

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

ICA 800-5

**PROCEDIMENTO PARA AUDITORIA INTERNA NO
SGQI DO DECEA**

2018

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO



QUALIDADE

ICA 800-5

**PROCEDIMENTO PARA AUDITORIA INTERNA NO
SGQI DO DECEA**

2018



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO

PORTARIA DECEA Nº 178/DGCEA, DE 10 DE SETEMBRO DE 2018.

Aprova a publicação da ICA 800-5,
Procedimento para Auditoria Interna no
SGQI do DECEA.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, em conformidade com o previsto no art. 19, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no art. 10, inciso IV, do Regulamento do DECEA, aprovado pela Portaria nº 1.668/GC3, de 16 de setembro de 2013, resolve:

Art. 1º Aprovar a publicação da ICA 800-5 “Procedimento para Auditoria Interna no SGQI do DECEA”.

Art. 2º Esta Instrução entra em vigor na data de sua publicação.

Ten Brig Ar JEFERSON DOMINGUES DE FREITAS
Diretor-Geral do DECEA

(Publicada no BCA nº 170, de 27 de setembro de 2018)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	7
1.1 FINALIDADE	7
1.2 SIGLAS	7
1.3 DEFINIÇÕES	7
2 ÂMBITO	9
3 RESPONSABILIDADE	10
4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	12
5 DISPOSIÇÕES FINAIS	15
REFERÊNCIAS	16
Anexo A – Modelo de Matriz de Auditoria Interna	17
Anexo B – Modelo de Plano de Auditoria Interna	19
Anexo C – Modelo de Lista de Presença em Reunião de AI	20
Anexo D – Modelo de Relatório Final de Auditoria Interna	21
Anexo E – Modelo de Ficha de Controle de Entrevistados	23
Anexo F – Modelo de Ficha de Crítica de Auditoria	24

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

Este documento foi elaborado para estabelecer as atividades a serem realizadas nas auditorias internas no Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA).

1.2 SIGLAS

AD - Alta Direção

AI - Auditoria Interna

AIN4 - Seção de Qualidade Integrada do DECEA

DECEA - Departamento de Controle do Espaço Aéreo

DONA - Superintendência de Navegação Aérea da INFRAERO

ED - Elo da Direção

INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

OA - Organização Auditada

PSNA - Provedor de Serviço de Navegação Aérea

RAC - Relatório de Ação Corretiva

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

SGQI - Sistema de Gestão da Qualidade Integrada

SISCEAB - Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro

1.3 DEFINIÇÕES

AÇÃO CORRETIVA: Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

AUDITOR: pessoa que realiza uma auditoria.

AUDITOR EM TREINAMENTO: profissional que fez curso de auditor, em fase de treinamento prático, que participa da auditoria, com finalidade de aprendizado, sem autoridade de auditor.

AUDITOR-LÍDER: auditor qualificado e designado para liderar a equipe de auditores em uma auditoria específica.

AUDITORIA: Processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria são atendidos.

AUDITORIA INTERNA: auditoria realizada periodicamente na organização, cujo resultado serve unicamente aos propósitos da própria organização, não sendo divulgado para fins externos, e que visa, inclusive, detectar oportunidades de melhoria do SGQ.

CONCLUSÃO DA AUDITORIA: resultado de uma auditoria apresentado pela equipe da auditoria após levar em consideração os objetivos da auditoria e todas as constatações da auditoria.

CONFORMIDADE: atendimento a um requisito.

CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA: resultados da avaliação da evidência da auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria.

CORREÇÃO: Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

EQUIPE DA AUDITORIA: um ou mais auditores que realizam uma auditoria, suportada, se necessário, por especialistas.

ESCOPO DE AUDITORIA: extensão e limites de uma auditoria.

EVIDÊNCIA OBJETIVA: dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.

NÃO CONFORMIDADE: não atendimento a um requisito.

MATRIZ DE AUDITORIA INTERNA: correlação de itens, baseados nos requisitos do padrão normativo de auditoria, com os processos em que se aplicam, que serve para orientar uma auditoria, auxiliando o auditor em suas pesquisas de evidências de conformidade do sistema auditado.

PLANO DE AUDITORIA INTERNA: descrição das atividades e arranjos para uma auditoria.

PROGRAMA DE AUDITORIA: conjunto de uma ou mais auditorias, planejadas para um período de tempo determinado e direcionadas a um propósito específico.

2 ÂMBITO

2.1 Esta ICA se aplica aos setores envolvidos no escopo do SGQI do DECEA.

2.2 As Organizações Militares (OM) subordinadas ao DECEA, os Provedores de Serviço de Navegação Aérea (PSNA) sob responsabilidade de organizações externas ao DECEA e a Superintendência de Navegação Aérea (DONA) da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO), com Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado e/ou certificado, além de realizar suas auditorias internas, poderão, também, ser objeto de auditoria do DECEA.

3 RESPONSABILIDADE

3.1 Compete à Alta Direção (AD):

- a) prover o suporte para a realização do Programa de Auditorias Internas do DECEA; e
- b) definir as ações, os meios, os recursos e os prazos para o tratamento das não conformidades levantadas, cuja ação extrapole o nível de competência dos responsáveis pelos processos.

3.2 Compete ao Elo da Direção (ED):

- a) providenciar a elaboração do Programa de Auditoria Interna;
- b) elaborar e divulgar a Matriz de Auditoria Interna (Anexo A);
- c) elaborar o Plano de Auditoria interna (Anexo B) e enviá-lo ao Auditor-Líder da equipe de auditoria;
- d) monitorar, através da Seção de Qualidade Integrada do DECEA, as ações corretivas provenientes dos relatórios das auditorias; e
- e) definir os componentes das equipes de auditoria, de acordo com o escopo das auditorias planejadas.

3.3 Compete ao Auditor-Líder:

- a) criticar o Plano de Auditoria e enviá-lo, em tempo hábil, à OM ou ao PSNA que será auditado para adequação.
- b) conduzir as reuniões de abertura e encerramento da auditoria, registrando todos os participantes, conforme o formulário Lista de presença em Reunião de Auditoria Interna (Anexo C);
- c) gerenciar a execução da auditoria;
- d) encerrar a auditoria a qualquer momento, caso constate ações não colaborativas dos auditados e de contra auditoria;
- d) elaborar o Relatório Final de Auditoria (Anexo D);
- e) gerenciar a elaboração dos Relatórios de Ação Corretiva (RAC) gerados na auditoria, atentando para o correto enquadramento das não conformidades porventura existentes;
- f) providenciar para que seja dada ciência à parte auditada quando da aplicação de cada não conformidade;
- g) avaliar o desempenho da equipe de Auditores, quando solicitado pelo ED;
- h) ao final da auditoria, sempre que possível, entregar toda a documentação da auditoria à OM ou ao PSNA auditado; e
- i) encaminhar à Seção de Qualidade Integrada do DECEA cópia de toda documentação de auditoria, podendo ser em meio físico e/ou eletrônico.

3.4 Compete à equipe de auditores:

- a) participar da execução das auditorias internas, conforme o Plano de Auditoria;

- b) assessorar o Auditor-Líder na elaboração dos documentos relativos à Auditoria;
- c) planejar e organizar o trabalho com eficácia;
- d) realizar seu trabalho com objetividade;
- e) coletar e analisar as evidências objetivas;
- f) comportar-se eticamente durante todo o trabalho;
- g) utilizar técnicas apropriadas para a busca de informações, tais como análise de documentos, observações e diálogo com os auditados, registrando a identificação do entrevistado na Ficha de Controle de Entrevistado (Anexo E).
- h) realizar a auditoria dentro da programação acordada;
- i) verificar a precisão das informações coletadas;
- j) confirmar a suficiência e a conveniência da evidência de auditoria para apoiar as constatações e conclusões da auditoria;
- k) avaliar os fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e das conclusões da auditoria;
- l) manter a confidencialidade e a segurança das informações;
- m) verificar a pertinência/adequação das ações decorrentes de RAC registrado no processo de auditoria; e
- n) verificar a eficácia das ações decorrentes de RAC encerrados no período compreendido entre a última Auditoria Interna realizada e a Auditoria Interna em curso.

3.5 Compete aos auditados:

- a) informar o pessoal relacionado ao processo sobre a auditoria interna;
- b) indicar os responsáveis por acompanhar a equipe de auditoria durante as atividades;
- c) prover os recursos necessários à equipe de auditoria e permitir acesso ao material probatório, conforme requerido pelos auditores, a fim de garantir a eficácia do processo de auditoria; e
- d) definir as ações, os meios, os recursos e os prazos para o tratamento de não conformidades levantadas, cuja solução esteja no âmbito do processo sob sua gerência, respeitando os prazos máximos definidos na ICA 800-3 “Procedimento para Ação Corretiva no SGQI do DECEA”.

3.5.1 São de responsabilidade da Organização Auditada (OA) o acompanhamento e o fechamento das não conformidades registradas durante as Auditorias, mesmo que as ações estejam fora de sua competência gerencial, não sendo possível a transferência dessa responsabilidade ou não conformidade para outras pessoas, setores ou organizações.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 O DECEA executará auditorias internas, estabelecendo, anualmente, um Programa de Auditorias Internas para determinar se o SGQI está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos da Norma aplicada e com os requisitos do SGQ estabelecido, e se está mantido e implementado eficazmente.

4.2 Um Programa de Auditoria Interna deverá ser elaborado, levando em consideração o número de localidades/Processos a serem auditados, o tempo necessário para execução de cada auditoria, em função da complexidade dos processos e das áreas a serem auditadas, a disponibilidade das equipes de auditoria e os resultados de auditorias anteriores, bem como outros fatores considerados relevantes.

4.3 Para garantir a objetividade e imparcialidade, serão selecionados auditores que não pertençam aos processos auditados.

4.4 As datas do Programa Anual de Auditorias Internas poderão ser alteradas conforme necessidade do DECEA ou das OA.

4.5 Auditorias extraordinárias poderão ocorrer sempre que fatores relevantes justifiquem a sua realização e quando não for possível aguardar até a próxima auditoria programada.

4.6 É desejável que o não cumprimento do Programa Anual de Auditorias Internas seja abordado na Análise Crítica da Alta Direção.

4.7 As equipes de auditoria serão constituídas por, no mínimo, dois Auditores. O mais experiente será o Auditor-Líder. Sempre que possível, serão selecionados Auditores possuidores de qualificação específica relativa ao(s) processo(s) a ser(em) auditado(s). A quantidade de Auditores por equipe será definida de acordo com a quantidade e complexidade dos processos a serem auditados.

4.8 Os Auditores poderão ser militares ou servidores civis, integrantes do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB), desde que possuam competência (conhecimento e habilidades) necessária.

4.9 Para todas as constatações de não conformidade durante uma auditoria devem ser obtidas evidências objetivas que possam ser posteriormente rastreadas.

4.10 As informações sobre as não conformidades devem ser registradas à medida que forem sendo observadas, assegurando assim as condições para que os resultados da auditoria possam ser apresentados com exatidão e detalhes suficientes.

4.11 As condições adversas encontradas durante uma auditoria e que requeiram ação imediata para correção devem ser prontamente comunicadas ao responsável pela área auditada para as providências necessárias.

4.12 Caso haja alguma discordância do auditado em relação à não conformidade registrada pela equipe auditora, esta deverá constar no Relatório Final de Auditoria.

a) toda auditoria deve ser precedida de planejamento, feito pelo Auditor-Líder, abrangendo no mínimo os seguintes itens: estudo das questões da Matriz de Auditoria Interna (Anexo A) apropriada aos processos a serem auditados;

- b) levantamento e análise das não conformidades registradas anteriormente, por meio de consulta ao relatório de auditorias anteriores;
- c) divisão das tarefas para a realização da auditoria; e
- d) organização do trabalho, conforme o tempo programado para execução das atividades na OA e/ou nos processos a serem auditados.

4.13 O DECEA deverá notificar a DONA, os Regionais e as demais OM sobre a auditoria interna da qualidade, até 30 (trinta) dias antes do seu início. Caberá ao Regional/DONA informar ao PSNA sob sua jurisdição o período da auditoria interna, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

4.14 A reunião de abertura deverá ser realizada pelo Auditor-Líder e terá como objetivo apresentar a equipe de auditoria, explicar os objetivos da auditoria, estabelecer os canais de comunicação e esclarecer eventuais dúvidas.

4.15 A equipe de Auditores manterá a confidencialidade das informações do auditado a que tiver acesso.

4.16 Não compete à equipe de Auditores, durante o processo de auditoria, prestar atividades de consultoria interna. As dúvidas dos auditados deverão ser encaminhadas ao DECEA.

4.17 REUNIÃO DE ENCERRAMENTO

4.17.1 Após a conclusão do levantamento das evidências objetivas, a equipe de auditoria deverá reunir-se com os participantes auditados para que o Auditor-Líder apresente as observações, levando em consideração a importância das mesmas para melhoria dos processos, e informe sobre os resultados da auditoria, com a apresentação das constatações e da conclusão. Nessa ocasião, deverão ser esclarecidas eventuais dúvidas e solucionadas possíveis divergências entre a equipe auditora e a OA.

4.17.2 Por ocasião da reunião de encerramento, o Auditor-Líder deve entregar à OA os RAC elaborados, devidamente assinados. Compete ao Auditor-Líder solicitar à OA a numeração disponível.

4.17.3 Os RAC deverão ser preenchidos conforme ICA 800-3 “Procedimento para Ação Corretiva no SGQI do DECEA”.

4.18 ATIVIDADES PÓS-AUDITORIA

4.18.1 O Relatório Final de Auditoria Interna deverá ser elaborado pelo Auditor-Líder, assessorado por sua equipe, e encaminhado à OA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após o término da auditoria. Sempre que possível, deverá ser entregue após a reunião de encerramento. Também deverá ser encaminhada, no mesmo prazo, cópia da documentação da auditoria à Seção de Qualidade Integrada do DECEA.

4.18.2 O número da Auditoria será o da ordem em que a mesma foi realizada no processo ou na OA daquele ano. Exemplo: a primeira auditoria realizada receberá o nº 01 AI/DTCEA-XX/2018.

4.18.3 O auditado poderá encaminhar à Seção de Qualidade Integrada do DECEA sugestões de melhorias relacionadas ao processo de auditoria interna, por meio do preenchimento da Ficha de Crítica de Auditoria (Anexo F).

4.18.4 Caso o auditado julgue necessário a elaboração de recurso referente a não conformidade aplicada durante a auditoria interna, terá um prazo de 03 (três) dias úteis, a partir da data de encerramento da auditoria, para encaminhá-lo à Seção de Qualidade Integrada do DECEA.

4.18.5 Para o julgamento dos recursos, o DECEA deverá constituir uma comissão composta por três auditores (01 Auditor-Líder e 02 Auditores Internos), e terá um prazo de 30 (trinta) dias para finalizar o julgamento.

4.18.6 Considerando o critério de imparcialidade, não poderão compor a comissão os auditores que participaram da equipe auditora do reclamante (auditado).

4.18.7 A Seção de Qualidade Integrada do DECEA, após receber o relatório final de auditoria da equipe auditora, fará uma revisão minuciosa, visando identificar possíveis falhas no processo de auditoria. Caso seja identificada inconsistência no registro de não conformidade, o ED poderá emitir parecer técnico, recomendando a equipe auditora o encerramento da não conformidade ou a adoção de outras providências.

4.19 TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES

4.19.1 Com a descrição das não conformidades encontradas durante a auditoria, cabe a cada OA assegurar que as ações de sua competência sejam executadas, conforme ICA 800-3 “Procedimento para Ação Corretiva no SGQI do DECEA”.

4.19.2 A verificação da pertinência/adequação das ações do RAC das não conformidades registradas em Auditoria Interna será realizada pela Seção de Qualidade Integrada do DECEA.

5 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 Esta Instrução entrará em vigor na data de sua publicação.

5.2 Os casos omissos serão submetidos à apreciação do Diretor-Geral do DECEA, por intermédio do SDAD.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT NBR ISO 9000. *Sistemas de Gestão da Qualidade- Fundamentos e Vocabulário*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

_____ - ABNT NBR ISO 9001. *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, RJ, 2015.

_____ - ABNT NBR ISO 19011. *Diretrizes para Auditorias de Sistema de Gestão*. Rio de Janeiro, RJ, 2012.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo . *Manual da Qualidade Integrada do DECEA : MCA 800-7*. Rio de Janeiro, RJ, 2018.

_____. *Procedimento para Ação Corretiva no SGQI do DECEA: ICA 800-3*, Rio de Janeiro, RJ, 2018.

Anexo A – Modelo de Matriz de Auditoria Interna

Nº <u>AI / XXXX/</u>		Período: <u> / /</u> a <u> / /</u>						
ITEM	REQUISITOS	DIREÇÃO	REGIONAIS / DONA	ICA	CISCEA	PAME-RJ	ICEA	PSNA
4.1	Entendo a organização e seu contexto							
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas							
4.3	Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade							
4.4	Sistema de gestão da qualidade e seus processos							
5.1.1	Liderança e comprometimento - Generalidades							
5.1.2	Foco no cliente							
5.2.1	Desenvolvendo a política da qualidade							
5.2.2	Comunicando a política da qualidade							
5.3	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais							
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades							
6.2	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los							
6.3	Planejamento de mudanças							
7.1.1	Recursos - Generalidades							
7.1.2	Pessoas							
7.1.3	Infraestrutura							
7.1.4	Ambiente para operação dos processos							
7.1.5.1	Recursos de monitoramento e medição - Generalidades							
7.1.5.2	Rastreabilidade de medição							
7.1.6	Conhecimento organizacional							
7.2	Competência							
7.3	Conscientização							
7.4	Comunicação							
7.5.1	Informação documentada - Generalidades							
7.5.2	Criando e atualizando							
7.5.3	Controle de informação documentada							
8.1	Planejamento e controle operacionais							
8.2.1	Comunicação com o cliente							
8.2.2	Determinação dos requisitos relativos a produtos e serviços							
8.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços							
8.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços							
8.3.1	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços - Generalidades							
8.3.3	Entradas de projeto e desenvolvimento							
8.3.4	Controles de projeto e desenvolvimento							
8.3.5	Saídas de projetos e desenvolvimento							
8.3.6	Mudanças de projeto e desenvolvimento							
8.4.1	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente - Generalidades							
8.4.2	Tipo e extensão do controle							
8.4.3	Informação para provedores externos							
8.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço							
8.5.2	Identificação e rastreabilidade							
8.5.3	Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos							
8.5.4	Preservação							
8.5.5	Atividades pós-entrega							
8.5.6	Controle de mudanças							
8.6	Liberação de produtos e serviços							
8.7	Controle de saídas não conformes							
9.1.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação - Generalidades							
9.1.2	Satisfação do cliente							

ITEM	REQUISITOS	DIREÇÃO	REGIONAIS / DONA	ICA	CISCEA	PAME-RJ	ICEA	PSNA
9.1.3	Análise e avaliação							
9.2	Auditoria interna							
9.3.1	Análise crítica pela direção - Generalidades							
9.3.2	Entradas de análise crítica pela direção							
9.3.3	Saídas de análise crítica pela direção							
10.1	Melhoria - Generalidades							
10.2	Não conformidade e ação corretiva							
10.3	Melhoria contínua							
Nome(s) do(s) Auditor(es):		Assinatura(s):						

Anexo B – Modelo de Plano de Auditoria Interna

 PLANO DE AUDITORIA INTERNA					
Organização:				Nº <u> </u> AI / <u> </u>	
Objetivo:					
Escopo:					
Requisito aplicável:			Período da auditoria:		
Equipe de auditoria:					
DATA	HORÁRIO		PROCESSO	ÁREA/ATIVIDADE	PARTICIPANTES
	M	T			
Legenda: EA = Equipe de Auditoria, GU = Guias, EQ = Equipe da Organização, DO = Direção da Organização, OB = Observador, ES = Especialista					
Auditor Líder: _____					
Data: ____/____/____					

Anexo C – Modelo de Lista de Presença em Reunião de AI

	REGISTRO DE PRESENÇA
---	-----------------------------

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº <u> </u> AI / <u> </u> / <u> </u>		Período: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> a <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>		
Organização Auditada:				
Reunião de abertura Data: Hora:		Reunião de encerramento Data: Hora:		
PARTICIPANTES				
Nº	Nome	Função	Rubrica	
			Abertura	Encerramento
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Anexo D – Modelo de Relatório Final de Auditoria Interna

	RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA INTERNA
---	---

Nº ___ AI / ___ / ___	Período: ___/___/___ a ___/___/___
Organização Auditada/Setor Auditado:	Norma de Referência:
1. Objetivo e escopo da Auditoria	
2. Equipe de Auditoria	
NOMES:	RUBRICAS:
3. Definições de Não conformidades	
<ul style="list-style-type: none"> • Categoria 1 (maior): A ausência ou falta total de funcionamento do sistema em atender a um dos requisitos da norma, o qual não tenha sido documentado e/ou implementado. Um grupo de não conformidades categoria 2 contra um requisito da norma que quando combinado pode representar a falta total do sistema e, portanto, passa a ser considerado uma categoria 1. Uma não conformidade categoria 2 persistente. • Categoria 2 (menor): Um lapso isolado de disciplina ou controle de um requisito de sistema da norma, o qual não é crítico para a operação do sistema de gestão. 	
4. Sumário dos Requisitos Auditados:	
<ul style="list-style-type: none"> • Seção 4: Todos os requisitos. • Seção 5: Todos os requisitos. • Seção 6: Todos os requisitos. • Seção 7: Todos os requisitos. • Seção 8: Todos os requisitos. • Seção 9: Todos os requisitos. • Seção 10: Todos os requisitos. 	

Continuação do Anexo D – Modelo de Relatório Final de Auditoria Interna

5. Resumo de Não conformidades	
Nº/Categoria da Não conformidade:	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE:
Requisito não atendido:	
Área/setor/processo:	EVIDÊNCIAS (local, documento, auditado):
Nome do Auditado:	
Nº/Categoria da Não conformidade:	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE:
Requisito não atendido:	
Área/setor/processo:	EVIDÊNCIAS (local, documento, auditado):
Nome do Auditado:	
Nº/Categoria da Não conformidade:	DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE:
Requisito não atendido:	
Área/setor/processo:	EVIDÊNCIAS (local, documento, auditado):
Nome do Auditado:	
6. Observações (pontos positivos e aspectos que podem ser melhorados)	
7. Parecer da auditoria	
<p>Sistema de Gestão da Qualidade do DECEA atende aos requisitos das normas ()</p> <p>Sistema de Gestão da Qualidade do DECEA não atende aos requisitos das normas ()</p>	
8. Conclusões	
Assinatura do Auditor-Líder:	Assinatura do responsável pela Organização Auditada:

Anexo F – Modelo de Ficha de Crítica de Auditoria

	FICHA DE CRÍTICA DE AUDITORIA
---	--------------------------------------

Nº <u> </u> AI / <u> </u> / <u> </u>	Período: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> a <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>
Organização Auditada:	
Equipe de Auditoria:	
<p>Prezado Cliente,</p> <p>A Ficha de Crítica de Auditoria é uma importante ferramenta do Sistema de Gestão da Qualidade Integrada (SGQI) do DECEA e visa mensurar o índice de satisfação dos clientes sobre o processo de auditoria, objetivando o aperfeiçoamento e a melhoria contínua.</p> <p>Solicitamos por meio desta que V.Sa. avalie os seguintes itens:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Realização da auditoria dentro da programação acordada. <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo 2) Utilização de técnicas apropriadas para a busca de informações. <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo 3) Realização do trabalho com objetividade, consistência e clareza. <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo 4) Comportamento ético, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto durante o trabalho. <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo 5) Cortesia, educação e atenção dos auditores. <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo 6) Entrega pelo Auditor-Líder dos documentos relativos à auditoria nos prazos estabelecidos (Programa de Auditoria, RAC etc). <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo <p>Qual a sua avaliação geral de satisfação com a auditoria?</p> <p><input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo</p> <p>No item abaixo, se for do seu interesse, poderá elogiar, sugerir modificações ou incrementos para melhoria do processo de auditoria:</p>	
Preenchido por: _____	
Data: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>	