
	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

## 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.....	5
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 .....	16
4.7.1 Não conformidade maior.....	16
4.7.2 Não conformidade menor .....	16

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

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 .....	21
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

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

**IT** – Instrução de Trabalho

**MQ** – Manual da Qualidade

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

**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.

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.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

#### 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**.

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.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>AUDITORIA INTERNA</b>	IT31 REV05
		26/03/2025

#### 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

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;

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

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).

#### **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.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>AUDITORIA INTERNA</b>	IT31 REV05
		26/03/2025

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;
- 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.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

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.

#### **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:





# INSTRUÇÃO DE TRABALHO


## AUDITORIA INTERNA

IT31 REV05

26/03/2025

### 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,



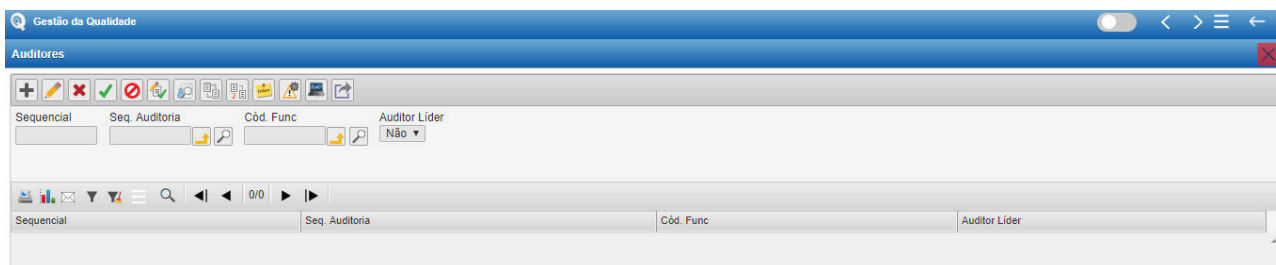
clicar no ícone .

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




### Seleção de auditores

	<p align="center"><b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b></p> <p align="center"><b>AUDITORIA INTERNA</b></p>	IT31 REV05
		26/03/2025

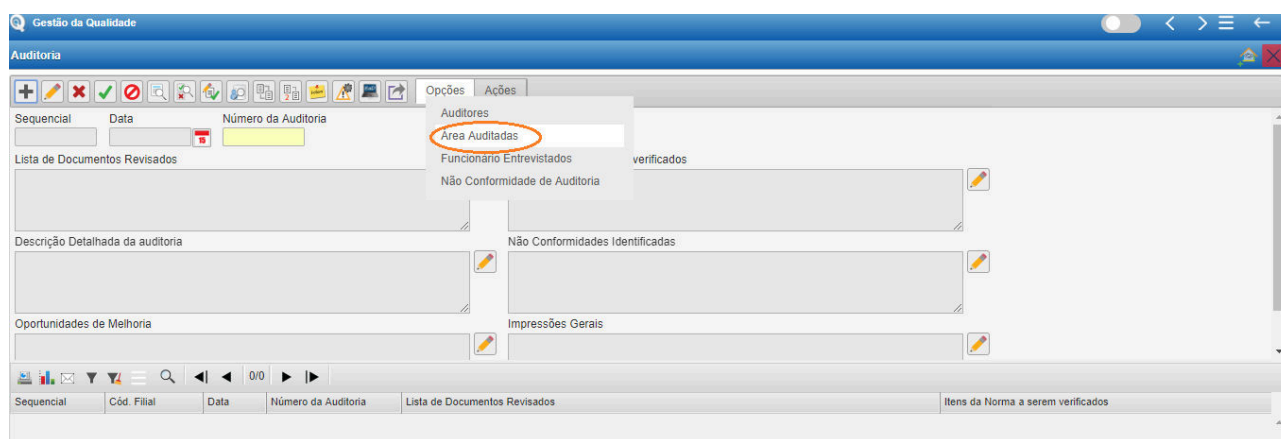
A tela abaixo aparecerá:




### *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.

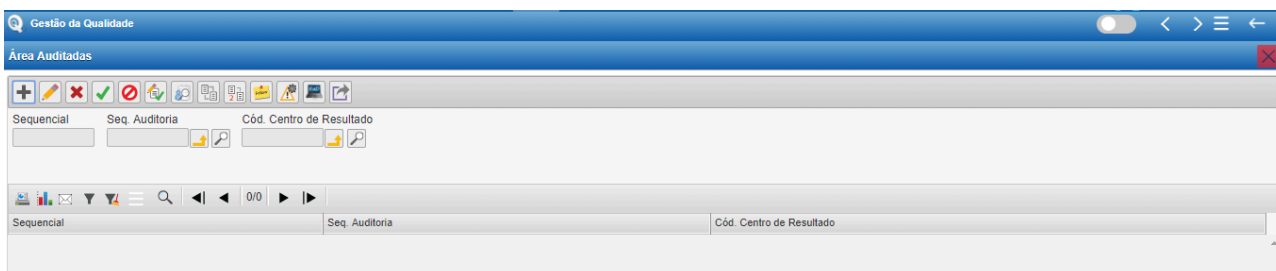
É necessário informar todos os auditores que participaram da auditoria interna. Após o preenchimento, fechar a tela no X para retornar a tela inicial. Deve-se então selecionar o campo opções e clicar em “área auditadas”, conforme imagem.





### *Seleção de área auditada*

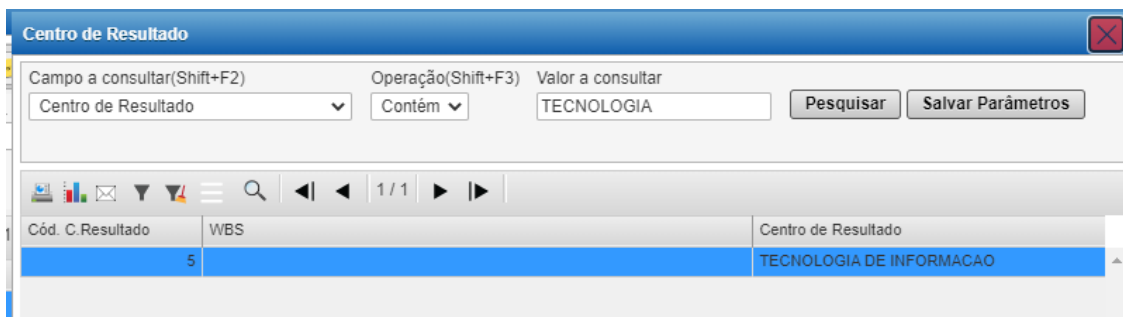
	<p align="center"><b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b></p> <p align="center"><b>AUDITORIA INTERNA</b></p>	IT31 REV05
		26/03/2025

A tela da imagem aparecerá:





*Área auditada*

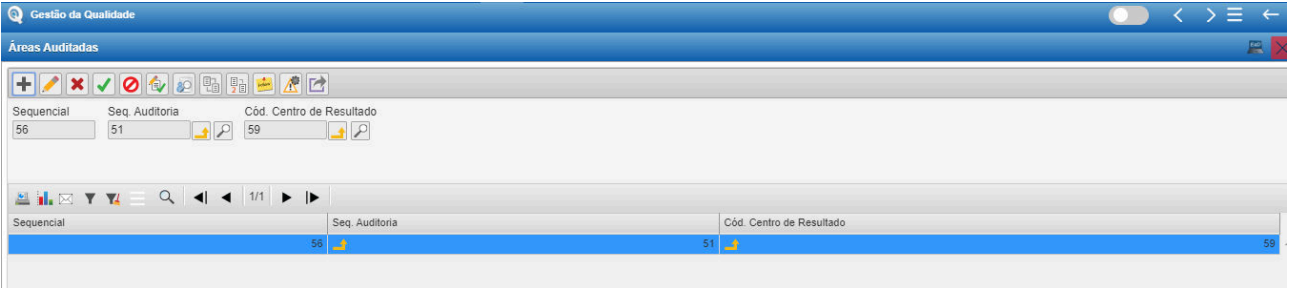
Para iniciar o processo, deve-se clicar no ícone  para incluir a área auditada. Caso não saiba o código da área é possível pesquisar clicando no ícone , ao lado de “cód. Centro de resultado”, selecionar a opção no campo a consultar “centro de resultado”, em operação selecionar “contém” e em valor a consultar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



*Pesquisa da área auditada*

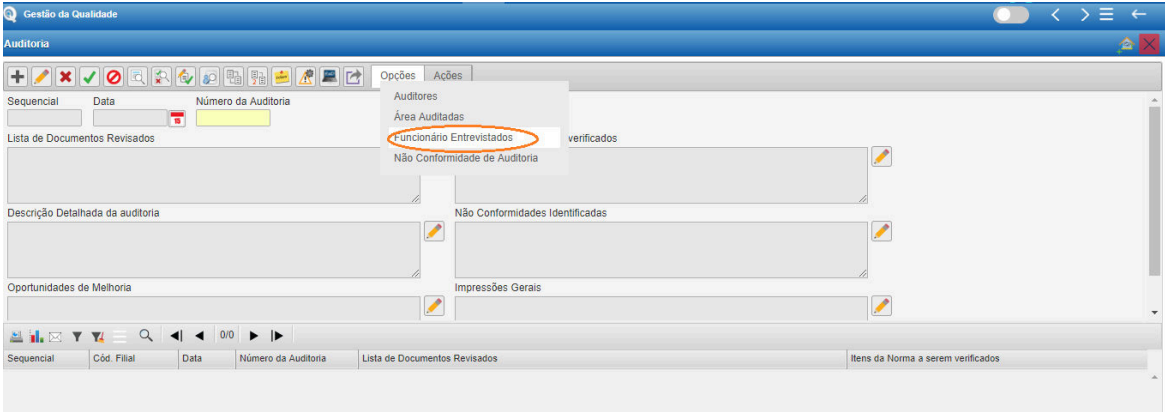
Para finalizar o cadastro, clicar em no ícone .

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025



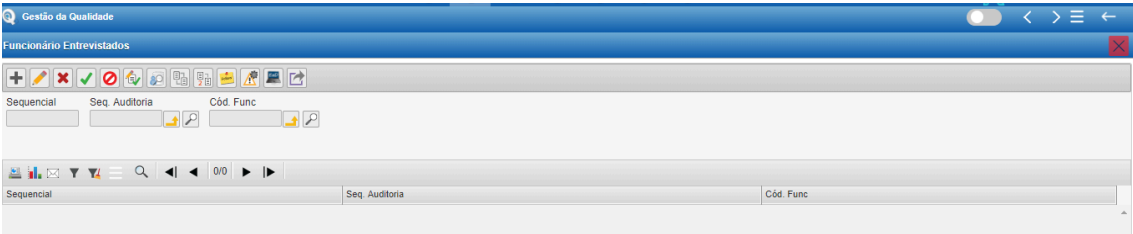
*Código selecionado*

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




*Adição de funcionário entrevistado*


A tela abaixo aparecerá:

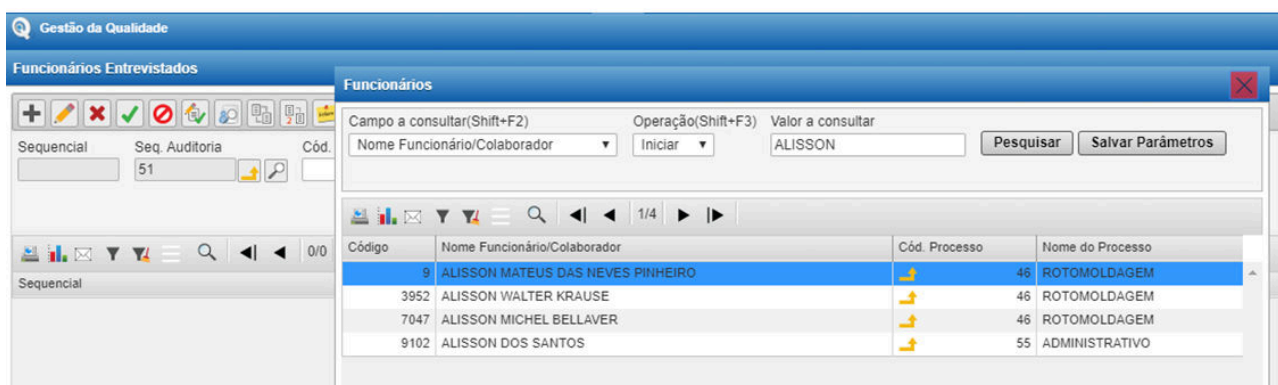


*Funcionário (s) entrevistado(s)*

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>AUDITORIA INTERNA</b>	IT31 REV05
		26/03/2025


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.



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

26/03/2025

**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**

Gerenciador de Qualidade

**Auditoria**

Sequencial: 33 Data: 03/07/2019 Número da Auditoria: 0004-19 Norma:

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 - VISTORIA FÁBRIL, RQ84 - REGISTRO DE ATENÇÃO À SAÚDE E

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

Oportunidades de Melhoria: DI - 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, 6.3, 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 Itens 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

*Salvar em PDF*



## INSTRUÇÃO DE TRABALHO

IT31 REV05


## AUDITORIA INTERNA

26/03/2025

		<b>Relatório de Auditoria Interna</b>	
Número da Auditoria:	0004-20	Auditora: SANDRA SCHENA PALHANO, MAIARA BERTUOL SILVA	
Data:	02/07/2020	Auditor Líder da equipe: SANDRA SCHENA PALHANO	
Área Auditada(s):	TECNOLOGIA DE INFORMACAO		
Lista de Documentos Revisados:			
PQ16 - Tecnologia da Informação (Rev. 10) e IT37 - Tecnologia da Informação (Rev. 04)			
Lista de Pessoas Entrevistadas:			
TEONAS 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. Colaborador 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, o 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.

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

#### 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.

#### 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



	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>AUDITORIA INTERNA</b>	IT31 REV05
		26/03/2025

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);
- Norma (número PQ/IT/ISO);
- Cláusula (requisito não cumprido);
- Auditor (quem está abrindo o RNC/ identificou a NC);
- Descrição Não conformidade (descrição do ocorrido);
- Responsável (quem irá responder pelo RNC);
- Prazo (15 dias).



	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>  <b>AUDITORIA INTERNA</b>	IT31 REV05
		26/03/2025

Clicar em visualizar:

**RNC Auditoria**

Ações
Agendar Tarefa
Salvar Parâmetros

Impressoras  
Nome  
HPOFFICEPROPR8600ADM152COR


Caminho:  
Tipo de Impressão  
☒ Retrato ☐ Paisagem
Número de cópias  
1

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

Salvar RNC em PDF

		<b>RELATORIO DE NÃO CONFORMIDADE DA</b>  <b>AUDITORIA</b>	
CENTRO DE CUSTO	:50 - COMPRAS	Nº RNC	:261
RESP. AUDITADO	:GLAUCON XAVIER	DATA	:03/09/2019
NORMA	:PQ07	CLÁUSULA	:5.4
<b>DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE</b>			
<p>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 22/08/2019, da qual foi questionado o setor de compras via pldgin em 23/08/2019, quanto aos orçamentos que haviam sido realizados, porém sem retorno, a mesma foi reprovada no dia 26/08/2019.</p> <p>Evidencia: 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.</p> <p>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.</p>			
AUDITOR: EDIANE VOGT		ASS:	
AUDITADO: GLAUCON XAVIER		ASS:	
<b>CAUSA DA NÃO CONFORMIDADE</b>			
<b>AÇÕES IMEDIATAS E CORRETIVAS</b>			
RESPONSÁVEL:	PRazo: 18/09/2019	AÇÃO CORRETIVA	PENEDENTE:
TIPO: Interna	GRUPO DA CAUSA:	CAUSA:	
RESPONSÁVEL: PRAZO		VISTO	
<b>VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS</b>			
DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	RESPONSÁVEL	

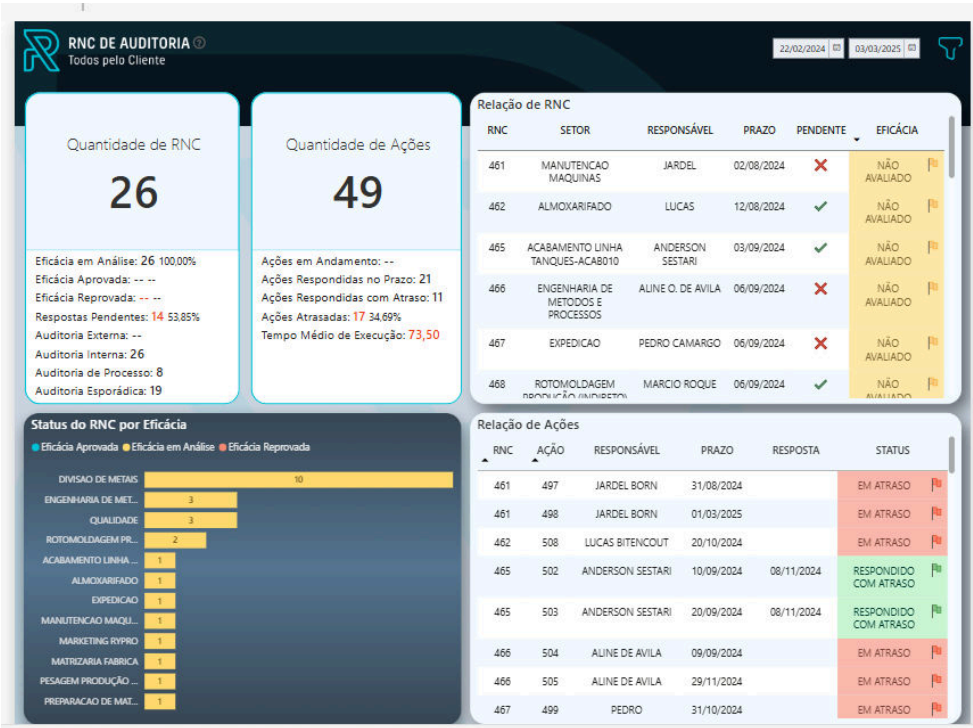
Relatório em PDF

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025


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>.



BI de RNC

	<b>INSTRUÇÃO DE TRABALHO</b>	IT31 REV05
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	26/03/2025

#### 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
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	26/03/2025	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	Ediane Vogt/ Amanda Prado.
Gestor Responsável	Direção.
Aprovação	Ediane Vogt.