

**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**



QUALIDADE

ICA 800-5

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

2020

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



QUALIDADE

ICA 800-5

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

2020



**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA**

PORTARIA DECEA Nº 27 /DGCEA, DE 30 DE JANEIRO DE 2020.

Aprova a reedição do Procedimento para Auditoria Interna no SGQ *Multisite* do DECEA.

O DIRETOR-GERAL DO DEPARTAMENTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO, em conformidade com o previsto no inciso I do art. 19 do Decreto nº 6.834, de 30 de abril de 2009, e considerando o disposto no inciso IV do art. 10 do ROCA 20-1 “Regulamento do DECEA”, aprovado pela Portaria nº 1.668/GC3, de 16 de setembro de 2013, resolve:

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

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

Art. 3º Revoga-se a Portaria DECEA nº 134/DGCEA, de 12 de agosto de 2019, publicada no BCA nº 148, de 21 de agosto de 2019.

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

(Publicado no BCA nº 024, de 12 de fevereiro de 2020.)

SUMÁRIO

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	7
1.1 <u>FINALIDADE</u>	7
1.2 <u>SIGLAS E ABREVIATURAS</u>	7
1.3 <u>DEFINIÇÕES</u>	7
1.4 <u>CONCEITUAÇÃO</u>	8
1.5 <u>ÂMBITO</u>	8
2 RESPONSABILIDADE	9
2.1 <u>ALTA DIREÇÃO – AD</u>	9
2.2 <u>SUBDEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DO DECEA – SDAD</u>	9
2.3 <u>AUDITOR LÍDER</u>	9
2.4 <u>EQUIPE DE AUDITORES</u>	10
2.5 <u>AUDITADOS</u>	10
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	11
3.1 <u>AUDITORIA</u>	11
3.2 <u>PÓS-AUDITORIA</u>	12
3.3 <u>TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES</u>	13
4 DISPOSIÇÕES FINAIS	14
REFERÊNCIAS	15
Anexo A – Matriz de Auditoria Interna	16
Anexo B – Plano de Auditoria Interna	17
Anexo C – Lista de Presença	18
Anexo D – Relatório Final de Auditoria Interna	19
Anexo E – Ficha de Controle de Entrevistados	21
Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria	22

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 E ABREVIATURAS

AD	- Alta Direção
AIN4	- Seção de Qualidade Integrada do DECEA
COMAER	- Comando da Aeronáutica
DECEA	- Departamento de Controle do Espaço Aéreo
DONA	- Superintendência de Navegação Aérea da INFRAERO
FNC	- Ficha de Não Conformidade
OA	- Organização Auditada
PSNA	- Provedor de Serviço de Navegação Aérea
RAC	- Relatório de Ação Corretiva
SGQ	- Sistema de Gestão da Qualidade
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 de modo a 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 apresentado pela equipe da auditoria após levar em consideração os objetivos 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: abrangência do SGQ *Multisite* do DECEA.

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 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

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

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 do Relatório de Ação Corretiva (RAC).

2.3 AUDITOR LÍDER

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 constatare ações não colaborativas dos auditados e de contra-auditoria;
- f) elaborar o Relatório Final de Auditoria (Anexo D), as FNC geradas na auditoria e solicitar a numeração das mesmas à Seção de Qualidade Integrada do DECEA (AIN4);
- 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

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

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.

3.1.12.1. 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.

3.1.13 O DECEA deverá notificar os Regionais e as demais Organizações externas ao Comando da Aeronáutica (COMAER) sobre a auditoria interna da qualidade, até 30 (trinta) dias antes do seu início. Caberá ao Regional e à Superintendência de Navegação Área da INFRAERO (DONA) informar aos Provedores de Serviço de Navegação Aérea (PSNA) sob sua jurisdição o período da auditoria interna, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

3.1.14 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.

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

3.1.16 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.

3.1.17 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.

3.1.18 Por ocasião da reunião de encerramento, o Auditor Líder deve entregar à OA as FNC elaboradas, devidamente assinadas.

3.1.19 As FNC deverão ser preenchidas conforme ICA 800-3 “Procedimento para Tratar a Não Conformidade no SGQ *Multisite* do DECEA”.

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 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/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 o julgamento dos recursos, o DECEA deverá constituir uma comissão composta de 3 (três) auditores (1 Auditor-Líder e 2 Auditores Internos) e terá um prazo de 40 (quarenta) dias úteis para finalizar o julgamento.

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

3.2.7 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, recomendando à equipe auditora 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, RJ, 2015.

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

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 19011. *Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão*. Rio de Janeiro, RJ, 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, 2020.

BRASIL. *Procedimento para Tratar a Não Conformidade no SGQ Multisite do DECEA: ICA 800-3*, Rio de Janeiro, RJ, 2020.

Anexo A – Matriz de Auditoria Interna

Nº AI / XXXX/		Período: ____ / ____ / ____ a ____ / ____ / ____		
ITEM	REQUISITOS	ALTA DIREÇÃO	REGIONAIS	DTCEA/EPTA
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			
8.3.3	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

	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 <u> </u> AI / <u> </u> / <u> </u>	Período: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> a <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>
Organização Auditada/Setor Auditado:	Norma de Referência:
1. Objetivo e escopo da Auditoria	
2. Equipe de Auditoria	
NOMES:	RUBRICAS:
4. Evidências de conformidade	
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 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 – Relatório Final de Auditoria Interna

5. 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:	
6. Observações (pontos positivos e oportunidades de melhoria)	
7. Parecer da auditoria	
Sistema de Gestão da Qualidade <i>Multisite</i> do DECEA atende aos requisitos das normas () Sistema de Gestão da Qualidade <i>Multisite</i> do DECEA não atende aos requisitos das normas ()	
8. Conclusões	
Nome do responsável pela Organização Auditada:	
Assinatura do Auditor Líder:	

Anexo F – Ficha de Crítica de Auditoria

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

Nº <u> </u> AI / <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>	Período: <u> </u> / <u> </u> / <u> </u> a <u> </u> / <u> </u> / <u> </u>
---	--

Organização Auditada:

Equipe de Auditoria:

Prezado Cliente,

A Ficha de Crítica de Auditoria é uma importante ferramenta do Sistema de Gestão da Qualidade *Multisite* do DECEA e visa mensurar o índice de satisfação dos clientes sobre o processo de auditoria, objetivando o aperfeiçoamento e a melhoria contínua.

Solicitamos por meio desta que o(a) Senhor(a) avalie os seguintes itens:

- 1) Realização da auditoria dentro da programação acordada.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 2) Utilização de técnicas apropriadas para a busca de informações.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 3) Realização do trabalho com objetividade, consistência e clareza.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 4) Comportamento ético, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto durante o trabalho.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 5) Cortesia, educação e atenção dos auditores.
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo
- 6) Entrega pelo Auditor Líder dos documentos relativos à auditoria nos prazos estabelecidos (Programa de Auditoria, FNC etc.).
 Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Qual a sua avaliação geral de satisfação com a auditoria?

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

No item abaixo, se for do seu interesse, poderá elogiar, sugerir modificações ou incrementos para a melhoria do processo de auditoria:

Preenchido por: _____

Data: / /