

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

ICA 800-5

**PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA INTERNA NO
SGQ MULTISITE DO DECEA**

2023

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



QUALIDADE

ICA 800-5

**PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA INTERNA NO
SGQ MULTISITE DO DECEA**

2023



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

PORTARIA DECEA Nº / , DE DE DE 2023.

Aprova a reedição da ICA 800-5
“Procedimentos para Auditoria Interna
no SGQ *Multisite* do DECEA”.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, de conformidade com o previsto no art. 21, inciso I, da Estrutura Regimental do Comando da Aeronáutica, aprovada pelo Decreto nº 11.237, de 18 de outubro de 2022, e considerando o disposto no art. 10, inciso IV, do Regulamento do DECEA, aprovado pela Portaria nº 2.030/GC3, de 22 de novembro de 2019, resolve:

Art. 1º Aprovar a reedição da ICA 800-5 “Procedimentos para Auditoria Interna no SGQ *Multisite* do DECEA”, que com esta baixa.

Art. 2º Esta Instrução entra em vigor em 1º de junho de 2023.

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 270/DAIN4, de 29 de dezembro de 2021, publicada no BCA nº 004, de 6 de janeiro de 2022.

Ten Brig Ar ALCIDES TEXEIRA BARBACOVI
Diretor-Geral do DECEA

(Publicado no BCA nº 95, de 25 de maio 2023).

SUMÁRIO

| | | |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | DISPOSIÇÕES PRELIMINARES | 7 |
| 1.1 | FINALIDADE | 7 |
| 1.2 | SIGLAS | 7 |
| 1.3 | DEFINIÇÕES | 7 |
| 1.4 | CONCEITUAÇÃO | 9 |
| 1.5 | ÂMBITO | 9 |
| 2 | RESPONSABILIDADE | 10 |
| 2.1 | ALTA DIREÇÃO (AD) | 10 |
| 2.2 | SUBDEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DO DECEA (SDAD) | 10 |
| 2.3 | AUDITOR LÍDER | 10 |
| 2.4 | EQUIPE DE AUDITORES | 11 |
| 2.5 | AUDITADOS | 11 |
| 3 | DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES | 12 |
| 3.1 | AUDITORIA | 12 |
| 3.2 | PÓS-AUDITORIA | 15 |
| 3.3 | TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES | 16 |
| 4 | DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 17 |
| | REFERÊNCIAS..... | 18 |
| | Anexo A – Matriz de Auditoria Interna | 19 |
| | Anexo B – Plano de Auditoria Interna | 20 |
| | Anexo C – Lista de Presença | 21 |
| | Anexo D – Relatório Final de Auditoria Interna | 22 |
| | Anexo E – Ficha de Controle de Entrevistados | 25 |
| | Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria..... | 26 |

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 (SGQ) *Multisite* do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA).

1.2 SIGLAS

| | |
|------------|--------------------------------------------------|
| AD | - Alta Direção |
| AIN4 | - Seção de Qualidade Integrada do DECEA |
| COMAER | - Comando da Aeronáutica |
| DECEA | - Departamento de Controle do Espaço Aéreo |
| FNC | - Ficha de Não Conformidade |
| NAV BRASIL | - Serviços de Navegação Aérea S.A. |
| OA | - Organização Auditada |
| PSNA | - Provedor de Serviço de Navegação Aérea |
| SGQ | - Sistema de Gestão da Qualidade |
| SISCEAB | - Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro |
| TIC | - Tecnologias de Informação e Comunicação |

1.3 DEFINIÇÕES

1.3.1 AÇÃO CORRETIVA

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

1.3.2 AUDITOR

Pessoa que realiza uma auditoria.

1.3.3 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.

1.3.4 AUDITOR LÍDER

Auditor qualificado e designado para liderar a equipe de auditores em uma auditoria específica.

1.3.5 AUDITORIA

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

1.3.6 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.

1.3.7 CONCLUSÃO DA AUDITORIA

Resultado apresentado pela equipe da auditoria após levar em consideração os objetivos e todas as constatações da auditoria.

1.3.8 CONFORMIDADE

Atendimento a um requisito.

1.3.9 CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA

Resultados da avaliação da evidência da auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria.

1.3.10 CORREÇÃO

Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

1.3.11 EQUIPE DA AUDITORIA

Um ou mais auditores que realizam uma auditoria, suportada, se necessário, por especialistas.

1.3.12 ESCOPO

Abrangência do SGQ *Multisite* do DECEA.

1.3.13 ESCOPO DE AUDITORIA

Extensão e limites de uma auditoria.

1.3.14 EVIDÊNCIA OBJETIVA

Dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.

1.3.15 NÃO CONFORMIDADE

Não atendimento a um requisito.

1.3.16 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.

1.3.17 PLANO DE AUDITORIA INTERNA

Descrição das atividades e arranjos para uma auditoria.

1.3.18 PROGRAMA DE AUDITORIA

Conjunto de uma ou mais auditorias, planejadas para um período determinado e direcionadas a um propósito específico.

1.4 CONCEITUAÇÃO

Os conceitos fundamentais, os princípios e os vocabulários para o entendimento do SGQ estão disponíveis na ABNT NBR Iso 9000 “Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário”.

1.5 ÂMBITO

Esta Instrução aplica-se no âmbito do SISCEAB.

2 RESPONSABILIDADE

2.1 ALTA DIREÇÃO (AD)

2.1.1 Compete à Alta Direção:

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

2.2 SUBDEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DO DECEA (SDAD)

2.2.1 Compete ao SDAD:

- a) elaborar o Programa de Auditoria Interna;
- b) monitorar as ações corretivas provenientes dos relatórios das auditorias;
- c) definir os componentes das equipes de auditoria, de acordo com o escopo das auditorias planejadas;
- d) verificar a pertinência da Ficha de Não Conformidade (FNC) registrada no processo de auditoria;
- e) verificar a eficácia das ações decorrentes da FNC.

2.3 AUDITOR LÍDER

2.3.1 Compete ao Auditor Líder:

- a) elaborar e divulgar a Matriz de Auditoria Interna (Anexo A);
- b) elaborar o Plano de Auditoria Interna (Anexo B);
- c) conduzir as reuniões de abertura e encerramento da auditoria, registrando todos os participantes na Lista de Presença (Anexo C);
- d) gerenciar a execução da auditoria;
- e) encerrar a auditoria a qualquer momento, caso constatações não colaborativas dos auditados e de contra-auditoria;
- f) elaborar o Relatório Final de Auditoria Interna (Anexo D), as FNC geradas na auditoria e solicitar a numeração das mesmas à Organização Auditada, por intermédio do Elo da Qualidade (EQ);
- g) providenciar para que seja dada ciência à parte auditada quando da aplicação de cada não conformidade;
- h) avaliar o desempenho da equipe de auditores, quando solicitado pelo SDAD;
- i) ao final da auditoria, sempre que possível, entregar toda a documentação da auditoria à Organização Auditada (AO); e
- j) encaminhar à AIN4 cópia de toda documentação de auditoria, podendo ser em meio físico e/ou eletrônico.

2.4 EQUIPE DE AUDITORES

2.4.1 Compete aos 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 Entrevistados (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; e
- l) manter a confidencialidade e a segurança das informações.

2.5 AUDITADOS

2.5.1 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 comprobatório, 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 tratar as não conformidades no SGQ *Multisite* do DECEA”.

2.6 São de responsabilidade das Organizações 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.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3.1 AUDITORIA

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

3.1.2 Um Programa de Auditorias Internas 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, os resultados de auditorias anteriores, além de outros fatores considerados relevantes.

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

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

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

3.1.6 É desejável que o não cumprimento do Programa Anual de Auditorias Internas seja abordado na Análise Crítica da AD.

3.1.7 As equipes de auditoria serão constituídas por, no mínimo, dois auditores, sendo um o Auditor Líder indicado pelo DECEA. 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.

3.1.8 Os auditores poderão ser militares ou civis, integrantes do SISCEAB, desde que possuam as competências necessárias, de acordo com os seguintes critérios:

- a) Auditor Líder: cursos das normas ISO 9001 e ISO 19011 ou curso equivalente de Auditor Interno, ter participado como observador em pelo menos 1 (uma) auditoria externa ou interna e ter participado como auditor de 1 (uma) auditoria interna; e
- b) Auditor: cursos das normas ISO 9001 e ISO 19011 ou curso equivalente de Auditor Interno.

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

3.1.10 As informações sobre as conformidades e 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.

3.1.11 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.

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

3.1.13 O planejamento da auditoria deve ser realizado pelo Auditor Líder abrangendo, no mínimo, os seguintes itens:

- a) estudo das questões da Matriz de Auditoria Interna 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 nos processos a serem auditados.

3.1.14 O DECEA deverá notificar os Regionais e as demais Organizações externas ao Comando da Aeronáutica (COMAER) da auditoria interna da qualidade. Caberá aos Regionais e às Gerências das Empresas externas ao COMAER informar aos Provedores de Serviço de Navegação Aérea (PSNA) sob suas jurisdições o período da auditoria interna.

3.1.15 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.

3.1.16 A equipe de auditores manterá a confidencialidade das informações do auditado a que tiver acesso.

3.1.17 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.

3.1.18 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 a melhoria dos processos, e informe 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 de auditoria e a auditada.

3.1.19 Por ocasião da reunião de encerramento, nas Auditorias Internas presenciais, o Auditor Líder deve entregar à OA as FNC elaboradas, devidamente assinadas.

3.1.20 As FNC deverão ser preenchidas conforme ICA 800-3 “Procedimento para tratar a não conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA”.

3.1.21 AUDITORIA INTERNA REMOTA

3.1.21.1 A auditoria remota é realizada quando o auditor avalia as políticas, processos, procedimentos, informação documentada e o desempenho da organização auditada em tempo real, utilizando ferramentas de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). O auditor

pode entrevistar representantes da organização, por videoconferência, tendo a possibilidade de analisar documentos remotamente, usando as funcionalidades de compartilhamento de tela, enquanto faz as perguntas necessárias ou esclarece dúvidas pertinentes. Hoje, as auditorias remotas são uma realidade para a grande maioria dos segmentos organizacionais.

3.1.21.2 Dentre as diversas vantagens da auditoria remota, destaca-se: manter o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) funcionando em tempos de crise; maior flexibilidade de datas e horários das auditorias; economia de tempo e dinheiro, pois não é necessário realizar deslocamentos; e manter a continuidade dos negócios.

3.1.21.3 Pré-Requisitos para uma Auditoria Remota Eficaz

- a) Preparação de documentos: Verifique se os documentos estão prontos e disponíveis para serem compartilhados na tela com o auditor. Como uma visita ao local não é possível, verifique se todos os documentos estão acessíveis remotamente e podem ser compartilhados *online*;
- b) Ferramentas e conectividade: Verifique se o acesso à internet possui velocidade suficiente para suportar várias pessoas conectadas ao mesmo tempo na reunião digital com o compartilhamento de tela. Caso você precise reservar uma sala específica na sua organização para melhor conectividade, garanta sua disponibilidade durante a duração da auditoria;
- c) Disponibilidade da equipe: Como qualquer auditoria, verifique se todas as pessoas podem acessar e estão convidadas para participar da videoconferência da auditoria remota. É importante que as pessoas se conectem a qualquer momento em que seja necessário;
- d) Segurança e confidencialidade: Verifique se sua organização acessa a internet a partir de um ambiente seguro e estável;
- e) Gestão do tempo: A auditoria remota exige gerenciamento de tempo específico em comparação à auditoria no local. Os auditores adaptarão seu programa de auditoria para essa modalidade.

3.1.21.4 Ações para a realização de uma Auditoria Interna Remota (AIR)

3.1.21.4.1 As auditorias internas remotas ocorrerão conforme definido no planejamento e será similar às auditorias presenciais, com a formalização do Programa de auditorias e do Plano de Auditoria. No entanto, alguns cuidados devem ser tomados na avaliação das ferramentas TIC, como a disponibilização, a estabilidade e a segurança das informações.

3.1.21.4.2 Se um incidente ocorrer durante o acesso remoto, convém que o Auditor Líder da equipe auditora verifique a situação com o auditado e chegue a consenso sobre a conveniência da interrupção da auditoria e, se possível, um novo agendamento.

3.1.21.4.3 A comunicação prévia sobre a auditoria será feita por documentos, via SIGADAER; nas reuniões por videoconferência; correio eletrônico funcional e outros recursos de comunicação, conforme o tempo necessário para os devidos retornos das informações disponibilizadas e/ou solicitadas.

3.1.21.4.4 A logística mínima necessária para a realização de uma AIR: 1 (uma) sala para a realização de reuniões por videoconferência; 1 (um) computador com acesso à internet e

internet para os auditores; *software*/aplicativo de reuniões *online* disponibilizados; 1 (um) telefone com linha externa; e 1 (um) *smartphone* com aplicativo para videochamada instalado.

3.1.21.4.5 A presença da equipe auditada completa será somente nas reuniões de abertura e de encerramento. As entrevistas serão de acordo com os horários estabelecidos nos planos de auditorias.

3.1.21.4.6 É recomendável a participação do Técnico TIC durante a realização da auditoria. Caso isto não seja possível, que haja um Técnico de sobreaviso.

3.1.21.4.7 As Fichas de Não Conformidades (FNC) serão apresentadas à equipe auditada, assinadas pelos auditores, escaneadas e enviadas para a assinatura do responsável local e reencaminhadas ao auditor líder.

3.1.21.4.8 Em virtude das limitações de uma auditoria realizada remotamente, poderá ser necessário um trabalho presencial futuro, com base nas descobertas da auditoria.

3.2 PÓS-AUDITORIA

3.2.1 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 na reunião de encerramento. Também deverá ser encaminhada, no mesmo prazo, cópia da documentação da auditoria à AIN4.

3.2.2 O número da auditoria será a ordem em que a mesma foi realizada no processo ou na OA daquele ano. Exemplo: a primeira auditoria realizada receberá o nº 01AI/DTCEA-XX/20XX.

3.2.3 O auditado poderá encaminhar à AIN4 sugestões de melhorias relacionadas ao processo de auditoria interna, por meio do preenchimento da Ficha de Crítica de Auditoria (Anexo F).

3.2.4 Caso o auditado julgue necessária a elaboração de recurso referente à não conformidade aplicada durante a auditoria interna, terá um prazo de 3 (três) dias úteis, a partir da data de encerramento da auditoria, para encaminhá-lo à AIN4.

3.2.5 Para a avaliação dos recursos, o DECEA terá um prazo de 40 (quarenta) dias úteis.

3.2.6 A AIN4, 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 SDAD poderá emitir parecer técnico informando à OA o encerramento da não conformidade ou a adoção de outras providências.

3.3 TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES

3.3.1 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 tratar a não conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA”.

3.3.2 A verificação da pertinência/adequação das ações da FNC das não conformidades registradas em Auditoria Interna será realizada pela AIN4.

4 DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos não previstos 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: ABNT, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9001**: *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 19011**: Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. Manual da Qualidade do SGQ Multisite do DECEA: **MCA 800-7**. Rio de Janeiro, RJ, 2023.

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Departamento de Controle do Espaço Aéreo. Procedimento para tratar a não conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA: **ICA 800-3**, Rio de Janeiro, RJ, 2023.

Anexo A – Matriz de Auditoria Interna

| Nº <u>AI /XXXX/</u> | | Período: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> a <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> | | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------|
| ITEM | REQUISITOS | ALTA DIREÇÃO | REGIONAIS | DTCEA/EPTA /DNB |
| 4.1 | Entendendo 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 | | | |
| 8.3.2 | Planejamento de projeto e desenvolvimento | | | |
| 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 | | | |
| 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 – Plano de Auditoria Interna

| DECEA | | PLANO DE AUDITORIA INTERNA | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|---------------|
| Organização: | | | Nº ____ AI / _____ | | |
| Objetivo: | | | | | |
| Escopo da auditoria: | | | | | |
| Requisito aplicável: | | | Período da auditoria: | | |
| Equipe de auditoria: | | | | | |
| DATA | HORÁRIO | | PROCESSO | DIVISÃO / SETOR / SEÇÃO | PARTICIPANTES |
| | M | T | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Legenda: EA = Equipe de Auditoria, GU = Guias, EO = Equipe da Organização, DO = Direção da Organização, OB = Observador, ES = Especialista | | | | | |
| Auditor Líder: _____ | | | | | |
| Data: ____/____/____ | | | | | |

Anexo C – Lista de Presença

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | LISTA DE PRESENÇA |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

| RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº ___AI / _____ / _____ | | Período: ___/___/___ a ___/___/___ | | |
|------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| Organização Auditada: | | | | |
| Reunião de abertura Data: Hora: | | Reunião de encerramento Data: Hora: | | |
| PARTICIPANTES | | | | |
| | 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 – 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. Evidências de conformidade | |
| | |
| 4. 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 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. | |

Continuação do Anexo D – Relatório Final de Auditoria Interna

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 5. 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, exceto 8.2.1 “d”, 8.3, 8.5.1 “F” e 8.5.3. • Seção 9: Todos os requisitos. • Seção 10: Todos os requisitos. | |
| 6. Resumo de Não conformidades | |
| Nº/Categoria da Não conformidade: | DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE: |
| Requisito não atendido: | |
| Processo: | EVIDÊNCIAS (local, documento, auditado): |
| Setor: | |
| Nº/Categoria da Não conformidade: | DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE: |
| Requisito não atendido: | |
| Processo: | EVIDÊNCIAS (local, documento, auditado): |
| Setor: | |
| Nº/Categoria da Não conformidade: | DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE: |
| Requisito não atendido: | |
| Processo: | EVIDÊNCIAS (local, documento, auditado): |
| Setor: | |
| 7. Observações (pontos positivos e oportunidades de melhoria) | |
| | |
| 8. Parecer da auditoria | |
| <p>Sistema de Gestão da Qualidade <i>Multisite</i> do DECEA atende aos requisitos das normas ()</p> <p>Sistema de Gestão da Qualidade <i>Multisite</i> do DECEA não atende aos requisitos das normas ()</p> | |

Continuação do Anexo D – Relatório Final de Auditoria Interna

| |
|-------------------------------------------------------|
| 9. Conclusões |
| |
| Nome do responsável pela Organização Auditada: |
| Assinatura do Auditor Líder: |

Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | FICHA DE CRÍTICA DE AUDITORIA |
| Nº ___AI/___/___ | Período: ___/___/___ a ___/___/___ |
| 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 <i>Multisite</i> 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 o(a) Senhor(a) avalie os seguintes itens:</p> <p><i>Obs.: As perguntas de 7 a 12 são específicas para avaliar o processo de Auditoria Interna Remota (AIR).</i></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, FNC etc.). <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo 7) Coordenação prévia sobre a realização da AIR. <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssimo | |

Continuação do Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria

- 8) Disponibilidade de TIC para a realização da AIR.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 9) Funcionamento das TIC durante a AIR.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 10) Realização das entrevistas durante as AIR.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 11) Clareza e objetividade das perguntas realizadas durante a AIR.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 12) Tempo destinado para a realização da AIR.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 13) Qual a sua avaliação geral de satisfação com a auditoria?**
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Registre aqui seus elogios, sugestões de modificações ou incrementos para a melhoria do processo de auditoria (*opcional*):

Preenchido por (*opcional*): _____

Data: ____/____/____