



**CREA-ES**

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESPÍRITO SANTO  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

Rua Izidro Benezath , 48, Ed. Six – Enseada do Suá – Vitória – ES – CEP: 29050-300 – Tel.: (27) 3334-9900  
creaes@creaes.org.br – www.creaes.org.br

**RELATÓRIO DE AUDITORIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE  
DO CREA-ES NA ABNT NORMA ISO 9001:2008**

**Escritório da Qualidade – Crea-ES**



**CREA-ES**

**CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO ESPÍRITO SANTO  
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**

Rua Izidro Benezath , 48, Ed. Six – Enseada do Suá – Vitória – ES – CEP: 29050-300 – Tel.: (27) 3334-9900  
creaes@creaes.org.br – www.creaes.org.br

## **EXERCÍCIO DE 2017**

- **AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE**

**PERÍODO: DIAS 13, 14, 20, 21, 24 E 25 DE JULHO DE 2017.**

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2.3 Controle de documentos 4.2.4 Controle de registros 8.2.3 Monitoramento e medição de processos 8.5.1 Melhoria continua	X X X X			<p>Entrevistadas: Renata Aparecida Lucas Marlucia Oliveira Santos</p> <p>Execução fiscal / Recursos Consultoria jurídica / Defesa judicial do CREA Processos administrativos / Licitação / Pessoal / Registro</p> <p>Uso de indicadores para acompanhamento, mas não para cumprimento como metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prazo para emissão de parecer jurídico (15 dias)</li> <li>• Prazo para impulsionar processos ligados ao direito do consumidor (5 dias)</li> </ul> <p>Padronização conforme AGU CEAD possui procedimentos e formulários PROG-FM-001 a 003</p> <p>PROG-PP-001 – Serviço de apoio ao direito do consumidor . Rev 0.</p> <p>Processo 75823 / 17 Condomínio Residencial Caravelas –Enviado para a consultoria técnica -</p> <p>Periodicamente faz amostragem nos processos – Planilha de controle de atividades – Cadastro dos processos com sinaleiro com análise crítica dos itens – Sugestão de inclusão de comentário na planilha como forma de registro .</p> <p>Interface com as demais áreas – Por meio de equipe de licitação, dívida ativa, consultoria técnica.</p> <p>Ponto forte: Uso do software RR jurídico para acompanhamento dos processos</p>

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>Ponto forte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso do software RR jurídico para acompanhamento dos processos</li> </ul> <p>Ponto passível de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugestão de inclusão de comentário na planilha no processos em que não houve cumprimento do prazo, como forma de registro de análise crítica.</li> </ul>				
Avaliadores:	Resp. Setor Avaliado:			Data da Realização: 24/07/2017

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
5.5.Responsabilidade, autoridade e comunicação	X			<p><b>Recursos Humanos</b> <b>Entrevistadas: Neide / Marta</b></p> <p>Autoridades e responsabilidades Matriz funcional - Unidade Administrativa – ADM- OD-002 – Revisão 05 – Matriz funcional - Unidade de fiscalização – FISC - OD-001 – Revisão 06 Matriz funcional - Unidade de Atendimento – ATEND- OD-001 – Revisão 05 Matriz funcional - Unidade de Comunicação – COM- OD-001 – Revisão 03 Matriz funcional - Unidade Financeira – FIN - OD-001 – Revisão 05</p> <p>A área não possui indicadores, apenas itens de controle relacionados ao treinamento (Levantamento de necessidades, cumprimento da programação, número de colaboradores treinados e custos) que não foram atualizados desde maio/16.</p> <p>Treinamento workshop da mudança – 9 turmas (03 a 06/04); Digitalização de documentos (30/05); – Registro de treinamento AFM-FM-002 – Rev. 01</p> <p>Pontos fortes; Ampla participação dos colaboradores no Workshop, com levantamento de itens positivos e negativos (Que bom, que pena, que tal)</p> <p>Critérios para aprovação de treinamentos e eventos de capacitação pelo NUGE – FM-ADM-008</p> <p>Gestão do ponto, Controle de Horas com compensação, assiduidade e rotatividade. Dados disponíveis no portal RH</p>
6 Gestão de recursos	X			
6.1 Provisão de recursos	X			
6.2 Recursos humanos	X			
6.2.2 Competência, treinamento e conscientização				
8.2.3 Monitoramento de processos		X		

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
6 Gestão de recursos 6.1 Provisão de recursos 6.3 Infra-estrutura 6.4 Ambiente de trabalho  7.5.1 Controle de produção e prestação de serviço  7.5.5 Preservação do produto	X X X X   X		X	<p><b>Tecnologia da Informação</b> <b>Auditados: Jeferson, Rafael e Bruno</b></p> <p><b>Infraestrutura</b> <b>Auditado Manfredo dos Santos Gomes</b></p> <p>Entradas da área: Demandas de suporte via Helpdesk – Com data de entrada e de vencimento – Critérios de priorização das demandas não estão sendo utilizados (planilha BPM não está sendo utilizada)</p> <p>Demandas de necessidades de aquisição: Via termo de referencia e ADM-FM- 004 – Evidenciado termo de referencia para compra de cartões para emissão de registro, acompanhados pelos indicadores de compras.</p> <p>Archserver – Software de backup, procedimento executado por robô, rotina diária; clone servidor em dias alternados.</p> <p>OM: Recomenda-se elaborar plano de ação para mudanças que envolvem guarda de dados, pois a storage dos dados é mantida na sede antiga, que possui data limite de operação.</p> <p>NC: A área não possui indicadores de efetividade ou resolutividade das demandas e a Planilha de controle das equipes está desatualizada desde maio/16.</p> <p>Finalização de demanda: Ao registrar no sistema, o usuário recebe e-mail para avaliação. A nota é enviada ao Banco de dados, mas não é tabulada ou avaliada.</p>

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
6 Gestão de recursos	X			<p><b>Comunicação: Entrevistadas: Lena</b></p> <p>Solicitações de apoio e patrocínio –</p> <p>OM: Sugere-se a utilização de critérios de priorização para as solicitações de apoio e patrocínio, de modo a padronizar a apresentação das mesmas e facilitar a decisão da diretoria.</p> <p>Planilha de controle desatualizada desde maio 2016</p> <p>Realização de eventos de comunicação – Café com Presidente; como ferramenta de aproximação com os profissionais;</p> <p>Pesquisa de satisfação (Mudança da metodologia para maior participação)</p> <p>Ponto forte: Uso de ferramentas de comunicação – SMS – Mudança de endereço</p> <p>Responsabilidade pela realização da Pesquisa de satisfação</p> <p>NUG – Núcleo Gestor avaliar os resultados e acompanhamento das ações</p>
6.1 Provisão de recursos	X			
5.5.3 Comunicação Interna			X	
7.2.3 Comunicação com o cliente	X			

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
7.1 Planejamento da realização do produto		X		<p><b>Compras</b> <b>Entrevistados: Mauro e Aloísio</b></p> <p>Procedimento ADM-PP-005 Rev. 01 – Administração de compras e suprimentos Cumprimento da Lei 8666/93 – Até valor R\$ 7999,00 compra direta – Acima – Processo licitatório ADM-FM-003 Solicitação de compras – evidenciado processo de compras de prestação de serviço de link de internet e Serviço de manutenção de ar condicionado/ Projetos básicos definidos e satisfatórios; Obtidas as três cotações relativas aos serviços/ Verificar a situação fiscal da vencedora / Elaboração do ADM-FM-004 (empenho) / Autorização de compra / Recebimento de NF e aprovação / Autorização de pagamento</p> <p>Avaliação de fornecedor ocorre na aprovação da NF (carimbo) e as ocorrências ficam registradas no ADM-FM-005 Rev. 00. Não foram evidenciadas ocorrências em 2017</p> <p>Controle de contratos com renovação – Planilha com controle de datas de vigência</p> <p>Ponto forte: Publicação de editais no site;</p> <p>Ponto de atenção: Listagem dos contratos vigentes no site (falta atualizar)</p> <p>NC: Falha no gerenciamento de contrato da empresa terceirizada, constatado no encerramento do contrato de prestação de serviço essencial (ACF) para o sistema de gestão da qualidade.</p> <p>NC: Falha no planejamento das atividades: Contrato com a empresa terceirizada responsável pelo atendimento foi finalizado e não foi realizada nova contratação dentro de tempo hábil.</p> <p><b>NC 019/2016:</b> Observado que o “regime de execução especial” foi incluído no formulário ADM-FM-003. A NC pode ser encerrada com eficácia.</p> <p><b>NC 020/2016:</b> Evidenciado que a contratação de auditor contratado para a realização da Auditoria interna. A NC Pode ser encerrada com eficácia.</p>
7.4 Aquisição	X			
7.4.1 Processo de aquisição	X			
7.4.2 Informações de aquisição	X			
7.4.3 Verificação do produto adquirida	X			

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
6 Gestão de recursos 6.1 Provisão de recursos 6.3 Infra-estrutura	X X X			<p><b>Prefeitura Interna</b> Entrevistadas: Bernadete Maria Mill</p> <p>Controle de patrimônio: O registro do patrimônio (por setores) não é mais aplicável. O mesmo deve ser atualizado após a mudança para a nova sede. O lançamento dos itens patrimonizados até a mudança é compatível com o o lançamento contábil.</p> <p>O almoxarifado ainda está centralizado na sede antiga, com controle de saída (requisição de material) com lançamento em sistema (Implanta). Recomendável que seja realizado inventário após a mudança consolidada para a nova sede.</p>
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>NC: Falha no gerenciamento de contrato da empresa terceirizada, constatado no encerramento do contrato de prestação de serviço essencial (ACF) para o sistema de gestão da qualidade.</p> <p>Pontos fortes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampla participação dos colaboradores no Workshop, com levantamento de itens positivos e negativos (Que bom, que pena, que tal)</li> <li>• Realização de eventos de comunicação – Café com Presidente; como ferramenta de aproximação com os profissionais;</li> <li>• Ponto forte: Uso de ferramentas de comunicação – SMS – Mudança de endereço</li> </ul> <p>Pontos passíveis de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critérios de priorização das demandas não estão sendo utilizados (planilha BPM não está sendo utilizada)</li> <li>• Controle de patrimônio: O registro do patrimônio (por setores) não é mais aplicável. O mesmo deve ser atualizado após a mudança para a nova sede.</li> <li>• Recomendável que seja realizado inventário após a mudança consolidada para a nova sede;</li> <li>• Recomenda-se elaborar plano de ação para mudanças que envolvem guarda de dados, pois a storage dos dados é mantida na sede antiga, que possui data limite de operação.</li> <li>• As Planilhas de controle das equipes estão desatualizadas desde maio/16 (Vide NC no escritório da qualidade).</li> <li>• Atualizar a listagem dos contratos vigentes no site.</li> <li>• NC: Falha no planejamento das atividades: Contrato com a empresa terceirizada responsável pelo atendimento foi finalizado e não foi realizada nova contratação dentro de tempo hábil.</li> </ul>				
Avaliadores:	Resp. Setor Avaliado:		Data da Realização: 21/07/2017	

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Controle de documentos		X		<p>Entrevistadas: Marisete Bonna – 154 Thais Marinho - 257 Maria Regina – 094</p> <p>ATEND.PO-001 – Registro de pessoa Física Rev. 03 –</p> <p>NC: Desatualização do procedimento ATEND.OD-002 – Controle de Registros da unidade Rev. 02 – deve ser atualizado para registro de “Processo de Registro definitivo de Profissional – PF” Arquivo externo e Digitalizado. “Processo de Registro provisório de profissional – PF” Não fica mais armazenado no arquivo geral. “Fichas PF” – idem</p> <p>Baixa de responsabilidade Técnica para profissionais não está previsto no PO -001</p> <p><b>Verificação de eficácia NC 016/16</b> de registro on line – Registro - Foi criado histórico de eventos, com baixa no sistema com pagamento de anuidade e conferência de documentos. Observado que o grupo de trabalho identificou falhas que aparecem como demandas à área de TI e que foram realizadas melhorias nos procedimentos e sistema além do Manual de Boas práticas do atendimento que resultou das reuniões do grupo. Observou-se que o aumento dos processos on-line e o fluxo de atendimento nestes casos está regularizado. A NC pode ser encerrada com eficácia.</p> <p>Processos evidenciados: Antonio Ferreira Almeida - Ativo 78377 – Com observações coerentes com o status</p> <p>Evidenciada tramitação Ana Maria de Assis Vieira 106024 –</p> <p>66842 – José Ricardo - OK</p> <p>NC:Processos dados como concluídos com tramitação não concluída no Sistema – Pedido atendido Aleonis Dias da Silva – Protocolo 100648 – Patrick Oliveira Cravo – Protocolo 102605</p>
6.2.2 – Capacitação		X		
7.1 Entrada de processo	X			
7.5 Controle de processo		X		

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
				<p><b>Acervo Técnico</b></p> <p>Entrevistados:</p> <p>Maria de Lourdes Martins Ernani de Castro Gama</p> <p>ATEND.PO-005 – Analisar documentação - CAT Rev. 01 –</p> <p>Analisada a ART 0820170058184 –</p> <p>Acervo NC: Discrepância nas informações alimentadas na planilha de controle do Acervo: Número de protocolo ART Luiz Carlos Toniato 49396 não corresponde à ART 563 definida em planilha / Idem 49395/14 (Leonel Silva Cunha) e 49391 (Leonardo de Carvalho) – Foram emitidos com selos e com outros números de protocolo.</p> <p>Ponto forte: Atendimento cronológico com acompanhamento dos processos em planilha no Excel – Acompanhamento dos resultados por responsável</p> <p>Priorização de processos por edital</p> <p>Obs: Certidão sem certificação em atestado (que não exigem selo) sugere-se codificação no selo para constar finalizada</p> <p><b>NC 15/2016</b>– Observou-se que o plano de ação foi elaborado de modo equivocado, uma vez que a atividade não cabe à estagiária / Ernani e sim ao Subgerente Marcos Perim. Observado que o ATEND-PO-004 já contempla a atividade de comunicação ao contratante quando existem serviços executados sem profissional designado. Evidenciado que a equipe de fiscalização notifica obras que não possuem profissionais habilitados. A NC pode ser encerrada com eficácia.</p>

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
				<p><b>Cadastro de Instituições</b></p> <p>Marcelo Maciel – 335</p> <p>Pontos fortes: Controle de Processos na CEAP para priorização e padronização do registro de instituições.</p> <p>Atingimento da meta de redução de 60% das pendências (56 processos pendentes em 2016 – final 19) 2017 de 60 pra 16 pendentes</p> <p>Pontos fortes: BI 2016: Levantamento de informações para acompanhamento dos protocolos e produtividade da equipe de atendimento</p>
<p>8.5.1 Melhoria continua</p> <p>8.5.2 Ação corretiva</p> <p>8.5.3 Ação preventiva</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>			<p>Encerramento de Não conformidades:</p> <p><b>NC 13/2016</b> – Evidenciado que os procedimentos foram atualizados com as novas práticas e que há o correto entendimento pelos envolvidos. A NC pode ser encerrada como eficaz.</p> <p><b>NC 14/2016</b> – Evidenciada a atualização do documento ATEND-PP-007.Mas a equipe terceirizada foi substituída e a os novos responsáveis pelo atendimento nas inspetorias não foram treinados . Encerrar esta NC e abrir outra com novas evidências. - Orientação básica de Protocolo Online para os colaboradores.</p>

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
<b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):				
Pontos fortes:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle de Processos na CEAP para priorização e padronização do registro de instituições;</li> <li>• Atingimento da meta de redução de 60% das pendências (56 processos pendentes em 2016 – final 19) 2017 de 60 pra 16 pendentes quanto ao registro de instituições;</li> <li>• BI 2016: Levantamento de informações para acompanhamento dos protocolos e produtividade da equipe de atendimento.</li> </ul>				
Pontos de Melhoria:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NC: Desatualização do procedimento ATEND.OD-002 – Controle de Registros da unidade Rev. 02 – deve ser atualizado para registro de “Processo de Registro definitivo de Profissional – PF” Arquivo externo e Digitalizado. “Processo de Registro provisório de profissional – PF” Não fica mais armazenado no arquivo geral. “Fichas PF” – idem</li> <li>• Processos dados como concluídos com tramitação não concluída no Sistema – Pedido atendido Aleonis Dias da Silva – Protocolo 100648 e Patrick Oliveira Cravo - Protocolo 102605 e Discrepância nas informações alimentadas na planilha de controle do Acervo: Número de protocolo ART Luiz Carlos Toniato 49396 não corresponde à ART 563 definida em planilha / Idem 49395/14 (Leonel Silva Cunha) e 49391 (Leonardo de Carvalho) – Foram emitidos com selos e com outros números de protocolo.</li> <li>• Vide NC por falta de treinamento da equipe de atendimento das inspetorias (relatório inspetorias)</li> <li>• Vide NC por falha no planejamento na contratação de equipe terceirizada para o atendimento (relatório Unidade Administrativa)</li> <li>• Vide NC por falta de atualização dos controles (relatório Escr. Qualidade)</li> </ul>				
Avaliadores:		Resp. Setor Avaliado:		Data da Realização: 20/07/2017

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.1 Requisitos gerais	X			<p>Sistema implementado. Organizado com Manual da Qualidade (Rev. 15) procedimentos de processo, operacionais e Formulários disponibilizados eletronicamente na sede e nas inspetorias. Processos mapeados e com interação definida. O Controle de documentos se mostrou adequado. Política divulgada e entendida por todos os envolvidos.</p> <p>Observado que as definições de responsabilidade estão no documentos do quadro funcional.</p> <p>Comprometimento da alta direção foi confirmado por meio de entrevista ao superintendente. Observado na participação das reuniões do NUGE e na aprovação de recursos.</p> <p>Objetivos da qualidade – Ligados ao quadro de metas do Planejamento estratégico. Evidenciado quadro de metas 2017. Os resultados de 2016 foram apresentados ao NUGE com respectiva análise crítica dos indicadores .</p> <p><b>NC 022/16:</b> Observado que a carta de serviços foi removida do site e a definição e o monitoramento dos prazos de atendimento ocorrem na gestão de cada unidade. Toda e qualquer publicação feita ao público é passada pela gestão da área de comunicação. A NC pode ser encerrada com eficácia.</p> <p><b>NC 023/16:</b> Observado que o plano de ação deve ser complementado com a contratação de Empresa para Mapeamento dos processos (BPM) e redefinição dos indicadores (prevista para dez/2017). Os Indicadores foram redefinidos para 2017. Validar com o auditor externo o encerramento da mesma, pois os objetivos da qualidade foram totalmente validados e não contemplam mais as evidências apontadas na última auditoria externa.</p>
4.2 Requisitos de documentação	X			
4.2.3 Controle de documentos	X			
4.2.4 Controle de registros	X			
5 Responsabilidade da direção	X			
5.1 Comprometimento da direção	X			
5.2 Foco no cliente	X			
5.3 Política da qualidade				
5.4 Planejamento	X			
5.4.1 Objetivos da qualidade	X			
5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade	X			
5.5.2 Representante da direção	X			

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
5.6 Análise crítica pela direção			X	<p>Reuniões do NUGE ocorrem mensalmente como análise dos dados do SGQ. O resumo das informações como Análise Crítica ocorrem quadrimestralmente. As Últimas ocorreram em 16/01/2017 e em 05/05/2017</p> <p>OM: recomenda-se que nas reuniões de análise crítica sejam registrados os itens discutidos como definido na Norma ISO 9001 e no Manual da qualidade (Entradas e saídas definidas)</p>
8 Medição, análise e melhoria	X			<p>Pesquisa de satisfação Resultados 2016: 74% (abaixo da meta)- Plano de ação foi discutido em reunião específica realizada em março/2017. As ações envolvem 1) Modificação da metodologia deixando o formulário no site 2) modificação do período, afastando da época de cobrança da anuidade e 3) Aumento da periodicidade de pesquisa (2 ao ano).</p> <p>A última auditoria ocorreu em maio de 2016. O Programa de auditoria para 2017 foi elaborado e contemplou todas as áreas. A mesma foi realizada contingencialmente com recursos externos.</p> <p>Procedimento SGQ-PP-003 Rev.03 – Realização de auditoria interna da qualidade</p>
8.2.1 Satisfação do cliente	X			
8.2.2 Auditoria interna	X			
8.2.3 Monitoramento e medição de processos			X	<p>Obsevou-se que o monitoramento dos processos está desatualizado em várias áreas (desde maio de 2016). Neste sentido será aberta uma única não conformidade, para centralizar o tratamento desta ocorrência. As evidências estão contidas nos relatórios de auditoria das unidades auditadas.</p> <p>NC: Desatualização do monitoramento e medição dos processos, que não foram registrados nas planilhas de controle das áreas de: Atendimento, Recursos humanos, TI, Relacionamento institucional e Dívida Ativa.</p>
8.2.4 Monitoramento e medição de produto	X			
8.3 Controles de produto não conforme	X			

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
8.4 Análises de dados 8.5.1 Melhoria continua 8.5.2 Ação corretiva 8.5.3 Ação preventiva	X X X X			<p>A análise de dados ocorre mensalmente e é registrada na forma de atas de reunião do NUGE.</p> <p>As não conformidades são registradas espontaneamente (12 em 2016) ou por auditorias (13 em 2016). Ainda não foram registradas NC's em 2017.</p> <p>A aviação da eficácia das ações para solução das NC's abertas em auditoria estão relatadas nos roteiros desta auditoria. Evidenciado que das 13 não conformidades abertas em auditorias internas e externa, 10 podem ser encerradas com eficácia.</p> <p>Observado que as ações para tratamento das NC's espontâneas estão sendo conduzidas satisfatoriamente. (amostrados nas NC's 01/2016; 03/2016; 19/2016)</p>
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>Pontos fortes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão efetiva do sistema, com interação entre os gestores na solução dos problemas, evidenciado pelas reuniões no NUGE;</li> <li>Controle dos documentos, com efetiva atualização e disponibilização eletrônica em todas as unidades; Todas as inspetorias conhecem e acessam a documentação de modo satisfatório;</li> <li>Escritório da qualidade atua como suporte ativo em todas as áreas.</li> </ul> <p>Pontos de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OM: recomenda-se que nas reuniões de análise crítica sejam registrados os itens discutidos como definido na Norma ISO 9001 e no Manual da qualidade (Entradas e saídas definidas);</li> <li>NC: Desatualização do monitoramento e medição dos processos, que não foram registrados nas planilhas de controle das áreas de: Atendimento, Recursos humanos, TI, Relacionamento institucional e Dívida Ativa.</li> <li>Índice de eficácia das ações para resolução das NC's 76,9% (10 NC's resolvidas de um total de 13 abertas em auditoria);</li> </ul>				
Avaliadores:	Resp. Setor Avaliado:		Data da Realização: 25/07/2017	

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2.3 Controle de documentos 6 Gestão de recursos 6.1 Provisão de recursos 6.3 Infra-estrutura 6.4 Ambiente de trabalho  7.5.1 Controle de produção e prestação de serviço	X X X X X		X	<p><b>Financeiro</b> <b>Auditadas: Maria Anália e Karina</b></p> <p><b>DÍVIDA ATIVA</b> Verificado o recebimento de processo e inclusão. Atividades executadas de acordo com o Procedimento FIN-PP01 – Rev 01 - COBRANÇA ORIUNDA DE NOTIFICAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO E ANUIDADES PF/PJ.</p> <p>Matriz funcional - Unidade Financeira – FIN - OD-001 – Revisão 05</p> <p>Procedimento FIN-PO-0001 Rev.00. Atualizado e realizado de forma satisfatória</p> <p>Responsabilidades descritas de acordo com a Matriz funcional - Unidade Financeira – FIN - OD-001 – Revisão 05</p> <p>As auditadas demonstraram conhecimento das atividades e correto treinamento nos procedimentos</p> <p>Oportunidade de Melhoria; Sugere-se o Preenchimento da planilha de controle de diligência da Dívida Ativa para demonstrar continuidade e projetos</p>
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>Pontos fortes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecimento das atividades e cumprimento dos procedimentos do setor</li> </ul> <p>Pontos passíveis de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desatualização planilha de controle de diligência da Dívida Ativa.</li> </ul>				
Avaliadores:		Resp. Setor Avaliado:		Data da Realização: 20/07/2017

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Requisitos de documentação	X			Entrevistadas: Rosiani Aparecida dos Santos Maíza Souza Simões Amélia
4.2.3 Controle de documentos	X			
4.2.4 Controle de registros	X			
5.3 Política da qualidade	X			
5.4.1 Objetivos da qualidade			X	<p>Correto entendimento da política da qualidade e seu papel no SGQ</p> <p>Procedimentos e formulários avaliados:</p> <p>Planejamento mensal FISC-PP-0001 Rev. 05 – Formalização de notificação e auto de infração – NAI FISC-FM-0001 – Notificação do Auto de Infração FISC-FM-002 – Presatação de contas Rev. 03</p> <p>OM: Registro no Tablet – Recomenda-se atualizar o uso do Tablet no Procedimento. Especialmente na emissão de notificação da NAI</p>

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
7 Realização do produto 7.1 Planejamento da realização do produto 7.2 Processos relacionados a clientes	X			Evidenciado visitas de:  <b>Antonio Carlos Domingos – Vitória</b>  E.O. NAI 20152910081 Multa de acordo com o a lei 5194/66 ato 63/2016 – Acesso disponível no portal do CREA
7.5 Produção e prestação de serviço	X			<b>Tatiana Xavier Baldow – São Mateus</b>  Fiscalização – FISC-PP-001 – Rev. 05 – Formalização de notificação  OS programa a atividade do mês – Rotina  Pontos positivos: Uso do tablet para atividade de fiscalização, eliminando o papel para confecção do relatório.
7.5.1 Controle de produção e prestação de serviço	X			<b>Jean Carlo Carreiro – Cachoeiro - Matrícula 280</b>  Recebimento de OS de Fiscalização – Recebimento de programação por e-mail OS 05/2017 e tablet 161/17 (teste para treinamento) e 141/17  Acompanhado registro de visita para notificação 20172800288 – Notificação de Profissional  Avaliação da produtividade dos fiscais pelo preenchimento da planilha 2017-06 Preenchimento Manual
7.5.3 Identificação e rastreabilidade	X			

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
<p>8.2.3 Monitoramento e medição de processos</p> <p>8.2.4 Monitoramento e medição de produto</p>				<p>Acompanhamento da produtividade NAI's , Diligências, protocolos e visitas – Meta 10 pontos por semana.</p> <p>Acompanhamento em planilha Excel Treinamento realizado em julho</p> <p>Pontos fortes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferência das ações de fiscalização já disponível no sistema (alimentado pelo Tablet) com referencia de localização (latitude e Longitude) do local visitado</li> <li>• Relatório Mensal de acompanhamento de atividades da unidade de fiscalização em dia e monitoramento dos indicadores da área</li> </ul> <p>Ponto fraco: Duplicação de itens por bugs no sistema de tablets – Retirada ou avaliação manual</p> <p>Processos acompanhados:</p> <p>20172790030 – Colatina (Deverly) 201625300229 – Jean (Cachoeiro) 20162790432 – Colatina (Deverly)</p>

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
<p>8.4 Análises de dados 8.5.2 Ação corretiva</p>				<p>Verificado a realização das ações previstas para o encerramento da Não conformidades:</p> <p><b>NC 017/2016.</b> Evidenciado que os Fiscais foram orientados por email (E-mail Rita de Fátima – 08/06/16) e que a equipe de atendimento e fiscalização foram informadas (E-mail Rosiani – 07/06/16) sobre responsabilidades e procedimentos referente a outras equipes. Não foi evidenciado reincidência do problema na Auditoria Interna. A NC pode ser encerrada com eficácia.</p> <p><b>NC Auditoria Externa 024/16</b> – Foi evidenciado memorando circular UNAF 001/2016 com orientações às unidades de fiscalização e de Atendimento. Os procedimentos foram revisados com estas determinações e se encontram disponíveis na Intranet. Durante a auditoria interna (07/2017) foi evidenciado que os envolvidos compreendem e cumprem corretamente os procedimentos ainda que não foram formalizados registros de treinamento. Recomenda-se o encerramento com eficácia desta NC.</p>
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>Pontos positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso do tablet para atividade de fiscalização, eliminando o papel para confecção do relatório.</li> <li>• Conferência das ações de fiscalização já disponível no sistema (alimentado pelo Tablet) com referencia de localização (latitude e Longitude) do local visitado</li> <li>• Relatório Mensal de acompanhamento de atividades da unidade de fiscalização em dia e monitoramento dos indicadores da área</li> </ul> <p>Ponto fraco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OM: Registro no Tablet – Recomenda-se atualizar o uso do Tablet no Procedimento. Especialmente na emissão de notificação da NAI</li> <li>• Duplicação de itens por bugs no sistema de tablets – Retirada ou avaliação manual</li> </ul>				
Avaliadores:	Resp. Setor Avaliado:		Data da Realização: 24/07/2017	

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Controle documentos 6.2.2 – Treinamento 7.1 Planejamento de Produção 7.5.3 Controle de processo - Rastreabilidade	X			<b>Cachoeiro de Itapemirim</b>  Entrevistada: Roseni Arpini Loureiro Paier – Matrícula 249  Consulta de multa – Comercial Pessine -  Acompanhamento de processo: Notificação 20161650014 - Protocolo 55567/2016 – Responsabilidade por obra de implantação de aterro de resíduos. Verificado histórico da tramitação e andamento de consulta a processo.  FISC-PP-001 – Rev. 05 – Formalização de Notificação de auto de infração.  Preenchimento planilha de atendimento de junho  Ponto forte: Infraestrutura e ambiente de trabalho - conhecimento técnico pelos entrevistados
4.2 Controle documentos 6.2.2 – Treinamento 7.1 Planejamento de Produção 7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade 8.2.3 – Monitoramento dos processos	X			Jean Carlo Carreiro – Matrícula 280  Recebimento de OS de Fiscalização – Recebimento de programação por e-mail OS 05/2017 e tablet 161/17 (teste para treinamento) e 141/17  Acompanhado registro de visita para notificação 20172800288 – Notificação de Profissional  Avaliação da produtividade dos fiscais pelo preenchimento da planilha 2017-06 Preenchimento Manual

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Controle documentos 6.2.2 – Treinamento 7.1 Planejamento de Produção 7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade 8.2.3 – Monitoramento dos processos	X	X		Entrevistada: Helóisa Passoni do Nascimento – Matrícula 166  Registro e alterações de PF e PJ – Parte operacional – Módulo de atendimento  Registro de profissional - Protocolo 96492 – José Roberto Nascimento Pereira - Consulta ao Sistec para validação do diploma, Validação de documentos  Indicadores desatualizados (no sistema mostra metas para 2016) - Registro Pessoa Física– 10 dias (> 60%) , Registro Pessoa Jurídica– 10 (> 70%) dias Visto PF – 7 dias (> 55%)  Registro Pessoa Física Meta não atendida nos meses de janeiro, fevereiro e abril/16 Dados desatualizados desde então.  ATEND-PO-011 – Registro e visto de Pessoa Física On-line - Rev01
4.2 Controle documentos 6.2.2 – Treinamento 7.1 Planejamento de Produção 7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade 8.2.3 – Monitoramento dos processos	X	X	X	<b>Guarapari:</b>  Cristina Maria Paes dos Santos – Matrícula 268  A entrevistada não foi formalmente treinada, não conhece os procedimentos do atendimento e os indicadores do atendimento.  Retira as dúvidas com o Gleidson  Sabe utilizar os equipamentos . E.O Protocolo 103622 (13/07/17)  ANTEND-PO-002 Rev.02 Controle de registros unidade de atendimento  Infra-estrutura adequada. O Horário de almoço definido na porta de entrada da inspetoria (12-13h) não foi atendido. A inspetoria estava aberta somente às 14h (Justificado pela funcionária que cumpre o horário da sede – sem atualizar a informação na porta)

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Controle documentos 6.2.2 – Treinamento 7.1 Planejamento de Produção 7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade 8.2.3 – Monitoramento dos processos	X  X X	   X		<b>Vila Velha:</b>  Edinéia Alves Neiltzl – Matrícula 72 José Orlando Bazzarella Cogo Matrícula 336  ANTEND-PO-009 Rev.01 Solicitação para atendimento Pessoa Jurídica.  Rastreabilidade Atendimento Pessoa Jurídica – E.O . – Processo de Registro – Protocolo103380 - Esfera Elétrica serviços -  Acompanhamento atendimento de profissional ES 6502 . ART de Cargo e função  Conhecimento da tabela de indicadores 2016 (desatualizada)  Infra-estrutura adequada
4.2 Controle documentos 6.2.2 – Treinamento 7.1 Planejamento de Produção 7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade	X  X X	 X  X		<b>São Mateus</b> Entrevistada: Tatiana Xavier Baldow  ATEND.PO-001 – Registro de pessoa Física Rev. 03 – Treinamento Não evidenciado  Abertura de Processo de interrupção de registros. Duúvidas da entrevistada quanto ao pagamento proporcional pelo requerente.  Acompanhamento de processo: Protocolo 103117/17 -12/07/17 – Registro de profissinal – Digitalizado no sistema – Cedrik Carrafa Alcino – Tec. Mecânica Industrial  Fiscalização – FISC-PP-001 – Rev. 05 – Formalização de notificação  OS programa a atividade do mês – Observado o recebimento da OS.  Pontos positivos: Uso do tablet para atividade de fiscalização, eliminando o papel para confecção do relatório.  E.O. NAI 20152910081 Multa de acordo com o a lei 5194/66 ato 63/2016 – Acesso disponível no portal do CREA

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Controle documentos	X			<p><b>Linhares:</b> Entrevistado: Gleison dos Santos Silva</p> <p>Registro de empresa – Verificação de documentação necessária</p> <p>Quadro de metas nas unidades de São Mateus e Linhares estão ainda com os dados de 2015</p> <p>Infra-estrutura adequada. Atendimento via remoto, por acesso ao sistema; atendimento help-desk.</p>
6.2.2 – Treinamento	X			
7.1 Planejamento de Produção	X			
7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade	X			
8.2.3 – Monitoramento dos processos		X		
4.2 Controle documentos	X			<p><b>Colatina:</b> Deverly Pereira – Matrícula 279 Thiago Rabelo</p> <p>Ordens de serviço 079/2017 junho/17 139/2017 julho/17 (Ato 61/2015) evidenciado que a fiscalização foi realizada em tablet Notificação Mantenópolis 20172790195</p>
6.2.2 – Treinamento	X			
7.1 Planejamento de Produção	X			
7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade	X			
8.2.3 – Monitoramento dos processos	X			

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2 Controle documentos	X			<p><b>Aracruz:</b> Luana da Silva</p> <p>Treinamento quanto digitalização dos documentos e dos procedimento.</p> <p>Protocolos 82137/17 Pessoa Jurídica – Antonio Mauro Galimberti</p> <p>104689 – PF – Adriana Geronimo Valim.</p> <p>Os processos foram realizados de acordo com os procedimentos vigentes. Os controles são realizados por meio de planilhas, que geram as informações sobre o desempenho do processo.</p> <p>NC para inspetorias (Atendimento) Verificado que o contrato com a empresa terceirizada foi rompido em julho e o treinamento da equipe de atendimento das inspetorias não foi realizado, provocando dúvidas e morosidade no processo.</p> <p>NC para Gerência Administrativa: Rompimento do contrato com a empresa terceirizada sem o devido planejamento para substituição.</p>
6.2.2 – Treinamento	X			
7.1 Planejamento de Produção	X			
7.5.3 Controle de processo – Rastreabilidade	X			

**COMENTÁRIOS GERAIS** (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):

Pontos fortes:

- Infraestrutura adequada e satisfatória para o atendimento aos profissionais e apoio (Salas de reunião, acesso a computadores, ambiente de trabalho em ótimas condições)

Pontos passíveis de melhoria:

- Observado que o atendimento terceirizado foi cancelado e os atendentes próprios não foram treinados para tal função (São Mateus e Guarapari). NC - para inspetorias (Atendimento)  
Verificadas que o contrato com a empresa terceirizada foi rompido em julho e o treinamento da equipe de atendimento das inspetorias não foi realizado, provocando dúvidas e morosidade no processo. Término do contrato sem estar com outro vigente.
- Atentar para o cumprimento do horário informado na inspetoria de Guarapari.
- Atualização dos indicadores de atendimento (Vide NC para a unidade de atendimento)



## ROTEIRO DE AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE

**Unidade Auditada: Inspetorias** (São Mateus, Linhares e Colatina – 13/07; Cachoeiro de Itapemirim, Guarapari e Vila Velha - 14/07;)

código

SGQ-FM-005

folha

01/01

Revisão

03

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
Avaliadores:				Resp. Setor Avaliado:
				Data da Realização: 13 e 14/07/2017

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
4.2.3 Controle de documentos 4.2.4 Controle de registros 7.2 Processos relacionados a clientes 8.5.2 Ação corretiva 8.5.3 Ação preventiva	X X	X	X	<p>Auditado: Rodrigo Luiz Rigoni e Silva</p> <p><b>NC 011/2016:</b> O documento Ouvi-PP-001 foi oficialmente revisado em 07/06/16. A NC pode ser encerrada com eficácia</p> <p><b>NC 012/2016</b> Foi observado que a sistemática de fechamento das denúncias foi revisada: As demandas são enviadas para a equipe de fiscalização para diligência e fechamento pelos fiscais. A forma de entrada de denuncia no site foi modificada para a entrada de informações obrigatórias. Adicionalmente foi elaborado um relatório com todas as demandas paralisadas e encaminhado à equipe de fiscalização. Entretanto foram evidenciadas 126 pendências sendo 72 denúncias e 54 fale conosco (Exemplo: 21964/16. 17196/15. 23597/17). Aguardar continuidade das ações para encerramento da Não Conformidade</p> <p>OM: Formalizar o atendimento do CREA à LAI – Lei de acesso à informação 12.527/2011 e à lei 13.460 de 26/06/17</p>
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>Ponto forte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listagem de respostas à perguntas frequentes realizadas no fale conosco</li> </ul> <p>Pontos de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formalizar o atendimento do CREA à LAI – Lei de acesso à informação 12.527/2011 e à lei 13.460 de 26/06/17</li> <li>Dar continuidade às ações para encerramento da NC 012/2016</li> </ul>				
Avaliadores:		Resp. Setor Avaliado:		Data da Realização: 25/07/2017

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
7 Realização do produto	X			Entrevistado:
7.2 Processos relacionados a clientes	X			Leonardo Coser Boynard
7.5 Produção e prestação de serviço	X			
7.5.1 Controle de produção e prestação de serviço			X	<b>NC 018/16</b> Evidenciado que o processo é monitorado por meio das planilhas de controle e que os itens identificados foram corrigidos.
7.5.3 Identificação e rastreabilidade			X	Protocolo 41211/13 Indeferido, comunicado e arquivado; Protocolo 7435/16 Indeferido, comunicado e arquivado NAI's 20132760345 – Tramitado, inscrito na dívida ativa; 20130431613 – Retornado à fiscalização para notificação (diligência); 20153080111 Tramitado e aprovado.
7.5.4 Propriedade do cliente	X			Evidenciado que as ações ocorreram e os processos pendentes foram tramitados. A NC pode ser encerrada com eficácia.
8.2.3 Monitoramento e medição de processos	X			Adicionalmente foram verificados os protocolos 191205 – Acompanhamento o trâmite. Processo em andamento
8.5.2 Ação corretiva	X			OM: O monitoramento ocorre pelo número de processos pendentes, mas a área ainda não possui controle efetivo de todos os processos em tempo real.
8.5.3 Ação preventiva	X			Convém que o número de matrícula do responsável conste a folhas protocoladas
				Em andamento: processos digitalizados ou já originados eletronicamente estão sendo preparados para tramitação eletrônica.
				Ponto forte: Alocação de profissional para cadastramento de instituição como força tarefa e para redução de pendências e remodelado o processo de tramitação para dar mais celeridade ao processo

REQUISITOS/VERIFICAÇÃO	C	NC	OM	EVIDÊNCIAS / OBSERVAÇÕES
<p><b>COMENTÁRIOS GERAIS</b> (destacar pontos positivos e pontos passíveis de melhoria):</p> <p>Ponto forte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alocação de profissional para cadastramento de instituição como força tarefa para redução de pendências e remodelado o processo de tramitação para dar mais celeridade ao processo</li> </ul> <p>Ponto passível de melhoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OM: O monitoramento ocorre pelo número de processos pendentes, mas a área ainda não possui controle efetivo de todos os processos em tempo real.</li> <li>• Convém que o número de matrícula do responsável conste a folhas protocoladas</li> </ul>				
Avaliadores:	Resp. Setor Avaliado:			Data da Realização: 24/07/2017