

Todos os direitos autorais reservados pela **TOTVS S.A.**

Proibida a reprodução total ou parcial, bem como a armazenagem em sistema de recuperação e a transmissão, de qualquer modo ou por qualquer outro meio, seja este eletrônico, mecânico, de fotocópia, de gravação, ou outros, sem prévia autorização por escrito da proprietária.

O desrespeito a essa proibição configura em apropriação indevida dos direitos autorais e patrimoniais da TOTVS.

Conforme artigos 122 e 130 da LEI no. 5.988 de 14 de Dezembro de 1973.

## 0017 – Controle de Auditoria

Protheus – 11

## SUMÁRIO

---

CONTROLE DE AUDITORIAS – QAD .....	2
Objetivos Instrucionais do Curso .....	3
Objetivos Específicos do Curso .....	4
O ambiente:.....	5
A Família ABNT NBR ISO 9000 .....	6
TESTE INICIAL .....	7
FLUXO OPERACIONAL .....	9
Introdução .....	10
Tipos de Auditorias: .....	11
Objetivo e campo de aplicação .....	12
Princípios de auditoria .....	13
CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA .....	14
Atualizações de cadastros .....	18
Departamentos .....	18
Cargos .....	21
Usuários /Auditores .....	23
Fornecedores .....	27
E-mails Associados .....	31
Check List .....	33
Tópicos .....	36
Questionário .....	38
Auditoria .....	42
Questões Adicionais .....	48
Resultados .....	50
Encerramento .....	54
Agenda Auditorias .....	57
SITUAÇÃO-PROBLEMA .....	58
TESTE FINAL .....	58
Case de Implantação .....	60
GLOSSÁRIO .....	70

## **CONTROLE DE AUDITORIAS - QAD**

---

### **Objetivos Instrucionais do Curso**

São habilidades e competências precisas e específicas, que propiciam uma indicação clara e completa sobre os conhecimentos pretendidos. Compreendem:

#### **a) Conceitos a serem aprendidos:**

- Princípio epistemológico do Protheus.
- Nomenclatura Microsiga;
- Princípios da Administração de Controle de Auditorias;
- Integrações.

#### **b) Habilidades a serem dominadas:**

- Domínio conceitual do Sistema;
- Propriedade de compreensão e emprego da nomenclatura Microsiga - Controle de Auditoria;
- Capacidade de articulação e relação entre as diversas informações e dados que pressupõem as funcionalidades do ambiente Controle de Auditoria;
- Capacidade de análise e adequação: necessidades x solução Microsiga;
- Domínio técnico-operacional do Protheus;
- Capacidade para ações pró-ativas, tendo como ferramenta de solução o Sistema.

#### **c) Técnicas a serem aprendidas**

- Implantação do ambiente de Controle de Auditoria;
- Operacionalização do ambiente;
- Aplicação e utilização plenas das funcionalidades do sistema - Controle de Auditoria.

#### **d) Atitudes a serem desenvolvidas:**

- Capacidade de promover ações planejadas e pró-ativas, tendo como ferramenta de solução o sistema Microsiga - Controle de Auditoria;
- Capacidade para resolução de problemas técnico-operacionais do ambiente;
- Capacidade de execução.

## Objetivos Específicos do Curso

Ao término do curso, o treinando deverá ser capaz de:

- Conhecer e empregar adequada e eficazmente os conceitos e funcionalidades do Protheus – Controle de Auditoria;
- Dominar e articular com propriedade a linguagem própria à solução Microsiga;
- Implantar e operar o sistema no ambiente de Controle de Auditoria;
- Vislumbrar as soluções para as necessidades emergentes através do Protheus – Controle de Auditoria.

## O ambiente:

O foco principal do ambiente Controle de Auditorias é o gerenciamento subsídios suficientes para o controle do processo de Garantia da Qualidade. O Ambiente de Controle de Auditorias permite ao usuário um controle geral das auditorias realizadas na empresa, seja por equipes internas de auditores ou por pessoal externo.

As melhores práticas de mercado por meio de funcionalidades são:

- Criar uma base de dados integrada, em rede local, com todas as informações necessárias à qualidade.
- Implantar a qualidade assegurada, para obter uma redução das não-conformidades e melhorar o aproveitamento.
- Buscar a satisfação do cliente na melhoria contínua, incrementando uma vantagem competitiva sobre os concorrentes.
- Auxiliar na transição entre detectar e prevenir não-conformidades.
- Facilitar significativamente o acesso as informações para as auditorias da qualidade internas e externas.
- Gerar informações sobre fornecedores e itens, permitindo o desenvolvimento dos mesmos, encaminhando-os à realidade da parceria e da qualidade assegurada.
- Gerenciar auditorias para realização de procedimentos, testes, manutenções e melhorias.
- Fornecer subsídios para a tomada de decisão gerencial, com informações rápidas e confiáveis.
- Manter todos os documentos organizacionais rigorosamente atualizados e difundidos.
- Manter o histórico e acompanhamento das ações corretivas em andamento.
- Permitir o cadastro/controle dos documentos não controlados da empresa.

## A Família ABNT NBR ISO 9000

As normas da família ABNT NBR ISO 9000, relacionadas abaixo, foram desenvolvidas para apoiar organizações, de todos os tipos e tamanhos, na implementação e operação de sistemas de gestão da qualidade eficazes.

- A ABNT NBR ISO 9000 descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.

- A ABNT NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.

- A ABNT NBR ISO 9004 fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

- A ABNT NBR ISO 19011 fornece diretrizes sobre auditoria de sistemas de gestão da qualidade e ambiental.

Juntas elas formam um conjunto coerente de normas sobre sistema de gestão da qualidade, facilitando a compreensão mútua no comércio nacional e internacional.

## TESTE INICIAL

**1- Nos cadastros básicos do sistema, os campos de cor azul representam campos:**

- A - Campos do tipo Carácter
- B - Campos do tipo numérico
- C - Campos com conteúdo obrigatório
- D - Campos importantes para o cadastro que podem afetar rotinas importantes do sistema.

**2- Caso seja necessário alterar algum parâmetro referente ao ambiente QAD, o mesmo pode ser feito através de:**

- A - Ambiente QAD
- B - No modulo configurador
- C - Ambiente de Estoque e Custos
- D - Através da edição da tabela SX3.

**3- O Diretório padrão de instalação dos arquivos do sistema (SXs) da Microsiga fica em:**

- A - "\\sigaadv\system".
- B - "\\mp\_data\sistema".
- C - "\\sigaadv\sistema".
- D - "\\TOTVS11\system".

**4- Para facilitar a implantação de qual tipo de Norma (NBR) o ambiente Controle de Auditoria foi projetado?**

- A - Normas da família ABNT NBR ISO série 9000.
- B - Norma ABNT NBR ISO 10011-1:1993
- C - Norma ABNT NBR ISO 14001:1996
- D - Normas NBR ISO 10011-2:1993, NBR ISO 10011-3:1993 e NBR ISO 14010:1996.

**5- No ambiente Controle de Auditoria, é possível efetuar o controle de agendas dos auditores?**

- A. Não, este controle é efetivamente do administrador da qualidade, uma vez que existe auditoria, não é necessário onerar o ambiente.
- B. Sim, há um controle de agendas e geração de auditoria.
- C. Sim, há um controle de agendas e recuperação das agendas de auditorias antigas, porém precisa de outros ambientes para este controle.

**6- No ambiente Controle de Auditoria, qual o programa padrão utilizado para ler os documentos cadastrados no anexo da reunião de Auditoria.**

- A. Acrobat Reader® (pdf).
- B. Microsoft Word®.
- C. Microsoft Notepad®.
- D. Todos os programas citados acima e outros programas instalados no ambiente do usuário.

**7- No ambiente Controle de Auditoria, há a preocupação quanto à segurança de acesso das auditorias?**

- A. Sim, através de IP(s) (endereço físico da maquina na rede).
- B. Não, há apenas um registro de entrada e valores do(s) resultado(s) da(s) auditoria(s), pois sendo um processo da qualidade deve estar disponível a todos os usuários para alterar, excluir e etc.
- C. Sim, há um controle através de login, senha e parâmetro, identificando sempre os auditores líderes e os auditores do(s) processo(s) visitado(s).

**8- No ambiente Controle de Auditoria, há uma maneira de montar diferentes auditorias com lista de perguntas genéricas e específicas da área auditada?**

- A. Sim, através de cadastro de Checklist.
- B. Não, há apenas um cadastro de lista que será o registro de perguntas da área auditada, podendo usar um de cada vez.
- C. Sim, há através relatórios montados na Consultas-Cadastro Genérico.

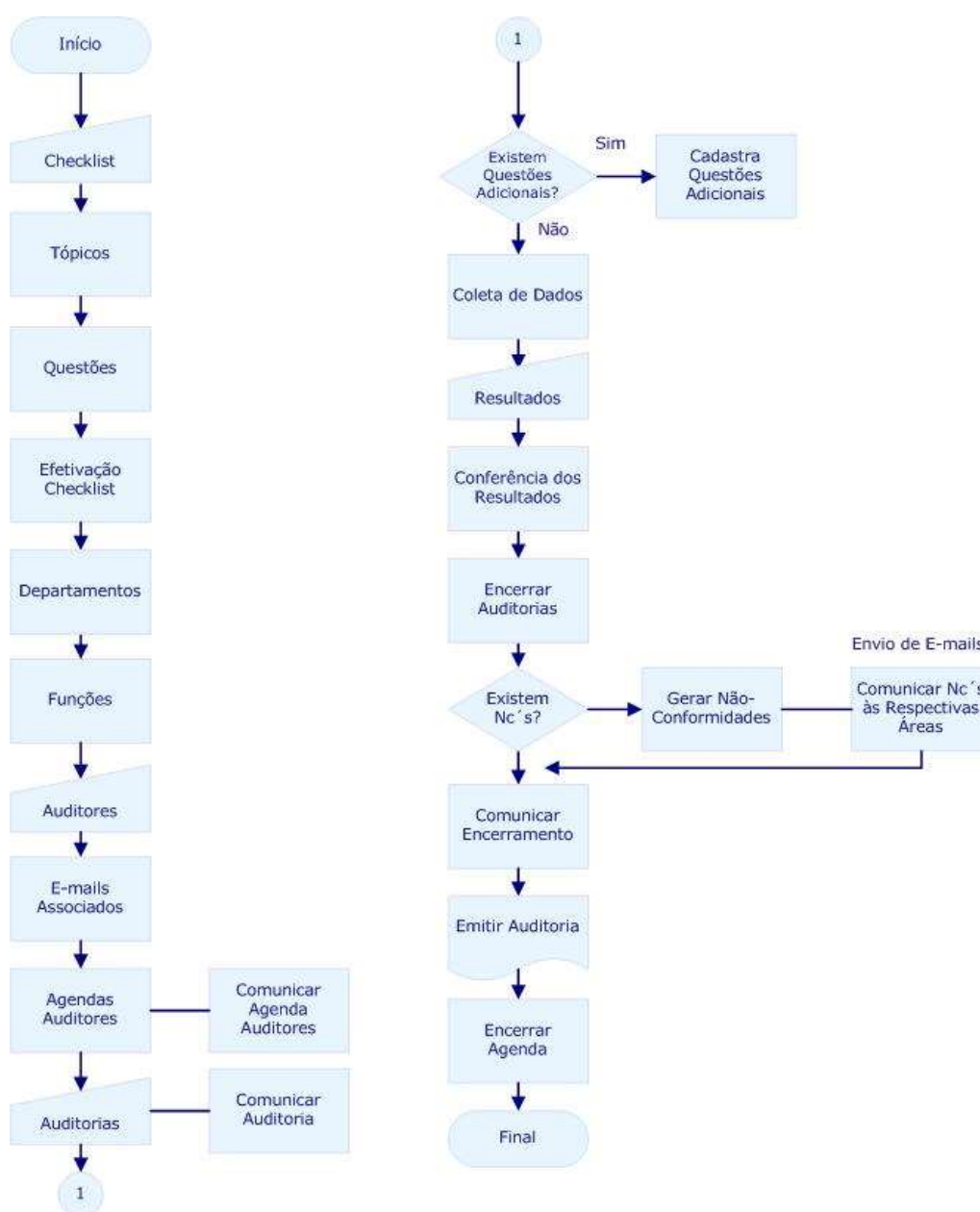


## FLUXO OPERACIONAL

Antes de iniciar os processamentos diários é necessário personalizar o sistema de acordo com a forma de trabalho de cada empresa, determinando quais empresas e filiais irão utilizá-lo, os produtos, fornecedores, índices de avaliação e outros.

A definição destas informações básicas é que chamamos de Implantação.

Para que você possa entender melhor como acontece o tratamento das informações pelo Ambiente Controle de Auditorias e os resultados obtidos, observe a seguir o seu fluxo operacional.



## Introdução

De forma genérica podemos definir Auditoria da Qualidade como sendo uma análise minuciosa que avalia a fidelidade com que uma empresa conduz seu Sistema de Gestão da Qualidade. É a análise e verificação, mediante técnicas específicas dos resultados com relação aos objetivos.

As Auditorias da Qualidade são ferramentas importantes para a avaliação do quanto os vários elementos dentro de um sistema estão efetivados e, em especial, se estão sendo implementados de forma adequada para a obtenção e alcance dos objetivos que tenham sido estabelecidos de acordo com a norma que está sendo auditada.

A realidade de um Sistema de Gestão da Qualidade está condicionada ao que chamamos de "evidências objetivas", isto é, de nada adianta termos todo um conjunto de documentos da Qualidade, tais como: Manual de Gestão da Qualidade, Procedimentos, Rotinas Operacionais, Normas e Especificações Técnicas etc., se todos os conceitos e definições neles contidos não puderem ser observados na prática.

Se a função de um Sistema de Gestão da Qualidade é fazer com que a empresa alcance maior competitividade através da resolução e prevenção de não-conformidades, são os resultados destas Auditorias da Qualidade que apontarão se os rumos tomados estão corretos, levando a empresa a conseguir seu objetivo maior, mostrando as necessidades de correção de rota para a redução, eliminação e prevenção de suas ocorrências.

Assim, para executar as Auditorias da Qualidade são necessários procedimentos específicos, a definição de quais circunstâncias elas são aplicáveis e, principalmente, como devem ser conduzidas.

As Auditorias da Qualidade podem ser internas ou entre pessoas jurídicas, fornecedor/comprador. Do sucesso e da boa condução de uma Auditoria da Qualidade podem depender as relações entre duas ou mais empresas.

Geração e emissão de relatórios para conferência dos processos e lançamentos.

## Tipos de Auditorias:

- **Auditorias internas**, algumas vezes chamadas de auditorias de primeira parte, são conduzidas pela própria organização, ou em seu nome, para análise crítica pela direção e outros propósitos internos, e podem formar a base para uma autodeclaração de conformidade da organização. Em muitos casos, particularmente em pequenas organizações, a independência pode ser demonstrada pela liberdade de responsabilidades pela atividade sendo auditada.

- **Auditorias externas** incluem aquelas auditorias geralmente chamadas de auditorias de segunda e de terceira partes. Auditorias de segunda parte são realizadas por partes que têm um interesse na organização, tais como clientes, ou por outras pessoas em seu nome. Auditorias de terceira parte são realizadas por organizações externas de auditoria independente, tais como organizações que provêem certificados ou registros de conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001 ou NBR ISO 14001.

- Quando sistemas de gestão da qualidade e ambiental são auditados juntos, isto é chamado de auditoria combinada.

- Quando duas ou mais organizações de auditoria cooperam para auditar um único auditado (organização que está sendo auditada), isto é chamado de auditoria conjunta.

## Objetivo e campo de aplicação

O propósito da NBR ISO 19011:2002 é fornecer orientação sobre os princípios de auditoria, gestão de programas de auditoria, realização de auditorias de sistema de gestão da qualidade e auditorias de sistema de gestão ambiental, como também orientação sobre a competência de auditores de sistemas de gestão da qualidade e ambiental.

Esta norma é aplicável a todas as organizações que necessitam realizar auditorias internas ou externas de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental ou gerenciar um programa de auditoria.

A aplicação desta Norma para outros tipos de auditorias é possível, em princípio, contanto que, em tais casos, seja dada consideração especial à identificação da competência necessária aos membros da equipe da auditoria.

## Princípios de auditoria

A auditoria é caracterizada pela confiança em alguns princípios. Eles fazem da auditoria uma ferramenta eficaz e confiável em apoio a políticas de gestão e controles, fornecendo informações sobre as quais uma organização pode agir para melhorar seu desempenho. A aderência a estes princípios é um pré-requisito para se fornecer conclusões de auditoria que são relevantes e suficientes, e para permitir que auditores que trabalhem independentemente entre si cheguem a conclusões semelhantes em circunstâncias semelhantes.

Os princípios seguintes estão relacionados a auditores.

a) **Conduta ética:** o fundamento do profissionalismo

Confiança, integridade, confidencialidade e discrição são essenciais para auditar.

b) **Apresentação justa:** a obrigação de reportar com veracidade e exatidão

Constatações de auditoria, conclusões de auditoria e relatórios de auditoria refletem verdadeiramente e com precisão as atividades da auditoria. Obstáculos significativos encontrados durante a auditoria e opiniões divergentes não resolvidas entre a equipe de auditoria e o auditado são relatados.

c) **Devido cuidado profissional:** a aplicação de diligência e julgamento na auditoria

Auditores pratiquem o cuidado necessário considerando a importância da tarefa que eles executam e a confiança colocada neles pelos clientes de auditoria e outras partes interessadas. Ter a competência necessária é um fator importante.

Outros princípios se relacionam à auditoria, que é por definição independente e sistemática.

d) **Independência:** a base para a imparcialidade da auditoria e objetividade das conclusões de auditoria

Auditores são independentes da atividade a ser auditada e são livres de tendência e conflito de interesse. Auditores mantêm um estado de mente aberta ao longo do processo de auditoria para assegurar que as constatações e conclusões de auditoria serão baseadas somente nas evidências de auditoria.

e) **Abordagem baseada em evidência:** o método racional para alcançar conclusões de auditoria confiáveis e reproduzíveis em um processo sistemático de auditoria

Evidência de auditoria é verificável. É baseada em amostras das informações disponíveis, uma vez que uma auditoria é realizada durante um período finito de tempo e com recursos finitos. O uso apropriado de amostragem está intimamente relacionado com a confiança que pode ser colocada nas conclusões de auditoria.

## CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA

O ambiente de Controle de Auditoria possui uma série de parâmetros que determinam a forma de processamento de cada empresa.

A Microsiga envia os parâmetros com conteúdos padrões que podem ser alterados de acordo com a necessidade da empresa e são customizados no ambiente CONFIGURADOR.

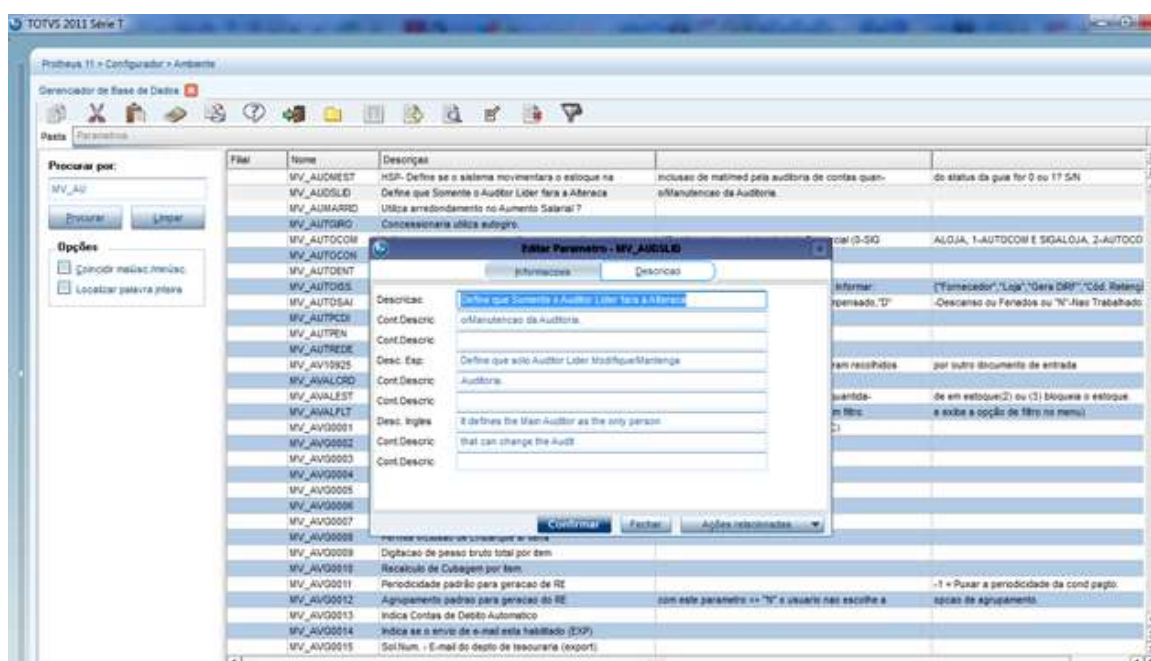
Os parâmetros a seguir são os utilizados pelo ambiente de Controle de Auditoria:

Para acessar essa rotina, selecione:

**Ambiente**

**Cadastros**

**Parâmetros**



<b>Parâmetros</b>	<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Conteúdo Padrão</b>
MV_AUDSLID	Lógico	Indica se somente o auditor líder poderá efetuar manutenção na auditoria.	F
MV_QADAVEM	Caracter	Define se haverá envio de e-mail aos usuários que estiverem com lançamentos pendentes, mantendo flexível o momento da implantação a geração do envio de mensagens.  Este procedimento de envio pode levar alguns minutos, caso haja muitas pendências.	2
MV_QADEVI	Lógico	Verifica se existem questões sem a evidência preenchida e bloqueia o encerramento da auditoria.	F
MV_QADININ	Caracter	Especifica a nota que uma questão não respondida terá como valor padrão.	1
MV_QADPDOC	Caracter	Define o diretório de arquivos anexados no Cadastro de Reuniões da Auditoria.	\\SYSTEM\\DOCS
MV_QADQNC	Lógico	Indica se as Não-conformidades informadas na questão serão geradas no Controle de Não-conformidades.	F
MV_QADTMAI	Caracter	Define o padrão do e-mail da agenda de auditoria, se: 1 = HTML / 2 = Texto.	1
MV_QCHKPAD	Caracter	Cria o checklist padrão a ser utilizado em Auditorias que não possuam Questões vinculadas.	999999
MV_QEXIAUD	Lógico	Enquanto não haja resultado, define se é permitida a exclusão de itens da auditoria (área auditada/check list).	F
MV_QMETODE		Envia E-mail das pendências aos usuários	
MV_QMSGERM	Lógico	Indica se deve apresentar mensagens de erro no envio de e-mails. Além desse parâmetro, deve-se configurar também: MV_RELCNT, MV_RELPSW e MV_RELSERV	T
MV_QUDQAD	Caracter	Define a data da última verificação do envio do e-mail para os usuários. Esta data será atualizada automaticamente pelo sistema após o envio do e-mail.	01/01/04

MV_QADQZER	Lógico	Indica se a Faixa Inicial de uma questão do tipo Alternativa será considerada como nota igual a Zero, caso seja respondida como não - conforme.	T
MV_QADTOPA	Caracter	Define que todos os Tópicos cadastrados neste check-list sejam montados Automaticamente 1=SIM/2=NAO	2
MV_QADENAE	Caracter	Envia e-mail no Encerramento da Auditoria (1=SIM / 2=NAO)	1
MV_QADTMAI	Caracter	Define o Padrão do e-mail da Agenda da Auditoria (1 = HTML 2 = TEXTO)	1
MV_QADENAG	Caracter	Define se haverá envio de e-mail quando houver Agenda de Auditoria. (1=Sim,2=Não)	1
MV_QGINT	Caracter	Indica se o Ambientes Quality estão integrados com o Ambiente Gestão Pessoal.  Para que essa integração seja possível, a ativação desse parâmetro deve ser realizada, SOMENTE quando da atualização de versões, apartir da 6.09 para a 7.10, ou da 7.10 para a 8.11.  Caso contrário, se a utilização dessa integração for necessária sem que a atualização de versão.  seja realizada, deve-se entrar em contato com o departamento de Help-Desk da Microsiga para que, mediante a realização de alguns procedimentos e geração de programas específicos, essa integração seja possível.  (Consulte informações detalhas neste documento na seção INTEGRAÇÃO)	N
MV_RELACNT	Caracter	Define a conta deve ser utilizada para o envio de e-mails dos relatórios.	"em branco" deve ser preenchido
MV_RELAPSW	Caracter	Define a senha da conta para o envio de e-mails dos relatórios.	"em branco" deve ser preenchido
MV_RELPSW		Indica a senha da conta de conexão para o envio automático de e-mail.	"em branco" deve ser informado



MV_RELSERV	Caracter	Nome do servidor de envio de e-mails utilizado nos relatórios.	"em branco" deve ser preenchido
MV_EMCONTA	Caracter	Indica qual conta utilizada para envio de e-mails automáticos pelo sistema.	"em branco" deve ser preenchido
MV_RELAUTH	Lógico	Servidor de EMAIL necessita de Autenticação?	.F.
MV_RELFROM	Caracter	E-mail utilizado no campo FROM no envio de relatórios por e-mail	"em branco" deve ser preenchido

## Atualizações de cadastros

---

### Departamentos

O cadastro de departamentos é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QAD - DEPARTAMENTOS/SETOR.

É no cadastro de departamentos, que devem ser cadastradas as informações que definem a característica de um determinado departamento da empresa.

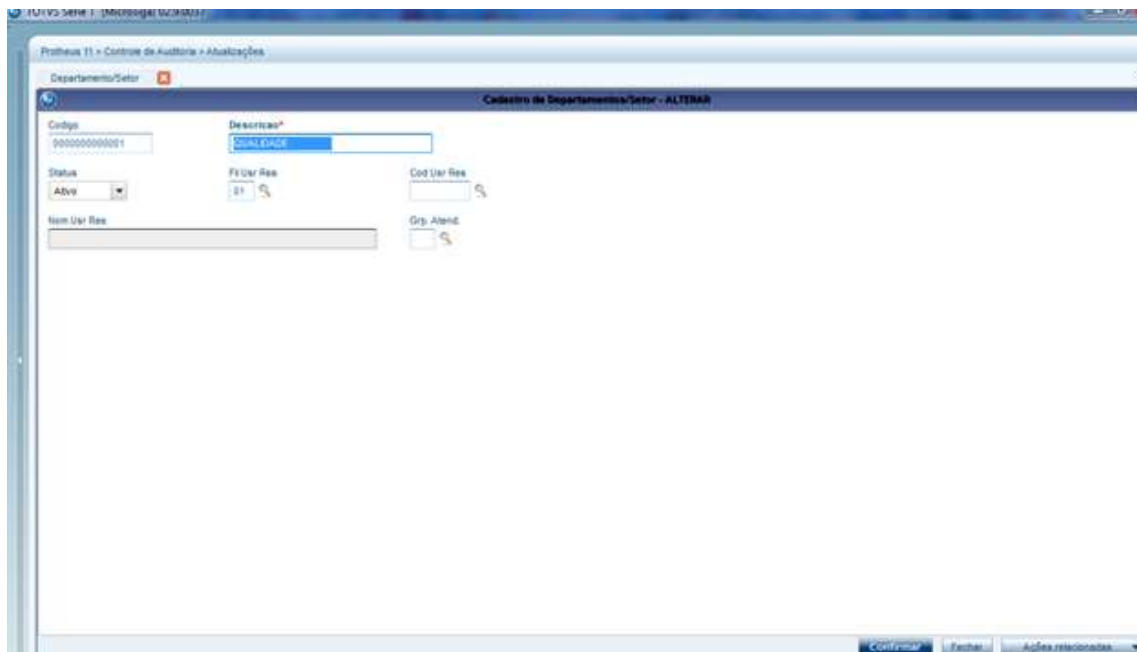
Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros

#### Departamento/Setor

A configuração padrão da tela do cadastro de Departamentos, na interface MDI, é:



## Exercício

Efetuar o cadastro de Departamento.

Para realizar esse exercício, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros Gerais

#### Departamentos

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

**Código =** 000001

**Descrição =** QUALIDADE


**Código =** 000002

**Descrição =** PRODUCAO

"Após o cadastro de Usuarios, teremos que vincular o usuario responsavel"

Campos Obrigatórios:

- **Código** (QAD\_CUSTO) – **Código identificador do departamento junto ao sistema.** Funciona como identificador único do departamento. Pode ser criado por meio da ferramenta de código inteligente.

 <b>Importante</b>	O Código será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---


- **Descrição** (QAD\_DESC) – **Descrição do departamento.** Facilita a identificação do departamento. Normalmente, a informação é apresentada juntamente do código em relatórios e consultas.

Demais Campos:


- **Status** (QAD\_STATUS) - Situação do Departamento.
  - 1 - Ativo
  - 2 – Inativo

Indica a situação atual do departamento, em momentos de escolha do departamento durante o processo de criação/manutenção de um documento.

- **Fil Usr Res** (QAD\_FILMAT) - **Filial do Responsável do Departamento.** Indica a Filial do usuário (Filial/Empresa são definidas na instalação do Sistema Protheus 11) que responde (assume a responsabilidade) pelo departamento (usado nos Ambientes Controle de Documentos e Controle de Não-Conformidade).

 <b>Importante</b>	<p>Quando a tabela QAD - DEPARTAMENTOS/SETOR possuir a situação do MODO – como Exclusivo (este MODO consta no dicionário de dados SX2), o sistema possui uma validação para o valor do campo Fil Usr Res NÃO fique diferente da Filial corrente do cadastro, emitindo uma mensagem de aviso (HELP).</p>
--	---

- **Cod Usr Res** (QAD\_MAT) - **Código do Responsável do Departamento.** Indica o código do usuário que responde (assume a responsabilidade) pelo departamento (usado nos Ambientes Controle de Documentos e Controle de Não-Conformidade).

 <b>Importante</b>	<p>O Cod Usr Res será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.</p>
---	---

Seguindo do Fluxo Operacional citado acima o Responsável será cadastrado somente após o item “Cadastrar Usuários”.

## Cargos

O cadastro de cargos é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QAC - CARGOS.

Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros

#### Cargos

A configuração padrão da tela do cadastro de Cargos, na interface MDI, é:

A imagem mostra a interface de usuário do sistema TOTVS Série T, especificamente a tela de cadastro de cargos. A janela principal é intitulada "Cadastro de Cargos e Funções". No topo, há uma barra de menu com opções como "Cargos e Funções" e "Atualizações". O formulário principal contém campos para "Funcao\*" (com o valor "00000001"), "Descr Funcao\*" (com o valor "AUDITOR"), "Cargo" (com o valor "1001"), "Niv Superior" (com o valor "Niv Superior"), e "Descr Cargo". No canto inferior direito, há botões para "Continuar", "Fechar" e "Ações relacionadas".

## Exercício

Agora efetuaremos o cadastro de cargos.

Para realizar esse exercício, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros Gerais

#### Cargos

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

**Cargo =** 1001

**Descrição =** Auditor

**Cargo =** 1002


**Descrição =** Auditor Aux.

**Cargo =** 1003

**Descrição =** Auditor II

Campos Obrigatórios:

- **Cargo** (QAC\_FUNCAO) – **Código identificador da Função no sistema.** Funciona como identificador único do Cargo. Pode ser criado por meio da ferramenta de código inteligente.

 <b>Importante</b>	O Cargo será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	--

- **Descrição** (QAC\_DESC) – **Descrição da Função.** Facilita a identificação do cargo. Normalmente, a informação é apresentada juntamente do código em relatórios e consultas.

## Usuários / Auditores

O cadastro de usuários é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QAA - USUARIOS.

É no cadastro de usuários, que devem ser cadastradas as informações que definem a característica e permissões de processo de um determinado usuário da empresa.

Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros Gerais

#### Usuários / Auditores

A configuração padrão da tela do cadastro de usuários, na interface MDI, é:

The screenshot shows a software interface for adding a new user. The form is titled 'Usuários - INCLUIR'. It contains several input fields and dropdown menus. The 'Tipo Usuario\*' field is set to 'Funcionario'. The 'Código\*' field contains '0000000001'. The 'Nome\*' field contains 'USUARIO 01'. The 'Nome Reduzido\*' field also contains 'USUARIO 01'. The 'Código Depto\*' field contains '0000000000001'. The 'Cód. Função\*' field contains '000000001'. The 'Data Início\*' field contains '09/02/2012'. The 'Data Fim\*' field contains '11'. The 'Login User\*' field contains 'USUARIO 01'. The 'Status User\*' field is set to 'Ativo'. The 'Recibo E-Mail\*' field is set to 'Sim'. The 'Tipo E-Mail\*' field is set to 'Intex'. The 'Recibo FNC\*' field is set to 'Sim'. The 'Auditor\*' field is set to 'Nao'. The 'Cód. Parte\*' field is empty. The 'Nome Parte\*' field is empty. The 'Cód. Recursos\*' field is empty. The 'Desc. Recursos\*' field is empty. The 'Cód. Operado\*' field is empty. At the bottom right, there are buttons for 'Confirmar' and 'Fechar', and a dropdown menu for 'ações relacionadas'.

## Exercício

Agora efetuaremos o cadastro de Usuários / Auditores.

Para realizar esse cadastro, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros Gerais

#### Usuários/Auditores

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

<b>Tipo =</b>	Funcionário
<b>Código =</b>	000001
<b>Nome =</b>	Usuário 01 - 01
<b>Nome Reduz. =</b>	Usuário 01
<b>Código Depto. =</b>	000001 <F3>>
<b>Cod. Cargo =</b>	1001 <F3>
<b>Data Inicio =</b>	(HOJE)
<b>Login =</b>	01 (Senha do configurador)
<b>End. E-mail =</b>	usuario01@microsiga.com.br
<b>Recebe FNC =</b>	SIM


<b>Tipo =</b>	Funcionário
<b>Código =</b>	000002
<b>Nome =</b>	Usuário 02 - 02
<b>Nome Reduz. =</b>	Usuário 02
<b>Código Depto. =</b>	000002 <F3>
<b>Cod. Cargo =</b>	1002 <F3>
<b>Data Inicio =</b>	(HOJE)
<b>Login =</b>	02 (Senha do configurador)
<b>End. E-mail =</b>	usuario02@microsiga.com.br
<b>Recebe FNC =</b>	SIM

Campos Obrigatórios:


- **Tipo Usuário** (QAA\_TPUSR) – Tipo de Usuário do Sistema:
  - 1 – Funcionário
  - 2 – Outros

Funciona como identificador do Tipo de usuário onde o tipo 2 - Outros serão os usuários que não fazem parte da folha de Pagamento (ambiente Gestão de Pessoal). Ex: Estagiários, Gerentes com Pró-labore e etc.




 <b>Importante</b>	Serão restringindo ao tipo 2 – Outros quando a integração com o ambiente Gestão de Pessoal estiver ativa através do parâmetro MV_QGINT, pois o tipo 1 – Funcionário, será cadastrado apenas no ambiente Gestão de Pessoal.
--	--


- **Código (QAA\_MAT) – Código identificador do Usuário no sistema**  
Funciona como identificador único do usuário. Pode ser criado por meio da ferramenta de código inteligente.

 <b>Importante</b>	O Código será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---


- **Nome (QAA\_NOME) – Nome completo do Usuário.** Facilita a identificação do usuário. Normalmente, a informação é apresentada juntamente do código em alguns relatórios e consultas.

 <b>Importante</b>	O Nome será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
---	---


- **Nome Reduzid (QAA\_APELIDO) – Nome resumido do Usuário, utilizado em alguns relatórios.** Facilita a identificação do usuário. Normalmente, a informação é exatamente igual ao campo "Login Usr." e apresentada juntamente do código em 95% dos relatórios, consultas e pesquisas.
- **Código Depto (QAA\_CC) – Código do Departamento do Usuário.** Funciona como identificador único do departamento no qual o usuário pertence.

 <b>Importante</b>	O Código Depto será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---

- **Cód. Cargo (QAA\_CODFUN) – Código da Função do Usuário.** Funciona como identificador único do cargo no qual o usuário pertence.


 <b>Importante</b>	O Cód. Cargo será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---

- **Data Início** (QAA\_INICIO) – **Data de Inclusão do Usuário.** Registra a data inicial de cadastro do usuário no sistema, a informação da data antecipada da database do sistema indica o usuário estará ativo a partir desta data.

 <b>Importante</b>	A Data Início será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	--


Demais Campos:

- **Login Usr.** (QAA\_LOGIN) – **Login do Usuário deve ser igual o Apelido cadastrado no configurador.** Registra a identificação do usuário no sistema através do login cadastrado no Ambiente Configurador. A informação é essencial para apresentação e controle de relatórios, e-mail e na Auditoria.

 <b>Importante</b>	O Login Usr será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
---	--


- **Status Usr** (QAA\_STATUS) - Situação do Usuário
  - 1 - Ativo
  - 2 - Inativo

Este campo só é habilitado para o uso não opção de alteração e registra o Status do usuário, quando 2 – Inativo, a um bloqueio do acesso do usuário ao sistema. Sendo necessária a transferência de suas pendências para outro usuário via rotina de “transferência”.

 <b>Importante</b>	O Status Usr será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---


- **Receb E-mail** (QAA\_RECMAI) - Usuário Recebe e-mail ?
  - 1 - Sim
  - 2 - Não

Registra a permissão do usuário em receber e-mail de avisos e pendências do sistema.


 <b>Importante</b>	O Receb E-mail será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---

- Tipo E-mail (QAA\_TPMAIL) - Tipo do recebimento de e-mail?
  - 1 - Html
  - 2 - Texto

Registra a permissão do usuário em receber o tipo de e-mail formatado na linguagem de internet HTML ou sem formatação em texto simples, nos avisos e pendências do sistema. Este campo é geralmente utilizado quando a restrições técnicas nos servidores de e-mail da empresa quanto a tamanho ou programas de gerenciamento e leitura de e-mail's.

 <b>Importante</b>	O Tipo E-mail será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	--

- **End. E-mail** (QAA\_EMAIL) - **e-mail do Usuário.** Registra o endereço de correspondência eletrônica via internet (e-mail), para uso deste campo pelo sistema e necessário o campo "Receb E-mail" estar registrado com 1 - Sim.

 <b>Importante</b>	O Receb E-mail será alterado conforme a integração do parâmetro MV_QGINT.
--	---

**Auditor** (QAA\_AUDIT) - Campo Define se o usuario e um auditor.

- 1 – Sim
- 2 – Não

## Fornecedores

Fornecedor é uma entidade que supre as necessidades de produtos ou serviços de uma empresa, seja nacional ou do exterior. Quando o fornecedor é um prestador de serviços, o serviço por ele fornecido deve existir no Cadastro de Produtos.

No cadastro de fornecedores, podem ser registrados os tipos: pessoa física, pessoa jurídica ou outros (exterior - uso para importação). O pagamento dos fornecedores poderá ser efetuado por meio de títulos a pagar (gerados pelos registros dos documentos de entrada) ou por registros manuais, utilizando os recursos disponíveis no ambiente FINANCEIRO.

Os dados gerados e movimentados para o fornecedor atualizam a consulta: 'Posição Financeira do Fornecedor'. Nela são destacados: saldo em duplicatas a pagar, maior

compra, primeira compra, última compra, maior saldo, média de atraso, número de compras, títulos em aberto, títulos pagos, entre outros. O devido preenchimento desse cadastro é importante para definir o perfil completo do fornecedor, dados que poderão ser utilizados em outras rotinas do sistema.



Para consultar o cadastro de fornecedores, verifique:

- Consulta à posição do fornecedor.
- Relatório de fornecedores.
- Relatório de posição de fornecedores.

Para acessar a rotina, selecione:

## Atualizações

### Cadastros

### Fornecedores

O Sistema disponibilizará a tela padrão:

Os principais campos são:

### Dados cadastrais

- **Código:** código que individualiza cada um dos fornecedores da empresa. É complementado pelo código da loja.
- **Loja:** código identificador de cada uma das unidades (lojas) de um fornecedor. Permite o controle individual de cada estabelecimento em suas transações fiscais, além da sumarização por fornecedor.
- **Razão social:** nome ou razão social do fornecedor.

- **N. Fantasia:** é o nome pelo qual o fornecedor é conhecido. Auxilia nas consultas e nos relatórios do sistema.
- **Endereço:** endereço do fornecedor.
- **Município:** município em que está localizado o fornecedor.
- **UF:** sigla da unidade da federação em que está localizado o fornecedor.
- **Tipo:** define o tipo da pessoa do fornecedor, podendo ter os seguintes valores:
  - J – Pessoa jurídica
  - F – Pessoa física
  - X – Importação
- **CPF/CNPJ:** Código do Cadastro de Pessoa Física ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas.

## Adm/Fin

- **Banco/Agência/Conta:** dados bancários da conta corrente do fornecedor. São utilizados, principalmente, no pagamento de borderôs. Caso não sejam preenchidos, serão escolhidos no momento em que forem solicitados dentro da operação do sistema.
- **Natureza:** natureza financeira a ser utilizada para o fornecedor no momento da geração de títulos para o ambiente FINANCEIRO.
- **Cond. Pgto.:** código da condição de pagamento padrão para o fornecedor. É sugerido por ocasião do pedido de compra.
- **Maior compra:** identifica o valor da maior compra realizada junto a um determinado fornecedor. Esse campo tem tratamento interno do sistema, sendo assim, não é editado manualmente.
- **Média de atraso:** identifica a média de atrasos nos pagamentos a determinado fornecedor. Esse campo tem tratamento interno do sistema, portanto não é editado manualmente.
- **Maior saldo:** valor histórico do maior saldo de duplicatas em aberto para um determinado fornecedor. Esse campo tem tratamento interno do sistema, assim, não é editado manualmente.
- **No. Compras:** dado histórico do número de compras realizadas junto a um determinado fornecedor. Esse campo tem tratamento interno do sistema, dessa forma, não é editado manualmente.
- **Sld. Duplect.:** saldo atual das duplicatas a serem pagas ao fornecedor. Esse campo tem tratamento interno do sistema, assim, não é editado manualmente.
- **Sld. Moed. For.:** saldo atual das duplicatas a serem pagas ao fornecedor, convertido em moeda forte. A moeda utilizada para esta conversão deve ser definida no parâmetro MV\_MCUSTO.

- **C Contábil:** código da conta contábil em que devem ser lançadas as movimentações do fornecedor na integração contábil, se houver.

## **Fiscais**

- **Recolhe ISS:** informe se o fornecedor é responsável pelo recolhimento do ISS. Caso o fornecedor não seja responsável pelo recolhimento, o sistema fará a retenção do tributo.
- **Calc INSS:** verificador para cálculo ou não de INSS para títulos deste fornecedor.
- **Rec Pis:** informe se o fornecedor é responsável pelo recolhimento do PIS. Caso o fornecedor não seja responsável pelo recolhimento, o sistema fará a retenção do tributo.
- **Rec Cofins:** informe se o fornecedor é responsável pelo recolhimento do Cofins. Caso o fornecedor não seja responsável pelo recolhimento, o sistema fará a retenção do tributo.
- **Rec CSLL:** informe se o fornecedor é responsável pelo recolhimento do CSLL. Caso o fornecedor não seja responsável pelo recolhimento, o sistema fará a retenção do tributo.

## E-mails Associados

O cadastro de e-mails **não é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade** relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QU5 - CADASTRO DE EMAILS.

Este cadastro relaciona os e-mails de todos aqueles envolvidos (fornecedores, usuários auditados) com a Auditoria, que não sejam os próprios auditores.

Para acessar a rotina, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros

#### E-mails Associados

A configuração padrão da tela do cadastro de e-mails, na interface MDI, é:

The screenshot displays a software window titled "E-mails Associados - INCLUIR". Inside the window, there is a form with the following fields and values:

Field Label	Value
Usuário*	ERLON
Nome	ERLON
Sobrenome*	BENTES
Apelido	ERLON
e-mail*	erlon.bentes@toriva.com.br

At the bottom right of the form, there are three buttons: "Confirmar", "Cancelar", and "Ações relacionadas". The window's title bar indicates it is part of the "TOTVS Série T (Microsoft)" environment, with a timestamp of "02:9:0037".

## Exercício

Efetuar o cadastro de e-mails associados.

Para realizar esse exercício, selecione:

### Atualizações

#### Cadastros

#### E-mails associados

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

<b>Usuário =</b>	Pedro
<b>NOME =</b>	Pedro Garcia
<b>Sobrenome =</b>	Garcia
<b>Apelido =</b>	Pedro
<b>E – mail =</b>	pedro@hormail.com

Campos Obrigatórios:

- **Usuario** (QU5\_USERNA) – **Código do usuario.** Funciona como identificador único do usuario. Pode ser criado por meio da ferramenta de código inteligente.
- **Sobrenome** (QU5\_SOBREN) – **Sobrenome do usuário.** Facilita a identificação do usuário. Normalmente, a informação é apresentada juntamente do código em alguns relatórios e consultas.
- **E-mail** (QU5\_EMAIL) - **e-mail do Usuário.** Registra o endereço de correspondência eletrônica via internet (e-mail).



## Check List

O cadastro de checklist é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QU2 - CHECK LIST.

O Checklist trata-se de uma lista de verificação relacionando Normas e Procedimentos referentes à Auditoria, e composto por 3 cadastro de Checklist, Tópicos e Questões.

### Preparação das Listas de Verificação (Check lists)

Uma vez escolhidos os pontos de verificação, podem ser preparadas as listas de verificação. É um documento de trabalho essencial para ele.

Se os Pontos de Verificação foram corretamente escolhidos, a Lista de Verificação garantirá que a Auditoria será adequada aos seus objetivos.

Para escolher os elementos que devem ser investigados, o Auditor precisa ter eficientemente estudado os requisitos.

A Lista de Verificação oferece um registro exato das evidências da Auditoria, auxiliando o Auditor a obedecer a distribuição de tempo previamente alocado para cada departamento ou atividade.

O que a Lista de Verificação deve informar:

- Objetivo
- Perguntas

É uma boa idéia estruturar a Lista de Verificação de modo a examinar os elementos de controle sob três pontos de vista:

- Como é o processo.
- O sistema ainda funciona quando surge algum trabalho não rotineiro.
- A situação permanece sob controle quando existe uma crise.

Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Check list

#### Check list

A configuração padrão da tela do cadastro de Check List, na interface MDI, é:

- **Check List** (QU2\_CHKLIST) – número do check-list.
- **Revisão** (QU2\_REVIS) – revisão do check-list.
- **Descrição** (QU2\_DESCRI) – descrição do check-list.

### Exercício

Efetuar o cadastro de Check List.

Para realizar esse exercício, selecione:

#### Atualizações

#### Check List

#### Check List

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

<b>Check List =</b>	0001
<b>Revisão =</b>	00
<b>Descrição =</b>	Questionario ISO 9001:2000 Treinamento
<b>Check List =</b>	0002
<b>Revisão =</b>	00
<b>Descrição =</b>	Questionario ISO 9001:2000 Produtos

Para Efetivar um Check List:

Estando o Checklist criado com os itens (Tópicos e Questões) cadastrados, é necessário efetivá-lo, ou seja, encerrar a inclusão de novos itens na lista de verificação, o que altera seu status para vigente. Assim, ficará disponível para a utilização em novas Auditorias.

- Na janela de manutenção de Checklist, posicione o cursor sobre o registro desejado e clique sobre a opção "Efetiva".
- O sistema efetiva a Lista.

Para Copiar (Gerar Revisão) um Check List:

Havendo necessidade de novo Checklist, com os dados de cadastramento idênticos a uma lista já criada, é possível copiar esta lista, que terá como diferencial o campo "Revisão", que compõe o número do Checklist.

Assim, caso haja um Checklist de número 000056 e revisão 00, sendo solicitada uma cópia, seu número será, então, 000056 e revisão 01, ou seja, o número de identificação é igual, alterando-se apenas o número de sua revisão.

Com base no exemplo demonstrado acima, o Checklist 000056/00 tornar-se obsoleto e o Checklist 000056/01 passa ser o vigente.

- Na janela de manutenção de Checklist, posicione o cursor sobre o registro desejado e clique sobre a opção "Cópia".
- O sistema exibe uma mensagem, informando o número do Checklist criado e o número da revisão.
- Confirme.

## Tópicos

O cadastro de Tópicos é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QU3 - TOPICOS DO CHECK LIST.

Os tópicos estão diretamente relacionados ao Checklist, já que relacionam as normas e procedimentos a serem observados no decorrer da Auditoria.

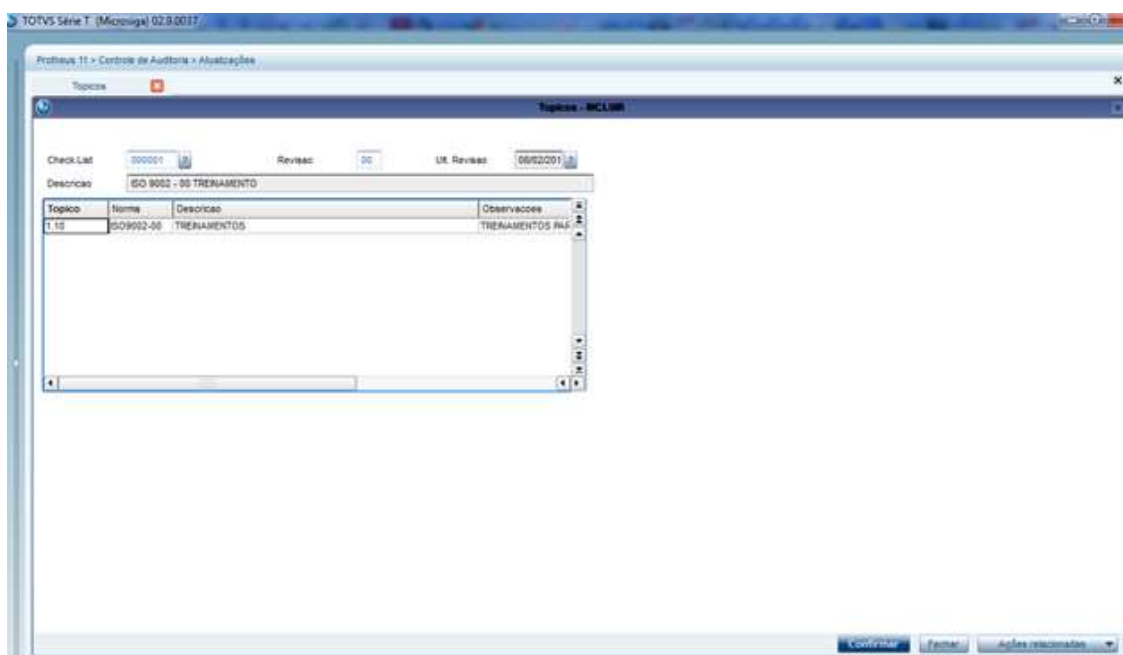
Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Check list

#### Tópicos

A configuração padrão da tela do cadastro de Tópicos, na interface MDI, é:



## Exercício

Efetuar o cadastro de Tópicos.

Para realizar esse exercício, selecione:

### Atualizações

#### Check List

#### Topicos

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

<b>Check List =</b>	000001
<b>Revisão =</b>	00
<b>Topico =</b>	1.10
<b>Norma =</b>	ISO 9001:2000
<b>Descrição =</b>	treinamentos
<b>Observações =</b>	Treinamentos para os funcionarios da linha três.
<b>Topico =</b>	1.20
<b>Norma =</b>	ISO 9001:2000
<b>Descrição =</b>	Produtos
<b>Observações =</b>	Controle de produtos não-conformes.

Para cadastrar tópicos:

- 1) Na janela de manutenção de Tópicos, selecione a opção "Incluir".


O sistema apresenta a tela de inclusão dividida em áreas:


- Cabeçalho - o usuário deverá selecionar o Checklist desejado.
- Itens - nesta área são informados os Tópicos relacionados ao Checklist.

- 2) Preencha os dados conforme orientação do help de campo.

Para cadastrar outro(s) tópico(s), na área de "Itens", deve-se pressionar "Seta para Baixo", será apresentada uma nova linha para a digitação.

- 3) Confirme.

	<p>O Checklist deverá estar cadastrado, antes da Associação dos Tópicos.</p>
---	--

	<p>O Tópico não poderá ser excluído caso esteja vinculado à movimentações.</p>
---	--


## Questionário

O cadastro de questionário é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QU4 - QUESTIONARIO DO CHECK LIST.

O objetivo desta rotina é relacionar questões a cada Tópico definido em um Checklist.

O critério de pontuação, adotado na avaliação do Questionário, pode ser feito por alternativa ou notas.

	<p>Caso existam auditorias em aberto, somente o auditor líder pode visualizá-las, ou se o usuário logado for auditor de uma das áreas. Isto se o parâmetro <b>MV_AUDSLID</b> for definido como "T" (true = verdadeiro). Caso contrário, "F" (false = falso), todos os usuários podem visualizar os questionários.</p> <p>Enquanto o questionário possuir apenas auditorias encerradas, todos os usuários podem visualizá-lo.</p>
---	--

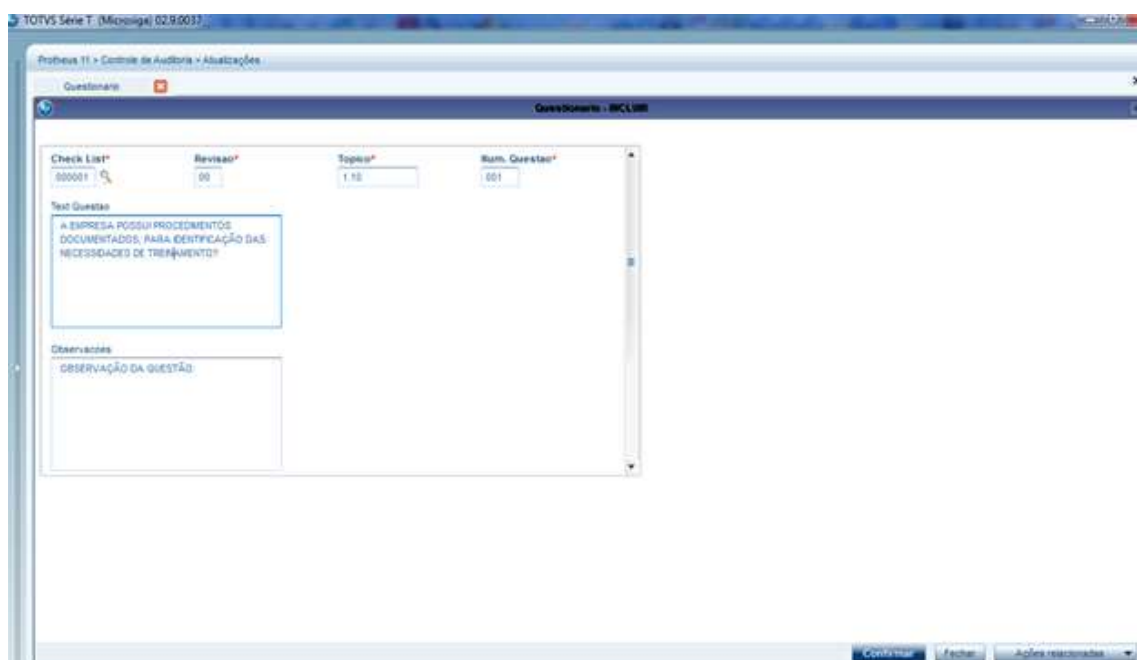
Para acessar essa rotina, selecione:

**Atualizações**

**Check list**

**Questionário**

A configuração padrão da tela do cadastro de Questionário, na interface MDI, é:



### Exercício

Efetuar o cadastro de Questionário.

Para realizar esse exercício, selecione:

#### Atualizações - Check List - Questionario

Logo em seguida, clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

**Check List =** 000001

**Revisão =** 00

**Tópico =** 1.10

**Num. Questão =** 001

**Texto Questão =** A empresa possui procedimentos documentados para a identificação das necessidades de treinamentos?

**Observação =** Verificar se a revisão do procedimento utilizada é a revisão atual disponível no sistema.

**Requisitos =** Plano de treinamentos para processos.

**Faixa inic. =** 1,00

**Faixa Final =** 10,00

**Peso =** 1,00

**Alternativa =** Sim

**Check List =** 000001


**Revisão =** 00

<b>Topico =</b>	1.10
<b>Num. Questão =</b>	002
<b>Texto Questao</b> = A empresa providenciou treinamento de todas as pessoas que exerçam atividades com influência sobre a qualidade?	
<b>Observação =</b>	Verificar evidencias de treinamento de todos os participantes da área.
<b>Requisitos =</b>	Plano de treinamentos para processos.
<b>Faixa inic. =</b>	1,00
<b>Faixa Final =</b>	10,00
<b>Peso =</b>	1,00
<b>Alternativa =</b>	Sim
<b>Check List =</b>	000001
<b>Revisão =</b>	00
<b>Topico =</b>	1.20
<b>Num. Questão =</b>	001
<b>Texto Questao</b> = Existem procedimentos documentados que assegurem que o produto não-conforme seja impedido de ser utilizado?	
<b>Observação =</b>	Verificar tratamento do produto não-conforme
<b>Requisitos =</b>	Controle de produto não-conforme.
<b>Faixa inic. =</b>	1,00
<b>Faixa Final =</b>	10,00
<b>Peso =</b>	1,00
<b>Alternativa =</b>	Sim
<b>Check List =</b>	000001
<b>Revisão =</b>	00
<b>Topico =</b>	1.20
<b>Num. Questão =</b>	002
<b>Texto Questao</b> = Os produtos não-conformes são devidamente identificados? Existem areas devidas para seu armazenamento?	
<b>Observação =</b>	Verificar se todos os produtos não-conformes estão identificados com o número do lote.
<b>Requisitos =</b>	Controle de produto não-conforme.
<b>Faixa inic. =</b>	1,00
<b>Faixa Final =</b>	10,00
<b>Peso =</b>	1,00
<b>Alternativa =</b>	Sim
<b>"Após a cadastro deverá ser efetivado o check list"</b>	



#### Campos Obrigatórios:

- **Check List** (QU4\_CHKLIST) – Número do Check List.
- **Revisão** (QU4\_REVIS) - Revisão do Check List. Abrange a elaboração de uma ficha mestra das listas de verificação, onde estão vinculados os tópicos e questionários pertinentes à auditoria.
- **Tópico** (QU4\_CHKITE) – Tópico do Check List. Onde estão relacionados os procedimentos e normas a que se refere a auditoria.
- **Num. Questão** (QU4\_QSTITE) – Número da Questão. Elaboração de perguntas relacionadas aos tópicos que, por sua vez, relacionam-se aos checklists, tendo por objetivo viabilizar a execução da auditoria.
- **Text Questao** (QU4\_QSTITE) – Texto da Questão. Elaboração de perguntas relacionadas aos tópicos que, por sua vez, relacionam-se aos checklists, tendo por objetivo viabilizar a execução da auditoria.
- **Faixa Inic** (QU4\_FAIXIN) – Faixa Inicial da Nota. A faixa inicial determina a nota mínima a ser atribuída à questão.
- **Faixa Final** (QU4\_FAIXFI) – Faixa Final da Nota. A faixa final determina a nota máxima atribuída à questão.
- **Peso** (QU4\_PESO) – Peso da Questão que será atribuído na nota o peso representa o valor base para o cálculo da pontuação da Auditoria.

 <b>Importante</b>	Caso não seja informado pelo usuário, o valor padrão do Peso utilizado para o cálculo será igual a "1".
--	---

- **Alternativa** (QU4\_USAALT) – Usa Alternativa (S/N). O campo Alternativa define o tipo da questão utilizada.

Se igual a "Sim", no Cadastro de Resultados, o usuário terá como opções de resposta:

- "Sim" - indicando "Questão Conforme"
- (na Pontuação o sistema assume o Valor da Faixa Final)
- "Não" - indicando "Questão Não-Conforme"
- (na Pontuação o sistema assume o Valor da Faixa Inicial)

Caso contrário, no Cadastro de Resultados, o usuário deverá atribuir uma nota à questão, respeitando o limite estabelecido nos campos "Faixa Inicial" e "Faixa Final", determinando as notas mínima e máxima da questão.


## Auditoria


O cadastro de auditorias é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, as principais tabelas a serem utilizadas no sistema são:

- QUB - Cabeçalho da Auditoria
- QAA - Usuários/Auditores
- QUD - Movimentos da Auditoria
- QUF - Checklist por Auditoria
- QUH - Áreas Auditadas
- QUJ – Áreas Auditadas x Checklist

Nesta rotina são informados os dados necessários para a realização de uma Auditoria, sendo eles:

- Dados Cadastrais
- Descrição da Auditoria
- Áreas Auditadas
- Equipe de Apoio
- Checklist
- E-mails Associados

	Os dados da agenda de auditorias são transportados para esta rotina, assim que esta agenda seja efetivada, informando assim, os dados nas pastas "Áreas Auditadas".
---	---

	O parâmetro MV_AUDSLID deve ser configurado para que o acesso às informações da auditoria sejam acessadas pelo Auditor Líder, pelos demais Auditores e pelos usuários envolvidos.
---	---

Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Auditoria

#### Auditoria

O sistema disponibilizará a tela inicial do cadastro:

## Exercício

Agora efetuaremos o cadastro de uma auditoria.

Para realizar esse exercício, selecione:

### Atualizações

#### Auditoria

#### Auditoria

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

<b>Auditoria =</b>	200701
<b>Motivo =</b>	01 <F3>
<b>Tipo =</b>	1 - sistema
<b>Inicio =</b>	HOJE
<b>Encerramento =</b>	hoje + 10 dias
<b>Auditor lider =</b>	000001

### Pasta de descrição

PLANO DE AUDITORIA

Auditoria interna da qualidade

Processo: Produção

Responsáveis: Kelly Gomes / Claudio Leono

Data e horário: XX/XX/XXXX das 14:00 as 16:00h

Solicitamos que informem aos colaboradores envolvidos os objetivos e escopo desta auditoria.

### Pasta Areas auditadas

<b>Sequencia =</b>	01
<b>Dest Auditad =</b>	Produção
<b>E-mail dest =</b>	usuario01@microsiga.com.br
<b>Fil. Usua =</b>	01
<b>Cod Auditor =</b>	000002
<b>Nr de vias rel =</b>	1
<b>Depart =</b>	000002
<b>Confidencial =</b>	sim
<b>Check list =</b>	000001

<b>Revisao =</b>	00
<b>Topico =</b>	1.10
<b>Check list =</b>	000001
<b>Revisao =</b>	00
<b>Topico =</b>	1.20
<b>Pasta Equipe de Apoio</b>	
<b>Item =</b>	01
<b>Fil usuar =</b>	01
<b>Cod. Aud =</b>	000002
<b>“verificar as questões que estão associadas aos topicos”</b>	

Para incluir auditorias:

Na janela de manutenção da Auditoria, selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela de inclusão dividida em áreas:

## **Cabeçalho**

Nesta área são informados os dados cadastrais relacionados à auditoria, como: Motivo, Tipo, Data de Início, Data de Encerramento, Auditor Líder (Neste campo deve ser relacionado o código do auditor líder responsável pela realização e coordenação da auditoria, este auditor manterá os direitos de alteração, manutenção e consulta da auditoria), etc.

## **Itens**

Esta área é subdividida nas seguintes pastas:

Pasta "Descrição"

Esta pasta é destinada a inclusão de informações que descrevam a auditoria a ser executada incluindo o plano de auditoria.

### Exemplo:

Auditoria no processos de compra de matéria-prima e materiais de consumo conforme documento IT-XXX e o PR-YYY.

### Pasta "Áreas Auditadas"

Nesta pasta são informados os dados relacionados ao Destino da Auditoria (Departamentos, Setores, Seções e Usuários), bem como, o e-mail do responsável pela Área Auditada, o auditor que realizará a Auditoria etc.

Os dados informados na rotina Cadastro de Agendas de Auditorias são transportados para esta pasta, assim que a agenda seja efetivada.

Além disso, são relacionados os Checklists (Listas de Verificação) da Auditoria.

Para cadastrar outra área a ser auditada (nova sequência), pressione "Seta para Baixo", será apresentada uma nova linha para a digitação.

Para cadastrar outros Checklists, pressione "Seta para Baixo", será apresentada nova linha para inclusão de check list.

**Observação:** Para cada área cadastrada serão relacionados os check lists correspondentes

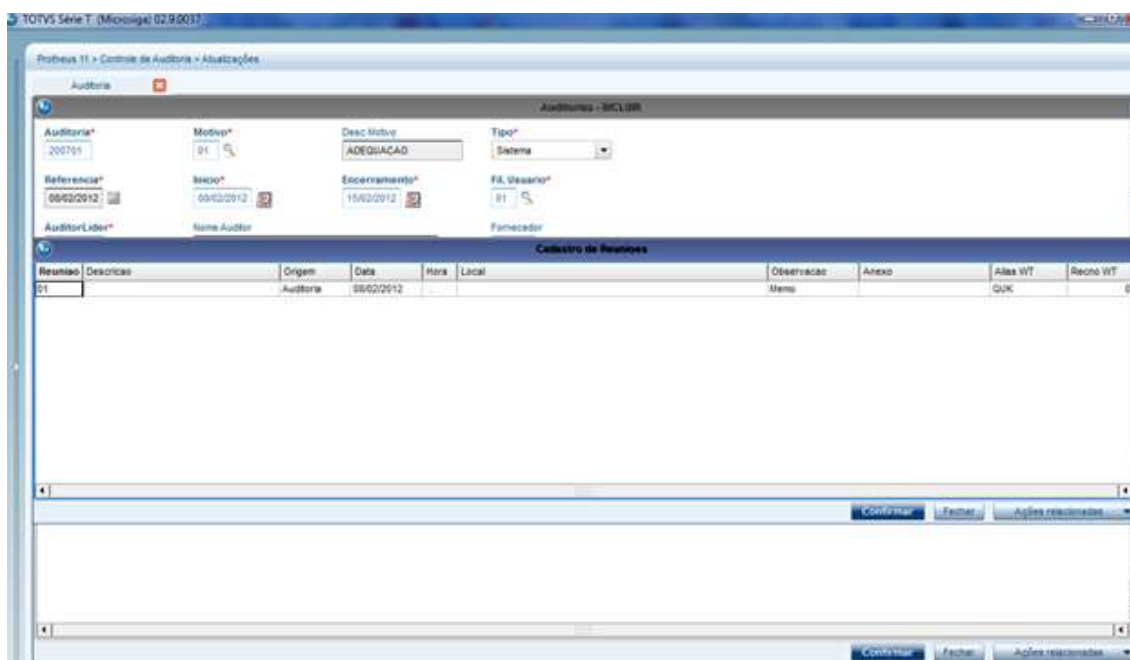
## Pasta "Equipe de Apoio"

Item	Fil. Usuario	Cod Auditor	Nome Auditor	e-mail	Area WT	Retco WT
01	01	000000001	USUARIO 01	USUARIO01@TOTVS.COM BR	GUC	Retco WT

Nesta pasta serão informados os Usuários e/ou Auditores que participarão do processo de Auditoria.

O usuário selecionado não precisa, necessariamente, estar envolvido diretamente ao processo da Auditoria.





Para incluir reuniões:

1. Na janela de cadastro de auditoria, deve-se clicar no botão "Reunião".

O sistema apresenta nova janela, para cadastrar os dados da reunião.

2. Preencha os dados conforme orientação dos helps de campo.
3. Para anexar uma Ata à reunião em cadastro, clique no botão "Ata de Reunião".

O sistema apresenta nova janela para selecionar o arquivo que contém a ata de reunião desejada.

4. Informados os dados necessários, confirme. O sistema retorna à tela de cadastro da auditoria.

- Para informar um documento anexo, é necessário configurar o parâmetro MV\_QADPDOC, informando o caminho onde o arquivo está gravado.


## Questões Adicionais

O cadastro de questionário adicional não é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabela a ser utilizada no sistema é:

- QUE – QUESTIONARIO ADICIONAL

O objetivo desta rotina é cadastrar questões que serão utilizadas apenas na Auditoria selecionada. Por isso, é possível incluir Questões Adicionais, atribuí-las a um Check lists relacionado à Auditoria.

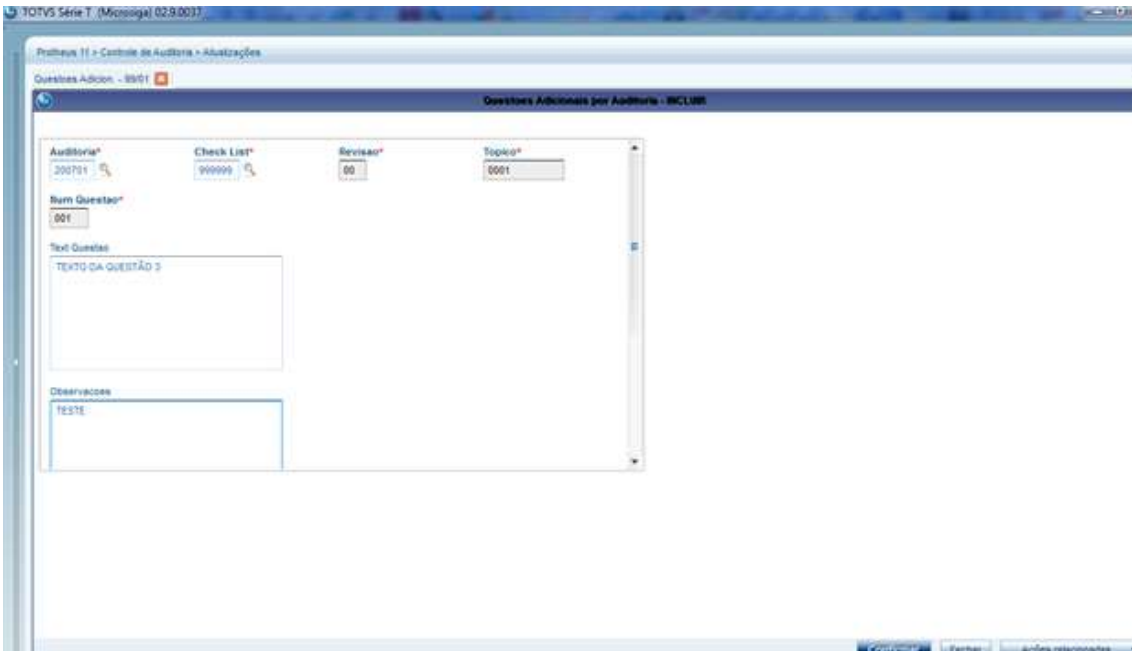


 <b>Importante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As Questões Adicionais estão vinculadas à Auditoria e não modificam o cadastro do Check list.</li> <li>• Somente os auditores participantes da auditoria têm permissão para incluir, visualizar e/ou realizar manutenções nestas questões.</li> <li>• Caso existam auditorias em aberto, somente serão visualizadas pelo auditor líder, ou se o usuário logado for auditor de uma das áreas, se definido parâmetro MV_AUDSLID como "T" (true = verdadeiro). Caso contrário, "F" (false = falso), todos os usuários poderão visualizar os questionários.</li> </ul>
--	---

Para cadastrar questões adicionais:

1. Na janela de manutenção de Questões Adicionais, selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela de inclusão.



## Exercício

Agora efetuaremos o cadastro de questão adicional.

Para realizar esse exercício, selecione:

**Atualizações**

**Auditoria**

**Questão Adicional**

Logo em seguida, clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

<b>Auditoria =</b>	200701
<b>Check List =</b>	000001
<b>Revisão =</b>	00
<b>Topico =</b>	1.10
<b>Num Questão =</b>	003
<b>Text. Questão =</b>	Texto da questão 003 adicional
<b>Faixa Inic =</b>	1,00
<b>Faixa Final =</b>	10,00
<b>Peso da Nota =</b>	1,00
<b>Alternativa =</b>	Sim

Confira os dados e confirme.

## Resultados


O cadastro de resultados é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, a tabelas a serem utilizadas no sistema são:

- QUE – Questionário Adicional
- QU4 - Questionário do Checklist
- QAA - Usuários/Auditores
- QUB - Cabeçalho da Auditoria
- QUD - Movimentos da Auditoria
- QUE - Questões Adicionais
- QUF - Checklist por Auditoria
- QUH - Áreas Auditadas
- QUG – Não-conformidades associadas
- QUJ – Áreas Auditadas x Checklist

A rotina de resultados tem por objetivo registrar as respostas obtidas através dos questionários, atribuírem a cada questão uma nota, registrar as evidências objetivas e apontar não-conformidades/opportunidades de melhoria.

Este procedimento somente poderá ser executado em auditorias que estejam no status em aberto, conforme legenda.

No Cadastro de Resultados, o Auditor somente poderá responder questões das Auditorias que estejam sobre sua responsabilidade, com exceção do Auditor Líder.

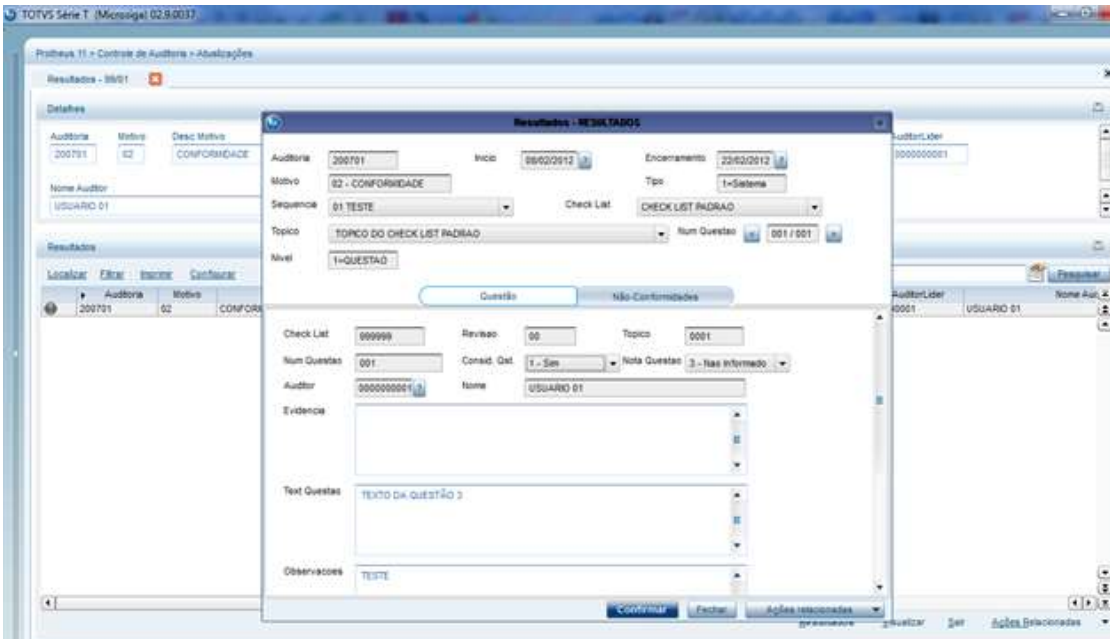
 <b>Importante</b>	<p>Somente os auditores participantes da auditoria podem visualizar ou realizar manutenção nos registros de auditorias, resultados e encerramentos.</p> <p>Os resultados serão informados pelo auditor responsável (no caso do encerramento, o Auditor Líder) e poderá ser visualizado por qualquer usuário, somente após o encerramento.</p>
--	---

Para acessar essa rotina, selecione:

**Atualizações**

**Auditoria**

**Resultados**



## Exercício

Agora efetuaremos o cadastro de resultados da auditoria.

Para realizar esse exercício, selecione:

**Atualizações – Auditoria – Resultados**

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

**“Entrar com a senha do usuario 02”**

**TOPICO =** ISO 9001:2000 treinamentos

**Número Questão =** 001/003

**Considera Questão =** SIM

**Nota questão =** 1 – SIM

**Evidencia =** A empresa possui procedimento documentado para identificação das necessidades de treinamento, PROC 032 rev 08. A revisão utilizada é a atual.

**Número Questão =** 002/003

**Considera Questão =** sim

**Nota questão =** 1 – SIM

**Evidencia =** Todos as pessoas receberam treinamento no processo da qualidade. Verificado lista de presença 005 e 006.

**Número Questão =** 003/003

**Considera Questão =** sim

**Nota questão =** 1 – SIM

**Evidencia =** resposta da evidencia da questão adicional

**TOPICO =** ISO 9001:2000 Produtos

**Número Questão =** 001/002

**Considera Questão =** SIM

**Nota questão =** 1 – SIM

**Evidencia =** Os produtos não-conformes são tratados conforme o procedimento PROC 044 rev 11.

**Número Questão =** 002/002

**Considera Questão =** SIM

**Nota questão =** 1 – SIM

**Evidencia =** Os produtos não-conformes são devidamente identificados e armazenados adequadamente.

Para registrar resultados obtidos:

1. Ao acessar a rotina Resultados, o sistema apresenta a janela de Resultados, dividida em áreas:

#### Cabeçalho

Nesta área o usuário deverá selecionar os campos: "Checklist", "Seqüência" (Área Auditada), "Tópico" e "Número da Questão" a ser respondida.

2. Para responder as Questões relacionadas ao Tópico, o sistema disponibiliza os botões:



- Avança para a próxima Questão



- Volta para a Questão anterior


#### Itens

3. Esta área é subdividida em pastas, sendo:

#### Pasta "Questão"

Nesta pasta são informados os dados referentes à Questão selecionada, como a **nota** da questão seguindo as regras ditadas no questionário ou questionário adicional, e também a **Evidencia** (Texto referente a resposta do descrita pelo Auditor ou Auditor Líder), tornando obrigatória conforme parâmetro **MV\_QADEVI**.

Há também campos como Considera Questão SIM/NÃO para definição de descartar a pontuação e Evidencia.

 Importante	Para agilizar o processo de Auditoria, o sistema permite atribuir um inicializador padrão no campo "Nota Questão" através do parâmetro <b>MV_QADININ</b> , para questões do tipo alternativas.
---	--


#### Exemplo:

**MV\_QADININ = 1**

Será sugerido como resposta padrão, o campo "Nota Questão = 1 - Sim", ou seja, resposta conforme.

#### Pasta "Não-conformidades"

Nesta pasta são apontadas as não-conformidades referentes à Questão relacionada à Área Auditada e que serão tratadas no Ambiente Controle de Não-conformidade.

 Importante	Caso o parâmetro MV_QADQNC estiver com conteúdo = "T" (true = verdadeiro) o sistema automaticamente abrirá uma Ficha de Não-Conformidade no ambiente de Não-Conformidade, apontando as não-conformidades apresentadas nesta pasta.
---	--

Para consultar as questões adicionais cadastradas, deve-se consultar a tabela "QUE - Questões Adicionais", no tópico Consulta Cadastro Genéricos.

4. Confira os dados e confirme.

## Encerramento


O cadastro de encerramento é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, as tabelas a serem utilizadas no sistema Protheus são:

- QAA - Usuários/Auditores
- QUB - Cabeçalho da Auditoria
- QUD - Movimentos da Auditoria
- QUG – Não-conformidades associadas
- QI2 - Cadastro de Não-conformidades

O objetivo desta rotina é realizar o Encerramento da Auditoria, comunicando às áreas envolvidas, e gerar as Não-conformidades relatadas na Auditoria, para que o Ambiente Controle de Não-conformidade faça o tratamento devido, isto se, o parâmetro MV\_QADQNC estiver com seu conteúdo = "T" (true = verdadeiro).

Na rotina de encerramento devemos informar a data real de finalização da auditoria, a qual não poderá ser menor do que a data definida no campo "Encerramento", no Cadastro de Auditoria.

As auditorias são classificadas no browse conforme legenda.

	Os auditores líder e auditores participantes da auditoria podem visualizar ou realizar manutenção nos registros de auditorias, resultados e somente o auditor líder pode realizar o encerramento.
---	---

Para acessar essa rotina, selecione:

**Atualizações**

**Auditoria**

**Encerramento**

## Exercício

Efetuiremos o cadastro de encerramento de auditoria.

Para realizar esse exercício, selecione:

### Atualizações

#### Auditoria

#### Encerramento

Clique na opção Incluir e informe os dados nos campos especificados.

**“Entrar com a senha do usuario 01”**

**Encerramento real =**

data hoje

**Conclusão =**

“conclusão da auditoria”

Confirme o cadastro

Para realizar encerramentos de auditorias:

1. O Encerramento da Auditoria somente será efetuado pelo Auditor Líder definido no Cadastro de Auditoria.
2. Para checar o status de encerramento da auditoria, selecione a opção Legenda do menu, e verifique a classificação dos registros apresentados.
3. Na janela de manutenção da rotina de Encerramento, posicione o cursor sobre a Auditoria desejada e clique na opção "Encerrar".

O sistema apresenta a janela "Encerramento de Auditorias".

Observe também o conteúdo do parâmetro **MV\_QADEVI**:

- Se "T" (true = verdadeiro), o sistema somente permitirá o Encerramento da Auditoria, se todas as questões relacionadas estiverem com o campo "Evidência" preenchido no Cadastro de Resultados.
- Se "F" (false = falso), o sistema permite o Encerramento da Auditoria mesmo se o campo "Evidência" das questões relacionadas não estiverem preenchidas, no Cadastro de Resultados.

Para encerrar a auditoria, os campos "Data de Realização" e "Conclusão" devem ser obrigatoriamente, preenchidos.

O campo **Pontos Obtidos** é calculado pelo sistema, com base nos dados informados na auditoria e na seguinte fórmula:

$$\text{Pontos Obtidos} = \frac{\sum \left( \frac{\text{Nota Questão} * \text{Peso}}{\text{Faixa Final}} * 100 \right)}{\sum \text{Peso}}$$

#### Onde:

Nota Questão – no resultado da Auditoria, informando a nota da questão.

Peso - campo do Cadastro de Questionário e/ou Questionário Adicional, informando o peso da questão.

Faixa Final - campo do Cadastro de Questionário e/ou Questionário Adicional, informando a nota máxima a ser considerada para a questão.

$\Sigma$  - Somatória dos valores



## Agenda Auditorias

O cadastro de Agenda é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao Ambiente de Controle de Auditorias, as tabelas a serem utilizadas no sistema são:

- QAA - Usuários/Audidores
- QUA - Agenda de Auditorias
- QUM - Áreas Auditadas X Agenda

Para acessar essa rotina, selecione:

### Atualizações

#### Auditoria

#### Agenda Auditorias

O Ambiente Controle de Auditorias permite ainda controlar a agenda dos auditores, com o objetivo de gerenciar as alocações, os tipos de auditorias, os motivos e a situação do projeto.

Para definir somente o Auditor Líder para efetuar manutenção na auditoria, configure o parâmetro **MV\_AUDSLID**.

Os auditores responsáveis e departamentos a serem auditados são informados nesta agenda que, depois de efetivadas, automaticamente são indicadas no Cadastro de Auditorias.

Para cadastrar agendas de auditorias:

1. Na janela de manutenção da Agenda Auditorias, selecione a opção incluir.
2. O sistema apresenta a janela browse do cadastro, dividida em duas áreas:
  - Dados da auditoria

- Dados do auditor e departamento a ser auditado
- 3. Preencha os dados conforme orientação dos helps de campo.
- 4. Confira os dados e confirme.
  - Para tornar efetiva uma auditoria agendada, selecione a opção "Efetiva" disponível no menu.
  - Esta agenda passa a ser controlada pelo sistema como agenda inicialmente cadastrada, auxiliando no cronograma de auditorias.
  - Os dados do auditor e departamento passam a constar dos dados da auditoria, na área específica.

## **SITUAÇÃO-PROBLEMA**

---

Uma vez de posse da Auditoria elaborada, o usuário dirige-se à área de produção para anotar as respostas referentes ao checklist impresso(via relatórios), em seguida volta ao sistema para entrar com os resultados obtidos e não consegue responder a auditoria, porque o sistema emite a mensagem "usuário não tem permissão para visualizar ou efetuar manutenção nesta Auditoria", como proceder nessa situação?

## **TESTE FINAL**

---

### **1. Quais são os objetivos das Auditorias Internas?**

- a. Apenas uma maneira sistemática de registrar as não-conformidades dos processos.
- b. Verificação e orientação do andamento e estado dos processos da qualidade na empresa.
- c. Documentar no sistema somente as deficiências dos processos para análise futura.

### **2. Qual a finalidade da pasta "E-mail" na inclusão de auditorias?**

- a. Relacionar os e-mails de todos os envolvidos na auditoria.
- b. Relacionar os e-mails de todos os que devem receber informações da auditoria além dos auditores envolvidos.
- c. Relacionar somente os e-mails dos auditores envolvidos que deverão receber informações da auditoria.

### **3. No ambiente CONTROLE DE AUDITORIA, o cadastro de resultados serve para:**

- a. Todos os participantes dos departamentos auditados incluírem evidências da auditoria no sistema durante o período auditado.
- b. Os auditores responsáveis pelas áreas auditadas incluírem os resultados antes do Encerramento.
- c. Que o auditor líder possa realizar um encerramento parcial da auditoria em status de parcialmente respondido.

**4. No Encerramento da Auditoria o "Auditor Líder" pode?**

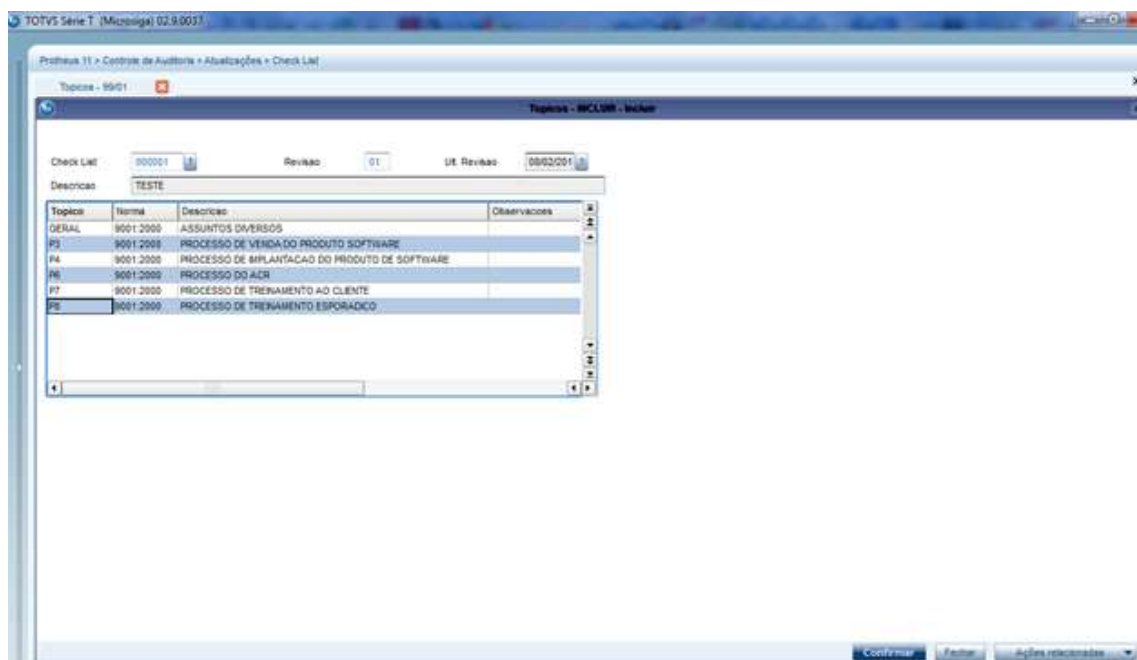
- a. Alterar data "Encerr. Real" para uma data posterior a prevista para o encerramento.
- b. Alterar data "Encerr. Real" para uma data anterior a prevista para o encerramento.
- c. Alterar data "Encerr. Real" para vazia (sem data).

**5. Para que serve o campo "Auditor" (QAA\_AUDIT) no cadastro de usuário?**

- a. Para indicar se o mesmo tem autorização para ser Auditado.
- b. Para indicar se o mesmo tem autorização para ser auditor.
- C. Para indicar que o mesmo deve participar de todas as auditorias incluídas no sistema.

## Case de Implantação

Obs.: Case da Microsiga Software S/A.



Cadastre um Check-List com os Tópicos necessários como o exemplo acima, indica uma auditoria interna do sistema de Gestão da Qualidade.

**Segue abaixo como sugestão de cadastro exemplos de Check-lists com as questões:**

Check List : 2004-3  
 Revisão : 00  
 Descrição : Auditoria Interna NBR ISO 9001:2000)

Tópico : GERAL  
 Norma : 9001:2000  
 Descrição : Assuntos Diversos

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
001	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

A unidade possui documentos da qualidade impressos?

A revisão do documento da qualidade impresso é a revisão atual?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
002	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Os participantes da unidade sabem onde estão os documentos da qualidade?

Os participantes sabem quais são os procedimentos afetos ao seu processo?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
003	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O controle dos registros da qualidade está conforme com o procedimento PQ2002-03?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
004	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Existe o controle de retirada e devolução de registros da qualidade na unidade?

Quais os documentos que podem ser retirados do arquivo?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
005	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Existe um controle (backup) dos dados eletrônicos gerados pela unidade?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
006	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é o tratamento das não conformidades encontradas nos produtos de software e nos serviços prestados?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
007	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é o tratamento das ações corretivas e preventivas detectadas nos serviços prestados?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
008	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como são detectadas as necessidades de treinamento dos colaboradores?  
Existe um plano de treinamento? Como é a divulgação dos treinamentos?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
009	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é o processo de verificação de eficácia dos treinamentos específicos?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
010	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o processo de análise crítica do sistema de gestão da qualidade?  
Existe um registro desta análise?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
011	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Os resultados das análises são divulgados para os participantes?  
Existem as ações em metas não atingidas?  
Existe o acompanhamento das ações definidas nas análises anteriores?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
012	2004-3	00	GERAL	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

A política da Qualidade está divulgada para todos os participantes?  
Os colaboradores sabem a Política da Qualidade?

Tópico : P3  
Norma : 9001:2000  
Descrição : Processo de Venda do Produto de Software

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
001	2004-3	00	P3	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o processo de prospecção do novo cliente?  
Onde são registradas o histórico da prospecção?  
O processo é seguido por todos os colaboradores do processo?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
002	2004-3	00	P3	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o processo de levantamentos das necessidades do cliente para a elaboração das propostas?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
003	2004-3	00	P3	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o relacionamento e as informações entre o departamento de Vendas e o de Implantação caso o cliente necessite de uma implantação?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
004	2004-3	00	P3	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais são as metas da qualidade do processo de venda?

Os resultados foram divulgados aos colaboradores do processo?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
005	2004-3	00	P3	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é o relacionamento com o cliente após efetuada a venda do produto de software?

Tópico : P4

Norma : 9001:2000

Descrição : Processo de Implantação do Produto de Software

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
001	2004-3	00	P4	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é planejado o projeto do serviço (planejamento da implantação)?

Como são definidas as entradas do projeto do serviço?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
002	2004-3	00	P4	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O projeto do serviço contém os dados necessários conforme descrito no procedimento PQ2011-03?

Existe o aceite do cliente no planejamento do projeto do serviço?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
003	2004-3	00	P4	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como são feitos a verificação e o controle do projeto, para saber se os requisitos de entrada do projeto estão conforme as saídas do projeto do produto?

O processo é atualizado conforme as entradas e saídas?



Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
004	2004-3	00	P4	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o processo de alteração no projeto do serviço?

Todas as alterações são validadas?

Existe o aceite do cliente em relação às alterações?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
005	2004-3	00	P4	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona a validação do planejamento do serviço? Existe a validação / homologação final do planejamento?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
006	2004-3	00	P4	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais são as metas da qualidade no processo da Implantação do Produto de Software?

Os resultados das metas são divulgados aos participantes do processo?

Tópico : P6  
 Norma : 9001:2000  
 Descrição : Processo do ACR

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
001	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o processo de abertura da ficha de atendimento no ACR?  
 (verificar registro)

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
002	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O que deve ser feito quando é detectado que o cliente necessita de agendar um analista para solução dos problemas?

O histórico fica registrado na ficha de atendimento?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
003	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O que deve ser feito quando é detectada uma não-conformidade no produto de software?

A não-conformidade fica registrada na ficha de atendimento?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
004	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O responsável pelo atendimento das fichas no ACR está habilitado a efetuar os atendimentos nos produtos de software?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
005	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O que deve ser feito quando o responsável pelo atendimento no ACR não conseguir solucionar o problema do cliente?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
006	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O que o responsável pelo atendimento das fichas do ACR deve fazer quando receber um patch emergencial?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
007	2004-3	00	P6	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais são as metas da qualidade no processo do ACR? Os resultados das metas são divulgados aos colaboradores do processo?

Tópico : P7  
Norma : 9001:2000  
Descrição : Processo de Treinamento ao Cliente

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
001	2004-3	00	P7	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é o processo da solicitação de um treinamento efetuado pelo cliente?  
Quais os canais para ser efetuar a inscrição do treinamento?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
002	2004-3	00	P7	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como funciona o processo de preparação da infraestrutura?  
Todos os pontos são verificados para não faltar nenhum material durante o treinamento?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
003	2004-3	00	P7	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais os registros que o instrutor deve aplicar durante a realização do treinamento?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
004	2004-3	00	P7	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

O instrutor é capacitado para efetuar o treinamento?  
(verificar habilidades, HCM, grade de capacitação)

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
005	2004-3	00	P7	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é o processo de análise da Pesquisa de Satisfação Final?  
(verificar o envio da nota ao cliente e análise do resultado da pesquisa)

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
006	2004-3	00	P7	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais são as metas da qualidade no processo de Treinamento ao Cliente?  
Os resultados das metas são divulgados aos colaboradores do processo?

Tópico : P8  
Norma : 9001:2000  
Descrição : Processo de Treinamento Esporádico

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
001	2004-3	00	P8	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais os canais existentes para que o cliente solicite o atendimento esporádico?

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
002	2004-3	00	P8	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Como é efetuado o agendamento do analista?

Como o cliente e o analista ficam sabendo a data do agendamento?

(Verificar agenda)

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
003	2004-3	00	P8	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

A capacidade do analista é verificada antes de efetuar o atendimento esporádico no cliente?

(Verificar habilidades)

Num. Questão	Check List	Revisão	Tópico	Faixa Inic.	Faixa Final	Peso
004	2004-3	00	P8	1,00	10,00	0,00

Texto Questão:

Quais são as metas da qualidade no processo de Atendimento Esporádico?

Os resultados das metas são divulgados aos colaboradores do processo?

Após a realização da auditoria, registre os resultados e valores da pontuação (dentro das Faixas). Após todas as respostas (resultados), encerre a auditoria com o texto conclusivo.

## GLOSSÁRIO

---

**Auditoria:** Avaliação planejada, programada e documentada, executada por pessoal independente da área auditada, para determinar, mediante investigação e avaliação de evidência objetiva, o ambiente, a adequação e observância de normas, especificações, procedimentos, instruções, códigos, atividades ou programas administrativos, ou operacionais e outros documentos aplicáveis, bem como a efetividade da implementação dos mesmos e os resultados que estão sendo obtidos.

Pode ser realizada tanto externa quanto internamente e, neste último caso, por um nível de staff que não tenha responsabilidade direta pelas áreas auditadas, mas que trabalhe em cooperação com o pessoal relevante. Para o exercício de uma auditoria da qualidade há necessidade de procedimentos e de listas de verificação (Check-list) apropriados.

Não deve ser confundida com atividades de avaliação e de inspeção, realizadas com objetivos de controle de processo e avaliação de produtos e serviços.

**Check-List:** Documento que relaciona ações e providências relativas a tarefas e atividades de execução, análise, controle, auditoria ou garantia da qualidade, estabelecidas em manuais, procedimentos ou instruções do sistema da qualidade, com objetivo de chamar a atenção, orientar, padronizar e registrar essas ações e providências. Pode ser usados também em avaliação de materiais, itens, produtos, serviços, processos, procedimentos, projetos e sistemas. A maior limitação do seu emprego é que, muitas vezes, o que não foi listado passa despercebido.

**Auditora de Certificação:** Verifica se o Sistema de Gestão da organização está conforme aos padrões da ISO especificada.

**Usuário:** Pessoa que utiliza o sistema ou participa da auditoria.