**RELATÓRIO DE AUDITORIA**

**COMFORMIDADE DOS PROCESSOS ESTABELECIDOS PELA CELLULAR.COM, ACURACIDADE DO ESTOQUE E CAIXA, CONFORMIDADE DO PARQUE DE MAQUINAS (T.I), ESTRUTURAL (PEX), SUPRIMENTOS.**

**LOJA AUDITADA:**

**{{LOJA}}**

**{{DATA}}**

**{{RESPONSAVEL}}**

**Auditor**

I. Informações Gerais:

Local da Auditoria: **{{LOJA}}**

Endereço: **{{ENDERECO}}**

Data da Auditoria: **{{DATA}}**

Auditor Presente em loja: **{{RESPONSAVEL}}**

Equipe de Auditoria: **Robson Pinheiro / Gustavo de Moura / Geyson Barucci.**

II. Objetivo da Auditoria:

Verificar a conformidade dos processos internos da loja com os padrões estabelecidos pela rede **Cellular.com e Claro.**

III. Áreas Auditadas:

Estoque **(Compras/Fiscal/Cadastro/Inventário):**

**a. Quantidade física de produtos em estoque.**

{{FALTAS}}

**b. Conferência de registros no sistema versus contagem física.**

{{CRUZAMENTO}}

**c. Identificação de produtos obsoletos ou vencidos.**

{{FORA\_PRAZO}}

Caixa **(Financeiro):**

**a. Conferência do montante inicial e final no caixa e atendimento pendentes.**

{{CONFERENCIA\_MONTANTE}}

**b. Comparação dos registros financeiros com os valores físicos.**

{{CAIXA\_DIVERGENTE}}

**c. Verificação de irregularidades ou discrepâncias.**

{{VALOR\_CAIXA\_DIVERGENTE}}

Estrutura Conforme Padrões da Rede **(PEX)**:

**a. Layout da loja em conformidade com o padrão visual da Claro.**

{{PADRAO\_PEX}}

**b. Disposição adequada de produtos e materiais promocionais.**

{{PROMOCAO\_PEX}}

**c. Estado de conservação de mobiliário e equipamentos.**

{{CONSERVACAO}}

**d. Verificação de necessidade de manutenção preventiva.**

{{PREVENTIVA\_PEX}}

Parque de Máquinas **(T.I)**:

**a. Funcionamento adequado de terminais de pagamento.**

{{MAQUINA\_PAGAMENTO}}

**b. Verificação de necessidade de manutenção preventiva.**

{{MANUTENCAO\_TI}}

**c. Verificação de irregularidades dos patrimônios.**

{{PATRIMONIO\_TI}}

Insumos **(DP de Suprimento de loja):**

**a. Insumos em loja atende a necessidade.**

{{INSUMOS\_NECESSIDADE}}

**b. Regularidade no abastecimento de materiais necessários.**

{{INSUMOS\_FREQUENCIA}}

**c. Garantia de que o processo de abastecimento esteja compreendido pelo responsável.**

{{RESPONSAVEL\_INSUMOS\_LOJA}}

**IV. Observações e Recomendações:**

***Registro de quaisquer descobertas, irregularidades ou sugestões de melhoria em cada área auditada.***

{{FEEDBACK}}

**V. Conclusão:**

**Resumo das constatações principais.**

**Avaliação geral da conformidade com os padrões da Cellular.com e Claro.**

{{AVALIACAO}}

**VI. Plano de Ação:**

**Detalhamento de ações corretivas a serem tomadas, responsáveis e prazos para correção.**

{{DETALHAMENTO\_ACOES}}

VII. Aprovação:

**{{RESPONSAVEL}}**

Autorização e assinatura do responsável pela auditoria.