

# **P.G.1.04 - AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE - VERSÃO 06**

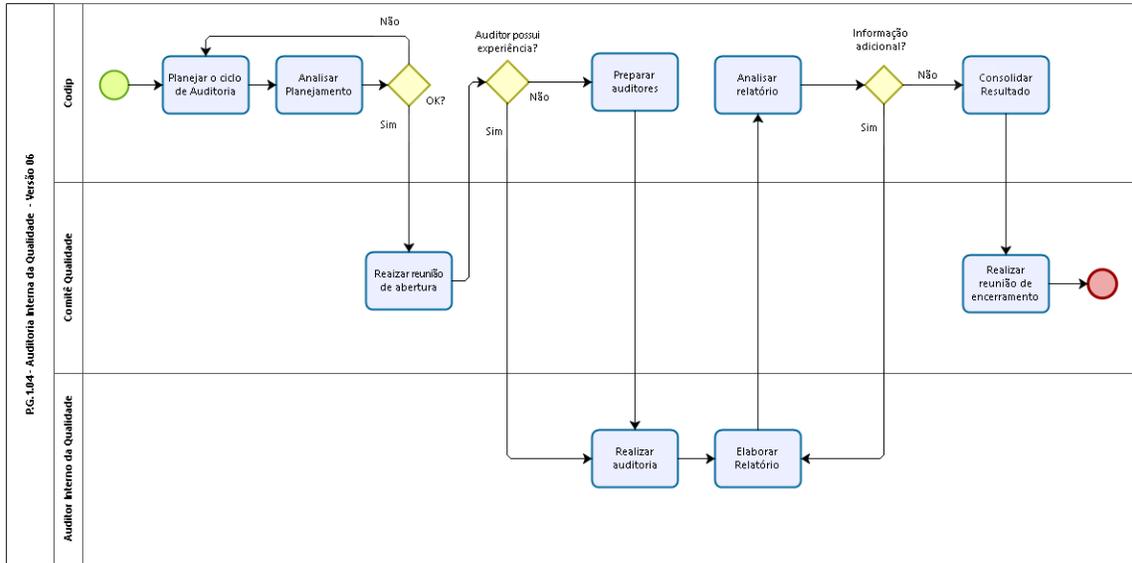
Bizagi Modeler



## Índice

P.G.1.04 - AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE - VERSÃO 06 .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 DIAGRAMA 1.....	4
1.1 P.G.1.04 - AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE - VERSÃO 06 .....	5
1.1.1 Elementos do processo .....	5
1.1.1.1  Event .....	5
1.1.1.2  Planejar o ciclo de Auditoria .....	5
1.1.1.3  Analisar Planejamento .....	8
1.1.1.4  OK? .....	9
1.1.1.5  Reaizar reunião de abertura .....	9
1.1.1.6  Auditor possui experiência?.....	9
1.1.1.7  Preparar auditores .....	9
1.1.1.8  Realizar auditoria .....	10
1.1.1.9  Elaborar Relatório .....	11
1.1.1.10  Analisar relatório .....	13
1.1.1.11  Informação adicional? .....	14
1.1.1.12  Consolidar Resultado .....	14
1.1.1.13  Realizar reunião de encerramento.....	16
1.1.1.14  Event.....	16
1.1.1.15  Codip.....	17
1.1.1.16  Comitê Qualidade .....	17
1.1.1.17  Auditor Interno da Qualidade .....	17

# 1 DIAGRAMA 1



**Versão:** 1.0

**Autor:** cassia.matos

## 1.1P.G.1.04 - AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE - VERSÃO 06

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Event

1.1.1.2  Planejar o ciclo de Auditoria

**Descrição**

**QUEM:**

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional.

**COMO:**

1. Elaborar anualmente, um plano de auditoria interna, conforme modelo abaixo, devendo os processos e requisitos serem auditados em ciclos. O plano inicial poderá ser modificado a critério do Coordenador, analisando-se as necessidades surgidas.



PLANO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

Ano:

Macroprocesso	Reunião de Abertura (data/hora)	Planejado Data/Hora auditoria	Realizado Data/Hora auditoria	Auditores Internos
	Reunião de Encerramento (data/hora)			
	Requisitos:			

Aspectos a observar:

>  
>  
>

Data:

Responsável:

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima – Ed. Seplog – 2º andar - Cambeba • CEP: 60.822-  
315

1.1 Estabelecer os seguintes objetivos para um plano de auditoria:

1.1.1 Satisfazer requisitos para certificação pela ABNT NBR ISO 9001:2015;

1.1.2 Contribuir para a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade;

1.1.3 Verificar o atendimento a requisitos normativos e contratuais.

1.2 Selecionar os auditores internos que executarão o ciclo de auditoria. Os auditores devem possuir nível superior de escolaridade e terem sido capacitados com interpretação da Norma NBR ISO 9001 vigente e formação de auditor interno da qualidade NBR ISO 19011 vigente.

1.3 Propor data da Reunião de Abertura e Encerramento, assim como as datas para as auditorias internas.

2. Elaborar checklist, conforme modelo abaixo:



CHECKLIST DE AUDITORIA INTERNA

Macroprocesso:	
Processos:	Data:
EQUIPE AUDITORA	
EQUIPE AUDITADA	

Preencher evidências que comprovem os requisitos a serem abordados na auditoria.

Legenda: C Conforme  
OM Oportunidade de Melhoria  
NC Não Conformidade

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS	C	OM	NC

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
Av. Gal. Afonso Albuquerque Lima – Ed. Seplag - 2º andar - Cambéa • CEP: 60.822-325  
Fortaleza / CE • Fone: (85) 3101 3471

- 2.1 Indicar Macroprocesso e Processos a serem auditados;
  - 2.2 Indicar a Equipe Auditora;
  - 2.3 Indicar a Equipe Auditada;
  - 2.4 Em Requisitos, indicar o número do requisito da norma e o questionamento a ser feito;
  - 2.5 Em Evidências, descrever todas as evidências obtidas daquele requisito;
  - 2.6 Marcar com um **X** as colunas identificadas por C (conformidade), OM (oportunidade de melhoria) e NC (não conformidade) conforme resultado da análise do requisito.
3. Submeter Plano e Checklist ao coordenador da qualidade.

**FERRAMENTA:**

Plano de Auditoria Interna

Checklist de Auditoria Interna

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.3  Analisar Planejamento

**Descrição****QUEM:**

Coordenador da Qualidade.

**COMO:**

1. Analisar Plano de Auditoria, verificando a agenda do Comitê da Qualidade e a viabilidade do cronograma proposto.
2. Analisar Cheklists elaborados, verificando se os itens da norma e os questionamentos atendem a análise do SGQ.

**FERRAMENTA:**

Plano de Auditoria Interna

Checklist de Auditoria Interna

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.4  OK?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.5  Realizar reunião de abertura

**Descrição**

**QUEM:**

Presidente do Comitê da Qualidade.

**COMO:**

1. Em reunião programada apresentar:

1.1 Plano de Auditoria;

1.2 Auditores Internos;

1.3 Pequeno resumo de como as atividades da auditoria serão conduzidas;

1.4 Objetivos, escopo e critérios da auditoria;

1.5 Informar o tempo estimado para a auditoria.

2. Abrir espaço para que os membros passem fazer sugestões ao Plano de Auditoria.

3. Validar o Plano de Auditoria Interna da Qualidade e Auditores Internos.

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.6  Auditor possui experiência?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.7  Preparar auditores

**Descrição**

**QUEM:**

Orientadora da Célula de Desenvolvimento Institucional

**COMO:**

1. Orientar como os auditores internos deverão se comportar durante a auditoria interna.
2. Orientar os auditores internos como utilizar o checklist de auditoria interna.
3. Orientar os auditores internos como elaborar o relatório de auditoria interna.

**FERRAMENTA:**

PowerPoint

Relatório de Auditoria Interna.

Checklis de Auditoria Interna.

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.8  Realizar auditoria

**Descrição****QUEM:**

Auditor Interno da Qualidade

**COMO:**

1. Abrir reunião de auditoria no dia e data agendado.

2. Apresentar o objetivo da auditoria interna, criando um clima favorável ao processo.
3. Entrevistar os auditados com base nos checklist da Auditoria Interna, registrando as cocorrências na coluna Evidências e assinalar nas colunas C (conformidade), OM (oportunidade de melhoria) e NC (não conformidade).
4. Procurar seguir a trilha de auditoria, buscando evidências do registro de execução de ações que as comprovem.
5. Deixar claro ao auditado as ocorrências evidenciadas, evitando surpresas futuras.
6. Fechar a auditoria agradecendo a participação do auditados.

**FERRAMENTA:**

CheckList de Auditoria Interna da Qualidade

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.9  Elaborar Relatório

**Descrição**

**QUEM:**

Auditor Interno da Qualidade.

**COMO:**

1. Elaborar o Relatório de Auditoria, conforme modelo abaixo, do Sistema de Gestão da Qualidade com os seguintes itens:



RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

Norma	NBR ISO 9001:2015
Requisitos da norma	
Escopo da auditoria	
Documentos Auditados	
Auditados	

Equipe de Auditores		
Auditores	Nome	Lotação

Esta auditoria se deu por amostragem, podendo existir alguma não conformidade não identificada pela equipe auditora.

Conclusão
Elaborar parecer sobre o macroprocesso e processos auditados, indicando sua conformidade e coerência com a NBR ISO 9001:2015 e as atividades previstas na própria documentação.

Não-conformidades:

Macroprocesso	Processo	Descrição	Requisito da norma NBR ISO 9001:2015

Oportunidades de Melhoria:

Macroprocesso	Processo	Descrição	Requisito da norma NBR ISO 9001:2015

Data:

Auditores Internos Responsáveis:

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
Av. Cel. Adonísio Albuquerque Lima - Ed. Seplog - 2º andar - Cambéa • CEP: 60.822-325  
Fortaleza / CE • Fone: (85) 3101 3471



## 1.1 Preencher os dados da seguinte forma:

1.1.1 Requisitos da norma: indicar quais os requisitos da norma foram auditados;

1.1.2. Escopo da auditoria: indicar os macroprocessos e processos auditados;

1.1.3 Documentos: citar todos os documentos apresentados pelos auditados;

1.1.4 Auditados: citar servidores/colaboradores que se submeteram a auditoria;

1.1.5 Equipe de auditores: indicar nome e lotação dos auditores internos;

1.1.6 Conclusão: sintetizar a auditoria realizada ressaltando as conformidades e a evidências encontradas.

1.2 Em Não Conformidades, indicar qual macroprocesso e processo onde foi identificada a não conformidade;

1.2.1 Em Descrição, sintetizar o achado;

1.2.2 Em Requisito da norma: indicar qual o requisito não foi atendido.

1.3 Em Oportunidade de Melhoria: indicar qual macroprocesso e processo onde foi identificada a não conformidade;

1.3.1 Em Descrição, sintetizar o achado;

1.3.2 Em Requisito da norma: indicar qual o requisito não foi atendido.

1.4 Datar e assinar relatório.

2. Anexar o checklist trabalhado como parte integrante do relatório.

3. Encaminhar relatório ao orientador da Cedin.

4. Caso necessário, responder os esclarecimentos e/ou fornecer informações adicionais solicitadas pelo orientador da Cedin.

#### **FERRAMENTA:**

Relatório de Auditoria Interna

Checklist de Auditoria Interna

#### **BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.10  Analisar relatório

#### **Descrição**

#### **QUEM:**

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional

#### **COMO:**

1. Analisar os relatórios com seu checklist de auditoria interna da qualidade quanto a pertinência e objetivo.

#### **FERRAMENTA:**

Relatório de Auditoria Interna.

## Checklist de auditoria interna

### **BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.11  Informação adicional?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.12  Consolidar Resultado

**Descrição**

**QUEM:**

Orientador da Célula de Desenvolvimento Institucional

**COMO:**

1. Elaborar Parecer Final de Auditoria Interna da Qualidade, contendo as auditorias realizadas, a situação do SGQ, as oportunidades de melhorias identificadas e as não conformidades, por ventura, registradas.

2. Assinar Parecer Final de Auditoria Interna da Qualidade e submeter ao Coordenador da Qualidade para aprovação e posterior apresentação da reunião de encerramento da Auditoria Interna da Qualidade.



**PARECER FINAL DA AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE DA CGE ANO**

**Resultado**

A auditoria interna teve como objetivo verificar o atendimento aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), assim como seus Deiq's, Fluxos e legislação aplicáveis ao escopo, prestação de serviços de:

- Controladoria Governamental;
- Auditoria Interna Governamental, abrangendo a verificação da regularidade da gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como do desempenho das políticas públicas conduzidas por esses entes estaduais;
- Gestão do Sistema Estadual de Ouvidoria;
- Gestão do Sistema Estadual de Ética;
- Gestão do Sistema Estadual de Transparência;
- Gestão do Sistema Estadual de Acesso à Informação;
- Gestão do Sistema de Correição;
- Suporte aos Sistemas Corporativos utilizados pelo Estado do Ceará;
- Assessoramento e Suporte Administrativo à Direção, à Gerência Superior e às unidades administrativas da CGE nos assuntos de natureza jurídica, de planejamento, de desenvolvimento e de modernização institucional, de comunicação interna e externa, de ações de administração geral, controle interno e de gerenciamento do Sistema de Gestão da Qualidade.

O Plano de Auditoria Interna da Qualidade de **ano** foi cumprido em todas as etapas previstas. Os auditores internos desempenharam seu papel com ética e profissionalismo, colaborando para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

Foram auditados **xx** Macroprocessos, onde foram identificadas **xx** não conformidades e **xx** oportunidades de melhoria.

Com base nas constatações feitas, dentro de uma amostragem confiável definida pela própria auditoria foram identificadas várias conformidades em todos os processos, essas evidências foram obtidas por meio de entrevistas, observações e constatações de evidências de conformidades registradas em planilhas, formulários, ordem de serviços, pareceres, relatórios, e-mails e outros documentos que estão detalhados nos checklists de cada macroprocesso.

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
Av. Get. Vargas, Alameda Lima - St. Siqueira - Fortaleza - Ceará - CEP: 61.223-228  
Fone/Fax: (85) 3101-3471



Como destaques nessa Auditoria Interna da Qualidade, foram observados alguns pontos positivos e pontos a melhorar:

Desta forma concluímos que o Sistema de Gestão da Qualidade da CGE está atendendo os requisitos da norma ISO 9001:2015 e seus processos internos.

**Não-conformidades:**

Macroprocesso	Processo	Descrição	Requisito da norma NBR ISO 9001:2015

**Oportunidades de Melhoria:**

Macroprocesso	Processo	Descrição	Requisito da norma NBR ISO 9001:2015

**Data:**

**Audítores Responsáveis:**

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado  
Av. Get. Vargas, Alameda Lima - St. Siqueira - Fortaleza - Ceará - CEP: 61.223-228  
Fone/Fax: (85) 3101-3471

**FERRAMENTA:**

Parecer Final de Auditoria Interna da Qualidade.

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.13  Realizar reunião de encerramento

**Descrição****QUEM:**

Comitê da Qualidade.

**COMO:**

1. Apresentar o relatório final, contendo o resultado da auditoria.
2. Agradecer a participação dos auditados e auditores.

**FERRAMENTA:**

Relatório Final

**BASE NORMATIVA:**

NBR ISO 9001:2015

1.1.1.14  Event

1.1.1.15  Codip

1.1.1.16  Comitê Qualidade

1.1.1.17  Auditor Interno da Qualidade