

RELATÓRIO DE AUDITORIA DE MANUTENÇÃO 2ª PERIÓDICA - PA2

# RECORD CERTIFICACAO NAVAL LTDA

## Certificação de Sistema de Gestão

### ISO 9001:2015

Data de início e término da auditoria:	06/05/2019 - 07/05/2019
Nº Projeto:	PRJC-304997-2011-MS-C-BRA
Auditor Líder	José Carlos Arantes
Equipe Auditora:	José Carlos Arantes



## Tabela de Conteúdos

---

<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>Informação geral</b>	<b>4</b>
<b>Resultados da Área Foco</b>	<b>5</b>
<b>Outros Resultados</b>	<b>6</b>
<b>Constatações da auditoria e situação de conformidade</b>	<b>7</b>
<b>Conclusão</b>	<b>8</b>
<b>Próxima Auditoria</b>	<b>9</b>
<b>Anexo A - Declarações do Auditor</b>	<b>10</b>
<b>Anexo B - Tratamento das constatações</b>	<b>11</b>

**Outros Anexos:**

- Agenda
- List of Findings

## Introdução

---

Este relatório resume os resultados e conclusões da auditoria. A auditoria é realizada como parte formal do processo de certificação para obter ou manter a certificação do sistema de gestão. O principal objetivo de uma auditoria de sistema de gestão é determinar a conformidade com a norma. Adicionalmente avaliar a efetividade do sistema de gestão em assegurar que vossa organização é capaz de atingir os objetivos especificados e atender aos requisitos estatutários, legais, regulatórios e contratuais aplicáveis.

### **DNV GL**

A DNV GL é uma companhia global com foco na garantia da qualidade e no gerenciamento de riscos. Guiados pelo nosso propósito de salvaguardar a vida, a propriedade e o meio ambiente, possibilitamos às organizações avançarem em segurança e sustentabilidade do seus negócios. Nossa origem data de 1864 e atualmente operamos em mais de 100 países, onde estamos dedicados a ajudar nossos clientes a tornar o mundo mais seguro, mais prudente e mais ambientalmente correto (Safer, Smarter and Greener).

Como líder mundial em certificação a DNV GL ajuda as empresas a assegurar o desempenho de suas organizações, produtos, pessoas, instalações e cadeia de fornecimento através dos serviços de certificação, verificação, avaliação e treinamento. Em parceria com nossos clientes nós construímos um desempenho sustentável dos negócios e criamos confiança com as partes interessadas.

## Informação geral

---

### Escopo da certificação

98108-2011-AQ-BRA-INMETRO (Issued/Current) - ISO 9001:2015:

Provision of surveys and issuance of certificates, licenses, reports and other documents for vessels, in accordance with the maritime authority rules. Prestação de serviços de vistorias e emissão de certificados, licenças, laudos e outros documentos para embarcações, de acordo com as normas da autoridade marítima.

### Entidade legal acreditada

ISO 9001:2015:

DNV GL Business Assurance Avaliações e Certificações Brasil Ltda.

Avenida Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – 3º And. – Bl. D – Vila Cruzeiro – São Paulo

### Termo de Confidencialidade

O conteúdo deste Relatório, incluindo quaisquer notas e listas de verificação realizadas durante a auditoria, será tratado como confidencial e não será aberto para uma terceira parte sem consentimento por escrito do cliente, exceto se requerido pelas autoridades de acreditação apropriadas.

### Aviso Legal

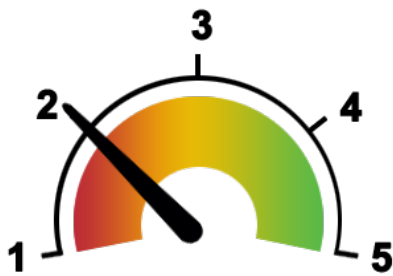
Uma auditoria de sistema de gestão é baseada na verificação de uma amostragem das informações disponíveis. Consequentemente, há um elemento de incerteza refletido nas constatações da auditoria. A ausência de registro de não-conformidades não significa que elas não existam nas áreas auditadas e/ou demais áreas. Antes de conceder ou renovar a certificação este relatório está sujeito a uma revisão interna independente, pela DNV GL, podendo afetar o seu conteúdo e conclusões.

## Resultados da Área Foco

---

### Área Foco 1

Gestão de dados gerados ao longo dos processos



Baix Nível de Controlo Alto

### Indicações Positivas

- Sistemática de coleta de dados ao longo das atividades de inspeção de embarcações
- Rotinas de Controle dos Registros coletados nas inspeções para a elaboração dos Relatórios de Inspeção
- *Rastreabilidade entre as Ordens de Serviço e os Relatórios de Inspeção*

### Principais Áreas para Melhoria

- Sistemática de preparação, execução e conclusão do Processo de Auditoria Interna do SGQ (NC)
- Sistemática de Coleta de Dados gerados nas rotinas de Revisão dos Relatórios de Inspeção, para Análise e Avaliação (OBS)
- *Sistemática de Elaboração da Análise Crítica do SGQ com foco na “tendência dos resultados” apresentados (OBS)*

## Outros Resultados

---

Principais pontos observados durante a auditoria e não incluídos na avaliação da Áreas foco.

### Indicações Positivas

- Sistemática de Análise dos Requisitos de Clientes
- Resultado positivos dos tempos de verificação e controle dos Relatórios de Inspeção
- Envolvimento dos Gestores da Filial e Matriz com o Sistema de Gestão da Qualidade

### Principais Áreas para Melhoria

- Sistemática de abordagem de Riscos / Oportunidades de forma a demonstrar que as Identificações de Partes Interessadas e Questões Ext./Inter. Foram consideradas para posterior ações de prevenção ao longo dos Processos (NC)
- Estabelecimento da Estrutura de Processos da Organização (NC)

## Constatações da auditoria e situação de conformidade

<b>Número de não-conformidades identificadas durante esta auditoria</b>	<b>3</b>
Número total de não-conformidades categoria 1 (Maior):	0
Número total de não-conformidades categoria 2 (Menor):	3
<b>Número de observações identificadas durante esta auditoria</b>	<b>2</b>
<b>Número de oportunidades de melhoria identificadas durante esta auditoria</b>	<b>0</b>
A situação das ações corretivas para as não-conformidades das auditorias anteriores foi revisada.	
<b>Número de não-conformidades das auditorias anteriores ainda não fechadas</b>	<b>0</b>

### Notas

1. Para os detalhes das não-conformidades, observações e oportunidades de melhoria, ver a lista de constatações.
2. Ver definição das Constatações no Anexo B.

## Conclusão

---

- Os principais objetivos de auditoria foram alcançados e o plano de auditoria foi seguido sem grandes mudanças.
- Na reunião de encerramento, as conclusões gerais e as constatações-chaves foram apresentadas, discutidas e acordadas.
- Não há mudanças importantes que afetem o sistema de gestão desde a última auditoria.
- Exceto pelas não-conformidades identificadas e registradas, o sistema de gestão é considerado efetivo e em conformidade com a norma, fato baseado na amostragem realizada na auditoria.
- O certificado permanece válido sob a condição de que as não-conformidades identificadas sejam satisfatoriamente respondidas e enviadas para o auditor líder.
- As ações imediatas e corretivas para as não-conformidades devem ser implementadas pela Organização. Ver as condições no Anexo B - Tratamento das constatações.
- De acordo com as condições do Tratamento das Constatações, a organização deve dar uma resposta satisfatória às não conformidades dentro da data prevista estabelecida pelo Líder da Equipe: 06/Agosto-2019
- Embora não seja uma obrigação, o Auditor Líder recomenda que as observações sejam consideradas e respondidas.
- Com base no resultado positivo da auditoria, não há necessidade de uma auditoria de follow-up.
- A adequação do escopo (e limites) da certificação foi avaliada considerando fatores como a estrutura organizacional, site(s), processos e produtos/serviços. A conclusão é que o escopo da certificação (e os limites) é considerado adequado.
- Não foram identificadas durante a auditoria quaisquer problemas que afetem o Programa de Auditoria Periódica, para o ciclo de certificação atual.
- Considerando os status dos fatores relevantes, como: número de pessoal, locais geográficos, processos e produtos, e nível de complexidade da organização, a conclusão é que não há necessidade de alterar o tempo de auditoria.
- Com base na avaliação no desempenho dos processos em comum e do sistema de gestão utilizado em cada um dos sites, incluindo a autoridade do escritório central e a capacidade de exercer controle quando necessário em qualquer site, a conclusão é que a organização é elegível para uma abordagem de multi-site.
- O Coordenador do SGQ, Sr. Marco Antonio, informou que a Organização não possui pendências junto aos Órgãos Fiscalizadores, até o momento desta Auditoria.



de Manutenção 2ª Periódica – PA2

- Processo “Apelação” às constatações registradas nesta Auditoria, poderá ser enviado ao DNV-GL ([certification.brazil@dnvgl.com](mailto:certification.brazil@dnvgl.com))
- Recomendação à Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, com base na Norma ISO 9001:2015, dará continuidade após o aceite às ações propostas, assim como, aprovação final baseada em Revisão Técnica realizada por pessoal independente da Equipe Auditora

## Próxima Auditoria

---

**Data proposta:** 19/02/2020

**Áreas Foco (sugeridas):**

Gestão de dados gerados ao longo dos processos

## Anexo A - Declarações do Auditor

Elementos da norma verificados	Evidência objetiva e resultado
Eficácia dos processos de Revisão pela Gestão	Avaliado a Ata de Reunião de Análise Crítica do SGQ, realizada em 27' Abril-2019, que abordou os elementos de entrada, com apresentação de seus resultados e decisões, demonstrando a eficácia do Processo de Análise do SGQ. Entretanto foi registrado uma observação com relação à sistemática de apresentação das decisões.
Eficácia dos processos de auditoria interna	Avaliado o Programa de Auditoria Interna de 2019 e os Relatórios sob nºs 021-Site Manaus no período de 09 a 12'Abr-19 e 022-Site Matriz nos dias 22 e 23'Abr-19, que não demonstrou ser eficaz, visto que a abordagem foi realizada somente ao Processo Operacional, não apresentando informações de avaliação aos demais Processos e Elementos da Norma. => NC foi formalizada com relação ao acima identificado.
Eficácia do processo de definição de objetivos, planejar ações e avaliar o progresso e os resultados	Verificado que os Objetivos no Sistema da Qualidade foram estabelecido e ações planejadas estão sendo conduzidas pela Direção da Organização, entretanto, foi identificado Processos que não possuem sistemática de gerenciamento de seus respectivos resultados planejados foram atingidos, demonstrando que essa sistemática de Gestão de Resultados não é eficaz.=>NC foi formalizada com relação ao acima descrito, em conjunto com a identificação de Estrutura de Processos.
Eficácia do sistema de gestão em assegurar que a organização é capaz de cumprir os requisitos legais e contratuais aplicáveis	Verificado que o Processo de Identificação e Avaliação de Requisitos dos Clientes é realizado em conjunto com as Equipes Técnicas de Inspeção com posterior encaminhamento à Gerência Operacional

	da Matriz, demonstrando a Eficácia deste Processo de Gerenciamento.
Controlo eficaz do uso dos símbolos de certificação e das referências à certificação	Verificado que a Organização não utiliza da Logo Marca de Certificação, portanto, a sua sistemática apresentou ser Eficaz com relação ao uso da Logo Marca.
Adicional para multi-sítios baseado numa abordagem por amostragem: Eficácia da capacidade e autoridade da unidade central em recolhêr e analisar os principais dados de todos os sítios e iniciar mudanças se necessário.	Verificado que os dados gerados entre a Filial Manaus e Matriz em Barra Bonita são analisados em conjunto para definição de ações Gerenciais Globais, o que demonstra a eficácia do processo de gestão multi-sites da Organização

## Anexo B - Tratamento das constatações

---

### Definição das Constatações

#### **Não-conformidade maior (categoria 1)**

Não-conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Não-conformidades podem ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:

- Se houver uma dúvida significativa que um processo de controle efetivo esta implementado, ou que produtos ou serviços atenderão os requisitos especificados.
- Um número de não-conformidades menores associadas com um mesmo requisito/tema que demonstrem uma falha sistêmica constitui uma não-conformidade.

#### **Não-conformidade menor (categoria 2):**

Uma não-conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de alcançar os resultados pretendidos.

#### **Observação:**

Uma observação não é uma não-conformidade, mas algo que pode levar a uma não-conformidade caso não seja corrigido; ou uma condição existente, sem evidências suficientes para atestar que se trata de uma não-conformidade.

#### **Oportunidade de Melhoria:**

Oportunidades de melhoria estão relacionadas com áreas e/ou processos de uma organização que atendem ao requisito mínimo da norma, contudo poderiam ser melhorados.

### **Condições para Tratamento de Não-Conformidades**

O prazo para responder as não-conformidades é de no máximo 90 dias. Dentro deste prazo é a organização deve executar o seguinte:

- Ações imediatas para eliminar a situação não-conforme (se relevante para a não-conformidade).
- Análise da causa raiz para identificar as ações corretivas para prevenir a recorrência da não-conformidade.
- Implementação das ações corretivas e verificação de sua eficácia.
- Preencher a parte pertinente da Lista de Constatações e enviar ao Auditor Líder da DNV GL com a documentação relevante como evidência (quando aplicável).

Dentro do prazo máximo e como pré-requisito para que um certificado possa ser emitido, aplicam-se as condições abaixo:

- Não-conformidades maiores: Devem ser fornecidas as evidências da análise da causa raiz e eficácia das ações corretivas implementadas.
- Não-conformidades menores: Preferencialmente e normalmente as não-conformidades menores devem ser respondidas da mesma forma que para as não-conformidades maiores, contudo o Auditor Líder da DNV GL pode aceitar um plano para a implementação das ações corretivas identificadas. As implementações das ações planejadas serão verificadas durante a próxima auditoria.

Não existe obrigatoriedade em investigar ou responder formalmente a observações ou oportunidades de melhoria. Entretanto, para suportar um processo de certificação efetivo, a DNV GL recomenda que as observações também sejam consideradas e respondidas pela organização.

A DNV GL normalmente irá realizar uma auditoria de seguimento (follow-up) no local quando uma não-conformidade maior for emitida. Para não-conformidades menores as auditorias de seguimento (follow-up), em geral, são realizadas em escritório baseadas na revisão da documentação apresentada.

Respostas insuficientes às não-conformidades ou falta de ações corretivas podem resultar na suspensão ou retirada do certificado.

#### **Prazo de resposta para recertificação**

Nos casos onde o certificado expira dentro de 90 dias um prazo menor será definido para assegurar o acompanhamento adequado das ações e permitir a renovação do certificado dentro do período em que o mesmo expira. Isso para assegurar a continuidade da validade da certificação. No caso da data de validade ser excedida, sem que o processo de revisão independente seja finalizado, não será permitido que o atual certificado seja estendido; sendo suspenso até a decisão final pela renovação do certificado.

## **ViewPoint**

ViewPoint é a nossa comunidade de clientes que compreende mais de 10.000 clientes de todo o mundo. Eles voluntariamente expressam sua opinião e compartilham informações em assuntos relacionados a certificação e desempenho sustentável dos negócios em sua indústria/companhia. A participação é livre e todos os membros do ViewPoint têm acesso completo aos dados e relatórios de cada pesquisa. Há também o benefício das oportunidades de relacionamento (networking), acesso a módulos de eLearning, convites a webinars, fóruns online e muito mais.

### **Você gostaria de se tornar um membro do ViewPoint?**

Join us here: <https://www.dnvglviewpoint.com/register>

Also visit our blog on <https://www.goingsustainable.com/>