
	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

SUMÁRIO

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	2
2 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
3 DEFINIÇÕES.....	2
4 AUDITORIA INTERNA.....	3
4.1 Escopo da auditoria.....	3
4.2 Planejamento da auditoria.....	4
4.3 Frequência.....	4
4.4 Auditores internos.....	4
4.4.1 Perfil do auditor interno.....	5
4.4.1.1 Seleção de Auditores Internos.....	6
4.4.2 Treinamento para os auditores internos.....	6
4.4.3 Avaliação dos auditores.....	6
4.5 Realização da auditoria.....	6
4.5.1 Técnicas de auditoria.....	7
4.5.2 Evidência.....	7
4.5.3 Amostragem.....	8
4.5.4 Matriz de aplicação de requisitos.....	8
4.6 Resultado da auditoria.....	8
4.7 Classificação das não conformidades.....	15
4.7.1 Não conformidade maior.....	16

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

4.7.2 Não conformidade menor.....	16
4.8 Finalização da auditoria interna.....	16
4.9 Relatório de Não conformidade.....	17
4.10 Análise do RNC.....	20
4.11 Verificação da eficácia do RNC.....	20
5 REVISÕES EFETUADAS.....	21
6 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	21

1 OBJETIVO E ABRANGÊNCIA


Descrever as etapas relacionadas ao processo de auditoria interna do Sistema de Gestão da Qualidade da Rotoplastyc.

2 DOCUMENTOS RELACIONADOS

IT03 – *Relatório de Não Conformidade*
DS18 – Matriz de Aplicação dos Requisitos da ISO9001
RQ31 – *Planejamento da Auditoria Interna de Sistema*
RQ32 – *Resultado da Auditoria Interna de Sistema*
RQ42 – *Avaliação de desempenho de auditores*
RQ198 – *Controle de emissão de RNCs.*

3 DEFINIÇÕES

PÁGINA 2 DE 23

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

ISO – *International Organization for Standardization* (Organização Internacional para Padronização)

IT – Instrução de Trabalho

MQ – Manual da Qualidade

Não conformidade – não atendimento de um requisito

NC – Não conformidade

PQ – Procedimento de Qualidade

RNC – Relatório de Não Conformidade

RQ – Registro de Qualidade

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

4 AUDITORIA INTERNA

A auditoria interna do Sistema de Gestão da Qualidade tem como objetivo principal a avaliação, de forma amostral, do grau de conformidade dos processos da Rotoplastyc em relação ao padrão normativo ISO 9001.

Além do objetivo principal, a auditoria interna visa:


- Avaliar o nível de controles internos da Rotoplastyc;
- Constatar a adesão aos procedimentos e diretrizes estabelecidas pela organização;
- Identificar e recomendar melhorias.

A auditoria interna é realizada através do confronto entre a situação encontrada e o requisito normativo, operacional ou técnico definido.

4.1 Escopo da auditoria

O escopo da auditoria interna está voltado à avaliação:

1. Da adequação do sistema implementado em relação ao padrão normativo ISO 9001;
2. Do funcionamento e conformidade dos processos em relação ao planejado;
3. Do cumprimento de requisitos específicos da Rotoplastyc.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

A avaliação de tais itens é baseada em documentos designados como necessários à organização. São verificados o Manual da Qualidade, Procedimentos de Qualidade, Instruções de Trabalho, Documentos de Sistema, Registros de Qualidade e padrões normativos.

4.2 Planejamento da auditoria

O SGQ é responsável pelo planejamento da auditoria interna, via **RQ31 - Planejamento da Auditoria Interna de Sistema**, que contém:

1. O período da auditoria;
2. A programação estimada (tempo necessário);
3. A designação dos auditores;
4. O horário, local e data das reuniões de abertura e encerramento;
5. O número da auditoria para identificação da mesma no Tecnicon;
6. Os processos a serem auditados e a designação dos respectivos auditores;
7. Documentos aplicáveis a cada processo (MQ, PQ, IT);
8. Itens da norma aplicáveis ao processo.


O Planejamento da auditoria deve ser realizado de forma que não haja conflito de interesse entre auditores e processos auditados.

O **RQ31 - Planejamento da Auditoria Interna de Sistema** é divulgado aos representantes dos setores a serem auditados.

4.3 Frequência

A auditoria interna ocorre uma ou duas vezes ao ano, de acordo com resultados atingidos em auditorias anteriores.

Durante o planejamento anual, o SGQ deve programar a auditoria interna de forma que todos os processos da empresa sejam auditados **pelo menos uma vez ao ano**.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

Podem acontecer auditorias extraordinárias quando houver alguma razão que coloque em dúvida a eficácia do sistema ou em caso de dúvidas quanto à conformidade dos setores com a política ou procedimentos estabelecidos.

4.4 Auditores internos

Auditores internos são colaboradores da Rotoplastyc que eventualmente contribuem com o processo de auditoria interna por possuírem os critérios necessários para essa atividade, conforme item “**perfil do auditor interno – a) critérios**” desta instrução de trabalho.

4.4.1 Perfil do auditor interno

a) Critérios

Para estar apto a participar da auditoria como Auditor Interno, o colaborador deve atender aos seguintes critérios:


1. Ensino Médio completo;
2. Ter realizado o Treinamento de Formação de Auditor Interno do Sistema de Gestão da Qualidade na norma vigente;
3. Conhecer os requisitos da ISO 9001 na versão atualizada da norma;
4. Não ter responsabilidade direta sob as áreas a serem auditadas.

b) Conduta

A prática do trabalho do auditor interno deve contemplar:

1. Cuidado na utilização e proteção das informações obtidas durante a auditoria;
2. Independência que o permita promover julgamentos imparciais e sem preconceitos;
3. Equilíbrio na avaliação das circunstâncias, principalmente quanto a sua relevância;
4. Abordagem baseada em evidências para o alcance de conclusões confiáveis.

c) Orientação à estratégia

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

Os auditores internos, importantes para o fortalecimento institucional a longo prazo, deverão ter clareza sobre a visão e os valores da Rotoplastyc. Sua conduta na empresa deve ser orientada a resultados, onde destacam-se os valores:

1. Comprometimento ético com o auditado;
2. Bom senso e justiça;
3. Trabalho em equipe;
4. Obediência às normas internas;
5. Qualidade e profissionalismo;
6. Gestão participativa;
7. Melhoria contínua.

4.4.1.1 Seleção de Auditores Internos

A seleção de novos auditores é realizada através de uma solicitação de indicação aos gestores dos setores, que ao indicarem os participantes, posteriormente o SGQ faz o convite individualmente a cada escolhido.


4.4.2 Treinamento para os auditores internos

O SGQ realiza o treinamento de formação de auditores internos. Os novos auditores devem obrigatoriamente realizar o treinamento. Os auditores internos que já tiverem realizado o treinamento a realização do mesmo para reciclagem é opcional.

4.4.3 Avaliação dos auditores

A avaliação dos auditores internos é realizada posteriormente a auditoria e registrada no **RQ42 - Avaliação de desempenho de auditores**.

A avaliação é realizada pelo SGQ, com base no trabalho e postura realizados ao longo de todo o processo de auditoria (planejamento, realização, registro, fechamento, conduta).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

4.5 Realização da auditoria

A auditoria é realizada pelos auditores internos, que cumprem o previsto no escopo de auditoria, conforme o item “Escopo da auditoria”. A realização segue o definido no RQ31 - Planejamento da Auditoria Interna de Sistema.

Ao final do processo de auditoria, os auditores devem enviar o relatório da auditoria para o SGQ, que fará o registro no sistema Tecnicon, conforme descrito no item “**Resultado da auditoria**” desta instrução de trabalho.


Podem ser realizadas reuniões entre auditores durante a auditoria, para identificar problemas significativos e definir ações imediatas.

O responsável pela área auditada pode acompanhar a auditoria, devendo estar disponível para responder aos questionamentos dos auditores e contribuir para a boa condução da auditoria, permitindo a participação dos membros da equipe, quando solicitado.

4.5.1 Técnicas de auditoria

As classificações e formas de apresentação das técnicas de auditoria são agrupadas basicamente em:

- Indagação escrita ou oral – uso de entrevistas e questionários junto ao auditado para a obtenção de dados e informações;
- Análise documental – exame de processos, atos formalizados e documentos avulsos;
- Confirmação externa – verificação junto a fontes externas ao auditado com a finalidade de obter confirmações em fonte diversa da origem dos dados;
- Equiparação das informações obtidas – contraste de informações obtidas de fontes independentes. O objetivo dessa técnica é a consistência mútua entre diferentes amostras de evidência;
- Inspeção física – exame utilizado para testar a efetividade dos controles internos, particularmente daqueles relativos à segurança de quantidades físicas ou quantidade de bens tangíveis. A evidência é coletada sobre itens tangíveis;

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

f) Rastreamento – investigação minuciosa, com exame de documentos, setores e procedimentos interligados, visando dar segurança à opinião do responsável pela execução do trabalho sobre o fato observado.

4.5.2 Evidência

Evidência é a informação que o auditor precisa obter para registrar sua verificação, que servirá para a sustentação das conclusões da equipe.

A evidência, para atender a requisitos de validade, deve ser relevante, pertinente e suficiente (permitindo a terceiros que cheguem às mesmas conclusões do auditor interno).

O colaborador, durante exercício da função de auditor interno, terá livre acesso a todas as dependências da Rotoplastyc, assim como a documentos indispensáveis ao cumprimento de suas atribuições. O auditado não deve negar ao auditor a exposição de documento, processo ou informação solicitado durante a auditoria.


4.5.3 Amostragem

O método de amostragem é aplicado como forma de viabilizar a realização de ações da auditoria interna em situações onde o objeto alvo se apresenta em grandes quantidades e/ou se distribui de maneira pulverizada.

Todos os processos, operações, funções e atividades da Rotoplastyc estão sujeitos às avaliações amostrais dos auditores internos.

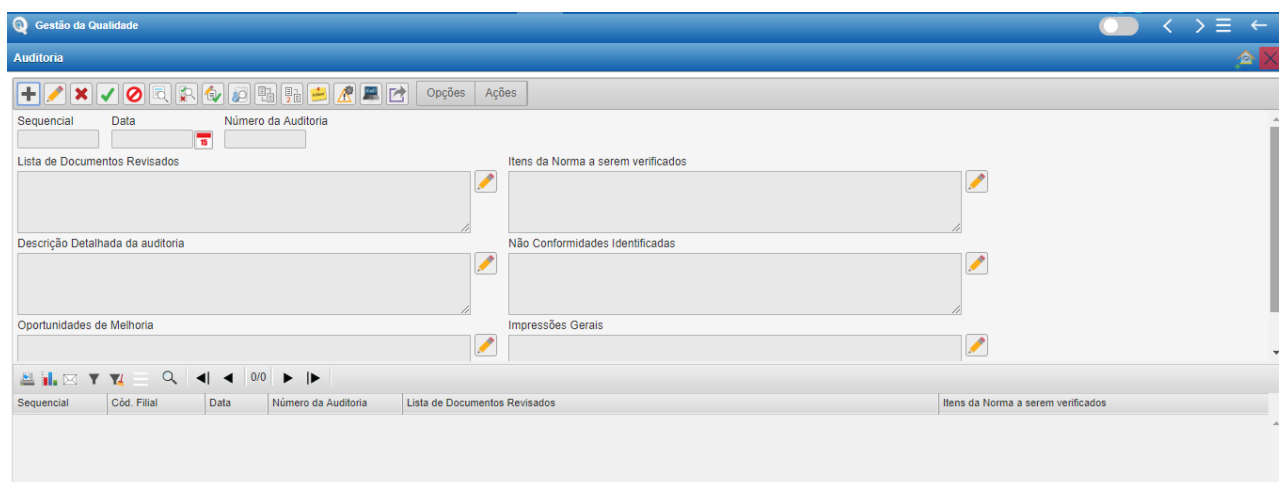
4.5.4 Matriz de aplicação de requisitos

A matriz de requisitos, registrada sob a **DS18 - Matriz de Aplicação dos Requisitos da ISO9001** serve como parâmetro de análise entre a norma ISO9001 e os documentos dos processos da Rotoplastyc.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

4.6 Resultado da auditoria


O resultado da auditoria deve ser preenchido no sistema Tecnicon no seguinte caminho: módulo gestão da qualidade → auditorias → auditoria. A tela da imagem abaixo aparecerá:




Relatório de auditoria

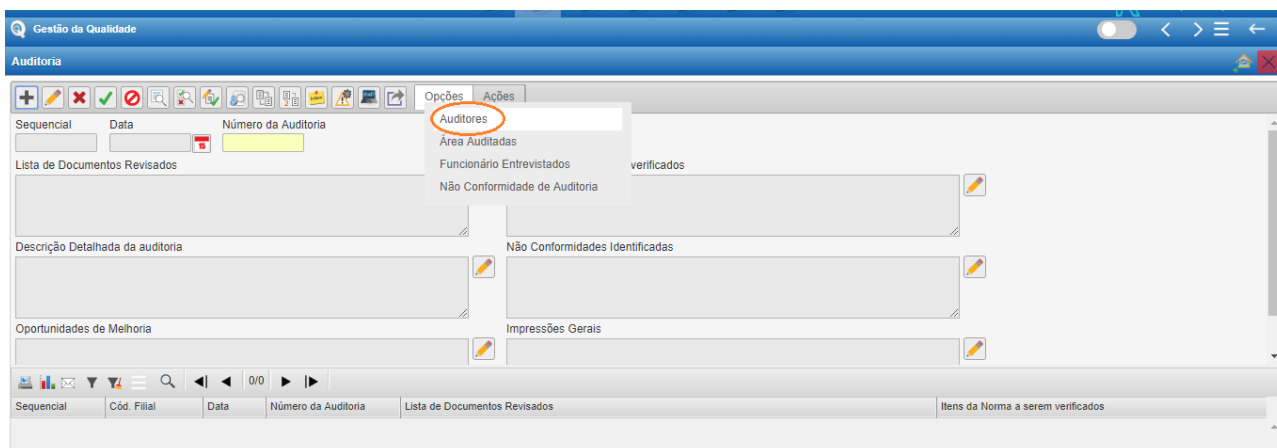
Para iniciar o processo, deve-se clicar no  para incluir um novo relatório. Com isso, os campos estarão disponíveis para preenchimento.

A data, aparecerá automático, por isso deve-se alterar para a data de realização da auditoria. O número da auditoria está relacionado no **RQ31 – Planejamento da Auditoria Interna de Sistema**. Após,

clicar no ícone .

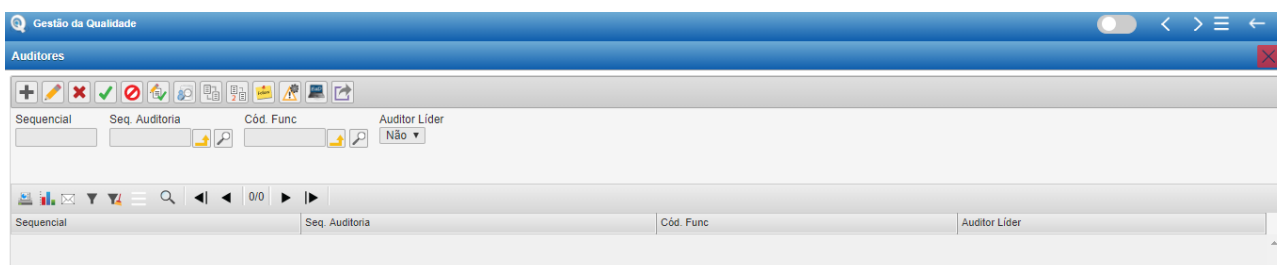
Em seguida, ir na aba opções e selecionar “auditores”, conforme imagem abaixo.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025






Seleção de auditores


A tela abaixo aparecerá:

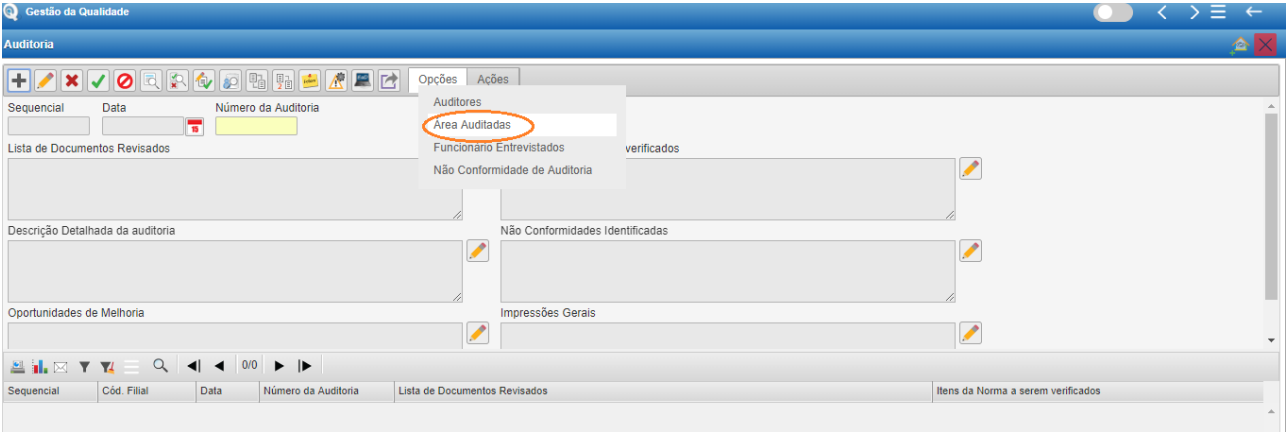


Identificação de auditores internos

Para iniciar o processo, deve-se clicar no ícone  para incluir o nome de um(a) auditor(a). Caso não saiba o número do funcionário é possível pesquisar clicando no ícone , ao lado de “cód. Func”, deve-se informar se o auditor interno é o auditor líder daquela auditoria ou não. Para finalizar o cadastro, clicar em no ícone  e fechar a tela.

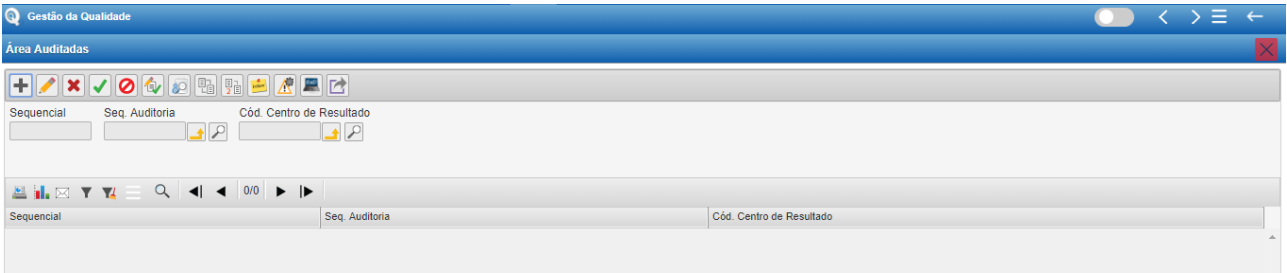
É necessário informar todos os auditores que participaram da auditoria interna. Após o preenchimento, fechar a tela no X para retornar a tela inicial. Deve-se então selecionar o campo opções e clicar em “área auditadas”, conforme imagem.

	<p align="center">INSTRUÇÃO DE TRABALHO</p> <p align="center">AUDITORIA INTERNA</p>	IT31 REV05
		17/03/2025






Seleção de área auditada

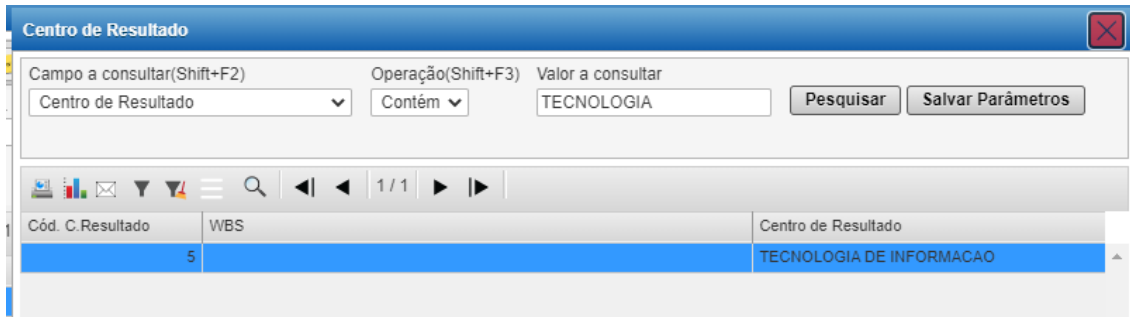
A tela da imagem aparecerá:



Área auditada


Para iniciar o processo, deve-se clicar no ícone  para incluir a área auditada. Caso não saiba o código da área é possível pesquisar clicando no ícone , ao lado de “cód. Centro de resultado”, selecionar a opção no campo a consultar “centro de resultado”, em operação selecionar “contém” e em valor a consultar preencher com o “nome do setor”.

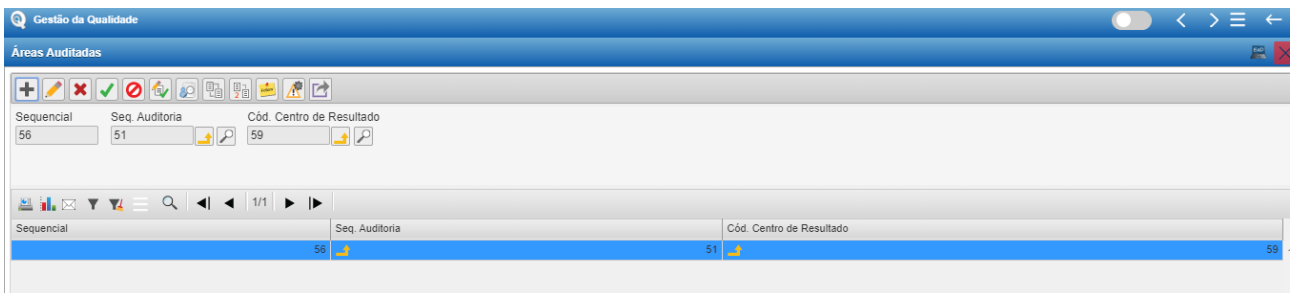
	<p>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</p> <p>AUDITORIA INTERNA</p>	IT31 REV05
		17/03/2025



Cód. C.Resultado	WBS	Centro de Resultado
5		TECNOLOGIA DE INFORMACAO

Pesquisa da área auditada


Para finalizar o cadastro, clicar em no ícone .

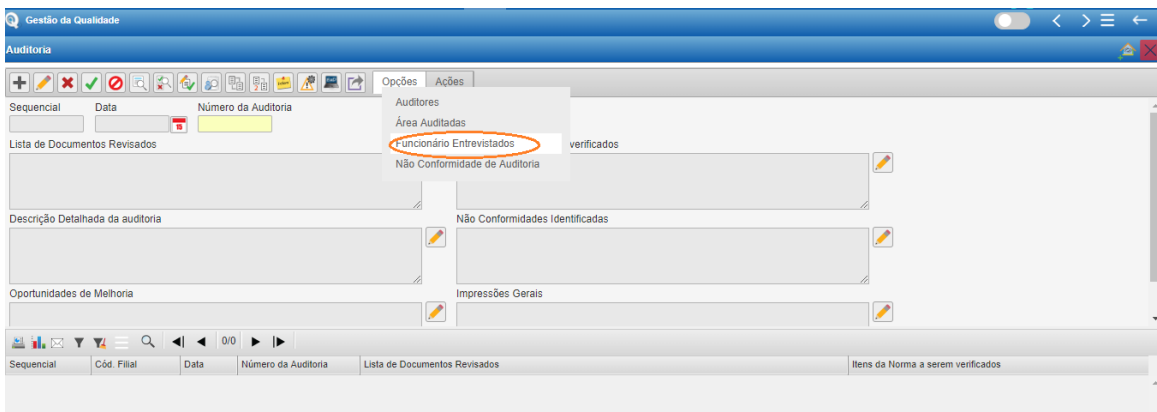


Sequencial	Seq. Auditoria	Cód. Centro de Resultado
56	51	59

Código selecionado

Fechar no X para voltar a tela inicial. Deve-se então selecionar o campo opções e clicar em “funcionário entrevistados”.

	<p align="center">INSTRUÇÃO DE TRABALHO</p> <p align="center">AUDITORIA INTERNA</p>	IT31 REV05
		17/03/2025




Adição de funcionário entrevistado

A tela abaixo aparecerá:



Funcionário (s) entrevistado(s)

Para iniciar o processo, deve-se clicar no ícone  para incluir o nome de um(a) funcionário.

Caso não saiba o código é possível pesquisar clicando no ícone , selecionar "nome funcionário / iniciar nome, enter.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

IT31 REV05

AUDITORIA INTERNA

17/03/2025

Gestão da Qualidade

Funcionários Entrevistados

Funcionários

Campo a consultar(Shift+F2): Nome Funcionário/Colaborador
Operação(Shift+F3): Iniciar
Valor a consultar: ALISSON
Pesquisar Salvar Parâmetros

Código	Nome Funcionário/Colaborador	Cód. Processo	Nome do Processo
9	ALISSON MATEUS DAS NEVES PINHEIRO	46	ROTOMOLDAGEM
3952	ALISSON WALTER KRAUSE	46	ROTOMOLDAGEM
7047	ALISSON MICHEL BELLAVER	46	ROTOMOLDAGEM
9102	ALISSON DOS SANTOS	55	ADMINISTRATIVO

Pesquisa do nome do funcionário



Fechar no x, para finalizar o cadastro, clicar no ícone e fechar a tela. Preencher as informações conforme o relatório do auditor:

- Lista de documentos revisados;
- Itens da norma a serem verificados;
- Descrição detalhada da auditoria;
- Não conformidades identificadas;
- Oportunidades de melhoria;
- Impressões gerais;
- Conformidades identificadas;
- Observação.



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

IT31 REV05

AUDITORIA INTERNA

17/03/2025

Auditoria

Sequencial: 53 Data: 02/07/2020 Número da Auditoria: 0004-20 Norma:

Lista de Documentos Revisados: PQ16 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (REV. 10) E IT37 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (REV. 04)

Descrição Detalhada da auditoria: NESTE PROCEDIMENTO FORAM VERIFICADAS AS PRÁTICAS DO SETOR EM RELAÇÃO AO PQ16 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E IT37 - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. INICIALMENTE O COLABORADOR EXPLICOU COMO ESTÁ A

Oportunidades de Melhoria: 1 - INFORMAÇÃO AOS COLABORADORES SOBRE POSSÍVEIS ATAQUES CIBERNÉTICOS E FALSOS E-MAILS. 2 - USO DA FERRAMENTA DE BASE DE CONHECIMENTO DO GLPI PARA OS

Itens da Norma a serem verificados: 6.1, 7.1.3, 7.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.5.3, 9.1.1, 10.2 E 10.3

Não Conformidades Identificadas:

Impressões Gerais: O AUDITADO DEMONSTROU INTERESSE E BOA COLABORAÇÃO AO PROCESSO DE AUDITORIA. DEMONSTROU CONHECIMENTO DE TODO O SETOR E DAS SUAS ROTINAS DO SETOR DE TI.

Sequencial: Cód. Filial: Data: Número da Auditoria: Norma: Lista de Documentos Revisados:

Relatório a ser preenchido

Para salvar o relatório em PDF, ir em ações / imprimir relatório de auditoria interna / Visualizar.

TECNICON Business Suite

Gerenciamento da Qualidade

Auditoria

Sequencial: 33 Data: 03/07/2019 Número da Auditoria: 0004-19 Norma: Imprimir Relatório de Auditoria Interna

Lista de Documentos Revisados: PQ11 - SEGURANÇA DO TRABALHO, IT38 - SEGURANÇA DO TRABALHO, RQ78 - FICHA DE INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO, RQ80 - LISTA DE VERIFICAÇÃO DE EXTINTORES E HIDRANTES, RQ81 - CHECK LIST - VISITÓRIA FÁBRIL, RQ84 - REGISTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE E

Descrição Detalhada da auditoria: A AUDITORIA TEVE INÍCIO COM ENTREVISTA À COLABORADORA SANDRA SCHENA, QUE INICIU RELATO DA ROTINA DE TRABALHO, ATUALMENTE A COLABORADORA SANDRA INICIA ROTINA DE TRABALHO ÀS 7:00 PARA DAR INÍCIO À ENTREGA DE EPIS, A COLABORADORA PÂMELA ALMEIDA INICIA

Oportunidades de Melhoria: 01 - CITAR IT38 DENTRO DO PQ11;

Itens da Norma a serem verificados: 6.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.3, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 10.2, 6.1, 10.3

Não Conformidades Identificadas:

Impressões Gerais: AS AUDITADAS APRESENTARAM DOMÍNIO SOBRE AS ATIVIDADES DO SETOR.

Sequencial: Cód. Filial: Data: Número da Auditoria: Norma: Lista de Documentos Revisados: Item da Norma a serem verificados:

Salvar em PDF

Relatório Auditoria Interna

Ações Agendar Tarefa Salvar Parâmetros

Impressoras: Nome: HPOFFICEPROPR8600ADM152COR

Caminho: Tipo de Impressão: Retrato Paisagem Número de cópias: 1 Imprimir Duplex

Visualizar Enviar Relatório p/ e-mail Voltar Imprimir Salvar como PDF

PÁGINA 15 DE 23



INSTRUÇÃO DE TRABALHO

IT31 REV05

AUDITORIA INTERNA


17/03/2025

Salvar em PDF

		Relatório de Auditoria Interna	
Número da Auditoria:	0004-20	Auditores: SANDRA SCHENA PALHANO, MAIARA BERTUOL SILVA	
Data:	02/07/2020	Auditor Líder da equipe: SANDRA SCHENA PALHANO	
Área Auditada(s):	TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO		
Lista de Documentos Revisados:			
PQ16 - Tecnologia da Informação (Rev. 10) e IT37 - Tecnologia da Informação (Rev. 04)			
Lista de Pessoas Entrevistadas:			
TEDNAS KAIPER			
Itens da Norma a serem verificados:			
6.1, 7.1.3, 7.3, 7.5.2, 7.5.3, 8.5.3, 9.1.1, 10.2 e 10.3			
Descrição Detalhada da auditoria			
<p>Neste procedimento foram verificadas as práticas do setor em relação ao PQ16 - Tecnologia da Informação e IT37 - Tecnologia da Informação.</p> <p>Inicialmente o colaborador explicou como está a configuração do setor e a atuação do colaborador na empresa, diante do atual cenário.</p> <p>Verificado o processo de Aquisição de Dispositivos, Patrimônio N° 2181, em uso do Colaborador Marcos Simon, a qual foi localizada e evidenciada a realocação do computador do setor administrativo para engenharia. Colaborar explicou que o setor fiscal não é mais responsável pelo controle de patrimônio dos aparelhos eletrônicos.</p> <p>Verificado documentação dos computadores foi solicitado ao colaborador a documentação do computador Patrimônio N° 0987, em uso do setor de Acabamento Embalagem, qual foi localizada e se encontra em acordo com os documentos necessários, e patrimônio N° 2182, em uso do Colaborador Felipe Tonon, qual foi localizada e se encontra em acordo com os documentos necessários.</p> <p>Verificado o processo de Manutenção, foi demonstrado o processo, o qual é realizado por GLPI pelos usuários. O setor de TI controla a necessidade de manutenção preventiva via GLPI e SSD. Verificado chamado 9921, referente ao erro de funcionamento do datador, aberto pelo setor da Matrizaria no dia 30/06/2020 e foi realizado a correção no equipamento no dia 30/06/2020. Também evidenciado no sistema GLPI manutenção no computador patrimônio 2181 de posse do colaborador Felipe Tonon onde fora realizado manutenção no dia 12/06.</p> <p>Verificado o processo de Aquisição de softwares onde o colaborador explicou o processo. Evidenciado solicitação de aquisição do software Vision através do chamado 8198 feita pela colaboradora Ediane Vogt.</p> <p>Verificado processo de Controle de Software onde o colaborador explicou que o controle é feito via GLPI. Evidenciado controle do software Microsoft Office Home 2016 em uso pelo computador patrimônio 2936 colaborador Elisandro Fruett, setor Fiscal.</p> <p>Verificado processo de segurança de dados, o colaborador informou que a empresa possui um sistema de Firewall chamado Sophos e o antivírus próprio, que possui um software que verifica o fluxo de informações dos computadores ligados a rede da empresa.</p> <p>Quanto ao Backup de dados, foi verificado os Backup Realizados do File Server (Arquivos da rede), do AD (Perfil dos Usuários) e Banco de dados do Tecnicon, evidenciado o backup do File Server e do AD por meio do software VMware Backup, no dia 02/07/2020, também foi verificado o Backup do Banco de dados do Tecnicon realizado por meio do Software Cloud Berry no dia 02/07/2020 em tempo real. Colaborador explicou como é feito o trabalho com ataques cibernéticos e evidenciado controle através do software Sophos. Evidenciado os locais das fitas LTO e os servidores da empresa, onde ficam armazenadas no setor de TI.</p> <p>Quanto a Inativação de usuários, foi verificado os registros da ex-colaboradora Pâmela Almeida, a qual foi desligada em 05/11/2019 e constava como inativo seus acessos ao AD (Rede de Arquivos), Tecnicon e e-mail.</p> <p>Verificado o processo de controle de infraestrutura e suprimentos, onde o colaborador explicou que o controle de infraestrutura é realizado através do fluxograma registrado no PQ16. Os suprimentos são armazenados na própria TI e as manutenções são solicitadas via GLPI pelos usuários. Evidenciado via GLPI solicitação 9919 feita pelo usuário Gilnei Graeff a troca de tonner na impressora localizada no setor de almoxarifado.</p> <p>Finalizando o processo, solicitado ao colaborador qual a política da qualidade da empresa, onde demonstrou conhecimento sobre a mesma.</p>			
Não Conformidades Identificadas			

Relatório em PDF

O relatório deverá ser enviado por e-mail para o setor auditado, juntamente com RNCs, se houverem.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

4.7 Classificação das não conformidades

As não conformidades identificadas durante a auditoria devem ser classificadas em não conformidade maior (item “**Não conformidade maior**”) ou não conformidade menor (item “**Não conformidade menor**”).


Durante a auditoria, ao identificar aspectos que não se enquadrem como não conformidades, mas que, no entendimento dos auditores, podem ser aperfeiçoados ao longo do tempo, estes devem ser registrados como **oportunidades de melhoria** no relatório da auditoria.

4.7.1 Não conformidade maior

1. Não atendimento de um requisito interno por completo;
2. Não atendimento a requisito normativo;
3. Reincidência superior a três não conformidades menores no mesmo requisito, caracterizando erro sistêmico;
4. Qualquer não conformidade que possibilite o envio de produto não conforme ao cliente.

4.7.2 Não conformidade menor

1. Fato isolado, que não se enquadre em não conformidade maior;
2. Ausência de registros;
3. Preenchimento incompleto ou inadequado dos registros;
4. Falha no controle de documentos;
5. Incompatibilidade entre procedimento e atividade.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

4.8 Finalização da auditoria interna

O SGQ preenche o **RQ32 - Resultado da Auditoria Interna de Sistema** com o resultado da auditoria, apresentando o total de não conformidades e oportunidades de melhorias na reunião de encerramento com os representantes dos setores auditados e Direção, para divulgação do resultado da auditoria.


4.9 Relatório de Não conformidade

O SGQ registra as NCs de auditoria no Sistema Tecnicon, e informa a numeração de RNC no **RQ32 - Resultado da Auditoria Interna de Sistema**, ao lado da NC correspondente.

Para registrar a NC no sistema deve-se acessar o módulo gestão da qualidade → auditorias → não conformidade de auditoria.



Relatório de não conformidade

Para iniciar o processo, deve-se clicar no  para incluir a não conformidade. Com isso, os campos estarão disponíveis para preenchimento. Preencher:

- Data (data da abertura ou do ocorrido);
- Código centro resultado (selecionar centro de resultado / contém / nome setor / pesquisar);
- Responsável auditado (responsável do setor);

AUDITORIA INTERNA

17/03/2025

Gestão da Qualidade

Não Conformidade de Auditoria

FATO: FOI IDENTIFICADO NAS DEPENDÊNCIAS DA EMPRESA 2 ITENS MI0955 - TABLET SAMSUNG GALAXY TAB A T200 7", OS QUAIS CONSTAM NA ORDEM DE COMPRA 36170, LIBERADA PARA APROVAÇÃO NO DIA 22/08/2019, DA QUAL FOI QUESTIONADO O SETOR DE COMPRAS VIA Causa da Não Conformidade

Doc. Origem	Responsável	Prazo	Ação corretiva
	GLAUCON XAVIER	18/09/2019	S - Ação cor

Tipo * Interna

Cód. grupo da causa Nome grupo da causa

Cód. Causa Nome da causa

Salvar RNC em PDF

Clicar em visualizar:

RNC Auditoria

Ações Agendar Tarefa Salvar Parâmetros

Impressoras

Nome

HPOFFICE

Caminho:

Tipo de Imp

☒ Retrato

Visualizar

RELATORIO DE NÃO CONFORMIDADE DA AUDITORIA

CENTRO DE CUSTO	:50 - COMPRAS	Sº RNC	:261
RESP. AUDITADO	:GLAUCON XAVIER	DATA	:03/09/2019
MORRA	:PQ07	CLÁUSULA	:5.4

DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE

Fato: Foi identificado nas dependências da empresa 2 itens MI0955 - TABLET SAMSUNG GALAXY TAB A T280 7", os quais constam na Ordem de Compra 30170, liberada para aprovação no dia 23/08/2019, da qual foi questionado o setor de compras via pidgin em 23/08/2019, quanto aos orçamentos que haviam sido realizados, porém sem retorno, a mesma foi reprovada no dia 26/08/2019.

Evidência: Na data de 27/08/2019, foi verificado nas dependências da empresa, em posse do setor de TI, 2 itens MI0955 - TABLET SAMSUNG GALAXY TAB A T280 7", os quais constam na OC e que foram o motivo da reprovação da compra, foi evidenciado que os mesmos foram faturados por meio da NF 025632745 de 21/08/2019, data em que a referida Ordem de Compra não havia sido aprovada.

Contrariedade: Item 5.4 do PQ07, onde consta no procedimento do Setor de Compras que para seguir a Efetivação de Compras deve haver a aprovação de ordem de compra, seja pelo coordenador de compras, conforme o limite estabelecido, ou pela controladoria e Direção.

AUDITOR: EDIANE VOGT

ASS:

AUDITADO: GLAUCON XAVIER

ASS:

CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE

AÇÕES IMEDIATAS E CORRETIVAS


RESPONSÁVEL:	PRazo: 18/09/2019	AÇÃO CORRETIVA	PENALIDADE:
GLAUCON XAVIER			
TIPO: Interna	GRUPO DA CAUSA:		CAUSA:

RESPONSÁVEL: PRAZO

VIATO

VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	RESPONSÁVEL
------	-------------------	-------------


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

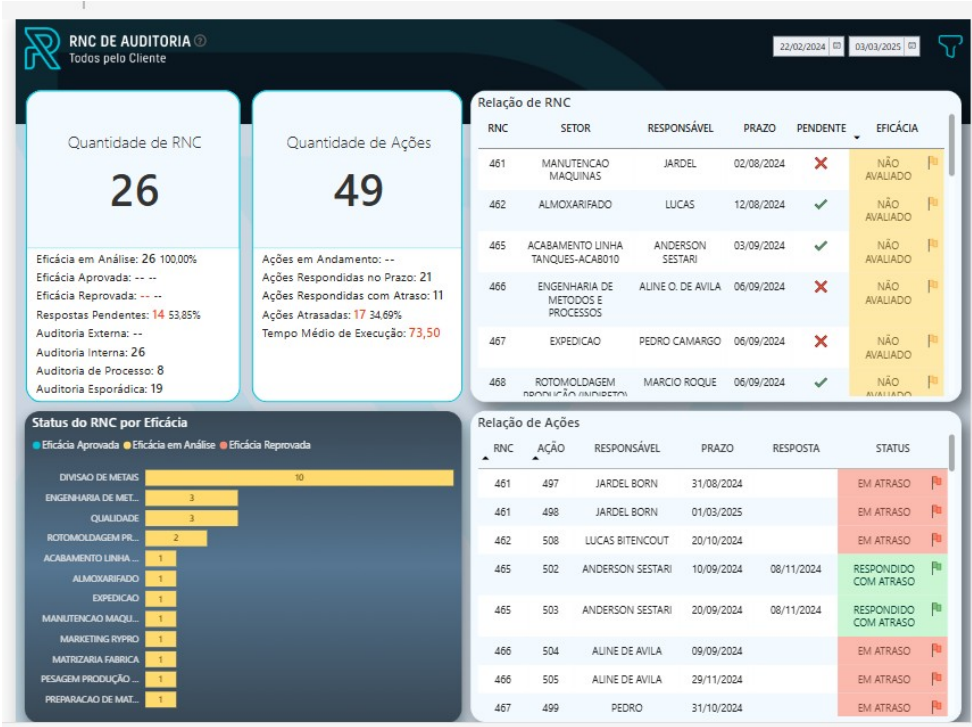
Relatório em PDF

Enviar por e-mail para o setor auditado o PDF gerado informando o prazo para responder o RNC.

4.10 Análise do RNC

O responsável pelo setor onde foi identificada a NC deve acessar o Tecnicon e fazer a análise da causa, as ações de correção e as ações corretivas de cada NC, conforme descrito na **IT03 – Relatório de Não Conformidade**. A responsabilidade pelo acompanhamento das ações definidas em auditoria é do SGQ, que monitora os registros em aberto através do documento RQ198 e através do acompanhamento do BI do RNC, no link: <https://app.powerbi.com/groups/me/reports/983a95bb-5dff-447d-9ae2-ac2742a8ab1e/1ad17bcbbc3a6b101ab2?experience=power-bi>.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025




BI de RNC

4.11 Verificação da eficácia do RNC

A verificação da eficácia das ações deve ser realizada logo após a execução das ações propostas ou na auditoria interna subsequente. Ela é realizada pelos auditores internos, SGQ, Direção ou responsável pela área onde a ação gerou resultado/ mudança. Deve-se seguir conforme descrito na **IT03 – Relatório de Não Conformidade**.

5 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	18/08/15	Emissão

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO AUDITORIA INTERNA	IT31 REV05
		17/03/2025

01	20/04/18	Excluído RQ48. Alterados itens 4.2, 4.4, 4.4.1, 4.5, 4.6, 4.7 e 4.9. Inclusão dos itens 4.4.2 e 4.8.
02	10/06/19	Formatação do documento.
03	10/07/20	Revisão geral.
04	04/11/21	Inclusão do item 4.4.1.1 Seleção de Auditores Internos.
05	17/03/2025	Inclusão de informações da DS18 – matriz de requisitos. Atualização do item 4.10 Análise do RNC, monitoramento através do RQ198 e foi incluída a forma de acompanhamento através do BI de consulta do RNC.

6 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Amanda Prado.
Gestor Responsável	Direção.
Aprovação	Ediane Vogt.