

SMA-PR-003 - Auditoria Interna

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 1 de 10

1. OBJETIVOS

Este procedimento objetiva analisar a capacidade do Sistema de Gestão Ambiental, avaliando a eficácia do SGA em atingir as diretrizes e requisitos estabelecidos e identificando as oportunidades de melhoria.

2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se a todos os servidores do DAER/RS, contratados e parceiros.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Auditoria: processo sistemático, independente e documentado para obter evidências e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios e requisitos são atendidos.

Conclusão de auditoria: resultado de uma auditoria após levar em consideração os objetivos da auditoria e todas as constatações.

Constatações de auditoria: resultado da avaliação de uma evidência de auditoria, comparada com os critérios do processo auditado. NOTA: as constatações são conformidades ou não conformidades relativas aos critérios e requisitos. Conformidades podem levar a boas práticas ou oportunidades de melhoria. Não conformidades podem ser reais ou potenciais (riscos).

Critério de auditoria: conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usados como uma referência, com a qual a evidência de auditoria é comparada.

Escopo da auditoria: abrangência e limites de uma auditoria.

Evidência de auditoria: registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos critérios de auditoria e verificáveis.

Não Conformidade: não atendimento de um requisito.

Objetivo da auditoria: o que se espera alcançar com a auditoria.

Oportunidade de Melhorias: situação verificada que se alterada pode melhorar o desempenho do SGA.

Planejamento de Auditoria: conjunto de uma ou mais auditorias, planejado para um determinado período e direcionado a um propósito específico.

Plano de Auditoria Interna: descrição das atividades e arranjos para uma auditoria

Relatório de Auditoria: documento a ser preenchido ao final das auditorias relatando as conformidades e não conformidades do sistema de gestão avaliado e possíveis oportunidades de melhorias e observações.

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 2 de 10

4. REFERÊNCIAS

Manual do Sistema de Gestão Ambiental do DAER/RS.

ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

ABNT NBR ISO 14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos.

ABNT NBR ISO 19011:2018 - Diretrizes para Auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade e/ou Ambiental.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Superintendência de Meio Ambiente - SMA

- Pleitear a disponibilização de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros para o cumprimento deste procedimento;
- Providenciar os recursos necessários para a execução das auditorias ou delegá-las, incluindo solicitação de passagem, hospedagem, liberação de entrada nos projetos, entre outros;
- Selecionar servidores e solicitar à SRH - Superintendência de Recursos Humanos capacitação em Auditoria Interna, de acordo com ABNT NBR ISO 14001 (versão mais recente);
- Elaborar o Planejamento de Auditoria e divulgar aos envolvidos;
- Informar com antecedência suficiente as áreas e gestores que serão auditadas;
- Elaborar o Plano de Auditoria Interna e divulgar aos envolvidos;
- Conduzir as auditorias internas ou, quando necessário, contratar empresa especializada para realizar a auditoria interna em conformidade com este procedimento;
- Investigar e definir a causa raiz de não conformidades;
- Acompanhar a implantação das ações corretivas;
- Promover a conscientização sobre a boa prática da melhoria contínua.

5.2. Superintendência de Recursos Humanos – SRH

- Providenciar, quando solicitado, a capacitação de Auditor Interno em ABNT NBR ISO 14001 (versão mais recente) para os servidores selecionados;
- Monitorar os recursos humanos treinados para realização das auditorias necessárias de acordo com o Planejamento de Auditorias e promover treinamentos e reciclagens quando necessário;

5.3. Supervisora Ambiental

- Receber o Planejamento de Auditorias e o Plano de Auditoria Interna e divulgar aos gestores envolvidos nos processos que serão auditados;
- Receber os auditores e demonstrar as evidências, quando solicitado;

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 3 de 10

- Implantar as ações propostas para correção das não conformidades dentro do prazo acordado;
- Manter os registros originais arquivados em pastas organizadas divididas por assuntos e data até o final do contrato com o DAER/RS, em local seguro;
- Manter registros digitalizados para *backup*;
- Quando solicitado pela SMA abrir uma Comunicação de Não Conformidade – CNC ou Recomendação de Ação Corretiva – RAC, conforme o Grau de Significância da não conformidade para contratados auditados;
- Promover a conscientização sobre a boa prática da melhoria contínua.

5.4. Contratados

- Receber o Planejamento de Auditorias e o Plano de Auditoria Interna e divulgar aos gestores envolvidos nos processos que serão auditados;
- Receber os auditores e demonstrar evidências, quando solicitado;
- Implantar as ações propostas para correção das não conformidades dentro do prazo acordado;
- Manter os registros originais arquivados em pastas organizadas divididas por assuntos e data até o final do contrato com o DAER/RS, em local seguro;
- Manter registros digitalizados para *backup*;
- Promover a conscientização sobre a boa prática da melhoria contínua.

5.5. Auditores

- Preparar o Plano de Auditoria Interna;
- Realizar as auditorias programadas, conforme diretrizes deste procedimento;
- Emitir Relatório de Auditoria;
- Quando aplicável, atualizar o Controle de Não Conformidades.

5.6. Colaboradores, Parceiros e Servidores

- Participar dos treinamentos para os quais foram convocados, inclusive reciclagem;
- Sugerir ações para correção das não conformidades;
- Promover a implantação dos planos de ação;
- Responder aos questionamentos dos auditores com informações e dados verdadeiros;
- Promover a conscientização sobre a boa prática da melhoria contínua.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. Planejamento de Auditorias

As auditorias internas do sistema de gestão ambiental são definidas no Planejamento de Auditoria,

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 4 de 10

conforme documento específico (**SMA-FM-008 - Planejamento de Auditoria Interna**).

O Planejamento de Auditoria é definido pela SMA, em conjunto com a Direção do DAER/RS, analisando os requisitos do Sistema de Gestão Ambiental, definindo quais serão auditados e suas respectivas periodicidades. Este planejamento deve ser atualizado periodicamente, de forma a atender as necessidades detectadas, inclusive com inclusão de auditorias internas extraordinárias, se necessário.

Caso haja alguma razão que ponha em dúvida a eficácia do sistema ou por demanda específica, pode-se efetuar auditorias extraordinárias.

As auditorias serão realizadas por servidores da SMA do DAER/RS ou por empresas contratadas para este fim.

A auditoria será aplicável para todas as atividades que estejam contempladas no escopo do Sistema de Gestão Ambiental, que podem ser atividades realizadas dentro de sua sede, laboratório, superintendências regionais e obras sob responsabilidade do DAER/RS.

6.2. Equipe de Auditores

Após a definição do Planejamento de Auditorias, a SMA seleciona os auditores internos e/ou auditores independentes, considerando as competências necessárias conforme descrito no item 6.2.1.

Considera-se os seguintes critérios para a composição da equipe de auditoria:

- Objetivos e duração estimada de cada auditoria interna;
- Competência global necessária da equipe de auditoria para alcançar os objetivos da auditoria interna;
- Requisitos estatutários, regulamentares, normativos, contratuais, se aplicáveis;
- Independência da equipe da auditoria em relação às atividades a serem auditadas a fim de evitar conflito de interesse;
- Habilidade dos membros da equipe da auditoria de interagir eficazmente com o auditado e trabalhar em conjunto.

As auditorias internas poderão ser realizadas por auditores independentes contratados, desde que estas pessoas possuam qualificação e experiência comprovadas para executarem as auditorias.

6.2.1. Qualificação de Auditores

Para que as auditorias de gestão sejam realizadas efetiva e uniformemente, requer-se a qualificação do auditor de acordo com alguns requisitos estabelecidos, principalmente na orientação sobre a competência necessária.

- Formação técnica em áreas afins ao objeto a ser auditado;
- Treinamento de formação em auditor interno de sistemas de gestão.

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 5 de 10

6.3. Plano de Auditoria Interna

A equipe auditora irá comunicar, com pelo menos 30 dias corridos de antecedência, aos gestores responsáveis pelos processos a serem auditados sobre a realização da auditoria. Sempre que possível, a notificação deve ser acompanhada do formulário **SMA-FM-009 - Plano de Auditoria Interna**. Neste comunicado serão detalhadas as informações da auditoria:

- Dia, horário e duração da auditoria;
- Áreas/Processos a serem auditadas;
- Nomes dos auditores;
- A identificação do(s) responsável(is) pelas atividades auditadas;
- Requisitos a serem auditados;
- Recursos necessários para realização da auditoria, por exemplo, veículo disponível para deslocamento, salas de reunião equipadas com áudio e vídeo, pessoas necessárias para entrevistas, etc.

As fontes utilizadas para definir os assuntos a serem auditados são:

- Requisitos normativos pertinentes (exemplo: ABNT NBR ISO 14001:2015, entre outros);
- Relatórios de Auditorias Internas anteriores;
- Relatórios de Não Conformidade;
- Planos de Ações em andamento /concluído, e;
- Ações / Decisões de Atas de Reunião de Análise Crítica.

6.4. Condução da Auditoria

6.4.1. Etapas da Auditoria

Convém que no início da auditoria seja esclarecido aos auditados, os propósitos do processo de auditoria, tais como:

- Confirmação dos objetivos da auditoria em questão;
- Confirmação da programação da auditoria e outros arranjos pertinentes com o auditado (como horário e duração);
- Métodos e procedimentos a serem usados para realizar a auditoria interna, incluindo um alerta ao auditado que a evidência de uma conformidade e / ou não conformidade será somente uma amostra das informações disponíveis;
- Confirmação que o auditado, assim como o responsável pelo processo serão mantidos informados do progresso da “auditoria”;
- Apresentação e objetivos dos formulários a serem utilizados durante e após “auditoria”;
- Método de relatar as conformidades e / ou não conformidades e possíveis oportunidades de

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 6 de 10

melhoria.

A etapa inicial consiste de reunião de abertura, na qual os auditores se apresentam e fazem a exposição dos objetivos da auditoria e como pretendem conduzi-la. Os passos seguintes da auditoria são:

- i. **Visita às áreas de atividades operacionais:** Todas as áreas que apresentam interface com os processos escolhidos para serem auditados devem receber visitas dos auditores. Os auditores vão ao local para conhecer todo o processo “in loco”;
- ii. **Entrevistas com os responsáveis:** Os gestores, colaboradores e servidores que fazem parte dos processos auditados e que devem colocar os procedimentos em práticas devem ser entrevistados, para verificar se conhecem os procedimentos, se os seguem, como os arquivam, bem como suas evidências e etc;
- iii. **Verificação de documentos legais e controles internos:** Os auditores devem avaliar as evidências para assegurar que os procedimentos estão sendo cumpridos e se há alguma não conformidade no processo;
- iv. **Registro das evidências de conformidades, de não conformidades e observações:** Após conhecer as áreas, entrevistar as pessoas e revisar os documentos e registros, os auditores então registram no relatório de auditoria suas considerações, evidências avaliadas, pessoas entrevistadas, oportunidades de melhorias e não conformidades;
- v. **Reunião dos auditores:** Antes da reunião de encerramento com os auditados, os auditores se reúnem para discutir entre si os pontos observados e concluir o relatório de auditoria;
- vi. **Reunião de encerramento, com a apresentação e discussão das conformidades e não conformidades com os auditados:** Na reunião de encerramento são apresentadas, pelos auditores aos auditados, as conformidades observadas, oportunidades de melhorias identificadas e as não conformidades encontradas na auditoria, com as recomendações pertinentes;
- vii. **Atualização do controle geral de não conformidades:** Este item pode ser realizado pela equipe que coordena o SGA ou pelos auditores contratados para conduzirem a auditoria. Após confirmadas as não conformidades, o Controle Geral de Não Conformidades deve ser atualizado e as não conformidades e oportunidades de melhoria devem ser incluídas no controle, onde serão detalhadas ações, prazos e responsáveis para sua conclusão.

6.4.2. Técnicas de Investigação e Inquirição

A técnica utilizada e a postura adotada pelo auditor impactam no sucesso da auditoria em obter esclarecimentos e informações suficientes e completas. Para isso, é recomendado que o auditor adote uma determinada conduta, como por exemplo: ser paciente, ater-se ao plano de auditoria interna, usar o check-list, não ser agressivo, não dar opiniões impensadas e não ser condescendente.

Recomenda-se que, quando necessário, os auditores questionem não somente o gestor mas os demais trabalhadores do setor. Para sucesso deste processo é essencial que o auditor esteja preparado para contestar uma informação ou resposta, solicitando sua confirmação através registro ou documento que evidencie esta informação verbal.

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 7 de 10

6.4.3. Constações da Auditoria

Durante o processo de auditoria, as evidências, ou seja, as informações que foram coletadas e verificadas através dos requisitos definidos na documentação do Sistema de Gestão geram as constatações da auditoria interna.

As constatações da auditoria interna devem ser anotadas no formulário **SMA-FM-007 - Relatório de Auditoria**, considerando:

- Descrição da evidência que foi vista pelo auditor;
- Requisito interno;
- As Não Conformidades reais ou potenciais;
- Boas práticas e/ou oportunidades de melhoria.

6.4.4. Relatório da Auditoria

No documento **SMA-FM-007 - Relatório de Auditoria** são apresentadas as evidências de conformidades e de não conformidades com os critérios da auditoria. Neste relatório também devem estar disponíveis as seguintes informações:

- Identificação do auditado;
- Objetivos e escopo;
- Critérios utilizados;
- Data de condução e período da auditoria;
- Identificação dos membros da equipe de auditores;
- Identificação dos membros da unidade auditada que participaram da auditoria;
- Considerações da auditoria;
- Não conformidades encontradas;
- Oportunidades de melhoria identificadas;
- Assinatura e data do relatório.

6.4.5. Reunião de Encerramento

Logo após a finalização da Auditoria Interna, o auditor deve reunir-se com os representantes do processo auditado e apresentar as constatações e a conclusão da auditoria interna de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos representantes do processo auditado.

As não conformidades devem ser analisadas criticamente com o auditado. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações e as conclusões entre o auditor e os representantes do processo auditado devem ser discutidas. Opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas.

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 8 de 10

6.5. Ações Pós Auditoria e Acompanhamento

Após finalizada a auditoria interna, todas as não conformidades devem ser descritas no Controle Geral de Não Conformidades (**SMA-FM-015 – Auditoria: Controle Geral de Não Conformidades**).

Os responsáveis pelo processo auditado devem rever e corrigir as Não Conformidades descritas no Relatório de Auditoria, cabendo à SMA ou contrato de empresa especializada designada acompanhar a implementação das ações propostas.

Entre os períodos de auditoria, a qualquer momento, todos os envolvidos nas atividades do DAER/RS podem detectar e comunicar à SMA eventuais não conformidades verificadas, as quais deverão ser registradas no formulário SM-FM-015 – Auditoria: Controle Geral de Não Conformidades pela SMA.

As não conformidades podem ser detectadas nas seguintes condições:

- De Processo: no desenvolvimento cotidiano dos processos de trabalho;
- De reclamações/ insatisfação de usuários e/ou demais partes interessadas: se detectadas pelos usuários das rodovias, servidores, colaboradores e trabalhadores da obra e/ou demais partes interessadas (exemplos: Órgãos reguladores/fiscalizadores; Morador próximo à obras e rodovias);
- De auditorias de gestão: se identificadas durante o processo de realização das auditorias (interna/externa).

Devem ser incluídas as seguintes informações no formulário Auditoria: Controle Geral de Não Conformidades:

Número da Não Conformidade: Sua identificação deve ser por meio de um número sequencial, seguido do ano, e deve ser controlado pela SMA, exemplo: 03/18, 04/18, 21/18 etc.

Data de Abertura: data em que foi verificada a não conformidade, pode ser a data da auditoria ou data em que se tomou conhecimento daquela não conformidade.

Origem da Não Conformidade: descrição da origem da não conformidade, ação incorreta verificada durante o processo de trabalho, reclamação de moradores e das auditorias internas.

Requisito: requisito, norma, procedimento não atendido para gerar a não conformidade.

Tipo: Informar se é uma Não Conformidade ou Oportunidade de Melhoria.

Situação Encontrada: Descrever a situação verificada em documentos ou em campo que originou a não conformidade.

Causa Raiz: Utilizando a técnica dos “5 Porquês”, realizar uma rápida análise e informar qual a causa raiz que originou não conformidade.

Ações Corretivas / Preventivas: Informar quais são as ações que devem ser tomadas para correção

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 9 de 10

da situação e prevenção da recorrência.

Área / Empresa responsável pela NC: Informar a empresa ou área responsável pela tratativa da não conformidade.

Responsável pela NC: Nomear o responsável pelas ações para correção da NC.

Prazo: Data acordada entre SMA e responsável pela NC onde a tratativa para correção da NC será concluída.

Status: Após *follow ups* periódicos realizados pela SMA com os responsáveis pelas NC informar o *status* das tratativas.

7. REGISTROS

Registro	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Acesso	Retenção	Disposição
Planejamento de Auditorias	Eletrônico: Pasta no servidor	Eletrônico: <i>Backup</i> em nuvem.	Separado por ordem cronológica.	SMA Auditor contratado	5 anos	Em pasta de arquivos obsoletos na nuvem DAER/RS
Plano de Auditoria Interna	Eletrônico: Pasta no servidor	Eletrônico: <i>Backup</i> em nuvem.	Separado por ordem cronológica.	SMA Auditor contratado	5 anos	Em pasta de arquivos obsoletos na nuvem DAER/RS
Relatório de Auditoria Interna	Eletrônico: Pasta no servidor	Eletrônico: <i>Backup</i> em nuvem.	Separado por ordem cronológica.	SMA Auditor contratado	5 anos	Em pasta de arquivos obsoletos na nuvem DAER/RS.
Auditoria: Controle Geral de Não Conformidades	Eletrônico: Pasta no servidor	Eletrônico: <i>Backup</i> em nuvem.	Separado por ordem cronológica.	SMA	5 anos	Em pasta de arquivos obsoletos na nuvem DAER/RS

8. ANEXOS

SMA-FM-007 - Relatório de Auditoria

SMA-FM-008 - Planejamento de Auditoria Interna

SMA-FM-009 - Plano de Auditoria Interna

SMA-FM-015 – Auditoria: Controle Geral de Não Conformidades

	Secretaria de Logística e Transportes Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem Sistema de Gestão Ambiental Auditoria Interna	Identificação SMA-PR-003
		Data 27/05/2019
		Revisão 00
		Página 10 de 10

9. REVISÕES

Revisão	Data	Descrição
00	27/05/2019	Emissão do procedimento.

10. RELATORES

Elaborador	Arcadis Logos	Data da elaboração	27/05/2019
Verificador	SMA	Data da verificação	27/05/2019
Aprovador	SMA	Data da aprovação	27/05/2019