5.2 – Política e subitens) e os objetivos da organização (requisito 6.0 – Planejamento e subitens), tornando visível nos produtos e serviços e atendendo as expectativas dos clientes. Assim, a organização deve conduzir auditorias internas com intervalos planejados para buscar informações referente ao sistema de gestão da qualidade (SGQ). Portanto, a organização deve estar conforme os seus próprios requisitos e o da norma e sejam implementados e mantidos eficazmente (requisito 9.2 – Auditoria interna).

1.4 Auditado

É a pessoa que vai responder aos questionamentos do auditor em um determinado processo, ou seja, significa algo ou aquilo que foi submetido a um processo de análise, a qual é realizada por auditores. No momento da auditoria, é de responsabilidade do auditor se fazer entender, outro fator importante é se mostrar cordial e focado na análise sem fazer pré-julgamentos.

1.5 Avaliação do sistema de gestão da qualidade

O auditor deve buscar evidências nos processos que estão sendo auditados, sendo assim, deve ser avaliado as informações documentadas pertinentes ao processo(s) com antecedência, buscando evidências se este processo está em conformidade os requisitos da norma (todos – depende do processo).

Sempre que a norma informar:

- Manter informação documentada = Documentos;
- Reter informação documentada = Registro.

Portanto, o sistema de gestão da qualidade deve estar em pleno acordo com o que está sendo informado na norma.

Pontos importantes a serem considerados:

- O contexto organizacional identifica questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégicos;
- É levado em conta a abordagem de riscos e oportunidades para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- No processo(s) auditados foi identificado: Está estabelecido, implementado, mantido, e gera melhorias;
- Todos os níveis da empresa estão em pleno acordo com os objetivos da organização que são identificados através da política da qualidade (objetivos da qualidade = objetivos estratégicos);
- É claro o papel das lideranças, onde estas devem proporcionar as pessoas o devido apoio;
- As informações são claras e entendidas por todos;
- A análise crítica da alta direção contempla: retroalimentação das partes interessadas; desempenho dos fornecedores; suficiente de recursos; Eficácia das ações relacionadas à riscos/oportunidades;

A retroalimentação nos processos ocorre através das análises de riscos e oportunidades, partindo de não conformidades e ações corretivas (indicadores; reuniões, planejamento entre outras);

1.6 Reunião de abertura e auto avaliação da auditoria

Momento em que a equipe de auditoria se reúne em um local para tratar dos assuntos pertinentes ao processo de auditoria (cronograma das auditorias). Será o momento de alocar o auditor ao processo que será auditado e passado os documentos pertinentes (pasta pública da Qualidade).

2. AUDITOR

Vamos avaliar os requisitos para ser um auditor.

2.1 Pré-requisito

O auditor deve ser uma pessoa calma, que procura deixar o auditado a vontade, para que seja levantado as informações necessárias para a verificação do processo pela norma. Portanto, o auditor deve ter conhecimento suficiente para analisar um processo (conhecer os requisitos da norma – consultar se necessário). O auditor deve ter competência (conhecimento e/ou experiência).

2.2 Ética

O auditor deve proporcionar confiabilidade nas informações levantadas, sempre com objetividade, utilizando o bom senso, onde interesses próprios e de terceiros devem ser desconsiderados. Neste sentido, o auditor deve ter total zelo com as informações, pois não são de sua propriedade (o auditado deve autorizar o uso das informações). Manter uma postura de respeito e profissionalismo faz parte da conduta de um auditor comprometido.

2.3 Auto avaliação do auditor

O auditor deve realizar uma avaliação sobre si mesmo e sobre o processo que auditou, seu trabalho cumpriu o proposto na auditoria?

3. A NORMA ISO 9001:2015

Resumidamente, vamos estudar os requisitos da norma.

Generalidades

A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável. Os benefícios potenciais para uma organização pela implementação de um sistema de gestão da qualidade baseado na norma ISO 9001:2015 são:

- a) A capacidade de prover consistente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- b) Facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente;
- c) Abordar riscos e oportunidades associadas com seu contexto e objetivos;
- d) A capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de gestão da qualidade.

1 – Escopo

A norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização:

- a) Necessita demonstrar sua capacidade para prover consistente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos estatutários e regulamentares aplicáveis, e
- b) Visa aumentar a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhoria do sistema e para garantia da conformidade com os requisitos do cliente e com os requisitos estatutários e regulamentadores.

Portanto, a norma auxilia a organização a entender seu contexto, tanto internamente, quanto externamente, ou seja, os que são pertinentes para o seu propósito e para o seu direcionamento estratégico.

2 – Referência normativa

ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) NBR (Norma Brasileira aprovada pela Associação Brasileira de Norma Técnicas) ISO (International Organization for Standardization) 9001:2015 , Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulários

3 – Termos e Definições

ABNT NBR ISO 9001:2015

4 – Contexto da organização

A partir deste requisito, a norma passa a ser aditável, por este motivo a organização deve prover recurso para atender de forma completa os requisitos da ISO 9001:2015.

Neste requisito, a norma nos orienta a analisar a organização quanto ao seu contexto, verificando inicialmente as partes interessadas (internas e externas). Então, a organização deve entender seu propósito, definir suas estratégias, pois, através de seus objetivos, a organização terá a capacidade de alcançar o resultado desejado (Sistema de gestão da qualidade).

Além disto, a organização deve monitorar e analisar criticamente (informações) questões que podem impactar positivamente ou negativamente no negócio. Neste sentido, as partes interessadas devem ser entendidas quanto as suas necessidades e expectativas.

O sistema de gestão da qualidade tem uma abrangência, e a organização deve então determinar o escopo (SGQ), determinando limites e aplicabilidades, ou seja, deve declarar os tipos de produtos e serviços cobertos e prover justificativas para qualquer requisito que não seja aplicável (que não afetam a capacidade ou a responsabilidade da organização com seus produtos e serviços).

A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o SGQ, com base nos seus processos (necessários ao seu negócio). Assim, se faz necessário definir as entradas e saídas desses processos, bem como, determinar sua sequência e interação entre eles.

Outro fator importante, é que a organização deve manter informações documentadas para apoiar a operação de seus processos; reter informações documentadas para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado.

5 – Liderança

O sistema de gestão da qualidade deve ser entendido como a própria gestão da organização (responsabilidades). Então, pensar no cliente é fundamental, porém, deve ir além dos requisitos, deve atento ao que o cliente espera, percebendo suas necessidades, tornando-se fundamental interagir com o cliente.

Por isso, a alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao SGQ, (prestando contas pela eficácia). Devemos entender que a responsabilidade percorre todos os níveis da organização, o que altera é o quanto.

Assegurar (inicia na alta direção e percorre toda a organização):

- a) Política da qualidade;
- b) Objetivos da qualidade (compatíveis com o estratégico);
- c) Garantir que os processos estejam em conformidade com a norma;
- d) Abordagem de processo e mentalidade de risco;
- e) Assegurar os recursos necessários para que o SGQ alcance seus resultados;
- f) Comunicar a importância do SGQ;
- g) Apoiar as pessoas;
- h) Promover melhorias;
- i) Foco no cliente.

6 – Planejamento

Com a gestão do negócio, se torna necessário definir os objetivos, assim, pensar nos indicadores é fundamental, pois através destes pode ser medido o desenvolvimento as atividades (processos) a curto, médio e longo prazo.

O plano de ação, é a forma de planejar estas ações (documentar - metodologia), determinando os recursos necessários para se atingir os objetivos. Mas antes de estabelecer o planejamento, a organização deve ter ações que abordem os riscos e oportunidades do negócio.

Os objetivos da qualidade devem ser:

- a) Ser coerente com a política da qualidade;
- b) Ser mensurável;
- c) Levar em conta requisitos aplicáveis;
- d) Ser pertinente ao produto e serviço, bem como a satisfação do cliente;
- e) Ser monitorado;
- f) Ser comunicado;
- g) Ser atualizados como apropriados;
- h) Planejamento para a mudança.

A organização deve manter informações documentadas sobre estes objetivos.

7 – Apoio

A organização deve determinar e prover recursos necessários para estabelecer, implementar e manter o SGQ, considerando a melhoria dos produtos e serviços como consequência. E para isso, a organização deve considerar suas capacidades e suas restrições quanto aos recursos internos. Assim, também se faz necessário verificar o que é preciso para obter dos provedores externos (fornecedores).

Portanto, a organização deve determinar e dispor dos recursos necessários para que o SGQ:

- a) Pessoas necessárias e capacidades;
- b) Infraestrutura necessária para a operação de seus processos;
- c) Tecnologia da informação e de comunicação;
- d) Recursos de monitoramento e de medição;
- e) Conhecimento necessário para seus processos;
- f) Competência (determinar, assegurar e proporcionar);
- g) Conscientizar as pessoas quanto a importância do SGQ;
- h) Conscientizar da importância da informação documentada (elaboração, controle de distribuição/revisão e legibilidade);
- i) Informação documentada de provedores externos (fornecedores).

8 – Operação

O conjunto de atividades da organização, que busca o controle nos processos, dos fornecedores, alterações no produto e/ou serviço, ou seja, a organização deve planejar e controlar suas operações (processos).

A organização deve:

- a) Determinar os requisitos para os produtos e serviços;
- b) Estabelecer os critérios de aceitação;
- c) Determinar os resultados necessários para alcançar a conformidade com os requisitos;
- d) Demonstrar a conformidade dos processos (confiabilidade);
- e) Controlar as mudanças (projeto e desenvolvimento);
- f) Comunicar o cliente (sobre: produto e serviços; contratos; pedidos; retroalimentação e/ou reclamações; propriedade do cliente e definir contingências);
- g) Requisito estatuais e regulamentadores;
- h) Realizar uma análise crítica dos requisitos relativos aos produtos e serviços;

- i) Planejar os estágios necessários para o correto desenvolvimento do projeto (entradas, duração, controles, atividades, responsabilidades, informação, desempenho, saídas, mudanças, controles externos, regulamentares entre outros – ver norma 8.0);
- j) Controle de processos controlados (exemplo AGS: solda);
- k) Identificação e rastreabilidade (meios adequados);
- l) Preservação (identificação, manuseio, controle de contaminação, embalagem, armazenamento, transmissão, transporte e proteção);
- m) Atividades pós-entrega;
- n) Liberação de produtos e serviços;
- o) Controles como: correção; segregação; contenção; retorno; informação ao cliente – autorização de aceitação sob concessão.
- p) Descrever as não conformidades, identificar e tomar ações para sua eliminação (controlar os resultados);

9 – Avaliação de desempenho

A organização deve definir o que deve ser monitorado e medido, bem como o método, assim avaliar o resultado (validos).

Neste sentido, a satisfação do cliente deve ser avaliada, bem também:

- a) Conformidade dos produtos e serviços;
- b) Grau satisfação do cliente;
- c) Desempenho do SGQ;
- d) Se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) Avaliação de riscos e oportunidades;
- f) Desempenho dos provedores externos (fornecedores)
- g) A necessidade de melhoria do SGQ.

A auditoria interna deve ser planejada e conduzida em intervalos definidos (ciclo de auditoria interna).

A Alta direção deve analisar criticamente o SGQ, também em intervalos planejados, para assegurar:

- a) adequação;
- b) suficiência;
- c) eficácia;
- d) alinhamento.

Com o direcionamento estratégico da organização (Análise crítica pela direção). As saídas desta análise deve incluir decisões que:

- a) oportunidade de melhoria;
- b) necessidade de mudança do SGQ;
- c) necessidade de recursos.

10 – Melhoria

Com a gestão do risco, fica mais evidente a necessidade de avaliar as situações que podem provocar interferências negativas ao negócio, bem como as oportunidades de melhoria.

A organização deve incluir:

- a) Melhorias no produto e serviço (expectativa do cliente);
- b) Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- c) Melhorar o desempenho e a eficácia do SGQ.

Ação corretiva deve ser implementada quando uma não conformidade foi identificada, assim, a organização deve: tomar ações para controlá-la e corrigi-la; lidar com as consequências; analisar criticamente.

Ação preventiva foi “retirada”, passando a fazer parte na avaliação de riscos.

A organização deve manter informações documentadas sobre estes objetivos.

4. MELHORIA

Na versão 2015 da norma, foi introduzido a mentalidade de risco e oportunidade, sendo assim, a melhoria é uma consequência desta análise.

4.1 Risco e oportunidade

Esta nova abordagem traz o Planejamento com foco no **RISCO**.

Segue abordagem da norma:

“A abordagem de riscos e oportunidades estabelece uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, para o alcance de melhores resultados e para a prevenção de efeitos negativos”.

ISO9001:2015

A norma indica que devemos entender as situações para que se tome ações para eliminar ou amenizar riscos, assim as decisões devem ocorrer considerando os ambientes Externos e Internos.

Externos

Cultural, Social, Político, Legal, Natural, Regulatório, Financeiro, Tecnológico, Econômico e Competitivo.
Considerando os ambientes: Internacionais, Nacionais, Regionais e Local.

Internos

Governança, Estrutura organizacional, Responsabilidades e funções, Políticas internas, Estratégia implementadas para atingir os objetivos, Sistema e fluxo de informações, Processos, Tomada de decisão (Formais e informais), Cultura da organização e Relações contratuais.

As decisões são tomadas por pessoas, sendo estas capazes de gerar impacto sobre os objetivos da organização, portanto, as decisões devem ocorrer embasadas em informações, que por sua vez deve ser gerada e gerenciada de forma clara e precisa.

Neste sentido, a norma, em sua nova versão aborda mais que o produto e serviço com qualidade, mas sim uma gestão com foco em gerenciar o negócio, ou seja, considerando os fatores que afetam o negócio.

Outro ponto importante é o **Contexto organizacional**.

Segue abordagem da norma:

“A organização deve determinar questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu sistema de gestão da qualidade”.

ISO9001:2015

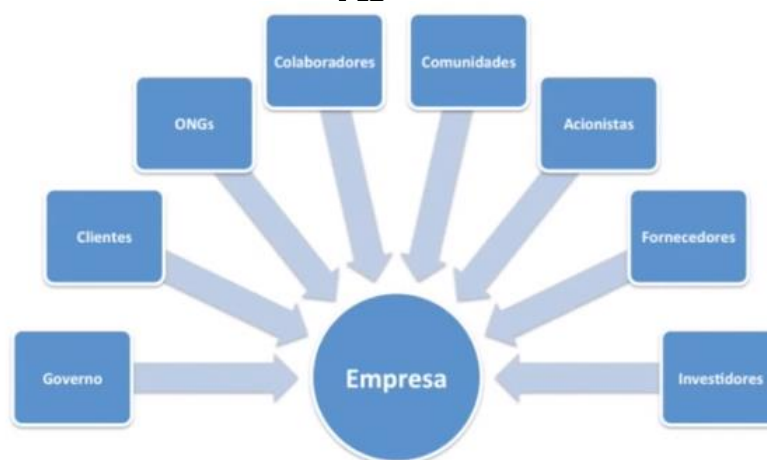
Na versão anterior já se tinha uma visão estratégica, mas não era “FALADO” de maneira aberta. Desta forma, a gestão da qualidade tem que ser um apoio para a gestão estratégica, ou seja, uma soma a outra.

A organização deve realizar uma análise de sua gestão. Para auxiliar, esta análise pode ser realizada com o auxílio da ferramenta SWOT.

SWOT	
FORÇA	FRAQUESAS
OPORTUNIDADE	AMEAÇAS

O auditor deve buscar evidencias quanto ao comprometimento da organização, através das lideranças, quanto as **Partes interessadas**.

Segue abordagem da norma:



A organização deve pensar em todos os interessados, sendo assim, deve ir além dos clientes, fornecedores e colaboradores, pois todos afetam o negócio (ver figura a cima).

4.2 Indicador

Ferramenta de gestão, utilizadas para medir o desempenho (sucesso) de uma organização. Aplicada nos processos que são fundamentais para a gestão do negócio.

4.3 Plano de ação

Plano de Ação

☐ Interno ☐ Externo Equipe: _____ Responsável Plano de Ação: _____

Data: _____ Fornecedor: _____ Contato: _____ E-mail: _____

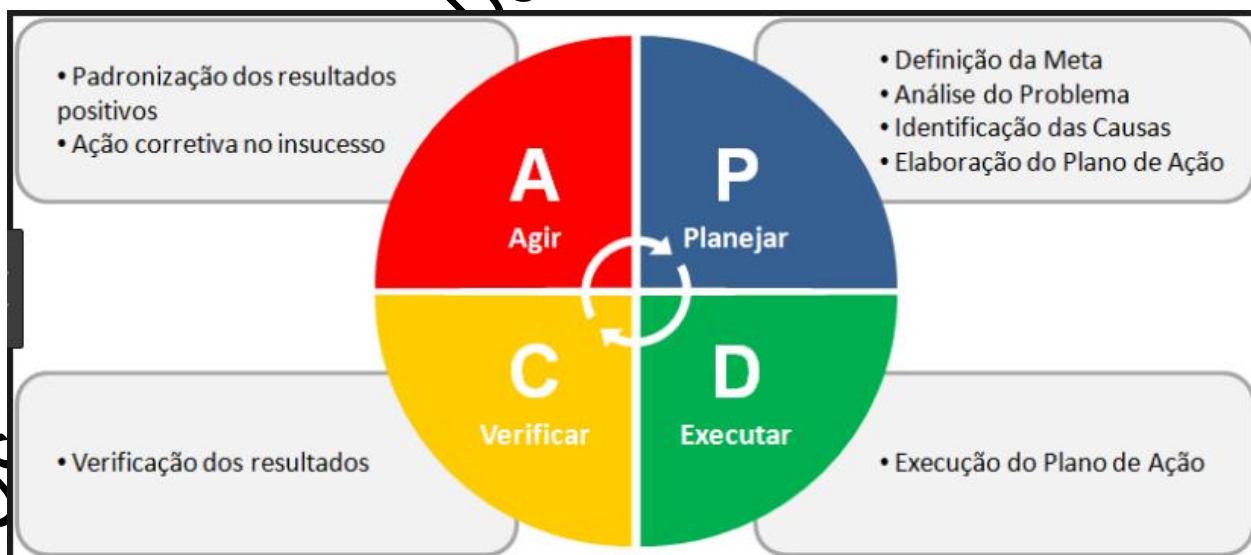
Descrição do problema	Causa potencial provável (s)	Responsável	Ações propostas	Avançar em (Data)	Resultados obtidos	Requer nova ação?

Observações: _____

Disponível na pasta pública da qualidade.

4.4 PDCA

Metodologia adotada para a melhoria do processo (Planejar | Executar | Verificar | Agir).



Fonte: ABNT NBR ISO 9001:2015

Anotações: _____

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS A JTB - CNPJ: 28.742.442/0001-22

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS A JTB TREINAMENTOS – CNPJ: 28.742.442/0001-22



Soluções sob medida para seu negócio | Fone (51) 9 9254-2331

| Todos os direitos reservados a JTB Treinamentos |