

**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 BARBACOV  
Diretor-Geral do DECEA

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



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>DISPOSIÇÕES PRELIMINARES .....</b>	<b>7</b>
1.1	FINALIDADE .....	7
1.2	SIGLAS .....	7
1.3	DEFINIÇÕES .....	7
1.4	CONCEITUAÇÃO .....	9
1.5	ÂMBITO .....	9
<b>2</b>	<b>RESPONSABILIDADE .....</b>	<b>10</b>
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
<b>3</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>12</b>
3.1	AUDITORIA .....	12
3.2	PÓS-AUDITORIA .....	15
3.3	TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES.....	16
<b>4</b>	<b>DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>17</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>18</b>
	<b>Anexo A – Matriz de Auditoria Interna .....</b>	<b>19</b>
	<b>Anexo B – Plano de Auditoria Interna .....</b>	<b>20</b>
	<b>Anexo C – Lista de Presença .....</b>	<b>21</b>
	<b>Anexo D – Relatório Final de Auditoria Interna .....</b>	<b>22</b>
	<b>Anexo E – Ficha de Controle de Entrevistados .....</b>	<b>25</b>
	<b>Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria.....</b>	<b>26</b>





## **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 constata ações 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 C – Lista de Presença

	<b>LISTA DE PRESENÇA</b>
---	--------------------------

<b>RELATÓRIO DE AUDITORIA</b> Nº ____AI / ____/____		<b>Período:</b> ____/____/____ a ____/____/____	
<b>Organização Auditada:</b>			
<b>Reunião de abertura</b> <b>Data:</b> <b>Hora:</b>		<b>Reunião de encerramento</b> <b>Data:</b> <b>Hora:</b>	
<b>PARTICIPANTES</b>			
	<b>Nome</b>	<b>Função</b>	<b>Rubrica</b>
			<b>Abertura</b> <b>Encerramento</b>
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

	<b>RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA INTERNA</b>
---	---

Nº ____AI / ____/____	Período: ____/____/____ a ____/____/____
Organização Auditada/Setor Auditado:	Norma de Referência:
<b>1. Objetivo e escopo da Auditoria</b>	
<b>2. Equipe de Auditoria</b>	
NOMES:	RUBRICAS:
<b>3. Evidências de conformidade</b>	
<b>4. Definições de Não conformidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Categoria 1 (maior):</b> 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.</li> <li>• <b>Categoria 2 (menor):</b> 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.</li> </ul>	




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

<b>5. Sumário dos Requisitos Auditados:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seção 4: Todos os requisitos.</li> <li>Seção 5: Todos os requisitos.</li> <li>Seção 6: Todos os requisitos.</li> <li>Seção 7: Todos os requisitos.</li> <li>Seção 8: Todos os requisitos, exceto 8.2.1 “d”, 8.3, 8.5.1 “f” e 8.5.3.</li> <li>Seção 9: Todos os requisitos.</li> <li>Seção 10: Todos os requisitos.</li> </ul>	
<b>6. Resumo de Não conformidades</b>	
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:	
<b>7. Observações</b> (pontos positivos e oportunidades de melhoria)	
<b>8. Parecer da auditoria</b>	
Sistema de Gestão da Qualidade <i>Multisite</i> do DECEA <b>atende</b> aos requisitos das normas ( ) Sistema de Gestão da Qualidade <i>Multisite</i> do DECEA <b>não atende</b> aos requisitos das normas ( )	





## Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria

	<b>FICHA DE CRÍTICA DE AUDITORIA</b>
---	--------------------------------------

<b>Nº</b> ____ <b>AI</b> / ____ / ____	<b>Período:</b> ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____
<b>Organização Auditada:</b>	
<b>Equipe de Auditoria:</b>	
<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"> <li>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         </li> <li>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         </li> <li>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         </li> <li>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         </li> <li>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         </li> <li>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         </li> <li>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         </li> </ol>	

**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: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_