
	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 1 de 19</p>
---	--	--


SUMÁRIO

1. ESCOPO	3
2. MANUTENÇÃO	3
3. ALTERAÇÕES	3
4. REFERÊNCIAS	3
5. PROCEDIMENTO	3
5.1. PLANEJAMENTO DE AUDITORIAS INICIAIS	4
5.2. REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS INICIAIS	6
5.3. IMPLEMENTAÇÃO DA MANUTENÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO	12
5.4. AUDITORIAS ESPECIAIS	13
5.5. AUDITORIAS EXTRAORDINÁRIAS (FOLLOW-UP)	13
5.6. RECERTIFICAÇÃO AO FINAL DO PERÍODO DE CERTIFICAÇÃO	14
5.7. ACOMPANHAMENTO DE ENSAIOS, ELABORAÇÃO E/OU VALIDAÇÃO DE RELATÓRIOS DE ENSAIOS REALIZADOS EM LABORATÓRIOS DE 1ª PARTE	14

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 2 de 19</p>
---	--	---

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
Todas	Emissão Inicial	17/01/06	WLA	RFS
Todas	Revisão Geral	02/05/06	WLA	RFS
Todas	Mudança BVQI para Bureau Veritas Certification	07/02/07	WLA	RFS
Várias	Revisão Geral	04/07/13	Stefano Durazzo	Paulo Facchini
14	Item 5.4 – Retirada da possibilidade do Fornecedor apresentar Ação(ões) Corretiva(s) durante a mesma auditoria na qual a não conformidade for identificada. Revisão para alinhamento com o GP01P BR.	20/11/13	Stefano Durazzo	Paulo Facchini
Várias	Revisão Geral	03/02/14	Stefano Durazzo	Paulo Facchini
3, 4, 16 a 20	Item 5 - Incluídas definições a respeito da obrigatoriedade de utilização de somente documentos controlados no sistema de gestão e da desautorização referente à realização de modificações nos layouts dos documentos aplicáveis às atividades de planejamento e realização de auditorias. Inclusão do item 5.7 com a definição de critérios para acompanhamento de ensaios e validação de relatórios de ensaios realizados em laboratórios de 1ª parte.	03/12/14	Stefano Durazzo	Paulo Facchini
5	Revisão item 5.1.3-não necessário e-mail como evidência do envio do plano para auditorias internacionais	11/08/15	Maria Edilene	Paulo Facchini
7 e 11	Incluir Form 083-Check-List para reunião de abertura e encerramento de auditoria	09/11/15	Maria Edilene	Paulo Facchini
5	Detalhar citação aos documentos de referência.	18/08/2016	MLN	FAC
5	Alteração nos formulários do plano de auditoria	04/10/2019	Renata Rangel	Amanda Strumiello
3 17 - 20	Inclusão da referência NIT-DICOR 026 Inclusão do item 5.8 Auditorias Testemunhadas	05/02/2020	Renata Rangel	Amanda Strumiello

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 3 de 19</p>
---	--	---

1. ESCOPO

Esta instrução estabelece os Requisitos Gerais para realização de auditorias de Certificação de Produtos pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

2. MANUTENÇÃO

Os Coordenadores Técnicos de Produto, juntamente com o Coordenador Técnico do Sistema de Gestão (PCA) do BUREAU VERITAS CERTIFICATION devem ser responsáveis pela manutenção desta instrução.

3. ALTERAÇÕES

O Gerente Técnico do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve ser responsável pela autorização de quaisquer alterações.

4. REFERÊNCIAS


GP01 P-BR	Procedimento para Certificação de Produtos.
IA 31 BR	Classificação de Competência de Auditores – Produto
NIT-DICOR 026	Procedimento para testemunha de auditoria em organismo de avaliação da conformidade

5. PROCEDIMENTO

O processo de planejamento e realização de auditorias é constituído por várias etapas. Cada etapa obedecerá a uma sequência de procedimentos, a depender do tipo e estágio em que o processo de certificação se encontre (processo inicial, processo de manutenção, etc).

É muito importante ter ciência de que durante o processo de planejamento e realização de auditorias, alguns registros deverão ser gerados a fim de se evidenciar a efetiva realização das atividades de avaliação. Para tanto, estão definidos documentos (formulários) específicos para o registro de cada uma das etapas do processo, os quais são apresentados ao longo desta instrução.

Não é admissível, sob pena de invalidação das atividades realizadas, a utilização de documentos diferentes daqueles referenciados ao longo desta instrução, tampouco é permitida a alteração dos layouts destes documentos, ressalvados apenas ajustes de tamanho dos campos quando a quantidade de informações ultrapassar os seus respectivos limites pré-definidos. Quando situações especiais não permitirem a utilização dos documentos mencionados nesta instrução, autorização prévia formal deverá ser obtida junto à Gerência Técnica do Bureau Veritas Certification para

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 4 de 19</p>
---	--	---

permitir o uso de outros documentos e/ou alteração dos documentos existentes em caráter excepcional.

A seguir são apresentados os critérios técnicos acerca do Planejamento da Auditoria, bem como a preparação do Plano e Realização da Auditoria (também chamada de auditoria de fábrica ou inspeção de fábrica).

5.1. Planejamento de Auditorias Iniciais

5.1.1. Planejamento

A Auditoria Inicial deve ser planejada para atender aos requisitos do contrato e do Programa de Avaliação da Conformidade específico, realizado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

A Auditoria Inicial pode, conforme aplicável, incluir a avaliação do tratamento de reclamações do cliente (de acordo com os requisitos do Programa de Avaliação da Conformidade específico), realização de Amostragem, acompanhamento de Ensaios e/ou Avaliação de Laboratórios.

A data da auditoria deve ser agendada em comum acordo com o cliente.

Pelo menos um dos membros da Equipe Auditora deve ser qualificado no Código do Produto pertinente. Na ausência de Auditores qualificados no Código do Produto, deve ser utilizada a figura do Especialista para compor a equipe auditora. Os critérios para classificação da competência de auditores estão definidos na IA 31 BR.

5.1.2. Método de seleção e alocação da Equipe Auditora

Todos os contratos para Certificação de Produto do Bureau Veritas Certification são classificados, no momento da elaboração da Proposta Comercial, de acordo com o Código de Produto pertinente.


Os auditores, por sua vez, também são qualificados de acordo com os mesmos Códigos de Produto.

A alocação da Equipe Auditora para um Contrato específico deve ser alcançada em consulta à base de Auditores Qualificados (Base Siebel e/ou Matriz de Competência de Auditores) de forma a obter uma listagem de Auditores e/ou Especialistas que tenham recebido previamente os códigos aplicáveis.

É responsabilidade do Coordenador de Operações garantir que a equipe auditora seja corretamente alocada.

A Equipe de Auditores selecionada deve:

- Ser constituída por pelo menos um Auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION qualificado para os códigos classificados no Contrato;
- Se um Especialista está sendo usado em razão de alguma necessidade, o tempo deste profissional na auditoria, em termos de homens-dia (HD) alocados, não deve ser considerado, ou seja, o tempo do Especialista durante uma auditoria não deve ser descontado do dimensionamento.

	<p>PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR Revisão: 05/02/2020 Página: 5 de 19</p>
---	--	---

5.1.3. Elaboração do Plano de Auditoria

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve assegurar o estabelecimento de um plano para cada auditoria, que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

O plano deve ser elaborado para cada auditoria e deve ser preparado pelo auditor líder alocado para o evento ou, na impossibilidade deste, por outro auditor qualificado. A definição do plano de auditoria deve ser registrada no documento FORM 022 (Plano de Auditoria – Certificação de Produtos).

O plano de auditoria deve descrever o escopo da auditoria, que consiste na descrição do tipo de produto que será objeto da certificação; e os critérios da auditoria aplicáveis previstos nos:

- Documentos de referência do escopo de certificação envolvido na auditoria, que devem ser citados exatamente como estão descritos no escopo de acreditação;
- Demais documentos aplicáveis à realização da auditoria previstos nos documentos de referência, que devem ser citados exatamente como estão descritos nos documentos de referência.

NOTA: Em caso de verificação de itens específicos destes documentos, tais itens devem estar descritos entre parênteses imediatamente após o respectivo documento.


O plano de auditoria deve ser apropriado ao escopo da auditoria e deve apresentar a identificação dos processos a serem auditados, bem como as datas do envio do plano e do evento, as atividades de auditoria no local, avaliação de marcas de conformidades nos produtos, embalagens e registros eletrônicos e/ou físicos, indicação dos membros da equipe auditora responsáveis por auditar cada processo e nome do contato que receberá o plano.

Ao concluir a preparação do plano de auditoria, o auditor deve arquivá-lo na Rede PCA, no diretório específico relativo ao evento.

O plano de auditoria deve ser enviado ao cliente, pelo Auditor, preferencialmente cinco dias antes do início da auditoria, de modo a possibilitar ao cliente manifestar-se sobre o mesmo. O Auditor deve gerar versão PDF do e-mail de envio do Plano de Auditoria e arquivá-lo na rede PCA.

Caso o cliente apresente algum comentário, questionamento ou discordância relativo ao Plano de Auditoria, compete ao auditor líder esclarecê-lo, quando possível, ou comunicar à área Técnica do BUREAU VERITAS CERTIFICATION nos demais casos, de modo que possam ser dadas as providências devidas à solicitação do cliente neste sentido.

NOTA: Para as auditorias internacionais executadas por nossos auditores locais, ou seja, aqueles auditores que vão executar a auditoria no idioma do país, o envio do plano de auditoria, normalmente, se faz utilizando também o idioma local, razão pela qual não se aplicará manter arquivada essa evidência de envio do plano de auditoria para o cliente.

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 6 de 19</p>
---	--	---

Apenas o plano devidamente preenchido deverá ser mantido em nossos arquivos como evidência.

5.2. Realização de Auditorias Iniciais

Os objetivos principais das Auditorias Iniciais de fábrica são:

- Verificar a efetiva implementação do Sistema de Gestão do processo produtivo de acordo com os requisitos da norma definidos em cada Programa de Avaliação da Conformidade;
- Avaliar a conformidade do processo produtivo do produto frente aos critérios dos Programas de Avaliação da Conformidade.

5.2.1. Tarefas antes da Reunião de Abertura


O auditor líder, antes da reunião de abertura oficial, deve assegurar que sua equipe está de posse de toda documentação relevante do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e está totalmente informada da Norma em que a Organização está sendo auditada.

A menos que seja definido de outra forma pelo Auditor, a alocação de tarefas específicas de acordo com o Plano de Auditoria deve ser realizada depois da Reunião de Abertura.

5.2.2. Reunião de Abertura

Deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito da reunião de abertura é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas e deve incluir os elementos a seguir. O grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:

- apresentação da equipe auditora e dos participantes da empresa;
- confirmação do escopo da auditoria, incluindo as portarias, normas técnicas e outros documentos de referência pertinentes;
- confirmação do plano de auditoria, incluindo possíveis mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente, conforme aplicável;
- confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora, se houverem;
- confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 7 de 19</p>
---	--	---

- o método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria (Não Conformidades Maior e Menor, Oportunidades de Melhoria, etc);
- informações sobre as condições nas quais a auditoria poderá ser encerrada prematuramente;
- confirmação de que a Equipe Auditora, representando o organismo de certificação, é responsável pela auditoria e deve controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- confirmação da situação das constatações da auditoria anterior, se aplicável;
- métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação;
- confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- confirmação da necessidade de se realizar um Tour pela empresa;
- oportunidade para o cliente fazer perguntas.

O Form 083-Check-List para reunião de abertura e encerramento de auditoria deve ser utilizado somente como uma ferramenta de apoio, com o único objetivo de que o auditor não se esqueça de abordar qualquer um dos tópicos nele contidos. Esse formulário não deve ser mantido como registro.


5.2.3. Comunicação durante a auditoria

Durante a auditoria, a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor-líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunicar periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança da equipe auditora), o auditor líder deve relatar esse fato ao cliente e ao Coordenador Técnico de Produto do BUREAU VERITAS CERTIFICATION responsável, para determinar a ação apropriada. Tal ação poderá incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder deve relatar o resultado da ação tomada no Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 (FORM 017) ou no formulário de Avaliação de Laboratório de Ensaio (FORM 031 ou FORM 032).

5.2.4. Coleta e verificação de informações

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos critérios da auditoria devem ser coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

	<p>PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR Revisão: 05/02/2020 Página: 8 de 19</p>
---	--	---

Os métodos para coletar informações devem incluir, dentre outros:

- entrevistas;
- observação de processos e atividades;
- análise de documentação e registros.

5.2.5. Identificação e registro das constatações de auditoria

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, e as evidências de auditoria que as suportam, devem ser registradas e relatadas para possibilitar, junto com informações sobre eventuais ações corretivas, informações sobre ensaios e outras informações relativas a um processo de certificação de produto, uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

As ocorrências identificadas na auditoria são classificadas em:

5.2.5.1. Observações

Correspondem a situações potenciais de Não Conformidade que, embora não cheguem a ferir nenhum dos requisitos avaliados, sejam requisitos regulamentares, normativos ou prescritos pelo próprio sistema de gestão da Organização, tendem a se concretizarem como não conformes.

Nota: Situações de não conformidade pontual jamais devem ser registradas como Observações.

5.2.5.2. Oportunidades de Melhoria

Correspondem a situações identificadas pela equipe auditora, com base em sua expertise, que o cliente pode melhorar ou aperfeiçoar em seu sistema de gestão.


Nota: Situações de não conformidade pontual jamais devem ser registradas como Oportunidade de Melhoria.

5.2.5.3. Não Conformidades

Correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito da Norma do Produto, requisitos Regulamentares/Estatutários ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão da Organização.

As Não-Conformidades devem ser categorizadas de acordo com o seguinte critério:

- **Não conformidade crítica:** implica em não atendimento de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento / instrução técnica específica, ou em não atendimento de um requisito especificado na norma do produto, desde que a qualidade/segurança do produto esteja diretamente afetada.
- **Não conformidade maior:** implica em não atendimento, em caráter sistêmico, de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento /

	<p>PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR Revisão: 05/02/2020 Página: 9 de 19</p>
---	--	---

instrução técnica específica, ou em não atendimento de requisito especificado na norma do produto, desde que a qualidade/segurança do produto não esteja diretamente afetada.

– **Não conformidade menor:** implica no fato de que a qualidade/segurança do produto e/ou a eficácia do sistema de gestão da qualidade não estejam diretamente afetados. Este não atendimento normalmente é restrito a um determinado requisito/processo e não está disseminado pela organização.

Nota: A categoria “não conformidade crítica” não se aplica às Auditorias de Avaliação de Laboratório.

As Observações e Oportunidades de Melhoria, quando identificadas, deverão ser registradas no Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 (FORM 017), no Anexo “Informativo”. Nos casos de auditorias de avaliação de laboratórios, deverão ser registradas no formulário de Avaliação de Laboratório de Ensaio (FORM 031, quando a auditoria for realizada na língua portuguesa, ou FORM 032, quando a auditoria for realizada na língua inglesa), no Anexo “Notas do Auditor”.

Os registros de Oportunidade de Melhoria não devem recomendar soluções específicas.


Os registros de Observações devem ser verificados pela equipe auditora na próxima auditoria. No entanto, se a Organização não tratar as Observações registradas, esta situação não representa uma Não Conformidade, devendo a ocorrência ser mantida na mesma condição, se persistir. O auditor, por sua vez, deverá esclarecer à Organização a importância da busca da melhoria contínua do sistema de gestão.

Uma constatação de não conformidade deve ser registrada contra um requisito específico dos critérios de auditoria, conter uma declaração clara da não conformidade e identificar em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

O registro das não conformidades deve ser feito no Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 (FORM 017) da seguinte maneira:

- No item do requisito não atendido, marcar com “X” no campo tipo check (☒) em “não”;
- Registrar as não conformidades identificadas no anexo “Avaliação do Auditor – CONSTATAÇÕES”
- Registrar a recomendação marcando com “X” no campo tipo check (☒) tendo em vista as características das não conformidades identificadas (item 17.2);

Adicionalmente ao registro realizado no CIG 023, conforme citado acima, para cada não conformidade identificada deve ser aberto um Relatório de Não Conformidade de Auditoria de Fábrica – SF02 (FORM 013, quando a auditoria for realizada na língua portuguesa, ou FORM 014, quando a auditoria for realizada na língua inglesa). No registro da Não Conformidade deve haver a descrição da mesma (fato não conforme), as evidências que

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 10 de 19</p>
---	--	--

suportam as constatações e a atribuição do requisito/item não atendido em relação aos critérios de auditoria aplicáveis.

Quando tratar-se de auditoria de avaliação de laboratório, o registro das não conformidades deve ser feito no formulário de Avaliação de Laboratório de Ensaio (FORM 031 ou FORM 032) da seguinte maneira:

- No item do requisito não atendido, marcar “NC” na coluna “Resultado” e indicar na coluna “Anexo” o endereçamento (número) da nota que será incluída no anexo “Notas do Auditor”.
- Registrar as não conformidades identificadas no anexo “Notas do Auditor”

Adicionalmente ao registro realizado no formulário de Avaliação de Laboratório de Ensaio, conforme citado acima, para cada não conformidade identificada deve ser aberto um Relatório de Não Conformidade de Avaliação de Laboratório – SF02 (FORM 028, quando a auditoria for realizada na língua portuguesa, ou FORM 029, quando a auditoria for realizada na língua inglesa). No registro da Não Conformidade deve haver a descrição da mesma (fato não conforme), as evidências que suportam as constatações e a atribuição do requisito/item não atendido em relação aos critérios de auditoria aplicáveis.

Todos os Relatórios de Não Conformidade emitidos devem ser reconhecidos pelo representante da Organização e seu nome deve estar mencionado no campo específico do formulário. Além disso, nenhum Relatório de Não Conformidade deve abordar mais de um requisito da Norma nem abordar mais de uma Não-Conformidade.

O auditor-líder deve assegurar-se de que os representantes da Organização se mantenham informados, por todo o curso da Auditoria, das Não-Conformidades levantadas e registradas pela Equipe Auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION. É importante que o Auditor promova reuniões diárias para explicar e apresentar não conformidades ao representante da Organização.


A equipe auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION não deve oferecer assistência para solucionar não conformidades levantadas, tampouco indicar profissionais de consultoria para o cliente.

O auditor-líder deve empenhar-se em solucionar qualquer opinião divergente entre a equipe auditora e o cliente, relativa às evidências ou constatações da auditoria e os pontos não resolvidos devem ser registrados. É importante frisar que nas situações em que não houver o consenso entre as partes, o auditor-líder deverá reforçar ao cliente os canais existentes para a formalização de apelações.

5.2.6. Preparação das conclusões da auditoria

Antes da reunião de encerramento, a equipe auditora deve:

- analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, contra os critérios da auditoria;
- acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- identificar ações de acompanhamento necessárias;

	<p>PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR Revisão: 05/02/2020 Página: 11 de 19</p>
---	--	--

- confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária (ex. escopo, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, entre outros).

5.2.7. Condução da reunião de encerramento

Deve-se realizar uma reunião de encerramento formal com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento é apresentar as conclusões da auditoria. As não-conformidades devem ser apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas e deve-se acordar o prazo para resposta, de acordo com os critérios definidos em cada Programa de Avaliação da Conformidade específico e/ou de acordo com as condições gerais previstas no documento GP01P BR.


O Auditor do Bureau Veritas Certification deve em todos os momentos ter o comando da reunião.

A reunião de encerramento também deve incluir os seguintes elementos. O grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:

- agradecer à Organização pela atenção e atendimento dispensado à equipe auditora do Bureau Veritas Certification;
- informar ao cliente que as evidências coletadas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- o método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria, quando aplicável;
- reforçar a confidencialidade das informações verificadas durante a auditoria;
- o processo do Bureau Veritas Certification para tratamento de não-conformidades incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;
- o prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não-conformidades identificadas durante a auditoria;
- as atividades do Bureau Veritas Certification após a auditoria;
- informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação;
- Esclarecer quaisquer pontos não entendidos totalmente, responder questões relativas a assuntos específicos ou críticos;

O Form 083-Check-List para reunião de abertura e encerramento de auditoria deve ser utilizado somente como uma ferramenta de apoio, com o único objetivo de que o auditor não se esqueça de abordar qualquer um dos tópicos nele contidos. Esse formulário não deve ser mantido como registro.

Deve-se dar oportunidade para o cliente fazer perguntas. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 12 de 19</p>
---	--	--

resolvidas devem ser registradas no Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 (FORM 017), no Anexo “Informativo” e o auditor-líder deve comunica-las ao Bureau Veritas Certification.

5.2.8. Relatório de auditoria

O Bureau Veritas Certification deve fornecer um relatório escrito para cada auditoria. Este relatório deve ser preparado utilizando-se o documento Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 (FORM 017). A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não deve recomendar soluções específicas.

O auditor-líder deve assegurar a preparação do relatório de auditoria e ser responsável por seu conteúdo. O relatório da auditoria deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar uma análise objetiva para a tomada de decisão de conceder ou manter a certificação.

O relatório de auditoria, bem como os registros de não conformidades eventualmente identificadas, deve ser entregue ao cliente ao término da auditoria. Em situações excepcionais e em comum acordo com o cliente, o relatório poderá ser enviado após a auditoria.

5.2.9. Ações Pós-Auditoria

Após a Auditoria Inicial, o auditor líder deve arquivar os documentos de auditoria na rede PCA, no diretório relativo ao evento, e comunicar à área Técnica do Bureau Veritas Certification da conclusão dos trabalhos.

Adicionalmente, o auditor líder deve preparar o Plano de Auditoria para o próximo evento, sem “data” e sem “nome do auditor”. Este plano deve ser arquivado no diretório relativo ao evento seguinte, ou seja, o auditor deverá criar um diretório para o evento seguinte para poder arquivá-lo.


5.3. Implementação da Manutenção do Processo de Certificação

5.3.1. Auditorias de Manutenção

Depois da concessão do Certificado de Conformidade ao cliente, o controle da certificação é realizado pelo Bureau Veritas Certification. As auditorias de manutenção devem ser programadas e realizadas na frequência definida no Programa de Avaliação da Conformidade, para constatar se as condições técnico-organizacionais que deram origem à concessão inicial da certificação continuam sendo cumpridas.

Tais auditorias podem, conforme aplicável, incluir a avaliação do tratamento de reclamações do cliente (de acordo com os requisitos do Programa de Avaliação da Conformidade específico), realização de Amostragem, acompanhamento de Ensaios e/ou avaliação de Laboratórios.

Os critérios para o planejamento e realização relativos às Auditorias de Manutenção são os mesmos aplicados às Auditorias Iniciais, com exceção da responsabilidade pelo envio do

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 13 de 19</p>
---	--	--

Plano de Auditoria para o cliente, que passa a ser da área de Programação, visto que o plano já fora preparado previamente pelo auditor da auditoria anterior.

5.4. Auditorias Especiais

Se as circunstâncias ditarem a necessidade, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve conduzir uma Auditoria Especial durante o curso da manutenção da certificação da organização.

As circunstâncias podem incluir o seguinte, não limitando-se a estes itens:

- A organização deseja estender o Escopo da Certificação;
- Como resultado de uma mudança significativa no Sistema de Gestão da Organização ou do projeto do produto;
- Mudança do endereço do fabricante;
- Em decorrência de acidentes relacionados à segurança ou reclamações de terceira parte relevantes;
- A qualquer momento por decisão da Gerência Técnica.

Os critérios para o planejamento e realização relativos às Auditorias Especiais são os mesmos aplicados às Auditorias Iniciais.

5.5. Auditorias Extraordinárias (Follow-up)


Auditorias Extraordinárias (Follow Up) devem ser realizadas quando a verificação de uma evidência de ações corretivas é requerida pela Equipe Auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, antes do fechamento do Relatório de Ação Corretiva.

A condução da auditoria de follow-up deve ser realizada preferencialmente pelo Auditor que esteve presente na Equipe da Auditoria. Caso não seja possível, um outro Auditor qualificado pode conduzi-la.

Ao realizar a Auditoria de follow-up, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve assegurar que o auditor alocado para tal tenha as seguintes informações:

- Todos os Relatórios de Não Conformidade emitidos durante a Auditoria anterior (isto significa que os Relatórios de Não Conformidade eventualmente fechados estejam também disponíveis ao Auditor selecionado de forma a produzir um plano de Auditoria significativo);
- Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 anterior.

Auditorias de follow-up conduzidas para verificação das ações corretivas devem abordar somente as áreas cobertas pelos Relatórios de Não Conformidade pendentes. Os Auditores devem usar sua autonomia, mas devem estar atentos à quaisquer mudanças no Sistema de

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 14 de 19</p>
---	--	--

Gestão da organização desde que a Auditoria Inicial foi conduzida. Auditorias de follow-up não devem ser tomadas como licença para reexaminar todo o Sistema de Gestão.

Um novo Relatório de Inspeção de Fábrica – CIG 023 deverá ser preenchido pelo auditor, somente nos itens aplicáveis, indicando a recomendação e se as Não Conformidades estão encerradas. O Auditor deve explicar o resultado da auditoria à Organização.

Os demais critérios para o planejamento e realização relativos às Auditorias Extraordinárias são os mesmos aplicados às Auditorias Iniciais.

5.6. Recertificação ao Final do Período de Certificação

Antes do término da validade da certificação concedida ao cliente, devem ser programadas e realizadas as atividades de recertificação, segundo os critérios para o planejamento, realização e verificação de ações corretivas relativas às Auditorias de Manutenção.

De acordo com as diretrizes comerciais do Bureau Veritas Certification, nos contratos de Certificação de Produtos, na grande maioria dos casos, é incluída uma etapa adicional de manutenção da certificação (após a última etapa prevista nos Programas de Avaliação da Conformidade), etapa esta que corresponde à Auditoria de Recertificação, tendo em vista tratar-se de um processo contínuo de acompanhamento.


5.7. Acompanhamento de Ensaios, Elaboração e/ou Validação de Relatórios de Ensaios realizados em laboratórios de 1ª parte

O acompanhamento de ensaios pelo Bureau Veritas Certification se faz necessário quando da realização de ensaios em laboratórios de 1ª Parte, sejam eles acreditados ou não. Isso se deve ao conflito de interesses existente, uma vez que o resultado dos ensaios influencia e é de interesse direto do laboratório de 1ª parte.

Considerando as especificidades e diferentes métodos para realização dos ensaios, existem ensaios que são realizados mais rapidamente que outros em termos de tempo de duração, por exemplo, ensaios que são realizados em poucos segundos enquanto outros levam meses para serem concluídos. Assim, o acompanhamento dos ensaios não implica em testemunho de 100% dos testes, mas, no mínimo, do início e término dos mesmos.

Ao término da realização dos ensaios que foram acompanhados, é esperado e faz-se necessário um relatório de ensaios completo que apresente todos os resultados encontrados, considerando as definições do Programa de Avaliação da Conformidade específico. É recomendável que, minimamente, o Relatório de Ensaios contenha o seguinte:

- Nome e localização do laboratório;
- Data de início e final dos ensaios;
- Data de elaboração do relatório;
- Identificação dos produtos ensaiados;
- Identificação dos lacres dos produtos ensaiados, quando aplicável;
- Identificação se é amostra de prova, contra prova ou testemunha;

	<p style="text-align: center;">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 15 de 19</p>
---	---	--

- Identificação do profissional do Bureau Veritas Certification responsável pelo acompanhamento dos ensaios;
- Portarias e normas, conforme aplicável, utilizadas como referência para realização dos ensaios;
- Descrição simples dos ensaios, referência ao item/cláusula normativa, valores de especificação e valores obtidos para cada ensaio realizado;
- Resultado (veredicto) indicando conformidade ou não conformidade dos valores encontrados em relação aos valores de especificação.

O mais comum é que os relatórios de ensaio sejam emitidos pelos próprios laboratórios, no entanto, é possível que alguns não consigam fazê-lo por diversas razões. Quando isso acontecer, ou seja, quando os laboratórios não o puderem emitir, é preciso que o relatório de ensaio seja emitido pelo próprio Bureau Veritas Certification.

As condições para emissão e validação dos relatórios de ensaio, de acordo com cada uma das situações informadas acima, estão definidas a seguir:

5.7.1. Quando o laboratório de 1ª parte emitir o Relatório de Ensaio

Quando o laboratório de 1ª parte emitir o relatório de ensaio, basicamente, ele o faz de duas maneiras:

5.7.1.1. Relatório emitido eletronicamente pelo laboratório após a realização dos ensaios


Quando o laboratório de 1ª parte emitir o relatório de ensaio eletronicamente, compete ao profissional que estiver acompanhando os ensaios validar os resultados apresentados no relatório. Esta validação deverá ocorrer por meio da confirmação da veracidade do relatório de ensaios recebido.

O Analista Técnico ou Auditor (desde que qualificado para a realização da atividade de Análise, conforme IA 31 BR) responsável pela elaboração do Relatório de Análise – RA, ao receber o relatório de ensaios do laboratório, deverá enviá-lo ao profissional do BVC que acompanhou os ensaios e solicitar a validação do mesmo, que poderá ser feita de duas maneiras:

5.7.1.1.1. Por e-mail

O Analista Técnico ou Auditor (desde que qualificado para a realização da atividade de Análise, conforme IA 31 BR) deverá enviar o relatório de ensaio recebido do laboratório, por e-mail, ao profissional do BVC que acompanhou os ensaios e solicitar que este responda o e-mail dando um OK para o relatório ou informando eventuais irregularidades observadas.

Nestes casos, o Analista Técnico ou Auditor (desde que qualificado para a realização da atividade de Análise, conforme IA 31 BR) responsável deverá salvar no formato PDF uma cópia do e-mail recebido e arquivá-lo junto com o relatório de ensaio emitido pelo laboratório.

	<p>PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR Revisão: 05/02/2020 Página: 16 de 19</p>
---	--	--

5.7.1.1.2. Por carta de validação

O Analista Técnico ou Auditor (desde que qualificado para a realização da atividade de Análise, conforme IA 31 BR) deverá solicitar ao profissional do BVC que acompanhou os ensaios que prepare uma carta de acordo com o padrão existente, a qual deverá relatar que os resultados dos ensaios estão validados.

Nestes casos, o Analista Técnico ou Auditor (desde que qualificado para a realização da atividade de Análise, conforme IA 31 BR) responsável deverá salvar a carta no formato PDF junto com o relatório de ensaio emitido pelo laboratório.

Nos casos em que o Analista Técnico ou Auditor (desde que qualificado para a realização da atividade de Análise, conforme IA 31 BR) responsável pela elaboração do Relatório de Análise – RA também ter realizado o acompanhamento dos ensaios, a validação do relatório de ensaio deverá ser feita. Nestes casos, essa validação deve ser apenas registrada no RA.

5.7.1.2. Relatório emitido manualmente pelo laboratório durante a realização dos ensaios

Quando o laboratório de 1ª parte for elaborando o relatório de forma manuscrita ao longo da realização dos ensaios, o profissional do Bureau Veritas Certification deverá ir rubricando todas as folhas do relatório envolvidas durante a realização dos ensaios e, sempre que possível, ficar com uma cópia do relatório ao final dos trabalhos. A validação dos resultados dos ensaios se dá pela inclusão das rubricas do profissional do BVC no relatório.


5.7.2. Quando o laboratório de 1ª parte não emitir o Relatório de Ensaio, sendo o Bureau Veritas Certification o responsável pela emissão

Quando o laboratório de 1ª parte não emitir o Relatório de Ensaio, por qualquer razão que seja, a responsabilidade por sua emissão é do Bureau Veritas Certification.

Nestes casos, compete ao profissional do BVC que estiver acompanhando os ensaios preparar o relatório, incluindo as informações necessárias, conforme aplicável, com base nas condições definidas no item 5.7.

Para o registro, deve ser utilizado o FORM 071 – Relatório de Acompanhamento de Ensaios.

Quando da identificação de não conformidades nos ensaios, a responsabilidade pela abertura do Relatório de Não Conformidade de Produto – RNCP e posterior envio ao cliente é do Analista Técnico.

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 17 de 19</p>
---	--	--

5.8. Auditorias testemunhadas

Auditoria de testemunha é uma atividade realizada pelo Acreditador em que ele observa, sem interferir e influenciar, uma auditoria/verificação realizada por uma equipe do BUREAU VERITAS. Dependendo dos objetivos da testemunha, a observação pode ser completa ou apenas de partes relevantes da auditoria/verificação. A testemunha de auditoria é feita nas instalações do cliente do BVC ou observando uma auditoria remota por meios eletrônicos.

A equipe avaliadora é designada pela Cgcre para realizar a testemunha de auditoria.

A equipe auditora é designada pelo BVC para realizar a auditoria.

A equipe avaliadora da Cgcre deve estar presente durante toda a testemunha de auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final.

O BUREAU VERITAS disponibilizará tempo e local adequados para a realização de uma reunião de encerramento entre a equipe avaliadora e a equipe auditora/verificadora para apresentação dos resultados da testemunha de auditoria. Esta reunião deve ser posterior à reunião de encerramento entre a equipe do BVC e os representantes da organização.

5.8.1 Planejamento da auditoria testemunhada

Para o agendamento do escopo e subescopos a serem testemunhados, o BVC fornecerá à Dicor as suas programações de auditorias no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias antes da realização do evento, para providências quanto à designação da equipe e ao estudo da documentação.

O BUREAU VERITAS destacará em sua relação de eventos fornecida à Dicor, avaliações que realiza também em terceiros, para que esses sejam também testemunhados.

A Dicor comunica o BVC os nomes dos componentes da equipe.

O BVC poderá apresentar uma solicitação de recusa à indicação de componentes na equipe avaliadora. Esta solicitação será encaminhada à Dicor no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a formalização da avaliação com justificativa baseada nas seguintes motivações:


- a) ameaça à imparcialidade e à confidencialidade; e/ou
- b) conflito de interesses; e/ou
- c) comportamento inadequado do avaliador/especialista em avaliação anterior.

Nota: Em se tratando de comportamento inadequado, o BVC registrará formalmente uma reclamação junto à Cgcre no ato do evento ocorrido.

A Dicor analisará a solicitação de recusa com base na justificativa apresentada e responderá ao organismo em até 5 (cinco) dias úteis.

O líder da equipe avaliadora poderá requerer documentação adicional do sistema de gestão do BVC ou da organização a ser auditada, desde que justificado e acordado com o organismo.

O líder da equipe avaliadora deve planejar a atuação da sua equipe de modo que toda a equipe auditora seja testemunhada, se possível.

	PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS	Ref: IA 04P BR Revisão: 05/02/2020 Página: 18 de 19
---	--	---

O BVC informará com antecedência à Dicor todos os requisitos de segurança aplicáveis à testemunha e disponibilizar à equipe da Cgcre todos os EPI requeridos.

Os avaliadores da Dicor deverão estar em conformidade com as normas de segurança da organização a ser testemunhada, das quais devem ter conhecimento prévio. Os avaliadores poderão tomar medidas imediatas a qualquer momento para evitar acidentes, incluindo abandonar a área de auditoria ou a organização, se necessário.

O BVC irá explicar o procedimento de testemunha e obter o acordo do cliente. O BVC não fará nenhuma alteração de sua equipe, plano ou duração de auditoria devido à testemunha. Caso mudanças sejam excepcionalmente necessárias, as mudanças serão justificadas à Dicor.

5.8.2. Realização da auditoria testemunha

A equipe avaliadora deve coletar informações através de: observação/entrevista com equipe auditora/verificadora, verificação de equipamentos, observações de atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à organização certificada/inventariante ou em processo de certificação.

Durante a testemunha de auditoria, a equipe avaliadora deve verificar a conformidade com os critérios de acreditação adotados pela Dicor e se os procedimentos inerentes aos processos de auditoria/verificação do organismo, bem como os regulamentos e normas aplicáveis, estão sendo devidamente seguidos.

Se em algum momento durante a testemunha de auditoria, a equipe avaliadora observar uma condição potencial que considere ser um risco iminente de alta gravidade (por exemplo: relacionado à saúde, segurança ou meio ambiente), o líder da equipe avaliadora poderá solicitar uma reunião privada imediata com o líder da equipe auditora/verificadora do BVC para informá-lo da ameaça potencial, com a expectativa de que este líder aborde a situação com a organização cliente.


Caso a equipe avaliadora continue com dúvidas sobre o elemento ou área auditada ou ao atendimento a algum requisito, poderá solicitar esclarecimentos à equipe auditora/verificadora.

Quando a equipe avaliadora constatar alguma não conformidade deve, ao fim do dia, analisá-la criticamente com a equipe auditora/verificadora para procurar obter consenso e reconhecimento de que as constatações da auditoria/verificação foram compreendidas.

O líder da equipe deve registrar a não conformidade no FOR-Cgcre-301 ou FORM D (para testemunhas em OCE) em duas vias. Ao final da testemunha de auditoria, uma via deve ser entregue ao líder da equipe auditora e a outra deve ser anexada ao processo no sistema Orquestra. Caso não haja tempo hábil ou condições de entregar o RNC ao final da auditoria, o líder deve anexá-lo ao processo no sistema Orquestra o mais rápido possível.

A(s) não conformidade(s) deve(m) ser tratada(s) de acordo com a NIT-Dicor-076.

A equipe avaliadora não deve intervir na condução da auditoria/verificação da equipe do BVC, nem fazer considerações sobre ela na presença do pessoal da organização, salvo se identificar condição potencial que considere ser um risco iminente de alta gravidade.

	<p align="center">PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE PRODUTOS</p>	<p>Ref: IA 04P BR</p> <p>Revisão: 05/02/2020</p> <p>Página: 19 de 19</p>
---	--	--

O líder da equipe avaliadora deve solicitar à equipe auditora/verificadora do BVC uma cópia do relatório final detalhado das suas constatações quanto à conformidade com os requisitos e seus anexos, para anexar ao processo junto com o RAT.

Além destes documentos, a equipe avaliadora poderá solicitar à equipe do BVC outros registros pertinentes à auditoria/verificação, caso necessário.

O líder da equipe avaliadora deve solicitar a entrega do Relato do Especialista para compor a documentação do processo. Este formulário tem o objetivo de esclarecer pontos referentes à competência técnica da equipe auditora/verificadora. O especialista da Cgcre deve preencher o FORCgcre-373 com as constatações resultantes da observação da atuação da equipe do BVC na verificação dos requisitos técnicos durante a testemunha de auditoria de certificação/verificação.

Ao final do relato, o especialista da Cgcre, com base nas constatações feitas, deve emitir sua conclusão final quanto ao desempenho da equipe do BVC. Quando problemas relacionados à competência da equipe do BVC forem observados, os resultados podem ser compartilhados com o organismo responsável pela capacitação do referido auditor, se for julgado pertinente pela Cgcre, pelo BVC ou outra autoridade competente.

Após o recebimento do relatório do BVC e seus anexos, o líder da equipe avaliadora deve finalizar a elaboração do RAT correspondente (FOR-Cgcre-320 e/ou FOR-Cgcre-321, FOR-Cgcre-343, FOR-Cgcre-398 ou FORM M) e anexá-lo ao processo no Sistema Orquestra, juntamente com os demais registros da testemunha de auditoria: relatório de auditoria e seus anexos, FOR-Cgcre-301, FOR-Cgcre-373, FORM N etc.

Após o recebimento do relatório de auditoria e seus anexos, o Avaliador Líder tem o prazo máximo de 15 dias para a elaboração do RAT.