



# Relatório de Atividade Técnica

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)

Processo Nº: 23.SP.032/08

## RAT Nº: 23-2340/2015

### **BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)**

RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275  
SAÚDE -SÃO PAULO -BR-SP CEP: 04158-060  
CNPJ: 46.995.494/0001-92  
Telefone: (11) 5058-6066  
Pessoa de Contato: ALMO BRACCESI (almo@betta.com.br)

**Tipo:** Auditoria de Manutenção

**Objetivo:** Verificar se o sistema da gestão certificado continua a atender aos requisitos, entre as auditorias de recertificação.

**Critérios:** ABNT NBR ISO 9001:2008

**Requisitos Auditados:** 5.6, 7.1, 7.5, 8.2, 8.3, 8.5, USO DAS MARCAS (obrigatórios); 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1 e 6.2.

**Data:** 6/7/2015

**Duração:** 1 dias / 1 hd's

**Outros Documentos de Referência:** PG-02PE-004 Documentação do Sistema de Gestão da Organização

**Escopo da Certificação Atual:** PROJETO, DESENVOLVIMENTO, FABRICAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO

## **Análise Crítica da Atividade / Decisão**

Manter a certificação.

## **Equipe auditora/avaliadora**

Renata Mendes Palaio Ribeiro (Auditor-Líder) - 1 dia  
» 6/7/2015 (dia inteiro)

## **Sites Auditados**

MATRIZ (BETTA) (RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275 - SAÚDE)

## **Introdução**

A Betta Sistemas Eletrônicos Ltda. é uma empresa nacional com sede em São Paulo - SP que desenvolve, produz e comercializa equipamentos de segurança contra incêndio. Atualmente conta com 27 funcionários e está produzindo com sua capacidade total.



# Relatório de Atividade Técnica

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)

Processo Nº: 23.SP.032/08

**RAT Nº: 23-2340/2015**

## Comentários

ITEM 4.1: Considerando os documentos e registros analisados e o que foi observado na Organização, o Sistema de Gestão da Qualidade está implementado.

ITEM 4.2: Foram evidenciados todos os documentos exigidos pela norma, bem como, aqueles julgados necessários pela empresa para realização dos processos.

O Manual da Qualidade da Organização é composto por seções que possuem controle individual de revisão, contém o escopo certificado, referência aos procedimentos e a interação entre processos, e a exclusão dos requisitos 7.5.2.

O PB001 Controle de documentos, rev 04 de 04/09/2009 e o PB002 Controle de registros, rev 00 de 13/05/2008 contemplam os requisitos da norma e neles estão contidas todas as diretrizes de padronização, aprovação, identificação, controle de distribuição, identificação de obsoletos dos documentos do SGQ.

Os Documentos são disponibilizados também impressos em pastas nos setores, com a lista de distribuição.

5.1 O comprometimento da direção foi evidenciado pela participação do diretor técnico Sr. Valmir Banheti dos Santos, bem como pelo estabelecimento da política e dos objetivos da qualidade, a realização de análises críticas pela direção e a disponibilidade de recursos.

5.2 A alta direção assegura que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente, conforme descrito na seção VIII do Manual da qualidade (Foco no cliente, revisão 01, 12/03/2009).

5.3 – A política da qualidade (seção IV do Manual da qualidade, revisão 00, 15/05/2008), é divulgada através de quadros distribuídos por toda a organização e “santinhos” distribuídos aos funcionários, é adequada ao propósito da organização, possui o comprometimento com o atendimento aos requisitos do cliente, eficácia do sistema de gestão da qualidade e é analisada nas reuniões de análise crítica.

5.4 - Os objetivos da qualidade são coerentes com a política da qualidade conforme descrito no Manual da qualidade, seção VI – Indicadores da qualidade (revisão 01, 15/06/2015).

Foi evidenciado o BETTA015 – Indicadores do SGQ (01/07/2015), com os indicadores:

- Satisfação do cliente (meta 8; resultado 8,58 de janeiro a junho/2015);
- Satisfação de colaboradores (meta 70%; resultado 84% de 06/13 a 06/15);
- Indicador de produto não conforme (meta 0,5%; resultado 0,00% em 06/2015).

5.5 – As responsabilidades e autoridades estão definidas nos procedimentos documentados e no Manual da qualidade (seção II – Responsabilidades, revisão 03, 05/08/2014), que também



# **Relatório de Atividade Técnica**

**BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)**

**Processo Nº: 23.SP.032/08**

## **RAT Nº: 23-2340/2015**

define como representante da direção o gestor da qualidade, que é o Sr. Valmir Banheti dos Santos.

A comunicação interna é feita através de reuniões, quadros de avisos e avisos verbais.

5.6 A organização realiza análises críticas do sistema de gestão da qualidade a cada seis meses, conforme definido na seção VII (revisão 03, 15/06/2015) do Manual da qualidade que contempla o requerido pela norma de referência. Foram evidenciadas as Atas de reunião de análise crítica (BETTA042, revisão 0) de 01.07.15.

As reuniões são planejadas em intervalos anuais.

A alta direção analisa o sistema de gestão da qualidade anualmente e assegura os ajustes necessários para melhoria contínua.

As entradas para análise crítica pela direção incluem as informações relacionadas ao requisito da norma ABNT NBR ISO 9001:2008. Foram verificados os registros de análise referente aos resultados de auditoria, manutenção da política e objetivos da qualidade, reclamações e avaliação de satisfação do cliente, desempenho dos processos, ações preventivas e corretivas, ações de análise crítica, mudanças que afetam o sistema de gestão da qualidade e recomendações para oportunidade de melhoria.

As saídas para análise crítica pela direção incluem decisões e ações relacionadas ao requisito da norma ABNT NBR ISO 9001:2008. Foram verificadas as ações de melhoria, eficácia do sistema de gestão e recursos necessários para manutenção do sistema de gestão implementado.

6.1 A organização determinou e provê os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade e atendimento aos requisitos do cliente conforme evidenciado em BETTA 013 rev 0 - Provisão de recursos para o sistema de qualidade (12/01/2015).

6.2 As competências necessárias para o pessoal que executa o trabalho estão descritas no Mapeamento de funções, BETTA032, rev 06 de 03/07/2014.

O procedimento PB018 Competência, conscientização e treinamento, ver 06 de 15/06/2015 estabelece os requisitos para a definição de competências e treinamentos.

Os registros das competências e dos treinamentos realizados por cada colaborador é feito na Ficha de colaborador BETTA035, ver 00 de 08.05.08.

Foram evidenciados registros de escolaridade dos funcionários Robson Carvalho Rocha, Rodrigo Valentim, Andreia de Oliveira Almeida, perfil de escolaridade de todos especificado no



# Relatório de Atividade Técnica

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)

Processo Nº: 23.SP.032/08

## RAT Nº: 23-2340/2015

Mapeamento de Funções.

7.1 O planejamento da realização do produto é parte do processo de projeto e desenvolvimento.

Quando necessário são criadas instruções de trabalho específicas para o produto.

Foram evidenciados:

- Fluxograma do processo de produção do produto MECS-F (PL 120)
- Instrução de trabalho ITB número 182/08 – produção do produto 6.004.026

7.5.1 O procedimento PB021 Produção (revisão 01, 26/05/2010), define a forma que é realizada a produção. A partir da consulta dos saldos de produtos em estoque é programada a produção dos que atingiram o estoque mínimo. Quando a ordem de serviço de vendas é recebida, é consultado o estoque e as ordens de serviço de produção em andamento e são geradas ordens de serviço de produção para as faltas. A produção utiliza ITB (instruções de trabalho) e ITTBs (instruções de teste).

Foram evidenciados:

- ordem de serviço de produção número 0461/15, de 02.07.15;

7.5.2 Item declarado como exclusão no Manual da qualidade. Não foram identificados processos que necessitem de validação.

7.5.3 O PB010 Identificação e rastreabilidade (revisão 00, 10/06/2008), estabelece diretrizes para a identificação e rastreabilidade dos produtos. A matéria prima e os semi acabados são identificados por etiquetas quando dão entrada no almoxarifado.

Os produtos acabados recebem etiqueta com código de barra, pela qual é possível, se necessário, localizar o lote de matéria prima utilizada na sua fabricação (pela data de fabricação).

7.5.4 A organização tem o devido cuidado com o produto enviado pelo cliente para assistência técnica, identificando, verificando e protegendo o produto enquanto está sob sua responsabilidade.

7.5.5 A organização define no PB005 Preservação do produto (revisão 00, 13/05/2008) as diretrizes para preservação e identificação do produto, incluindo tipos de embalagem utilizados.

A matéria prima e os semi acabados são acondicionados em recipientes plásticos ou mantidos em caixas de papelão, conforme apropriado, e são identificados com etiquetas que possuem o código de cadastro no sistema informatizado. O produto acabado é acondicionado em caixas plásticas ou de papelão e é identificado com código de barras.



# Relatório de Atividade Técnica

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)

Processo Nº: 23.SP.032/08

## RAT Nº: 23-2340/2015

8.2.1 Nos aspectos possíveis de serem evidenciados durante a auditoria, a organização realizou as medições da satisfação dos clientes conforme evidenciado pesquisas respondidas dos clientes através dos e-mails, e relatórios do sistema informatizado.

A organização monitora a satisfação do cliente por meio da Pesquisa de satisfação do cliente (BETTA034) e atendimento a reclamações de clientes.

As pesquisas são enviadas por e-mail para os clientes e consistem dar notas para a atendimento, departamento de vendas, assistência técnica, expedição / faturamento e qualidade dos produtos e serviços.

Semestralmente os resultados da pesquisa são consolidados e analisados.

Foram evidenciadas as pesquisas respondidas pelos clientes: C.TEC, (28/05/2015), PORTAL (28/05/2015) e GB2 ENGENHARIA (28/05/2015).

### ITEM 8.2.2

O Procedimento de Auditoria está descrito no a PB003 Auditoria Interna (revisão 05, 03/07/2014) e nele está determinado que as auditorias sejam realizadas com intervalos programados. No procedimento está definido a realização de um planejamento e de um plano de auditoria bem como sua realização, manutenção dos registros e monitoração das ações.

Foram verificados os registros referentes ao Programa de auditoria interna para 2015, BETTA009, revisão 0, e Relatório de auditoria interna referente a auditoria realizada no dia 28 e 29 de Maio de 2015 pelo Auditor Anderson Palácio, foi evidenciado o Certificado de treinamento "Upgrade Auditor Interno NBR ISO 9001:2008", emitido pela Qualiso em 10/01/2009.

8.2.3 A organização monitora os processos por meio dos indicadores de satisfação do cliente , satisfação dos colaboradores, produto não conforme e faturamento.

Foi evidenciado o BETTA045 Índices de produção, retrabalho e descarte, referente ao ano de 2015, com metas de 5,00% (retrabalho) e 0,5% (descarte) e resultados de 0,70% a 6,73% (retrabalho) e de 0,00% a 0,53% (descarte) para o primeiro semestre de 2015.

8.2.4 Os produtos são testados durante o processo produtivo e ao final deste. No Controle de retrabalho e descarte de produto (BETTA047) são registrados os resultados destas inspeções.

ITEM 8.3: No que foi possível observar ao longo da atividade, a organização atende ao disposto



# Relatório de Atividade Técnica

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)

Processo Nº: 23.SP.032/08

## RAT Nº: 23-2340/2015

na norma de referência, bem como no que foi definido no Manual da Qualidade.

Foi evidenciado que a organização assegura que os produtos e serviços que não estejam conforme com os requisitos estabelecidos sejam analisados e corrigidos. Para isso, o sistema informatizado fornece relatórios detalhados.

As responsabilidade e autoridade para lidar com os serviços não conforme foi definido no Procedimento PB 004, ver 07 de 30/08/2014. A organização assegura que os produtos que não estejam conformes com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar o seu uso ou entrega não intencional.

### ITEM 8.5

A organização utiliza a política e os objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análises de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica da direção para melhoria contínua e eficácia do sistema de gestão de qualidade.

O procedimento PB023 Ação corretiva e ação preventiva (revisão 00, 13/05/2008) define os requisitos para análise e solução das não conformidades (reais ou potenciais), e determinação das ações para eliminação das causas. Foram evidenciadas:

- Ação preventiva 004/15 de 11/06/2015, referente a pesquisa de satisfação de clientes, e 006/15 de 11/06/2015, referente a organização dos documentos da qualidade;
- Ação Corretiva 001/15 de 11/06/2015, e 003/15 de 11/06/2015, ambas referente a Auditoria Interna realizada, concluídas em 12.06.15, com prazo para serem verificadas a eficácia em 15.09.15.

### Uso das marcas:

A organização divulga e utiliza o logotipo referente à certificação.

Foram evidenciados:

- e-mail de 23/09/2008 (Katia Fernandes, ABNT), autorizando a divulgação da certificação do sistema de gestão da qualidade e o logo da ABNT referente à mesma no "website" da organização, e-mails, folhetos e automóveis;

## Observações

Nenhuma observação identificada

## Oportunidades de Melhoria

Nenhuma Oportunidade de Melhoria Identificada.



# Relatório de Atividade Técnica

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA (BETTA)

Processo N°: 23.SP.032/08

**RAT N°: 23-2340/2015**

## Conclusão

O Sistema de Gestão da Qualidade da organização está atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2008. Concluindo, recomendo manter o certificado de conformidade do sistema de gestão da qualidade para: BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA.

Quantidade de não-conformidades encontradas.....

0

## Documentos Anexos

Lista de presença das reuniões de abertura e encerramento.

Auditor Líder

Aprovado por Renata Mendes  
Palaio Ribeiro em 13/7/2015

Assinado digitalmente

ABNT

Aprovado por Marcos  
Fagundes em 20/7/2015

Assinado digitalmente