

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

ISO 9001:2015

INFORMAÇÕES GERAIS

Empresa: Metalúrgica São Paulo Ltda.

Endereço: Av. Industrial, 1500 - São Bernardo do Campo/SP

Auditoria N°: AI-2025-003

Data da Auditoria: 27 a 29 de maio de 2025

Auditor Líder: João Silva (Certificado IRCA)

Equipe Auditora: Maria Santos, Carlos Oliveira

1. ESCOPO DA AUDITORIA

1.1 Objetivo

Verificar a conformidade, implementação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Metalúrgica São Paulo Ltda. em relação aos requisitos da norma ISO 9001:2015 e aos procedimentos internos estabelecidos.

1.2 Abrangência

- **Processos Auditados:**
- Contexto da organização (4.1 a 4.4)
- Liderança (5.1 a 5.3)
- Planejamento (6.1 a 6.3)
- Apoio (7.1 a 7.5)
- Operação (8.1 a 8.7)
- Avaliação de desempenho (9.1 a 9.3)
- Melhoria (10.1 a 10.3)
- **Áreas Físicas:** Produção, Almoxarifado, Controle de Qualidade, Administração, Expedição
- **Período Avaliado:** Janeiro a maio de 2025

2. CRITÉRIOS DE AUDITORIA

- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos
- Manual da Qualidade (MQ-001 Rev. 08)
- Procedimentos Operacionais Padrão (POPs)
- Instruções de Trabalho (ITs)
- Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade 2025

3. MÉTODOS DE AUDITORIA

3.1 Técnicas Utilizadas

- Entrevistas com colaboradores e gestores
- Análise documental e de registros
- Observação direta dos processos
- Amostragem de produtos e documentos
- Verificação de indicadores de desempenho

3.2 Critérios de Amostragem

- 15% dos registros de controle de qualidade
- 20% das ordens de produção do período
- 100% dos registros de não conformidades
- 25% dos certificados de calibração

4. OBSERVAÇÕES E EVIDÊNCIAS

4.1 Pontos Fortes Identificados

4.1.1 Liderança e Comprometimento

- Alta direção demonstra comprometimento claro com o SGQ
- Comunicação eficaz da política da qualidade
- Recursos adequados alocados para manutenção do sistema

4.1.2 Gestão de Processos

- Mapeamento detalhado dos processos produtivos
- Controles operacionais bem definidos
- Monitoramento eficaz dos indicadores de qualidade

4.1.3 Competência e Conscientização

- Programa de treinamento estruturado e atualizado
- Registros de competência adequadamente mantidos
- Colaboradores demonstram boa conscientização sobre qualidade

4.2 Oportunidades de Melhoria

4.2.1 Gestão de Riscos

- Análise de riscos e oportunidades pode ser mais abrangente
- Necessidade de maior integração com o planejamento estratégico

4.2.2 Comunicação Interna

- Canais de comunicação podem ser otimizados
- Feedback dos colaboradores pode ser mais sistematizado

5. NÃO CONFORMIDADES

5.1 Não Conformidade Maior - NC-001

Requisito: 8.2.3 - Análise crítica dos requisitos para produtos e serviços

Descrição: Durante a análise de 20 contratos de fornecimento, identificou-se que 4 contratos (20%) não possuem evidência de análise crítica formal antes da aceitação, conforme exigido pelo procedimento POP-VEN-002.

Evidência: Contratos C-2025-045, C-2025-052, C-2025-067 e C-2025-073

Causa Raiz: Ausência de controle sistemático no processo de análise de contratos

Prazo para Correção: 30 dias

5.2 Não Conformidade Menor - NC-002

Requisito: 7.1.5 - Recursos de monitoramento e medição

Descrição: Paquímetro digital nº PQ-015 encontra-se com certificado de calibração vencido há 15 dias (vencimento em 12/05/2025).

Evidência: Certificado de calibração nº CC-2024-089

Prazo para Correção: 15 dias

5.3 Não Conformidade Menor - NC-003

Requisito: 9.1.2 - Satisfação do cliente

Descrição: Não foram encontradas evidências de análise dos dados de satisfação do cliente referentes ao 1º trimestre de 2025, conforme estabelecido no procedimento POP-SAC-001.

Evidência: Ausência de relatório de análise de satisfação

Prazo para Correção: 20 dias

6. RECOMENDAÇÕES

6.1 Recomendação R-001

Assunto: Implementação de sistema digital para gestão de contratos

Descrição: Sugere-se a implementação de workflow digital para automatizar a análise crítica de contratos, reduzindo riscos de falhas humanas.

Benefício: Maior confiabilidade e rastreabilidade do processo

6.2 Recomendação R-002

Assunto: Programa de calibração preventiva

Descrição: Implementar alertas automáticos 30 dias antes do vencimento de calibrações para evitar uso de instrumentos vencidos.

Benefício: Prevenção de não conformidades e maior confiabilidade das medições

6.3 Recomendação R-003

Assunto: Dashboard de indicadores de qualidade

Descrição: Desenvolver painel visual com indicadores em tempo real para facilitar o monitoramento e tomada de decisões.

Benefício: Maior agilidade na identificação de desvios e oportunidades

7. ANÁLISE GLOBAL DO SGQ

7.1 Maturidade do Sistema

O SGQ da Metalúrgica São Paulo Ltda. apresenta nível de maturidade **SATISFATÓRIO**, com implementação consistente da maioria dos requisitos ISO 9001:2015. O sistema demonstra estabilidade e capacidade de gerar resultados consistentes.

7.2 Eficácia dos Controles

Os controles implementados são, em sua maioria, eficazes para:

- Assegurar conformidade dos produtos
- Manter satisfação dos clientes em níveis adequados (92% em 2024)
- Controlar processos críticos de produção

7.3 Tendências de Melhoria

- Redução de 15% nas reclamações de clientes vs. 2024
- Melhoria de 8% no índice de qualidade dos produtos
- Aumento de 12% na eficiência dos processos produtivos

8. CONCLUSÃO

8.1 Conformidade Geral

O Sistema de Gestão da Qualidade da Metalúrgica São Paulo Ltda. está **CONFORME** com os requisitos da norma ISO 9001:2015, apresentando implementação consistente e eficaz da maioria dos processos.

8.2 Manutenção da Certificação

RECOMENDA-SE A MANUTENÇÃO da certificação ISO 9001:2015, condicionada à implementação das ações corretivas para as não conformidades identificadas dentro dos prazos estabelecidos.

8.3 Próximas Etapas

1. Implementação do plano de ações corretivas
2. Verificação da eficácia das ações em auditoria de follow-up
3. Análise crítica pela direção das recomendações apresentadas
4. Programação da próxima auditoria interna para setembro/2025

9. DISTRIBUIÇÃO

- Diretor Geral: Carlos Mendes
- Gerente da Qualidade: Ana Paula Costa
- Coordenadores de Área
- Representante da Direção
- Arquivo da Qualidade

Elaborado por:

João Silva - Auditor Líder

Registro IRCA: AL-2019-1547

Data de Emissão: 29 de maio de 2025

Versão: 1.0

Este relatório foi elaborado em conformidade com a norma ISO 19011:2018 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.