

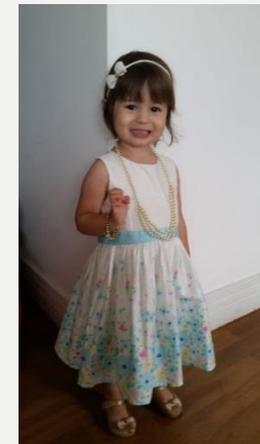


# Casos de insucesso em auditorias

VII ENCONTRO DE PROFISSIONAIS DA  
GARANTIA DA QUALIDADE E FÓRUM  
DE CERTIFICAÇÕES EM ALIMENTOS

# APRESENTAÇÃO

- Engenheira de alimentos;
- Especialista em segurança de alimentos;
- 12 anos de experiência em qualidade;
  - Auditômetro – ~175HDs com 2 NCs maiores
- Motivação.



# AUDITORIA E EXPECTATIVA

- Auditoria é a oportunidade para que o sistema seja visto por um agente externo quanto à sua efetividade ou necessidade de melhorias.



# EXPECTATIVA VENDAS

- Diferenciação no mercado x Novas Certificações;
- Pleno atendimento aos clientes.
  - Certificação ISO5001 (eficiência energética)



# EXPECTATIVA QUALIDADE

- Funcionamento do sistema;
  - Roubo de cabos na rua.
- Envolvimento dos departamentos;
  - Gestor não apareceu para auditoria.
- Aceitação às mudanças;
- Conscientização RH – mudança de cultura.
  - “A lista de presença fica com qualidade, isso é coisa deles.”



# VARIÁVEIS - AUDITADOS

- Nervosismo;
- Proatividade;
- Criatividade;
- Cumprimento requisitos;
- Divulgação informação.



- Procedimento de limpeza ;
- “Ação atrasada por falta de tempo”, “Não concordo com a ação, a culpa foi do Fulano”, “Será desenvolvido um sistema de filtração antes do peneiramento”;

- Interferência da qualidade na verificação do Detector de metais sem autoridade;
- Tour pela fábrica para encontrar o quadro da política de qualidade, que havia sido trocado de lugar;
- Pode deixar que preencho esse registro agora;

- Verificação detector de metais quando der certo está aprovado;
- Mas era só um rato, semana passada tinham mais;
- Produto “Veja” que surge como evidencia de material de limpeza.

# VARIÁVEIS – FATORES EXTERNOS

- Tempo – chuva;
- Greve no condomínio;
- Relação cliente e concorrente ao mesmo tempo.
  - Greve bloqueando entrada no condomínio onde estava a fábrica – auditoria começou na padaria;
  - Cliente de uma linha de produtos e concorrente em outra, questionando sobre detalhes específicos de produção sem relevância para o processo da auditoria.



# VARIÁVEIS - AUDITORES

- Conhecimento da norma x processo;
- Bom senso do apontamento;
- Especialistas muito especialistas;
- Interferências externas.



Barulho do ar condicionado, tá muito quente, tá muito frio.

Planilha com inclusão de frequência de análise já descrita no sistema.

Auditor analfabeto.

Solicitação de caixa trancada para rejeição do detector de metais, com chave e acesso restrito qualidade.

Auditoria finalizada em um site enquanto ainda estava acontecendo em outro.

Pássaro no armazém, enquanto estava sendo apontada corrosão no pé do porta pallet.

Detector 100% auditado, após outra auditora já ter auditado.

Rotulagem obrigatório para hipertenso com produtos com sal e alerta de açúcar para diabético.

Planilha de aprovação de calibração do termômetro no refeitório terceiro.

# VARIÁVEIS – PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- Prazos e atendimento;
  - 260 dias sem certificado – revisão relatório Inglaterra.
- Definição de escopo;
  - Cópia da legislação para abranger todos os negócios.
- Amizade auditores.
  - Auditor conhecia nome dos filhos dos auditados.

**OBRIGADA!**

**NATHÁLIA M. GOUVEIA**

**(11) 98404.9443**

**NA\_MAGO@HOTMAIL.COM**