

MANUAL DE AUDITORIA DE QUALIDADE



ÍNDICE

1. Objetivos
2. Definições
3. Descrição
4. Sistemática de Avaliação
5. Sistema de Pontuação
6. Critérios de Aprovação para Auditoria
7. Auditoria
8. Lista de Documentos
9. Relatório de Auditoria
10. Plano de Ação
11. Parceiros de Auditoria de Qualidade
12. Contatos da Qualidade

1. OBJETIVOS

- ✓ Estabelecer requisitos para qualificação e desenvolvimento de fornecedores, baseados em protocolos de certificação reconhecidos, legislações e critérios estabelecidos pelo GPA.
- ✓ Garantir o fornecimento de produtos seguros, em conformidade com parâmetros legais, de qualidade e segurança.
- ✓ Fornecer produtos que atendam às necessidades e expectativas do consumidor.

2. DEFINIÇÕES

- ✓ **Alergênicos Alimentares:** substâncias presentes nos alimentos, capazes de causar reações de hipersensibilidade em indivíduos susceptíveis.
- ✓ **Alérgeno Alimentar:** qualquer proteína, incluindo proteínas modificadas e frações proteicas, derivada dos principais alimentos que causam alergias alimentares.
- ✓ **Ação Corretiva:** é a ação tomada, após estudo de causa, para a resolução da não conformidade, evitando a sua recorrência.
- ✓ **Análise de Causa Raiz:** investigação para encontrar a principal causa que originou uma não conformidade.
- ✓ **Auditoria:** processo sistemático, independente e documentado, através do qual se avalia de maneira objetiva se uma organização atende aos requisitos pré-estabelecidos.
- ✓ **Auditoria de *Follow-up*:** auditoria realizada para a reavaliação de um fornecedor reprovado, com foco nas não conformidades identificadas na auditoria anterior. Isto é possível quando o Plano de Ação é implementado em até 90 dias.
- ✓ **Auditoria de homologação:** auditoria realizada durante a seleção e qualificação de um novo fornecedor.
- ✓ **Auditoria de Manutenção:** auditorias realizadas após a homologação do fornecedor, para garantir o fornecimento, e cuja frequência varia de acordo com a classificação final obtida na última auditoria do fornecedor. Nesta auditoria, o cumprimento do Plano de Ação da auditoria anterior também é avaliado.
- ✓ **Auditor:** avaliador capacitado que verifica o cumprimento do protocolo de auditoria.
- ✓ **Boas Práticas de Fabricação:** conjunto de princípios e regras para o correto manuseio de alimentos, abrangendo desde as matérias-primas até o produto final, de forma a garantir a segurança e integridade do consumidor.

- ✓ **Food Defense:** conjunto de ações preventivas que tem como objetivo de evitar ações danosas intencionais ao processo de produção de alimentos, o que tornaria esses produtos impróprios ao consumo.
- ✓ **GFSI - Global Food Safety Initiative:** grupo formado por representantes de mais de 400 varejistas e indústrias, cujo objetivo é estabelecer uma correlação entre os melhores modelos de certificação de sistema de gestão para a segurança dos alimentos.
- ✓ **Incidente:** evento não planejado que tem o potencial de gerar ou originou um acidente.
- ✓ **Não Conformidade:** não atendimento à um requisito pré estabelecido.
- ✓ **Protocolo de Auditoria:** ferramenta de avaliação, onde há uma consolidação de requisitos para a condução da avaliação/auditoria.
- ✓ **Plano de Ação Corretiva (PAC):** documento onde o fornecedor organiza as ações necessárias, responsáveis e prazo de cumprimento de ações corretivas em relação à uma não conformidade.
- ✓ **Procedimento:** descrição documentada por escrito, de forma objetiva, estabelecendo diretrizes e instruções para a realização de atividades ou funções.
- ✓ **Requisito Imprescindível:** é um requisito obrigatório, e cuja obrigatoriedade está relacionada há uma exigência legal ou exigência do GPA. É um item que pode impactar diretamente na qualidade ou segurança ou legalidade dos produtos.
- ✓ **Requisito Mandatório:** é um requisito obrigatório, e que pode influir ou impactar em grau crítico na qualidade ou segurança dos produtos. É um requisito vital para a qualidade e segurança de alimentos. O não atendimento total deste requisito leva a reprovação do fornecedor.
- ✓ **SAC:** Serviço de atendimento ao consumidor/ cliente
- ✓ **Segurança do Alimento:** prática de medidas que permitam o controle da entrada de qualquer agente (físico, químico e microbiológico) que promova risco à saúde ou integridade física do consumidor.

3. DESCRIÇÃO

O Protocolo de Auditoria no Programa Evolutivo de Qualidade foi elaborado com base nas legislações vigentes, requisitos específicos do GPA e para alimentos considerou-se também as normas reconhecidas pelo GFSI, como IFS, BRC, FSSC, Global Markets.

É aplicável para todas as categorias de bebidas e alimentos, incluindo os voltados para PET e as categorias de higiene pessoal, limpeza e casa.

Nos próximos capítulos serão detalhadas as informações a respeito dessa ferramenta e sua aplicação.

É importante salientar que a auditoria e o processo de avaliação têm o intuito de verificar se o fornecedor se enquadra nos requisitos exigidos pelo GPA para o fornecimento de produtos Marcas Exclusivas, sendo de exclusiva responsabilidade do próprio fornecedor garantir a qualidade, e segurança de seus produtos, bem como a sua conformidade aos regulamentos legais aplicáveis. O fornecedor permanecerá como o único responsável por quaisquer defeitos de seus produtos e as consequências deles advindas, não podendo ser atribuída qualquer responsabilidade ao GPA.

4. SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO

Este protocolo possui duas classes de auditoria, sendo homologação e manutenção. Ambas possuem o mesmo grupo de requisitos, no entanto, com pesos diferentes para alguns deles.

A auditoria de homologação ocorrerá durante o processo de prospecção e qualificação do fornecedor e uma vez homologado, as demais serão no escopo de manutenção.

Será aplicado uma auditoria por CNPJ, mesmo que este esteja localizado em um mesmo endereço. Somente ficará isento da auditoria o CNPJ que não atuar em qualquer etapa do processo de fabricação, armazenamento ou distribuição do produto.

Caso ocorra mudança de endereço da planta fabril, será necessário realizar o processo de homologação antes do início da fabricação.

Nas situações em que houver mudança de CNPJ, a empresa deverá notificar o GPA e enviar as documentações legais (Alvará, Licença, etc) para avaliação e definição da necessidade de uma auditoria de manutenção.

Os checklists contemplando os requisitos estão segmentados por categoria (alimentos, higiene pessoal, limpeza e casa), englobando as Boas Práticas de Fabricação, Sistema de Gestão, Segurança do Produto/Alimentos e requisitos legais e do GPA.

Os fornecedores reprovados poderão receber uma reavaliação mais simplificada e direta, sendo realizada presencialmente ou remotamente (documental) através de **auditoria de Follow up – FUP**, desde que o plano de ação seja implementado e a reauditoria de Follow up ocorra no prazo máximo de 120 dias a partir da data da auditoria anterior. Será autorizada somente uma auditoria de follow up e caso haja reprovação, a próxima será completa. Nessa auditoria de FUP serão avaliadas somente as não conformidades da auditoria anterior. Após essa auditoria será feita uma atualização do relatório, indicando o fechamento da não conformidade e novo resultado. O vencimento da auditoria será a partir da data da FUP.

Os requisitos estão agrupados em função da sua criticidade e estão classificados em 5 níveis, com pesos variando de 3 a 30 pontos. Sendo os mandatórios os de maior criticidade, seguidos pelos imprescindíveis.

Nos checklists constam as informações sobre como auditar e pontuar cada um dos requisitos, guiando assim o auditor durante a avaliação. Com base no cenário apresentado, situação observada e experiência do auditor, pode ser necessária uma avaliação com maior ou menor complexidade.

5. SISTEMA DE PONTUAÇÃO

O auditor avaliará cada requisito dos checklists conforme diretrizes do GPA e atribuirá uma nota para cada um deles, resultado em uma nota final e uma classificação do fornecedor.

Essa nota poderá ser atribuída da seguinte forma:

Nota 0 (zero): atribuída para o não atendimento à qualquer requisito.

Nota 1 (um): atribuída para o atendimento parcial de qualquer requisitos.

Nota 2 (dois): atribuída para o atendimento total à qualquer requisito.

Nota NA (Não Aplicável): atribuída em caso de requisito não aplicável ao negócio.

Para os requisitos mandatórios relacionados à legalidade da empresa (documentações legais), não haverá a possibilidade de nota parcial.

Sendo que o não atendimento à qualquer requisito mandatório (nota zero), resulta na reprovação automática do fornecedor, recebendo assim a classificação de “reprovado”.

6. CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO PARA AUDITORIA

Os critérios de aprovação estão divididos em dois grupos, sendo um para auditoria de homologação e outro para auditoria de manutenção.

HOMOLOGAÇÃO

Os critérios para as auditorias de homologação estão classificados conforme esquema abaixo:

CRITÉRIOS PARA AUDITORIA DE HOMOLOGAÇÃO				
Classificação dos Requisitos	PESOS	CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO		
Outros	3 ou 6 ou 9	ENTRAM SOMENTE NA COMPOSIÇÃO NA NOTA, SEM CONDICIONANTE		
Imprescindíveis	15	≥ 50%	≥ 60%	≥ 70%
Mandatários	30	QUALQUER ITEM NÃO CONFORME (NOTA ZERO)	≥ 60%	≥ 70%
Nota de Corte Final		<60%	≥ 60%	≥ 70%
CLASSIFICAÇÃO FINAL		REPROVADO	LIBERADO CONDICIONAL PROJETOS (Projetos em Desenvolvimento seguem até a etapa de finalização da arte - link)	LIBERADO CONDICIONAL PRODUÇÃO (Projetos em Desenvolvimento seguem para a produção)
Frequência		Conforme Plano de Ação	Conforme Plano de Ação	Máximo Semestral
				APROVADO
				Máximo Anual

Reprovado: fornecedor com nota final menor que 60% e ou não atendimento total (nota zero) à qualquer requisitos mandatório.

Liberado Condicional Projetos: necessário nota final maior ou igual à 60%, atendimento maior ou igual à 50% do total dos requisitos imprescindíveis e atendimento maior ou igual à 60% do total dos requisitos mandatórios. Uma vez classificado como “Liberado Condicional Projetos”, os projetos em desenvolvimento seguirão até a etapa de finalização da arte/link, depois disso ficarão aguardando a implementação do Plano de Ação e nova auditoria, até que evolua para as classificações seguintes (Liberado Condicional Produção ou Aprovado).

Liberado Condicional Produção: necessário nota final maior ou igual à 70%, atendimento maior ou igual à 60% do total dos requisitos imprescindíveis e atendimento maior ou igual à 70% do total dos requisitos mandatórios. Uma vez classificado como “Liberado Condicional Produção”, os projetos em desenvolvimento seguirão até a etapa de final e os produtos poderão ser produzidos e comercializados, no entanto, a próxima auditoria ocorrerá no prazo máximo de seis meses e o Plano de Ação deverá ser implementado.

Aprovado: necessário nota final maior ou igual à 80%, atendimento maior ou igual à 70% do total dos requisitos imprescindíveis e atendimento maior ou igual à 90% do total dos requisitos mandatórios. Uma vez classificado como “Aprovado”, próxima auditoria ocorrerá no prazo máximo de um ano e o Plano de Ação deverá ser implementado.

MANUTENÇÃO

Após a conclusão da homologação e uma vez que o produto desenvolvido passe a ser fornecido, as auditorias de manutenção deverão ocorrer periodicamente, conforme critérios e detalhamentos abaixo.

CRITÉRIOS PARA AUDITORIA DE MANUTENÇÃO			
Classificação dos Requisitos	PESOS	CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO	
Outros	3 ou 6 ou 9	ENTRAM SOMENTE NA COMPOSIÇÃO NA NOTA, SEM CONDICIONANTE	
Imprescindíveis	15	≥60%	≥70%
Mandatórios	30	QUALQUER ITEM NÃO CONFORME (NOTA ZERO) ≥70%	≥90%
Nota de Corte Final		<70%	≥70%
CLASSIFICAÇÃO FINAL		REPROVADO	LIBERADO CONDICIONAL
Frequência		Conforme Plano de Ação	Máximo Semestral
Penalidades		Novos projetos em stand by e suspensão de novas compras	Novos projetos em stand by
Recusa em Realizar Auditoria		Independente do status da ultima auditoria; caso haja recusa em realizar a auditoria de manutenção se aplicará a penalidade do status reprovado.	
Vencimento da Auditoria		Caso não seja realizada nova auditoria conforme frequência estabelecida acima; o fornecedor ficará não conforme e novos projetos ficarão em stand by. A responsabilidade por solicitar auditoria de manutenção dentro do prazo será do fornecedor.	

Reprovado: fornecedor com nota final menor à 70% e ou não atendimento total (nota zero) à qualquer requisitos mandatório. Uma vez reprovado, as compras serão suspensas e os projetos em andamento ficarão em stand by até implementação do Plano de Ação e aprovação em nova auditoria.

Liberado Condicional: necessário nota final maior ou igual à 70%, atendimento maior ou igual à 60% do total dos requisitos imprescindíveis e atendimento maior ou igual à 70% do total dos requisitos mandatórios. Uma vez classificado como “Liberado Condicional”, os projetos em andamento ficarão em stand by até implementação do Plano de Ação e aprovação em nova auditoria.

Aprovado: necessário nota final maior ou igual à 80%, atendimento maior ou igual à 70% do total dos requisitos imprescindíveis e atendimento maior ou igual à 90% do total dos requisitos mandatórios. Uma vez classificado como “Aprovado”, próxima auditoria ocorrerá no prazo máximo de um ano e o Plano de Ação deverá ser implementado.

Considerações:

Recusa em Realizar Auditorias: independente do status da última auditoria; caso haja recusa em realizar a auditoria de manutenção se aplicará a penalidade do status reprovado.

Vencimento da Auditoria: caso não seja realizada nova auditoria conforme indicação no resultado da auditoria anterior, o fornecedor ficará não conforme e novos projetos ficarão em stand by. O agendamento deve ser iniciado 45 dias antes do vencimento da última auditoria, pois a tolerância para realização da auditoria será de 30 dias após o vencimento. A responsabilidade por solicitar auditoria de manutenção dentro do prazo será do fornecedor. As auditorias deverão ser solicitadas diretamente às Casas, com cópia para o email: auditoriaqualidademarcasexclusivas@cs.grupopaodeacucar.com.br

Custos: todos os custos das atividades relacionadas às avaliações de fornecedores de Marcas Exclusivas GPA serão de responsabilidade dos fornecedores. Estes custos envolvem, horas de auditoria, elaboração de relatório, deslocamento, alimentação e hospedagem do auditor(es).

Importante ressaltar que a qualquer momento o GPA poderá solicitar uma auditoria, caso seja identificadas não conformidades críticas durante o fornecimento, mesmo que a última esteja dentro do prazo de validade.

7. AUDITORIA

REALIZAÇÃO DA AUDITORIA

As auditorias devem seguir a Norma ABNT NBR ISO 19011:2018.

O planejamento das auditorias será realizado pelo auditor e/ou casa auditada deve ser realizado pelo prestador de serviço/Casa de certificação, de acordo com as solicitações do GPA.

As auditorias tanto de homologação quanto de manutenção serão realizadas considerando 16 horas de atividades em campo e 4 horas para elaboração do relatório.

O tempo poderá ser aumentado para a atividade de campo se a empresa for muito grande (tamanho físico ou quantidade de funcionários), a quantidade de planos HACCP for superior a 6

ou a quantidade de produtos no escopo for muito extensa e em linhas diferenciadas. Tal avaliação será feita pela casa auditora e o incremento de tempo será em comum acordo com o GPA.

No momento da auditoria, a fábrica deve estar em atividade produtiva bem como apresentar produtos e matérias-primas em estoque. Caso esta premissa não seja atendida, a auditoria será adiada e os custos da nova auditoria pagos pelo fornecedor.

Durante o agendamento da auditoria, o fornecedor receberá todas as informações relativas à atividade de auditoria, como data prevista, nome do auditor, requisitos dos checklists, manual da auditoria, entre outros.

Ressaltamos que a auditoria é um processo amostral e confidencial.

A auditoria é composta de reunião de abertura, execução, reunião privativa e reunião de fechamento.

Na **Reunião de Abertura**, devem estar presentes os representantes da Organização e os responsáveis pelo acompanhamento da auditoria de campo. A Reunião de Abertura tem como objetivo esclarecer ao fornecedor os requisitos e critérios que serão utilizados na avaliação, conforme o estabelecido neste Regulamento.

Na etapa de **Execução da Auditoria**, a forma de abordagem acontece através de entrevistas, verificação de procedimentos e registros, avaliação visual das instalações, equipamentos e realização das atividades.

Durante a auditoria, o auditor deverá buscar evidências objetivas de que todos os requisitos descritos na lista de verificação estão implantados de forma efetiva. Qualquer não conformidade constatada durante a auditoria deve ser apontada para o responsável, que está acompanhando o auditor, para que a evidência objetiva fique clara, para evitar questionamentos posteriores.

Como a atividade tem tempo limitado, as reuniões de abertura e fechamento ocorrerão no máximo em 20 minutos cada. A **reunião privativa**, quando necessária, pode levar até 30 minutos.

A **Reunião Privativa** serve para que o auditor possa verificar se todos os itens de avaliação foram avaliados, realizar considerações finais e checar qualquer dúvida remanescente.

Na **Reunião de Fechamento**, o auditor deverá apresentar um resumo da avaliação, listando as principais conclusões da avaliação realizada, através da exposição das principais NCs e outras situações observadas todas as não conformidades e oportunidades de melhorias observadas durante a auditoria.

O **Relatório** será confeccionado pelo auditor no escritório. Deverão ser preenchidos todos os campos de pontuação, evidências (tanto de conformidades como de não conformidades).

8. LISTA DE DOCUMENTOS

Segue descrição da lista dos principais documentos que serão solicitados durante o processo de auditoria, podendo ser solicitado pelo auditor outros documentos durante a auditoria:

- ✓ Alvará Sanitário e SIF (quando aplicável)
- ✓ Autorização de Funcionamento emitida pela ANVISA (quando aplicável)
- ✓ Registro ou Notificação do Produto
- ✓ Licença Ambiental
- ✓ Evidência de Destinação de Resíduos de Interesse Ambiental
- ✓ Auto de vistoria do corpo de bombeiros) – AVCB
- ✓ Evidência da Comissão Interna de Prevenção a Acidentes – CIPA (quando aplicável)
- ✓ Anotação de Responsabilidade Técnica – ART
- ✓ Manual de Boas Práticas de Fabricação – BPF
- ✓ Programa de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle – APPCC (para alimentos)
- ✓ Programa de Controle de Alergênicos (para alimentos)
- ✓ Programa de Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas
- ✓ Programa de Qualificação de Fornecedores
- ✓ Procedimento de Rastreabilidade
- ✓ Procedimento de Higienização das Instalações e Superfícies de Contato
- ✓ Procedimento de Manutenção Preventiva e Calibração de Equipamentos
- ✓ Cronograma de Análises de Produtos Acabado
- ✓ Procedimento sobre Controle de Água
- ✓ Plano Mestre de Validação (higiene pessoal e limpeza/saneantes)

9. RELATÓRIO DE AUDITORIA

O detalhamento das não conformidades são descritas diretamente no checklist e serão disponibilizadas ao fornecedor no relatório da auditoria.

Os cálculos de pontuação e classificação final, bem como vencimento da auditoria acontecem automaticamente quando o auditor finaliza o relatório. O fornecedor observará também no relatório o gráfico com o nível de atendimento para cada grupo de requisitos.

O prazo para envio do relatório pela Casa Auditora é de até 15 dias corridos a partir da data da auditoria.

10. PLANO DE AÇÃO

Independente da classificação final/ resultado da auditoria, sempre que houver qualquer não conformidade identificada na auditoria, o fornecedor deverá enviar o Plano de Ação preenchido com as ações e prazos de implementação em até 10 dias corridos a partir do recebimento do relatório.

A casa auditoria validará o plano de ação no prazo de até 5 dias corridos a partir do recebimento do Plano de Ação. Se houver solicitações de ajustes, o fornecedor terá até 5 dias corridos para revisão e envio à Casa Auditora para validação final que será feita em até 5 dias corridos.

11. PARCEIROS DE AUDITORIA DE QUALIDADE

Somente os parceiros a seguir estão homologados para realizar as auditorias nesse protocolo.

DNV GL Business Assurance Avaliações e Certificações Brasil Ltda.

Contato: Lays Vilela Nogueira

E-mail lays.nogueira@dnvgl.com; scm.br@dnvgl.com

Telefone: +55 11 3305 3309

Intertek

Contato: Mayara Oliveira

E-mail: mayara.oliveira@intertek.com

Telefone: +55 11 5015 4249

Contato: Jacqueline Oliveira

E-mail: jacqueline.oliveira@intertek.com

Telefone: +55 11 5015 4255

Celular: +55 11 943678559

SGS Brazil

Contato: Marcela Miranda Quintanilla

E-mail: Marcela.Quintanilla@sgs.com

Telefone: +55 11 3883-8958

12. CONTATOS DA QUALIDADE

Seguem abaixo os pontos de contato da área da Qualidade de Marcas Exclusivas. O e-mail de grupo contém toda a equipe de Qualidade de Fornecedores.

Qualidade de Fornecedores – Patricia Benucci Menezes

patricia.menezes@multivarejogpa.com.br

AuditoriaQualidadeMarcasExclusivas@multivarejogpa.com.br

Qualidade Marcas Exclusivas – Sophia Montagner

Sophia.Montagner@multivarejogpa.com.br