



“Consolida CÂMARA MUNICIPAL DE a cultura”

Diretoria de Gestão e

**Manaus**

Tecnologia da

Informação

Coordenadoria de Gestão

# Relatório de Auditoria Interna

01 de outubro

# 2021

Relatório da auditoria interna nº RAI-00/2020 realizada no período de 09 a 16 de novembro de 2020 referente ao escopo do SGI definido no Manual de Gestão Integrado (MGI.750) da Câmara Municipal de Manaus.

## Audit Work Book



SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

## IDENTIFICAÇÃO DA AUDITORIA

### Data da Auditoria

27 de setembro a 01 de outubro de 2021

### Equipe Auditora

Aleksandro Machado – Auditora Líder	Eli Camilo Custódio
Ana Lúcia Maciel	Izabel Maquiné
Fabiana Seabra	Maurício Malheiros
Leorídes Lima	
Valério Luniére	

### Empresa Auditada (Razão Social)

CÂMARA MUNICIPAL DE MANAUS

### Número de Funcionários

1758 Servidores e 41 Vereadores

### Endereço

RUA PADRE AGOSTINHO CABALLERO, 850 SÃO RAIMUNDO.  
Município: MANAUS – AMAZONAS – CEP. 69027-020.  
Fone: (92) 3303-2701 / 3303-2903  
E-mail: www.cmm.am.gov.br

### Unidades Auditadas (sites):

Processo de Gestão Estratégica (DIGER / DGTI)  
Processo de Gestão Estratégica e Comunicação Interna  
Processo Financeiro (DIFIN / CPL / CI)  
Processo de Gestão Documental (DGTI)  
Processo de Manutenção (DIENG - área externa e controle operacional)  
Processo Legislativo e Comunicação com Cliente (DL)  
Processo de Comunicação com o cliente (OUV/SIC)  
Processo de Comunicação Interna (DIRCOM)  
Processo de Assessoria Jurídica (PROG)  
Processo de Recursos Humanos (DIRH / ELVLA)  
Processo de Manutenção (DIFIN / DIENG / DGTI - PSE)  
Processo de Manutenção (DIENG / DGTI - licenças)

### Responsável (eis):

Adonay Barreto / Kelly Holanda  
Kelly Holanda  
Ana Carolina Lopes  
Kelly Holanda  
Renan Nogueira  
  
Darlen Monteiro  
Pedro Bessa  
Dora Tupinambá  
Roberto Tatsuo  
Elane Alves / Ednelza Carvalho  
Renan Nogueira  
Renan Nogueira

### Escopo do Sistema:

“Processos legislativos, gestão administrativa e demais atividades operacionais e de suporte”.  
(*Legislative procedures, administrative management and other operational and support activities*).

### Representante da Administração:

Adonay Barreto

### Normas de Referência:

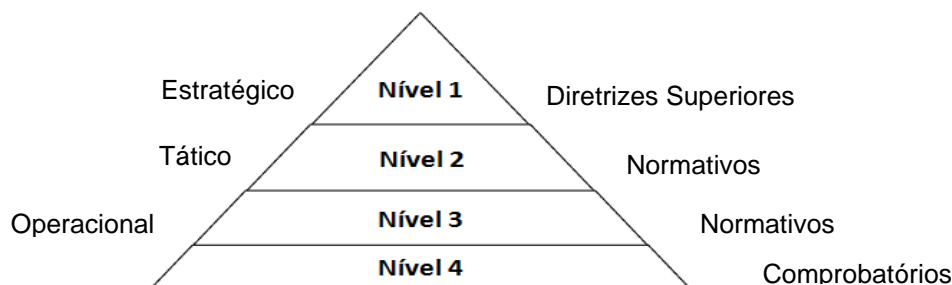
NBR ISO 9001:2015 / NBR ISO 14001:2015

## REQUISITOS E ESTRUTURA DO SISTEMA

*Requisitos legais e regulamentares*

Banco de Dados – Previsão Legal e Lei 8.666/93

*Estrutura documental do Sistema de Gestão*



### REQUISITOS NORMATIVOS (9K / 14K)

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015
<b>4. Contexto da organização</b>	<b>4. Contexto da organização</b>
4.1 Compreendendo a Organização e seu contexto	4.1 Compreendendo a organização e seu contexto
4.2 Compreendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	4.2 Compreendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas
4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão ambiental
4.4 Sistemas de Gestão da Qualidade e seus processos	4.4 Sistema de gestão ambiental
<b>5. Liderança</b>	<b>5. Liderança</b>
5.1 Liderança e Comprometimento	5.1 Liderança e comprometimento
5.2 Política da Qualidade	5.2 Política ambiental
5.3 Funções organizacionais, responsabilidades e autoridades	5.3 Funções organizacionais, responsabilidades e autoridades
<b>6 - Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade</b>	<b>6. Planejamento</b>
6.1 Ações para abordar Riscos e Oportunidades	6.1 Ações para abordar risco associado a ameaças e oportunidades
6.2 Objetivos da Qualidade e Planejamento para atingi-los	6.2 Objetivos ambientais e planejamento para atingi-los
6.3 Planejamento de Mudanças	
<b>7. Suporte</b>	<b>7. Suporte</b>
7.1 Recursos	7.1 Recursos
7.2 Competência	7.2 Competência
7.3 Conscientização	7.3 Conscientização
7.4 Comunicação	7.4 Comunicação
7.5 Informação Documentada	7.5 Informação documentada
<b>8. Operação</b>	<b>8. Operação</b>
8.1 Planejamento e Controle Operacional	8.1 Planejamento e controle operacional
8.2 Determinação de Requisitos de Produtos e Serviços	
8.4 Controle de Produtos e Serviços adquiridos externamente	
8.5 Produção e Prestação do Serviço	

8.6 Liberação de Produtos e Serviços	
8.7 Controle de Não conformidades das saídas dos processos, produtos e serviços	8.2 Preparação e resposta a emergência
<b>9. Avaliação de desempenho</b>	<b>9. Avaliação de desempenho</b>
9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação	9.1 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação
9.2 Auditoria Interna	9.2 Auditoria interna
9.3 Análise Crítica pela Direção	9.3 Análise crítica pela direção
<b>10. Melhoria</b>	<b>10. Melhoria</b>
10.2 Não Conformidade e Ação Corretiva	10.1 Não conformidade e ação corretiva
10.3 Melhoria contínua	10.2 Melhoria contínua

## DOCUMENTOS VERIFICADOS

Título	Código	Revisão	Check com Lista Mestra
Manual de Gestão Integrada	MGI.750-09	15/10/2020	OK
Rel. Planejamento Estratégico da CMM – 2019	RPE	Junho /2019	OK
Mapa de Id. de Ris. e Op. (setorial)	MIRO	-	OK
Controle de Informações Documentadas	PP.750-06	20/09/2021	OK
Competência e Conscientização	PP.720-08	19/02/2020	OK
Preparação e Atendimento as Emergências	PP.820-06	26/02/2020	OK
Aspectos Ambientais	PP.612-04	27/01/2020	OK
Requisitos Legais	PP.613-05	27/01/2020	OK
Satisfação do Cliente	PP.912-03	26/03/2020	OK
Comunicação	PP.740-05	22/06/2020	OK
Controle Operacional de Resíduos	PP.810-04	26/02/2020	OK
Não Conformidade e Ação Corretiva	PP.102-06	18/03/2020	OK
Análise Crítica do SGI	PP.930-05	26/03/2020	OK
Objetivos, Metas e Programas	PP.620-04	12/02/2020	OK
Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação	PP.910-05	18/03/2020	OK
Controle de Saídas Não Conforme	PP.870-05	18/03/2020	OK
Comunicação com o Cliente	PP.821-04	04/03/2020	OK
Auditoria Interna	PP.920-09	04/03/2020	OK
Aquisição	PP.840-08	04/03/2020	OK
Coleta Seletiva	IT.810.01-04	08/04/2020	OK
Patrimônio	IT.840.01-03	22/04/2020	OK
Descarte de Material de Ambulatório	IT.810.02-04	10/04/2020	OK
Processo Legislativo	IT.821.02-04	15/04/2020	OK
Manuseio de Produtos Químicos	IT.820.02-04	10/04/2020	OK
Serviço de Ouvidoria / SIC	IT.821.01-06	15/04/2020	OK
Manutenção de Licenças Ambientais	IT.613.01-06	08/04/2020	OK
Monit. de Equipa. e Medidas Contra Incêndio	IT.820.01-05	26/02/2020	OK
Tabela de Cadastro de Aspectos Ambientais (TCA)	FQ.B612-04	27/01/2020	OK
Relatório do Programa de Gestão Integrada	RPGI	-	OK
Competência e Conscientização	PP. 720-08	19/02/2020	OK
Requisito de Cargo e Função	RCF	19/02/2020	OK
Necessidade de Treinamento Operacional	NTO	19/02/2020	OK

Levantamento de Necessidades de Treinamento	LNT	19/02/2020	OK
Plano Anual de Treinamento	PAT	19/02/2020	OK
Lista Mestra de Documentos	LMD	20/09/2021	OK
Reunião da Análise Crítica do SGI	RAC-01/2019	27/11/2020	OK
Relatório de Auditoria Interna SGI	RAI-01/2019	19/11/2020	OK

## ENTREVISTAS

Nome	Setor/Área	Cargo/Função
ADONAY BARRETO	DIGER	DIRETOR
KELLY HOLANDA IZABEL MAQUINÉ CÉLIO TEIXEIRA JONEY RICARDO	DGTI	DIRETOR ANALISTA ASSESSOR ANALISTA
ANA CAROLINE SOUZA LOPES JOSÉLIA MACIEL DE OLIVEIRA	DIFIN	DIRETOR ASSESSOR
RENAN NOGUEIRA VALÉRIO LUNIÉRE TEDDY VIEIRA LEANDRO MOARES EDUARDO SILVEIRA	DIENG	DIRETOR ANALISTA ASSESSOR BOMBEIRO GERENTE
ELANE ALVEZ ELI CAMILO LEORIDES LIMA EDNELZA CARVALHO	DIRH	DIRETOR COORDENADOR ASSESSORA DIRETORA
DARLEN MONTEIRO	DL	DIRETOR
FABIANA SEABRA	PROCURADORIA	ANALISTA
PEDRO BESSA ELANE BELOTA YEDA FROTA	OUV/SIC	COORDENADOR ASSESSOR TÉCNICO
DORA TUPINAMBÁ	DIRCOM	DIRETORA
FELISBERTO BATISTA NUNES ALEKSANDRO MACHADO CRISTINA SIQUEIRA IANNUZZI KELLY CRISTINA SANTOS COSTA WALDER BARBOSA DOS REIS	CPL	PRESIDENTE ANALISTA TÉCNICO TÉCNICO ANALISTA
CONSUELO GOMES DE ARAUJO ROSELI MARIA CAMPOS CABRAL	CI	AUDITORA TÉCNICO
MAURÍCIO MALHEIROS	PATRIMÔNIO	COORDENADOR

## NÃO CONFORMIDADES

<b>REQUISITO: ISO 9001:2015 (Item 7.4)</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input checked="" type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input checked="" type="checkbox"/> MENOR
Foi evidenciado a ausência de uma comunicação eficiente do SGI			
<b>REQUISITO: MGI.750-09 (Item 4.5-Medição dos processos)</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input checked="" type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input checked="" type="checkbox"/> MENOR
Foi evidenciado a ausência da atualização do RPGE – Relatório do Programa de Gestão Integrada			
<b>REQUISITO: 6.1.4 Planejamento de ações 6.2. Objetivos Ambientais e planejamento para alcançá-los</b>	<b>NORMA:</b> <input type="checkbox"/> 9K <input checked="" type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input type="checkbox"/> MENOR
Durante auditoria com a gestora do processo Gestão Documental, surgiu um questionamento sobre LAIA/TCA (PP.612-04 – Aspectos e Impactos Ambientais ) onde constatou-se a informação sobre o aspecto ‘Descarte de equipamentos eletroeletrônicos’ e que devido a isso considerou-se pertinente ser criada uma sistemática para o descarte correto dos referidos materiais. Devendo ser incluída tal sistemática na IT.810.0-04 - Coleta Seletiva, bem como, por sugestão, criar-se um indicador ambiental novo (PP.620-04 – Objetivos, Metas e Programas).			
<b>REQUISITO: P.P – 840 - 08 AQUISIÇÃO</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input checked="" type="checkbox"/> MENOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não foi evidenciada comprovação do processo de seleção e avaliação dos fornecedores.</li> <li>- Não foi evidenciado Mapa de Qualificação dos prestadores de serviços externos.</li> </ul>			
<b>REQUISITO: ISO 9001:2015 (Item 5.2.1)</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input checked="" type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input type="checkbox"/> MENOR
Foi evidenciado a ausência de comprovação da reunião de diretores realizada semanalmente, onde são tratados também, assuntos pertinentes ao direcionamento da política da qualidade do SGI			
<b>REQUISITO: 7.2. Competência 7.3. Conscientização</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input checked="" type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input type="checkbox"/> MENOR
EO: Em entrevista com os respectivos gestores, os mesmos não sabiam explicar tão bem sobre o que consta nos seus processos (COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE, GESTÃO DOCUMENTAL E PROCESSO LEGISLATIVO). Além disso, possuem lacunas de conhecimento sobre o SGI.			
<b>REQUISITO: 7.5. Informação documentada</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input type="checkbox"/> MENOR
Constatada a necessidade de revisão da IT.821.02-04			
<b>REQUISITO: PP. 750-08 – Competência e Conscientização</b>	<b>NORMA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> 9K <input type="checkbox"/> 14K	<input type="checkbox"/> MAIOR	<input type="checkbox"/> MENOR
Foi identificado que a Escola do Legislativo não possui sistema informatizado para inscrição de usuário para os cursos oferecidos.			

## CONSIDERAÇÕES GERAIS

O ponto mais relevante que evidenciamos nesta auditoria, foi que o Sistema de Gestão Integrada, atingiu um determinado grau de maturidade, assim como a maturação da Equipe Auditora. Não podemos dizer que não há falhas e/ou melhorias possíveis no processo, afinal essa é a razão de existir um Sistema de Gestão Integrada, a contínua melhoria no nos processos. Contudo podemos afirmar que o processo está harmônico, as melhorias ou não conformidades apontadas foram recebidas com muita naturalidade.

Foi observado que boa parte dos gestores tem um bom conhecimento da Política de Gestão Integrada da CMM, do MGI, do Planejamento Estratégico e dos procedimentos geridos por sua área, mas, no entanto, ainda se evidencia a necessidade contínua de treinamento e conhecimento do SGI por eles. Muitos documentos receberam atualizações este ano, e os gestores precisam estar a par destas mudanças em tempo para a auditoria externa.

Foi evidenciado durante a auditoria interna que o RPGI, relatório que concentra os resultados dos indicadores, não foi atualizado no ano de 2021, dessa forma uma não conformidade foi levantada.

Verificando que a nossa política de gestão integrada propõe incentivo à melhoria contínua, estabelecendo objetivos e metas que monitorem nosso compromisso com o meio ambiente.

O Plano de Auditoria Interna (PAI) foi executado conforme planejado. Entrevistamos 30 colaboradores, dentre comissionados e efetivos, todos vinculados aos processos auditados.

Houve muita receptividade nos setores por parte dos colaboradores, todos nos receberam com interesse e motivação.

Destaca-se o comprometimento da Alta Direção representados pelo Sr. Adonay Barreto e dos auditores internos, ressaltando inclusive que a mesma se comprometeu em reconhecer formalmente os serviços prestados pelos Auditores Internos.

## CONCLUSÃO

- Quantidade de NC

03

- Quantidade de OM

05

## PARECER FINAL DA EQUIPE AUDITORA

O Sistema de Gestão Integrada apresenta conformidade com as Normas ABNT NBR ISO 9001:2015 e ABNT NBR ISO 14001:2015 e está implementado e mantido eficazmente.

**AUDITOR LÍDER**

01/10/2021

**Aleksandro Gomes Machado**

**DIRETORIA DGTI**

01/10/2021

**Kelly Suelen Correa Holanda**