

	PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA	NORMA Nº N014	REV. Nº 05
		REVISADO EM: 15/07/2021	PÁGINA 1 / 5

CAMPO DE APLICAÇÃO / RESULTADO ESPERADO

Estabelecer os procedimentos a serem utilizados no Processo de Auditoria Interna de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17025.

DETALHAMENTO DO PROCESSO

1. Pedido de Auditoria Interna

1.1. A auditoria interna poderá ser realizada em laboratórios acreditados na CGCRE, reconhecidos pela RMMG ou certificados em outras organizações, desde que não configure conflito de interesse.

Nota: O auditor interno não poderá ser o mesmo auditor designado para o reconhecimento de competência no período mínimo de 3 anos.

1.2. A solicitação da Auditoria Interna será feita pelo laboratório.

1.3. Depois de o cliente solicitar a Auditoria Interna, o responsável pelo processo envia, por e-mail, os documentos para a solicitação da auditoria interna:

“RMMG – F039 Pedido de Auditoria Interna”,

“RMMG – F005 Relação dos Serviços do Laboratório de Calibração” ou

“RMMG – F006 Relação dos Serviços do Laboratório de Ensaio” e

“RMMG – F007 Padrões e Principais Equipamentos” (não obrigatório)

A organização deve preencher os formulários para Auditoria Interna e enviar à RMMG, que deve receber e conferir os formulários acima citados. Se os formulários não estiverem devidamente preenchidos, deve-se fazer a correção com o cliente via e-mail. Se corretamente preenchidos, dar andamento ao processo. Caso os formulários enviados por meio eletrônico não estejam assinados, o e-mail encaminhado servirá como comprovante de envio.

Se o laboratório for acreditado, o Escopo da Acreditação substitui o envio dos formulários F005/F006 e F007.

Se o laboratório pertencer a empresas que utilizam o pedido de compra ou o processo licitatório para contratação de serviços, o pedido de compra ou a solicitação de participação da licitação substitui o envio do F039.

1.4. Os formulários enviados pelo laboratório devem ser armazenados seguindo a norma RMMG - N007 Elaboração, Implantação, Arquivamento e Controle de Documentos e Registros do Sistema de Gestão da Qualidade.

Nota: Todas as informações e critérios para arquivamento dos registros estão na norma RMMG - N007 Elaboração, Implantação, Arquivamento e Controle de Documentos e Registros do Sistema de Gestão da Qualidade.

1.5. O laboratório poderá solicitar que a auditoria seja realizada de forma parcial ou totalmente remota. Quando for esse o caso o laboratório deverá sinalizar essa opção no F039 e será analisado a viabilidade da realização desta modalidade de auditoria de acordo com a RMMG - N015 – Auditorias Remotas.

2. Proposta para Auditoria Interna

2.1. Após as confirmações da demanda pelo laboratório, a RMMG deverá elaborar a proposta de Auditoria Interna, utilizando o modelo RMMG - F040 Proposta. Quando aplicável, deve-se também elaborar o modelo de entidades que proveem subsídios para os clientes da RMMG (ex: Sebrae).

“RECOMENDA-SE A VERIFICAÇÃO DA VALIDADE DA VERSÃO DESTES DOCUMENTOS NO SITE DA RMMG ANTES DO USO/APLICAÇÃO”

Elaborada por:
Comitê da Qualidade

Revisada e aprovada por:
Diretor Executivo

	PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA	NORMA Nº N014	REV. Nº 05
		REVISADO EM: 15/07/2021	PÁGINA 2 / 5

DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.2. Orientar o laboratório sobre o processo dando ênfase aos seguintes pontos:

- A auditoria interna é elaborada de acordo com a necessidade do cliente, podendo ser realizada completa (gerencial, técnica e com acompanhamento de ensaios/calibrações) ou parcial (somente gerencial e/ou técnica e/ou o acompanhamento de ensaios/calibrações),
- Os formulários utilizados para a realização do Processo de Auditoria Interna podem ser do sistema de gestão da RMMG ou do laboratório;
- A equipe pode ser composta por auditores da RMMG e por pessoal do laboratório.

2.3. Elaborar a proposta em função do escopo a ser avaliado, do número de avaliadores e de dias necessários para a do laboratório.

Caso a auditoria seja parcial ou completamente remota, essa informação estará definida no F040 – Proposta.

2.4. Registrar a proposta no livro Registro de Saída– R004 e enviá-la em formato PDF para o laboratório.

2.5. A proposta deve ser enviada aprovada, por meio físico ou eletrônico com digitalização da assinatura.

2.6. Solicitar ao setor financeiro a emissão dos boletos com os valores discriminados na proposta e o envio ao laboratório.

2.7. A proposta para a Auditoria Interna tem validade de 1(um) ano após a data de aprovação do mesmo. Caso este prazo se expire, nova proposta e novas condições comerciais deverão ser feitas. Os valores pré-pagos podem ser parte de pagamento da nova proposta.

3. Processo de Auditoria Interna

3.1. Identificar a área de atividade, classe de ensaio/calibração e produtos que serão avaliados (calibrações, água, emissões, ruídos, etc).

De acordo com o escopo do laboratório e com a definição de como será a auditoria, definir o número de integrantes da equipe, a função de cada um e o número de dias em que será realizada a avaliação.

3.2. Se estiver ~~for~~ previsto a análise de documentação, orientar o pessoal do laboratório sobre o formulário RMMG - F013 – Solicitação de Documentos para Análise. Convém que a documentação seja enviada com pelo menos 20 dias de antecedência à realização da auditoria.

Os documentos solicitados devem ser entregues a RMMG. Caso não tenham sido entregues, cobrar do laboratório. Ao receber, salvar na pasta do laboratório e enviar para análise dos auditores.

Nota: Convém que, a documentação seja enviada para a equipe avaliadora apenas após aprovação da agenda e logística pelo laboratório.

3.3. Definir a data de avaliação no laboratório. Esta data dependerá da agenda do laboratório e das disponibilidades dos avaliadores escalados para a equipe avaliadora e será alinhada entre as partes interessadas.

3.4. Definir a equipe e convidá-los para a auditoria. Esta equipe será montada a partir das disponibilidades dos auditores líderes, auditores técnicos e especialistas (quando aplicável) e de acordo com o escopo avaliado. Emitir o formulário F014 - Agenda e Logística de Avaliação para aprovação por parte da equipe avaliadora e do laboratório, registrar no livro de saída R004.

A logística será de acordo com a proposta. Se estiver previsto a inclusão da logística, a RMMG será responsável pela compra de passagens, agendamento do hotel (caso seja necessário) e pelo deslocamento, sendo responsável também pelos custos dos mesmos. Caso a logística não esteja inclusa, o laboratório será responsável pela compra de passagens, agendamento do hotel (caso seja necessário) e pelo deslocamento, sendo responsável também pelos custos dos mesmos.

A equipe definida na agenda deve passar pela aprovação do laboratório e outra equipe deverá ser formada caso não seja aprovada pelo laboratório. A não aceitação de algum profissional deve ser formalizada junto à RMMG

	PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA	NORMA Nº N014	REV. Nº 05
		REVISADO EM: 15/07/2021	PÁGINA 3 / 5

DETALHAMENTO DO PROCESSO

3.5. Caso a auditoria seja remota, o laboratório deverá enviar junto com a aprovação da agenda, o F049 – Pedido de Auditoria Remota devidamente preenchido.

3.6. Após a aprovação da equipe pelo laboratório, enviar o formulário F014 para os auditores, para aprovação.

3.7. Receber a aprovação da agenda pelo laboratório e pelo auditor via e-mail e/ou telefone. Esta etapa é de fundamental importância para evitar remarcações de auditoria e problemas com a falta de confirmação de datas.

3.8. Após aprovação da agenda, enviar a documentação a cada membro da equipe.

3.9. Caso os formulários a serem utilizados sejam os do sistema de gestão da RMMG, preparar os relatórios aplicáveis (RAD e/ou RAL e/ou RAC), registrar no R002 – Registro de Avaliação e preparar Plano de Avaliação:

“RMMG-F016 Relatório de Análise de Documentação – RAD” (se aplicável),

“RMMG-F017 Plano de Avaliação”,

“RMMG-F019 Relatório de Avaliação – RAL”,

“RMMG-F024 Relatório de Ação Corretiva – RAC” (se aplicável).

Caso os formulários a serem utilizados sejam os do sistema de gestão do laboratório, solicitá-los.

Enviar relatórios preparados para os auditores.

3.10. Receber o F016 – Relatório de Análise de Documentação (RAD) e o F014 - Plano de Avaliação, quando aplicável. Arquivar este relatório na pasta do laboratório, que se encontra no servidor. Caso os auditores não tenham enviado o RAD e plano de avaliação preenchidos, cobrar.

3.11. Convém que o RAD e o Plano de Avaliação sejam enviados para o laboratório 10 dias antes da auditoria.

4. Auditoria Interna

4.1. Entrar em contato, com o auditor líder ou o laboratório no primeiro dia de avaliação para confirmar o seu início e verificar a necessidade de alguma informação ou documento.

4.2. Os auditores devem emitir o Formulário RMMG - F019 - Relatório de Avaliação (RAL), ou documento equivalente do sistema de gestão do laboratório, em meio eletrônico e/ou meio físico (assinado).

4.3. O F019 – Relatório de Avaliação (RAL) assinado deverá ser disponibilizado ao laboratório por e-mail, caso não tenha sido deixado uma cópia no dia da avaliação.

O relatório deverá ser encaminhado assinado por todos os envolvidos.

4.4. Realizar Pesquisa de Satisfação dos Clientes, de acordo com a RMMG - N009 - Monitoramento da Satisfação do Cliente, até 30 dias após a realização da auditoria interna.

5. Acompanhamento de Ações Corretivas

5.1. Quando for previsto no o acompanhamento de ações corretivas, o laboratório deve elaborar o RMMG - F024 – Relatório de Ação Corretiva (RAC), ou documento similar do sistema de gestão do laboratório, e enviar a RMMG em até 10 dias depois da auditoria.

Caso seja utilizado o F024 – Relatório de Ação Corretiva (RAC) da RMMG, será necessário apenas o preenchimento do Bloco 1 nessa etapa do processo.

5.2. A RMMG deve enviar o RAC do laboratório para os auditores. Os auditores têm 10 dias para enviar as considerações sobre as ações corretivas previstas. Os auditores julgarão se as ações são pertinentes às não conformidades identificadas. Poderão também fazer sugestões do que deve ser feito para eliminar as pendências no plano de ações.

	PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA	NORMA Nº N014	REV. Nº 05
		REVISADO EM: 15/07/2021	PÁGINA 4 / 5

DETALHAMENTO DO PROCESSO	
5.3.	O laboratório terá 60 dias para enviar à RMMG as evidências de implementação das ações corretivas, juntamente com o Bloco 2 do F024 – Relatório de Ação Corretiva (RAC) devidamente preenchido.
5.4.	As evidências devem ser recebidas pela RMMG e salvas na pasta de cada laboratório.
5.5.	O responsável encaminha as evidências para os auditores. Os auditores terão 15 dias para avaliar as evidências e retornar ao laboratório e o laboratório terá 15 dias para sanar as não conformidades pendentes e retornar novas evidências para análise dos auditores.
5.6.	Cada avaliador irá preencher suas considerações no RAC, ou documento similar do sistema de gestão do laboratório, onde colocará a data do recebimento das evidências, as evidências recebidas, as pendências, as não conformidades e seu status (SIM, NÃO e VERIFICAR EFICÁCIA). Esse RAC será enviado a RMMG que irá repassá-lo ao laboratório. Caso seja demarcado a Verificação de Eficácia, o laboratório deverá realizar a verificação da eficácia dessa não conformidade em sua próxima auditoria interna, seja via RMMG ou realizada pela equipe de avaliadores internos da organização.
5.7.	Caso haja alguma pendência nas evidências encaminhadas pelo laboratório, esta deve ser colocada dentro da não conformidade já levantada na avaliação, não sendo permitido não conformidades adicionais. Esta instrução é válida para todos os auditores.
5.8.	Caso alguma não conformidade não tenha sido sanada, novas evidências devem ser enviadas pelo laboratório. Convém que estas evidências sejam enviadas em até 15 dias. Além das evidências, o laboratório deverá enviar também o F024 – Relatório de Ação Corretiva (RAC) com Bloco 2 replicado conforme “Observações ao Laboratório” disponíveis neste formulário.
5.9.	Assim que todas as não conformidades forem eliminadas, considera-se que o processo foi finalizado. O F024 – Relatório de Ação Corretiva (RAC) será enviado ao laboratório em formato pdf.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA	NORMA Nº N014	REV. Nº 05
		REVISADO EM: 15/07/2021	PÁGINA 5 / 5

HISTÓRICO DE REVISÕES		
Data	Revisão	Modificação
26/05/2015	00	Emissão Inicial
05/01/2016	01	Alteração nos itens: 1.4., 2.1., 2.7., 3.9., 3.10., 6.3., 6.5., 6.6., 6.7. e 6.8.
23/09/2016	02	Alteração do fluxograma e dos itens 1.3., 5.1. e 6.6.
18/07/2018	03	Alteração nos itens: 1.3.: inclusão do envio via e-mail do pedido de auditoria interna 3.5.: alterado nome do F014 4.1.: alterado de F018 para F014
08/10/2020	04	Retirada do fluxograma Alteração nos itens: 1.1.: alteração do texto e inclusão de nota 1.3.: inclusão de texto sobre pedido de compra 3.9.: alteração do nome do F017, F019 e retirada do F023 5.2.: alteração do nome do F019 5.3.: alteração do prazo de envio da pesquisa de satisfação 6.1. e 6.2.: retirada do F023 e alteração para o F024 6.3.: definição do prazo de envio de evidências 6.6.: inclusão da verificação de eficácia Inclusão do item 1.5. sobre auditorias internas remotas Retirada do item 3.10.
15/07/2021	05	Alteração nos itens: 1.4.: inclusão de nota; 3.2.: revisão do texto e inclusão de nota 1.5, 2.1, 2.3, 3.3, 3.13, 3.14 e 6.9: revisão geral do texto Inclusão dos itens: 3.4, 3.5, 5.3, 6.8. Retirada dos itens: 3.6, 3.7, 3.8. Retirada de todo o item 4 – a logística é definida na agenda.