	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## SUMÁRIO


---

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

### 1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

---

DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
16/07/12	00	-	Elaboração Inicial;
16/08/18	01	Todos	Atualização ANBT ISO 9001:2015.
23/05/19	02	Cabeçalho	Exclusão : CÓPIA CONTROLADA - Documento impresso não é controlado, alterado para: Cópia não controlada; Inclusão do quadro de autoridade/Responsabilidade e os demais textos relacionados com o cargo
27/08/2021	03	Todos	Atualização do Layout do procedimento, revisão dos itens.


	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 2. OBJETIVO

Este procedimento atende ao requisito 9.2 Auditoria Interna da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO, que estabelece critérios para planejar, executar, relatar e documentar as auditorias internas, além de acompanhar as não conformidades encontradas nas mesmas. Visando verificar se as atividades do SGQ e seus resultados estão em conformidade com a documentação aplicável e as normas pertinentes.

## 3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE


ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Elaborar e aprovar Agenda Anual da Qualidade	Gerente Administrativo Financeiro	Escritório da Qualidade
Elaborar Plano de Auditoria	Gerente Administrativo Financeiro	Escritório da Qualidade
Determinar Auditorias não programadas	Conselho Diretor	Escritório da Qualidade
Notificar o auditado	Gerente Administrativo Financeiro	Escritório da Qualidade
Analisar justificativa de responsável por área que não pode receber a auditoria e decidir nova data para a auditoria	Gerente Administrativo Financeiro	Escritório da Qualidade
Fornecer dados necessários e favorecer a condução de auditorias	Gerentes das Áreas	Todo colaborador
Planejar/Executar/Documentar e Auditar	Escritório da Qualidade	Equipe auditora / Auditor Líder
Elaborar/Aprovar Relatório de Auditoria	Escritório da Qualidade	Escritório da Qualidade/ Auditor Líder
Solicitar Ações Corretivas nas Auditorias Internas da Qualidade	Escritório da Qualidade	Escritório da Qualidade Auditor Líder
Acompanhar implementação de ações corretivas	Escritório da Qualidade	Escritório da Qualidade / Auditor Líder
Realizar a Análise Crítica das Auditorias	Conselho Diretor	Escritório da Qualidade / Auditor Líder/Gerências

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

#### **4. FLUXOGRAMA**

---

Não se aplica

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## **5. DETALHAMENTO**

---

### **5.1 QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE AUDITORA**

---

A equipe auditora é qualificada com base na NBR ISO 9001 e na NBR ISO 19011, em cursos de formação de Auditores Internos da Qualidade, com carga horária mínima de 16 horas. Realizado por instrutor qualificado, com lead auditor.

O colaborador da empresa, que esteja participando do curso de Auditoria Interna da Qualidade, pode atuar junto à Equipe Auditora como Assistente de Auditoria, até que tenha concluído e seja aprovado.

A cópia do certificado é arquivada no dossiê do colaborador que se torna membro efetivo da Equipe Auditora.

Os auditores internos passam por atualização de conhecimentos em auditoria a cada dois anos e sempre que houver revisão das normas NBR ISO 9001 ou NBR ISO 19011.

### **5.2. AUDITORES EXTERNOS**

---

Empresas ou consultores externos podem ser contratados para condução de Auditoria. Os auditores externos podem utilizar os próprios documentos e formulários, na realização da auditoria ou pode usar modelo de Relatório de auditoria diferente do SGQ da ELO.


Os documentos dessas auditorias recebem o mesmo tratamento dos registros deste procedimento.

### **5.3. AUDITOR E AUDITOR-LÍDER**

---

Durante a Auditoria Interna da Qualidade os membros da Equipe Auditora se revezam na atuação como Auditor-Líder dependendo da área a ser auditada.

#### **5.3.1. *Funções dos Auditores***

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

Aos auditores competem as seguintes responsabilidades nas atividades de auditoria:

- Seguir Agenda Anual da Qualidade, planejar a auditoria e preparar os documentos de trabalho;
- Comunicar e esclarecer os requisitos da auditoria;
- Cumprir os requisitos aplicáveis da auditoria e outras diretrizes apropriadas;
- Manter-se dentro do escopo da auditoria;
- Realizar as atribuições sob sua responsabilidade efetiva e eficientemente;
- Coletar e analisar evidências objetivas relevantes e suficientes para permitir a formulação de conclusões relativas ao Sistema da Qualidade auditado;
- Documentar as observações;
- Ficar atento a quaisquer indicações de evidências que possam influenciar os resultados da auditoria e possivelmente exigir uma auditoria mais ampla;
- Reter e conservar os documentos relativos à auditoria;
- Verificar a eficácia das ações corretivas adotadas como resultado da auditoria;
- Cooperar com o Auditor-Líder, dando-lhe suporte.

### 5.3.2. Funções do Auditor-Líder


Ao Auditor-Líder, além das responsabilidades como auditor, acrescentam-se as seguintes atividades na auditoria:

- Representar a Equipe Auditora junto à administração do auditado conduzindo as reuniões de abertura e encerramento;
- Conduzir a Auditoria da Qualidade e instruir a Equipe Auditora;
- Apresentar para apreciação o Relatório de Auditoria;
- Relatar imediatamente ao auditado as não conformidades críticas;
- Relatar à Alta Direção quaisquer obstáculos importantes encontrados durante a execução da auditoria;
- Relatar os resultados da auditoria de maneira clara, conclusiva e sem atraso indevido.

## 5.4. PROGRAMAÇÃO DE AUDITORIA INTERNA

---

São previamente programadas Auditorias Internas em intervalo de tempo não superior a 01

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

ano, considerando a situação atual do SGQ e a importância da atividade a ser auditada. O planejamento é feito pelo Escritório da Qualidade no formulário AAQ – Agenda Anual da Qualidade e na véspera da data planejada elabora-se o Plano de Auditoria.

Auditorias internas não programadas são determinadas e aprovadas pelo Escritório da Qualidade ou por membro do Conselho Diretor nas seguintes situações:

- Alterações significativas no SGQ;
- Alto índice de não conformidades;
- Alterações organizacionais;
- Alterações na documentação;
- Suspeita de que a qualidade dos produtos esteja comprometida por deficiência no SGQ;
- Reclamação de Clientes;
- Verificação da eficácia das ações corretivas implementadas;
- Programação de Auditoria Interna anterior não cumprida totalmente.

## 5.5. NOTIFICAÇÃO À ÁREA

---

O Escritório da Qualidade/Auditor envia um e-mail comunicando a execução da auditoria ao gerente da área a ser auditada. Cabe ao gerente informar aos colaboradores de sua área sobre a data e o teor da auditoria.


Caso o gerente esteja impossibilitado de receber a Auditoria na data planejada, ele deverá responder o e-mail com uma justificativa e propor uma nova data. Essa data é confirmada pelo Escritório da Qualidade após acordado com a Diretoria.

O e-mail deve conter o Plano da Auditoria, com a data, horário, área a serem auditadas, nomes do auditor líder, dos componentes da equipe auditora e os requisitos que serão auditados.

## 5.6. REUNIÃO DE ABERTURA

---

O Auditor-Líder, antes de iniciar as atividades, coordena Reunião de Abertura com o(s) diretores/gerentes das áreas a serem auditadas. Se necessário, pode se servir do DS-16-01- Roteiro de Reunião de Abertura e Encerramento – RAE.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 5.7. EXECUÇÃO DE AUDITORIA

---

Na execução da Auditoria os membros da Equipe Auditora podem utilizar se julgarem aplicável, a LVA - Lista de Verificação do Sistema de Gestão da Qualidade.

A Equipe Auditora busca evidências objetivas de concordância da norma aplicável com os procedimentos escritos e dos procedimentos com a execução das atividades. Essas evidências podem ser colhidas através de entrevistas, exame de documentos e/ou observação de atividades e condições nas áreas de interesse.

## 5.8. DOCUMENTAÇÃO DE AUDITORIA

---

Após a coleta de evidências objetivas, a Equipe Auditora faz reunião para analisar criticamente todo o resultado da Auditoria Interna e determina, após consenso, o que é registrado como não conformidade nas SNC's e no RAU - Relatório de Auditoria.

## 5.9. REUNIÃO DE ENCERRAMENTO


---

O Auditor-Líder, ao final das atividades, coordena a Reunião de Encerramento da Auditoria.

Na reunião de encerramento é feito um breve relato das não conformidades encontradas, bem como das observações (situações que ainda não são não conformidade, mas que podem vir a ser).

No prazo máximo de dois dias uteis, o auditor líder entrega o RAU – Relatório de Auditoria, ao Escritório da Qualidade para abertura das SNC's com as não conformidades encontradas; os pontos positivos encontrados pela Auditoria Interna da Qualidade, as observações e as sugestões de melhoria (se houver).

O Escritório da Qualidade abre as SNC's com o campo “*Emitente*” preenchido. Nesse espaço é descrita a não conformidade e explicitado seu fundamento.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

Os campos “*Concordância do Representante da Área Envolvida*” e “*Envolvidos*” da SNC são preenchidos pelo gerente e/ou responsável pela área auditada. Estes são responsáveis pela definição das causas (utilizando os 5 por quês) e ações a serem tomadas e pela determinação do tempo para o acompanhamento da implementação das ações.

#### 5.10. ACOMPANHAMENTO DO SISTEMA

Qualquer auditor interno, com a concordância do Escritório da Qualidade, pode, a qualquer momento, realizar uma auditoria relâmpago em uma área da empresa que é escolhida aleatoriamente ou por estar apresentando alto índice de não conformidades.

Esse tipo de acompanhamento dispensa o e-mail de comunicação de execução auditoria.

O único registro necessário para esse tipo de auditoria é a abertura de SNC no caso de se detectar alguma não conformidade. A SNC é aberta imediatamente pelo auditor e o gerente e/ou representante da área auditada define as causas e ações a serem tomadas.

A via original da SNC fica com o auditor (emitente) e uma cópia da mesma fica com o gerente / representante da área onde ocorreu a não conformidade, conforme definido no PO-15.


#### 5.11. IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

O acompanhamento das ações corretivas é feito no prazo pré-determinado na SNC.

O Escritório da Qualidade faz o acompanhamento da implementação das ações corretivas e preventivas ou designa algum Auditor Interno, que visitará as áreas ou colaboradores de interesse.

Quando todas as ações são implementadas, é avaliada a eficácia da SNC, e após avaliação é arquivada na Assessoria da Qualidade/SGQ.




 <b>ELO</b> TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES LTDA	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

A verificação da eficácia das ações também pode ser realizada pela equipe auditora durante as próximas auditorias.


#### 5.12. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

Os registros das Auditorias Internas fornecem dados para o Conselho Diretor ELO aferir a eficácia do SGQ durante as reuniões para Análise Crítica.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 5. REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Agenda Anual da Qualidade	Setor do SGQ	Cronológica	01 ano	02 anos
LVA - Lista de Verificação do Sistema de Gestão da Qualidade	Setor do SGQ	Cronológica	Até encerramento da Auditoria	Lixo
RAU - Relatório de Auditoria	Setor do SGQ	Cronológica	01 ano	02 anos
RAE - Guia Orientativo para Reuniões de Abertura e Encerramento de Auditoria	Setor do SGQ	Cronológica	01 ano	02 anos
PLA - Plano de Auditoria	Setor do SGQ	Cronológica	01 ano	02 anos
SNC - Solução de Não conformidade	Com o envolvido até o fechamento, quando vai para setor qualidade.	Numérico/data	01 ano	03 anos

 <b>ELO</b> TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES LTDA	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b> <b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 16</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 9</b>
<b>AUDITORIA INTERNA</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		