

PLANO DE AUDITORIA

PROCESSO ISO

Responsável pela área: Ismailin Schrotter

Norma aplicável: **NBR ISO 9001:2008**

Data da auditoria: 29/08/2012

Equipe auditora: **Simone B. Ubida (auditora)**

Documentos de referência: **Manual da Qualidade / Processo ISO Análise Crítica/ Processo ISO Auditoria / Processo ISO Atualização/ Macro processo.**

Processo(s)/área(s) a ser(em) auditada(s):

**Processo ISO Análise Crítica
Processo ISO Auditoria
Processo ISO Atualização**

PLANO DE AUDITORIA

DATA	HORÁRIO	PROCESSO	REQUISITOS DA NORMA
29/08/12	09:00	Executores do Processo/ Auditor	Reunião de abertura
	09:10	Operacional Processo ISO Análise Crítica; Auditoria e Atualização	Itens 5.3; 5.4.1; 5.4.2; 5.6; 8.2.2; 8.4; 8.5.2 e 8.5.3
	10:50	Executores do Processo/ Auditor	Reunião de Encerramento
	11:00	Término da Auditoria	

**RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COLOMBO**

Local: Sede administrativa
Hora: Início programado: 09h00min
Final: 11h00min

Data: 29/08/2012
Início efetivo: 09h00min

Processos auditados

- Análise Crítica;
- Atualização; e
- Auditoria.

Equipe auditora: **Simone B. Ubida (auditora)**

Auditado: **Ismailin Schrotter.**

Reunião de abertura: **Ismailin e Simone.**

Reunião de fechamento: **Ismailin e Simone.**

Objetivo da Auditoria:

- Verificar se as áreas auditadas estão executando os Processos conforme descritos no SGQ.

Da Auditoria:

A Auditoria teve início com a reunião de abertura às 09h00min junto a Secretaria de Administração, onde a Auditora e o executor dos processos, o servidor Ismailin reuniram-se duração de 10 minutos, onde a Auditora explanou sobre o objetivo da auditoria ao participante. Após a reunião de abertura, a Auditora deu início ao trabalho de auditoria.

A auditoria inicia-se pelo Processo ISO de Análise Crítica, a Auditora perguntou sobre onde estava o descritivo do Processo, o auditado prontamente informou que assim como os demais processos, todos estão disponíveis no site da Prefeitura, e prontamente acessou o solicitado. A auditora iniciou a leitura da descrição do processo e perguntou sobre a realização mensal das reuniões de análise crítica. O auditado informou que apesar do prazo relativamente curto estas eram realizadas no prazo descrito, embora tenha havido um mês que não foi realizada, mas por outros motivos. O auditado também informou que pelo atual volume de informações e pelo tempo disponível seria interessante que as reuniões de análise crítica fossem realizadas semanalmente.

A auditora perguntou como eram definidas as informações de entrada das reuniões de análise crítica, o auditado informou que estas eram definidas conforme as entradas definidas na Norma ISO9001. Foi solicitado então que fosse demonstrado onde esta informação estava descrita. Foi acessado o link do Processo Análise Crítica junto ao site e demonstrado as entradas na ferramenta SIPOC.

A auditora solicitou verificar a última ação realizada, o auditado apresentou a ação 120307AN-05 (falta de treinamento), finalizada em 16 de agosto de 2012, a qual tinha seu final previsto para 07 de junho de 2012. A auditora observou que algumas ações ainda não tinham sido finalizadas embora tenha passado o prazo previsto, sendo elas as ações: 111006AN-04; 111110AN-04; 120307AN-03; 120307AN-04 e 120507AN-01.

O próximo Processo a ser auditado foi o de Atualização, a auditora verificou o processo, solicitando ao auditado demonstrar como era solicitada a atualização junto à área de TI, prontamente o auditado acessou a pasta de Backup onde ficam armazenados as solicitações, e abriu o arquivo denominado "Solicitação de Atualização do Site e Confirmação de Publicação TI - Relatório de Treinamento" o qual contemplava o carregamento de um arquivo junto ao site no dia 14 de agosto, no dia 15 de agosto o mesmo foi dito como

41 3656-8080 – fax 41 3656-8086

CNPJ 76.105.634/0001-70

Rua XV de Novembro, 105

CEP 83.414-000 Colombo / PR.

www.colombo.pr.gov.br



PREFEITURA DE COLOMBO

realizado pela área de TI e no dia 16 a solicitação foi validada pelo solicitante, que salva o arquivo assim que valida se o arquivo foi publicado. O que demonstrou-se conforme descrito no Processo ISO Atualização. A auditora questionou sobre a efetividade destas solicitações conforme o indicador do processo, prontamente o auditado abriu a Planilha e demonstrou que as atualizações solicitadas junto a área de TI sempre são atendidas no prazo determinado.

O último processo a ser auditado foi o Processo ISO Auditoria, o qual segundo o auditado seria mais interessante ser realizado trimestralmente e não bimestralmente, avaliando maior número de processos a cada auditoria, a auditora após fazer a leitura do Processo no site o qual foi demonstrado pelo auditado solicitou ver o último relatório de auditoria, o auditado acessou também no site a área de registros onde acessou ao link do relatório de auditoria realizada dia 12/06/2012, após fazer a leitura do documento, e de constatar que a mesma não gerou nenhuma não conformidade a auditora deu por encerrada a auditoria. A Auditoria teve sua reunião de encerramento às 10h:50min e teve fim às 11h:00min.

Conclusão da auditoria:

- Foi constatada uma **Não Conformidade**, o Processo de Análise Crítica apresentou várias ações com prazo de encerramento da ação previsto vencido.
- Também foi apontado uma **Oportunidade de Melhoria**, que seria rever o prazo entre a realização dos compromissos formais (Reuniões de Análise Crítica e Auditoria) visto que sempre que o auditado foi questionado ou surgiu este assunto o mesmo, declarou considerar os prazos entre os compromissos relativamente curtos.

Pontos positivos:

- A pro atividade em responder as perguntas pelos servidores das áreas.
- O site onde constam os Processos ISO de fácil acesso.

Atenciosamente,

Colombo, 29 de agosto de 2012

Simone B. Ubida
Auditora ISO9001 – certificação Modulo-C
Equipe ISO9001 Prefeitura de Colombo