

# 6º Boletim da Qualidade - Ordinário

## Informativo Institucional Trimestral

### Publicação Dez/2020

**“As auditorias de diagnóstico e auditorias internas são uma das ferramentas mais importantes na implementação e seguimento de um Sistema de Gestão.”**

*(Pedro Marques – Consultor/ Auditor SGI)*

#### **GPMQ** (Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade)

Os membros do GPMQ e colaboradores, através de conexão remota participaram de treinamentos dos Passo 8 e 9, do II Ciclo do Programa Qualifica, ministrados pela consultora Gabriela Barbosa Alves, da IAG Saúde, durante as semanas de consultorias de setembro e outubro/2020. Os temas abordados foram: Passo 8 - Formação de Auditores Internos para a RN 277/11 e ISO 9001:2015, incluindo o curso de 16h de Formação de Auditores Internos para 06 membros, sendo 05 do GPMQ (Áreas: Autorização do Espaço Viver Bem, Auditoria de Enfermagem Hospitalar, Comercial, Qualidade, RH e 01 Facilitadora do Cadastro). A líder da Qualidade, Ana Cristina Crespo, convidou a colega, Tatiane Mescolim Crespo, da Unimed Cataguases a participar, no intuito de apoiá-la por ter sido transferida da área assistencial para a Qualidade no início de 2020, assim fortalecendo a parceria e benchmarking entre nossas singulares; e no Passo 9 - Auditoria Interna (1º Ciclo), foi realizada pela consultora, Gabriela B. Alves, a primeira auditoria interna junto a equipe de auditores formados no passo 8. De acordo com o PS QLD Nº 09 as auditorias internas da qualidade da Unimed Leopoldina, serão realizadas uma vez ao ano. Nesta abordagem inicial foi apurado o resultado de 79% de conformidade nos requisitos da ISO 9001:2015 e de 63% média global das 7 dimensões da RN 277/2011, ambas as normas têm meta de 70%, sendo que para ISO 9001:2015 foi alcançado o resultado do percentual exigido pelo SESCOOP Nacional, patrocinador financeiro do Programa Qualifica. No Passo 10, último passo do programa que será concluído na semana de 11 a 15/01/2021, será realizada a auditoria de follow up, que nos permitirá melhorar estes percentuais ao apresentarmos as evidências dos requisitos não conformes. A consultora Gabriela B. Alves enfatizou a liderança um maior envolvimento nas ações, os motivando a engajar a equipe, melhorando os resultados que com engajamento de todos, serão atingidos bem acima do esperado.

*Autora: Ana Cristina Crespo  
Representante da Qualidade - GPMQ*

#### **CONSULTORIA QUALIFICA - IAG SAÚDE** (Gabriela Barbosa Alves)

Gabriela B. Alves, durante os treinamentos e consultoria do Passo 8, em set/2020, demonstrou ao grupo participante nomeado para os trabalhos de auditoria interna da importância da abordagem assertiva nas análises dos requisitos. Enfatizou que os auditores internos devem prezar em buscar as conformidades das evidências e a serem imparciais focando na observação, sendo justos, cuidadosos, íntegros, trabalhando pela abordagem baseada em evidências e seus possíveis riscos. Sempre discretos, independentes, ganhando a confiança da Alta Direção e toda equipe. É importante nomear uma equipe multidisciplinar, assim existe a vantagem estratégica em selecionar auditores cujos processos departamentais se relacionam com as áreas que estão auditando, ou seja, auditar um departamento intimamente ligado permite que os auditores obtenham uma compreensão mais profunda dos processos. E isso posteriormente ajuda a melhorar e refinar o sistema de gestão da OPS. Os auditores e todos os funcionários devem compreender que as auditorias internas são auditorias de sistema e não de pessoas. Com isso em mente, algumas empresas usam seu treinamento para alternar continuamente os auditores internos. E um ponto essencial é a sequência do trabalho e preparação das equipes, lembrando que a auditoria deve ser um processo contínuo e, apresentar o plano de trabalho para todos os colaboradores ao menos uma vez ao ano é essencial para melhores resultados.

Na semana de consultoria do passo 9, em nov/2020, a consultora direcionou os trabalhos de treinamento a equipe de auditores internos: Ana Cristina Crespo - QLD, Daiane Santos - RH, Jucilene Lacerda - CAD, Laura Saggiaro - ATE, Nathiele Almeida - Coord. COM e Ravênia Monteiro - AEH, elaborando desde o cronograma de auditoria até a efetiva análise amostral de auditoria dos processos estratégicos e requisitos das normas NBR ISO 9001:2015 e RN 277/2011. Nós, enquanto auditores internos, verificamos a importância de um plano de auditoria bem estruturado que otimiza o tempo de auditoria, tornando esse processo ágil permitindo o levantamento prévio das informações, tendo melhor qualidade no acesso e preenchimento dos relatórios, reduzindo o tempo da auditoria sem perder qualidade.



#### **Você sabia?**

**O que é Follow-up de Auditoria Interna:**

**Auditoria de Monitoramento ou Follow-up é o processo de avaliar e garantir que as ações corretivas propostas nos relatórios do 1º ciclo de auditoria interna, frente às não conformidades apontadas, foram implementadas, pelos gestores das áreas, de maneira adequada e dentro dos prazos estabelecidos nos relatórios.**