



RAT Nº: 23-2491/2019

BETTA SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA

RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275
SAÚDE - SÃO PAULO-BR-SP CEP: 04158-060
CNPJ: 46.995.494/0001-92
(11) 5058-6066

Atividades: Auditoria de Manutenção

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

Critério: ABNT NBR ISO 9001:2015;

Requisitos: 4; 5.1; 5.2; 6.1; 7.5; 8.1; 8.3; 9.2; 9.3; 10 e USO DAS MARCAS 9.1, 7.2 e 7.3 e 7.4, 8.4, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6

Data de Início: 16/08/2019

Data de Término: 16/08/2019

Duração: 1 dia(s) / 1.0 HD(s)

Documentos de Referência: PG-02PG-15PE-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

Manter a Certificação

Equipe Auditora / Avaliadora

José Virgílio Camara Garcia (Auditor-Líder)

» 16/08/2019

Sites Auditados

» MATRIZ (BETTA) - RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275 - SAÚDE - SÃO PAULO-SP

Introdução

O Processo foi desenvolvido na unidade Matriz da Organização. Trata-se de uma Auditoria de Manutenção para este padrão normativo.

A Betta Sistemas Eletrônicos tem sua sede localizada a RUA DESEMBARGADOR JÚLIO GUIMARÃES, 275 - SAÚDE - SÃO PAULO - SP

Pessoa de Contato: Valmir Banheti dos Santos - Diretor.



O escopo de certificação é:

“PROJETO, DESENVOLVIMENTO, FABRICAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO”.

As atividades foram realizadas de acordo com o estabelecido no Programa de Auditoria PAT 2849/2019.

A empresa encontrava-se operando normalmente durante o processo de avaliação de seu Sistema de Gestão.

Comentários

As evidências de auditoria verificadas dos itens do SGQ são:

Alta Direção

Manual da Qualidade Betta MQB rev. 03 de 19/07/19

Auditoria realizada com o Diretor Valmir dos Santos.

Contexto da Organização (4.1) / Partes Interessadas (4.2) / Riscos e Oportunidades (6.1)
Procedimento PB 06.01 rev. 03 de 17/07/19

A avaliação de Contexto, Partes Interessadas e Análise de Riscos e Oportunidades é realizada a qualquer momento com a participação dos Diretores, Gestores e é registrada na Matriz SWOT.

As informações relativas ao mercado, concorrentes, legislação são trazidas para empresa pelos Diretores / Gestores e são incluídas na Matriz SWOT.

Mensalmente são analisados os Indicadores da Qualidade e dependendo do resultado dos mesmos, podem ser feitas inclusões na Matriz SWOT.

Foram definidas as Necessidades / Expectativas / Requisitos das partes interessadas conforme Procedimento PB 06.01 rev. 03 de 17/07/19 que também foram usadas como entradas para as análises e as ações determinadas. As Partes Interessadas definidas foram: Clientes, Proprietários, Governo, Sindicatos, MTE, Organismo Certificador.

A avaliação através da Matriz SWOT, gera Ações para os itens considerados relevantes.
Última avaliação realizada em 17/07/19.

Os Riscos e Oportunidades considerados relevantes são registrados no Diagrama de Tartaruga de cada Processo e são abertos PAM (Melhoria) / PAC (Corretiva) para os mesmos.

PAM/013/2017 – Desenvolver novos produtos com tecnologia adequada.

PAM/002/2017 – Análise de Mercado e Posicionamento Comercial.

Escopo de certificação (4.3)

“PROJETO, DESENVOLVIMENTO, FABRICAÇÃO, COMERCIALIZAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA CONTRA INCÊNDIO”.

O Escopo está documentado no Manual da Qualidade item 4.3.

Foi excluído do Escopo o requisito 8.5.1.f – Validação e Revalidação de Processos, pois a empresa não possui processo onde não é possível verificar a saída resultante.

O Escopo está de acordo com os requisitos da Norma referência.

SGQ e Processos (4.4/8.1/10.3)

Foi mantido o Manual da Qualidade como informação documentada sobre como atender aos requisitos da Norma.
Manual da Qualidade Betta MQB rev. 03 de 19/07/19.

A organização definiu os processos e sua interação no Manual da Qualidade item 4.4.

Os Processos Orientados aos Clientes definidos são: Projeto, Vendas, Assistência Técnica, Compras / Almoxarifado, Estoque / Expedição, Produção.

Os Processos de Apoio definidos são: RH, Infraestrutura e Gestão da Qualidade.

Processo Estratégico – Direção.



Foram definidas as entradas e saídas dos Processos que estão mantidas nos Diagramas de Tartaruga para cada Processo.

Os critérios e métodos para monitoramento, medição e indicadores estão definidos no Manual da Qualidade item 9.1.2 e 9.1.3, além dos documentos dos Processos que são comunicados e mantidos como informação documentada pela organização.

Liderança (5)

O Diretor demonstrou durante a entrevista sua Liderança e seu comprometimento com o SGQ, respondendo as questões relativas ao contexto da organização, as partes interessadas, aos processos, riscos e oportunidades e planos de ação definidos, assim como no Foco no Cliente, conforme registrado nos itens do capítulo 4.1, 4.2 e 6.1 deste relatório.

Foi estabelecida a Política da Qualidade que está de acordo com os requisitos 5.1 e 5.2 da Norma.

A Política da Qualidade atende aos Requisitos da norma referência e tem como foco os Clientes, Colaboradores, Melhoria Contínua e Retorno de Capital.

Análise Crítica pela Direção (9.3)

Atividade realizada conforme Manual da Qualidade Betta MQB rev. 03 de 19/07/19 item 9.3.

Está definida a frequência semestral, bem como os conteúdos mínimos a serem abordados.

Evidenciada a realização de uma análise crítica completas do SGQ em 18/02/19, atendendo aos requisitos de entradas e saídas da norma.

Ata de Reunião de Análise Crítica de 18/02/19.

Foi evidenciada a abordagem dos seguintes tópicos:

- Ações provenientes de análises anteriores
- Mudanças externas e internas
- Satisfação de clientes e retroalimentação de partes externas
- Extensão do atendimento dos Objetivos da Qualidade
- Desempenho dos Processos e Conformidade do Produto
- Não Conformidades e Ações Corretivas
- Resultado de monitoramento e medição
- Resultado das Auditorias
- Desempenho de provedores
- Suficiência de recursos
- Eficácia de ações sobre riscos e oportunidades
- Oportunidades para melhoria

Em termos de saídas da Análise crítica, estão definidos:

- Oportunidades para melhoria
- Necessidades de mudanças no SGQ
- Necessidade de Recursos

Indicadores da Qualidade relativos aos Objetivos foram analisados e ações tomadas para melhoria dos resultados.

Auditoria Interna (9.2)

Atividade realizada conforme Procedimento PB 09.01 rev. 01 de 03/07/17

A Auditoria Interna é realizada anualmente.

A Auditoria Interna é coordenada pelo Gestor do SGQ e executada por Auditor Externo contratado e qualificado conforme procedimento.

A Auditoria foi realizada conforme Plano de Auditoria Interna – 2019 e Comunicado de Auditoria Interna de 20/06/19.



Evidenciada realização de uma auditoria completa do SGQ em 04 e 05/07/19 conforme Relatório de Auditoria.

Foram registradas 06 NCs, 05 Obs. e 01 OM.

As Ocorrências registradas foram tratadas em PAM / PAC.

Não Conformidade e Ação Corretiva (10.2)

Atividade realizada conforme Procedimento PB 10.01 rev. 01 de 21/07/17 – Melhoria.

As Não Conformidades podem ser abertas por Auditorias, Falhas no Sistema de Gestão e por qualquer colaborador envolvido no Sistema.

São abertas Melhorias para os resultados de análise de Riscos e Oportunidades.

O Procedimento contempla a sistemática para tratamento de Não Conformidades e tomada de Ações Corretivas.

As Ocorrências são tratadas em PAC / PAM.

PAM 001/19 a 006/19– Auditoria Interna

PAC 001/19 a 006/19– Auditoria Interna

As Ações Corretivas são determinadas após análise de causa que demonstre que a NC é real.

As ocorrências são tratadas em PAC / PAM.

Informação Documentada (7.5)

O Procedimento PB 07.04 rev. 01 de 08/07/17 – Informação Documentada estabelece os meios necessários para o controle dos documentos mantidos e retidos do SGQ conforme exigido pela norma, bem como a identificação e manutenção de Requisitos Legais e Documentos Externos aplicáveis.

Os documentos são controlados através de Lista Mestra.

Lista Mestra – revv. 28 de 19/07/19 – Inclui o Manual da Qualidade, Procedimentos e Documentos Externos.

A Informação documentada Retida está definida em Tabela no final de cada Documento do SGQ.

Todos os Documentos e Documentos Retidos analisados nesta auditoria foram verificados quanto ao seu controle.

Controle de Mudanças (8.5.6)

O Manual da Qualidade item 8.5.6 estabelece os meios necessários para o Controle de Mudanças.

Não ocorreram mudanças no processo de Produção desde a última auditoria.

Planejamento e Controle Operacionais (8.1)

Todos os requisitos para o Planejamento e Controle Operacionais foram atendidos.

Estão definidos os Objetivos da Qualidade e requisitos do produto, os Processos e documentos (Manual, Procedimentos, Desenhos) para a realização do produto, além de todas as etapas de verificação e ensaios e a Informação Documentada Retida.

Controle de Processos, Produtos e Serviços Providos Externamente (8.4)

Atividade realizada conforme procedimento PB 08.01 rev. 01 de 19/07/17.

Os fornecedores passam por Homologação realizada por Compras utilizando certificação ISO 9001 ou Ficha de Avaliação de Fornecedores.

Após a aprovação o Fornecedor é cadastrado no Sistema SCG e passa a participar das cotações.



O Almoxarifado controla os itens em estoque para verificar as necessidades de compra em função do estoque mínimo.

Compras solicita orçamentos para os fornecedores qualificados para o item.

É emitido o Pedido de Compras que é passado para aprovação da Diretoria.

Uma vez aprovado, o Pedido é enviado para o fornecedor com as melhores condições.

Pedido de Compras no. 0172/19
Indutores e trafos
Fornecedor: Tecnotrafo
Qualificado através da Ficha – válida até 12/12/19

Pedido de Compras no. 0178/19
Placas de circuito impresso
Fornecedor: BR PCI
Qualificado através da Ficha – válida até 06/11/19

Verificação do Produto Adquirido (8.4.2)
Atividade realizada conforme Critérios de Aceitação para Recebimento Betta-008 rev. 02 de 21/07/11.

Material recebido é verificado visualmente para detectar algum problema aparente e sua identificação. É verificada a descrição da NF e do Pedido de Compras e a quantidade no Pedido e a quantidade recebida.

Após a aprovação do material a NF é lançada no Sistema SCG e o material é armazenado. A NF é passada para o Faturamento.

Pedido de Compras no. 0172/19
Indutores e trafos
Fornecedor: Tecnotrafo
Qualificado através da Ficha – válida até 12/12/19
NF. 34902 de 15/08/19

Pedido de Compras no. 0178/19
Placas de circuito impresso
Fornecedor: BR PCI
Qualificado através da Ficha – válida até 06/11/19
NF. 002.114 de 14/08/19

Preservação (8.5.4)

Os componentes e placas são separados e entregues para fornecedor de montagem externo. Estes componentes são armazenados e enviados em caixas de papelão.

Os materiais recebidos são armazenados em caixas de plástico em prateleiras de aço.

Na Produção os componentes são armazenados em caixas plásticas e sobre bancada com manta de borracha durante a montagem.

O produto acabado é embalado em caixa de papelão individual e armazenado em prateleira de aço no Almoxarifado.

Os produtos acabados para entrega são embalados em caixa de papelão coletiva.

Atividades Pós Entrega (8.5.5) / Propriedade do Cliente (8.5.3)
Procedimento PB 08.05 rev. 00 de 08/06/17 – Assistência Técnica



São recebidos produtos dos clientes para Assistência Técnica

Os produtos são registrados no formulário Betta 030 rev. 03 – Assistência Técnica Especializada no qual consta a identificação do produto e do cliente.

As informações do Betta 030 são passadas para o Sistema SCG no campo da Assist. Técn. e toda tramitação do produto na empresa é passada automaticamente através do Sistema.

É feita uma vistoria no produto e é gerado um Orçamento que é passado para o cliente.

Uma vez aprovado o Orçamento, o produto é consertado e devolvido ao Cliente.

Formulário Assistência Técnica Especializada

Cliente: Valdir S. M.

Produto: Central Convencional 32 laços

Data: 16/08/19

Formulário Assistência Técnica Especializada

Cliente: Hidro Aujosani.

Produto: 02 Central Tarpon 100 e 01 CPU

Data: 16/08/19

Satisfação do Cliente (9.1.2)

Anualmente é realizada uma Pesquisa de Satisfação de Clientes por Vendas.

A Qualidade é responsável por receber e compilar os resultados e apresentar para a Direção.

A Meta definida para a Avaliação é 70 %.

Obtido em 2018 e 2019 acima de 90%.

Recursos Humanos (7.2, 7.3) / Comunicação (7.4)

Atividade realizada conforme Procedimento PB 07.03 rev. 01 de 14/07/17 – Recursos Humanos

Os Gestores são responsáveis pela solicitação de contratação ao RH.

A seleção de novos colaboradores é realizada com base no Mapeamento de Funções.

Estão definidos no Mapeamento todas as competências para todas as funções da empresa.

São realizados Treinamentos na Integração ou quando houver novas necessidades para execução das atividades.

A Comunicação está definida no Plano de Comunicação Betta 049 rev. 00.

Rodrigo Valentin – Assistência Técnica

Ensino Médio completo em Eletrônica. Experiência de 19 anos. Treinamento em Política da Qualidade / Procedimentos / Sistema SCG conforme Ficha do Colaborador de 21/07/17.

Rogério Bassan – Compras / Almoxarifado

Ensino Fundamental I. Experiência de 19 anos. Treinamento em Política da Qualidade / Procedimentos / Sistema SCG conforme Ficha do Colaborador de 21/07/17.

Humberto Lacerda – Produção

Ensino Médio completo. Experiência de 24 anos. Treinamento em Política da Qualidade / Procedimentos / Sistema SCG conforme Ficha do Colaborador de 21/07/17.

Uso da Marca

A empresa não está usando a marca de certificação da ABNT / INMETRO.



Observações

Nenhuma Observação identificada.

Oportunidades de Melhoria

Nenhuma Oportunidade de Melhoria identificada.

Conclusão

Os itens auditados atendem de forma satisfatória aos requisitos especificados.

Auditados:

Valmir dos Santos – Diretor

Rogério Bassan – Compras / Almojarifado

Humberto Lacerda – Produção

Rodrigo Valentin – Assistência Técnica

Simone Gonzalez – Gerente Administrativa / RH

Não-conformidades geradas

Não foram encontradas NCs

Documentos Anexos

Listas de Verificação e Presença de Abertura e Encerramento.

Aprovações

José Virgílio Camara Garcia

Auditor-Líder

18/08/2019



Camilla Santos de Oliveira

ABNT Certificadora

23/08/2019

