



[www.onccertificacao.com.br](http://www.onccertificacao.com.br)

Relatório de Auditoria para a Certificação Fase 2  
do

**Tribunal de Justiça do Estado de Goiás**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

### Resultado geral da avaliação e adequação do escopo:

A equipe auditora confirma que a empresa auditada implementou e mantém um sistema de gestão em acordo com a norma ISO 9001:2015. As conclusões da auditoria foram apresentadas, explicadas e, conforme necessário, discutidas com a direção da organização durante a reunião de encerramento e estão descritas neste relatório.

O escopo do Sistema de Gestão de Qualidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) está adequado, contemplando de maneira clara e precisa suas funções e responsabilidades. A eficiência operacional é evidenciada através de processos internos estruturados e recursos adequados. Os resultados alcançados têm gerado impactos positivos significativos, refletindo na satisfação dos stakeholders.

### Eficácia, conformidade e melhoria contínua do sistema:

A organização está atualmente em fase de Certificação da ISO 9001:2015, sendo que os itens avaliados demonstram a aderência e melhoria contínua do processo. No entanto, é bom avaliar as oportunidades de melhoria e todos os pontos levantados durante a auditoria e efetuar uma análise sobre a sua implementação visando melhoria do Sistema de Gestão.

### Áreas para atenção da gestão:

Potenciais de Melhoria:

- 1) Processo: Diretoria Geral - Requisito 9.1.1 - Embora tenha sido evidenciado que o Plano de Contratação Anual de 2024 está sendo avaliado anualmente quanto ao seu cumprimento, recomenda-se avaliar a possibilidade de implementar um melhor controle ao longo do ano, especialmente para acompanhar e tratar aquelas contratações que, por algum motivo não foram efetuadas;

2) Processo: Direção - Requisito 4.1/ 4.2 - Embora sendo uma atualização recente, e existem algumas ações já planejadas em andamento, convém avaliar de forma abrangente os impactos das mudanças climáticas no contexto da organização, bem como suas implicações para as partes interessadas pertinentes;

**Pontos Fortes:**

- 1) As solicitações foram prontamente atendidas por todos os auditados, permitindo a rastreabilidade das informações;
- 2) Os auditados se mostraram comprometidos com o SGQ;
- 3) Criação do Comitê de SGQ;
- 4) Utilização dos sistemas: SISLOG, PROAD, ContratosGov; Sistema SIEDOS
- 5) Análise de SWOT de abrangente e forma robusta;
- 6) Planejamento estratégico com desdobramentos e metas atreladas aos objetivos e metas do SGQ;
- 7) Planejamento Tático Operacional - triênio 2024/2025/2026 da unidade Coordenação de Logística de Material e Patrimonial;
- 8) Melhorias implementadas nos processos, como por exemplo: Criação das Subdiretorias; criação de Assessor Financeiro; divulgação de política com QR Code; e utilização de Power BI para acompanhamento dos indicadores e metas.

**Alterações propostas para a próxima auditoria (ou seja, transições)**

Os impactos das mudanças climáticas serão analisados de forma abrangente no contexto da organização, bem como suas implicações para as partes interessadas pertinentes e será avaliado novamente na próxima auditoria.

**Número de descobertas:**

Número de NC(s) Principais: 00

Número de NC(s) Menores:00

Número de Observações:00

No caso de constatações, um relatório adicional é anexado ao presente relatório.

**Isenção de responsabilidade:** Os métodos de auditoria utilizados baseiam-se em um processo de amostragem das atividades do negócio por meio de entrevistas, observação de atividades, revisão de documentação impressa, revisão de documentação retida eletronicamente e revisão de registros. A conclusão baseia-se na evidência obtida durante a auditoria a partir de exemplos representativos. Não é possível colher amostras de todos os detalhes de uma empresa e o(s) auditor(es) utilizou(m) técnicas de amostragem padrão para obter esta prova e não pode ser dada nenhuma garantia de que uma conclusão diferente poderia ter sido alcançada se amostras diferentes tivessem sido colhidas. A ausência de registro de não-conformidades não significa que elas não existam nas áreas auditadas e/ou demais áreas.

As recomendações da auditoria serão sujeitas a uma revisão independente, antes de ser tomada uma decisão final relativamente à atribuição ou manutenção da certificação.

**Confidencialidade:** Este relatório é confidencial e sua distribuição será limitada à equipe de auditoria, representante do cliente e escritório da LA

1 DETALHES DA EMPRESA			
Nome da empresa:	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	Nº Total de Funcionários: Meio período: Temporário: Contratado: Outros: Número de turnos:	80 Colaboradores     01
ID da empresa:	240045-BR	Representante da Empresa	Hamilton Pinheiro de Oliveira - Gestor da Qualidade
Endereço:	Av. Assis Chateaubriand, 195 - St. Oeste - CEP 74130-012- Goiania - GO	Telefone:	(62) 98110-7677
E-mail: Forma legal:	hpinheiroliveira@tjgo.jus.br 02.292.266/0001-80		

2	<b>DETALHES GERAIS DA AUDITORIA</b>					
Auditor líder:	Nome: Sandra Soares Mariano Email: <a href="mailto:sandra.mariano@onccertificacao.com.br">sandra.mariano@onccertificacao.com.br</a> Tel.: (27) 99999-0379					
Equipe de auditoria	NA					
Técnico especializado	NA					
Tipo de auditoria:	Auditoria de Certificação Fase 2					
Auditoria de transição	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não					
Integrado:	<input type="checkbox"/>	Combinado:	<input type="checkbox"/>	Agrupada	<input checked="" type="checkbox"/> NA	
Data de início da auditoria:	25/11/2024	Data de término da auditoria:	27/11/2024	Dias:	3,0	
Norma(s) do Sistema de Gestão:	ISO 9001:2015			Código EA/ESYD	36 – Administração Pública	
Acreditação	<input checked="" type="checkbox"/> Acreditado			<input type="checkbox"/> Não acreditado		
Objetivo da auditoria:	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que o sistema de gestão está em conformidade com os requisitos da norma de auditoria;					
	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que a organização implementou eficazmente o sistema de gestão planejado;					
	<input checked="" type="checkbox"/> Para confirmar que o sistema de gestão é capaz de atingir os objetivos da política da organização					
Escopo: Conforme constará no Certificado: Incluir também solicitações em outros idiomas:	Aquisição de bens móveis de uso permanente e materiais de consumo demandados pela Coordenação de Logística Material e Patrimonial (CLMP) “Acquisition of permanent movable goods and consumables required by the Material and Asset Logistics Coordination (MALC)”					
Exclusões baseadas em norma /cláusula	Faz referência a não aplicação ao SGQ da subseção 8.3 da Norma ABNT NBR ISO 9001					
Justificativa de Exclusões	“As atividades do escopo são vinculadas, sujeitando-se ao ordenamento jurídico vigente e aos regulamentos emanados pelo poder judiciário. Tal característica é incompatível com as descrições de projetos e desenvolvimento estabelecidos na norma NBR ISO 9001:2015, em especial com as definições da NBR ISO 9000:2015 a respeito de projeto e desenvolvimento: “conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou na especificação de um produto, processo ou sistema”. Debaixo desse enfoque, a natureza dos processos desenvolvidos no escopo não contempla as atividades de projetos e desenvolvimento, justificando a não aplicação do item”.					
Desvio, se houver, do plano e justificativa	NA					
Problemas, se houver, com impacto no programa de auditoria	NA					

A Reunião de Abertura e Encerramento foi realizada conforme lista de verificação no anexo A

Nome	Posição	Participação na Reunião de Abertura	Participação na Reunião de Encerramento
Sandra Soares Mariano	Auditora	Sim	Sim
Carlos Alberto França	Presidente do TJGO	-	Sim
Dra. Lídia de Assis e Souza	Juíza Auxiliar da Presidência	Sim	Sim
Dr. Aldo Guilherme Saad Sabino de Freitas	Juiz Auxiliar da Presidência	Sim	Sim
Dra. Jussara Cristina de Oliveira Louza	Juíza Auxiliar da Presidência	Sim	Sim
Rodrigo Leandro da Silva	Juiz Auxiliar da Presidência	Sim	Sim

Dahyenne Mara Martins Lima Alves	Diretor-Geral	Sim	Sim
Leandra Vilela Rodrigues Chaves	Secretária-Geral da Presidência	Sim	Sim
Ana Paula Rodrigues Ferreira	Diretora de Área (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Luciano Augusto Souza Andrade	Diretor de Área (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Marcos Nunes Laureano	Diretor de Área (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Tatiana Rodrigues Ferreira;	Diretora de Área (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Acauã Alves Galvão da Silva	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Adriano José da Silva Santos	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Ana Clara Freitas de Menezes Bandeira	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Ana Flávia Antunes	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Clécio Silva Marquez	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Danielle de Oliveira Ferreira	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Diana da Silva Luna Castro	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Fábio Jaime de Amorim	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Glauco Cintra Parreira	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Hamilton Pinheiro de Oliveira	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Heloísa Esser dos Reis	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Leonardo José dos Santos	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Maria Dione Vieira Félix	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Maria Virginia Cheim	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Marino Selvino Cimino	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Rhayane Silva Dourado	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Tatiana Zanini Arantes	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Túlio Alves Soares	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Wilham Dagmar Pereira Botelho	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Cássia Aparecida de Castro Alves	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Diego César Santos	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim
Wanessa Oliveira Alves	Servidor (Subdiretoria-Geral)	Sim	Sim

Danilo Amaral	Servidor	Sim	Sim
Ilton Machado Borges Júnior	Servidor	Sim	Sim
Letícia Lopes Rodrigues de Souza	Servidor	Sim	Sim
Ludmila Coelho	Servidor	Sim	Sim
Márcia Perillo	Servidor	Sim	Sim
Miriely Aragão	Servidor	Sim	Sim
Sampahio Damaceno	Servidor	Sim	Sim
Anderson Yagi	Diretor de TI	-	Sim
Jaqueline	Coordenadora	-	Sim
Lorena Machado	Subdiretora de Contratação	-	Sim

3	STATUS DE REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTADO DA EMPRESA
Documentos de política:	A política está definida no Manual da Qualidade - MAN-SGQ-001 – ver 2.1 -27/11/2024 e formalizada por meio de decreto judiciário DECRETO JUDICIÁRIO Nº 1.692/ 2024, bem como está divulgada e assinada. <i>“Fortalecer a Governança Institucional e aprimorar a capacidade do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás em oferecer à sociedade um serviço acessível, ágil, eficaz e eficiente, primando pelo cumprimento dos requisitos aplicáveis, pela melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e para a satisfação dos clientes.”</i>
Procedimentos:	MAN-SGQ-001rev 2.1 -27/11/2024 - Manual da Qualidade POP-SGQ-001 rev1.1 - 22/11/24 - Elaboração do Documento Oficialização da Demanda (DOD) POP- SGQ-004 rev1.1 - 22/11/24 - Elaboração Estudo Técnico Preliminar (ETP). POP-SGQ-005 rev1.1 - 25/11/24 - Elaboração do Termo de Referência (TR) POP-SGQ-006 rev2.0 - 22/11/2024 - Gestão de fornecedores POP-DPI-001 rev1.1 - 22/11/24 - Gerir Riscos POP-SGQ-007 rev01 - 06/11/24 - Gestão de Equipamentos de Precisão POP-DGP – 003 rev01 - 22/11/24 - Mapeamento de Competências POP-UGD- 001 rev01 - 24/09/24 - Gerenciamento da Informação Documentada POP- CSS 001 rev01.1 – 22/11/24 - Gerir Comunicação
Instruções de trabalho:	DGP-01 rev00 de 08/11/24 - Matriz de Competências do SGQ SGQ-005 - Rev00 de 12/07/24 Manual de Gestão de Ocorrências SGQ-004-Rev00 Reclamações recebidas e tratamento CSS 001- rev01.1 de 22-11-2024 Matriz de Comunicação
Outros: (por exemplo, possíveis alterações ocorridas desde a última auditoria)	Decreto Judiciário nº 4.253/2023 - anexo IV - Aquisição de Bens e Contratação de serviços pela Lei 14.133/2021 - obrigatória no início de 2024 - Assinado em 25/09/24 pelo Carlos Alberto França - Presidente - e publicado em 27/09/2023 - Fluxo de Processo  Decreto 4220/2024 – Publicação 04/10/2024 - Assinado pelo Presidente pelo Carlos Alberto França no dia 03/10/24  Decreto 1.821/2022 - Publicação 04/10/2024 - Assinado pelo Presidente pelo Carlos Alberto França no dia 23/07/22 Nova lei de licitação (Lei 14333/2021 - Obrigatória em Jan/2024 – Cap II; Cap IV;  Decreto Judiciário nº 720/2024 - agente de Contratação / Pregoeira Diana da Silva - Assinado por Carlos Alberto 18/02/2024

	<p>Decreto Judiciário nº 5.402/2023 para a equipe de apoio - Janaína Nines e Thais Moraes - Assinado por Carlos Alberto 29/11/2023</p> <p>Decreto 2.142/2023 - 22/06/23 - Assinado pelo presidente Carlos Alberto - Política de Comunicação</p> <p>ANEXO I - Fluxo "Gestão de Equipamentos de Precisão"</p> <p>ANEXO II - Controle de Verificação e Calibração de Equipamentos e Ferramentas</p> <p>ANEXO III - Checklist de Validação de Calibração e Liberação de Equipamento para Uso</p> <p>Plano de Capacitação 2024</p> <p>Plano de Contratação</p> <p>Planejamento Tático Operacional - triênio 2024/2025/2026 unidade Coordenação de Logística de Material e Patrimonial</p>
--	--

4	Sede e filiais avaliadas por meio de visita, revisão de documentos ou remotamente durante esta auditoria		
Data	Localização	Atividade Auditada	Auditores
25, 26 e 27/11/2024	Av. Assis Chateaubriand, 195 - St. Oeste – CEP 74130-012- Goiania - GO	<p>"Aquisição de bens móveis de uso permanente e materiais de consumo demandados pela Coordenação de Logística Material e Patrimonial (CLMP)"</p> <p>No anexo, o Manual com a atualização da Política (Requisito 5.2 - página 12/30 - SGQ - V 2.1) e abaixo o texto do escopo em inglês:</p> <p>"Acquisition of permanent movable goods and consumables required by the Material and Asset Logistics Coordination (MALC)".</p>	Sandra Soares Mariano

5	Cliente / Locais do Contrato / Locais Temporários avaliados por meio de visita, revisão de documentos ou remotamente durante esta auditoria (se aplicável)		
Data	Localização e atividade auditadas	Atividade Auditada	Auditor
NA	NA	NA	NA

6	<b>USO DAS MARCAS DE CERTIFICAÇÃO</b>	
O uso da Marca de Certificação (se usada) está de acordo com as Regras de Registro		Ainda Não Aplicável
Breves detalhes de onde a marca de certificação do Organismo de Acreditação e o logotipo LiberoAssurance são usados		NA

7	<b>ACOMPANHAMENTO DE RESULTADOS DE AUDITORIA ANTERIOR</b>	
Revisão de relatórios e descobertas anteriores. Solicitações de melhoria / não conformidades levantadas anteriormente foram efetivamente encerradas		NA Primeira Auditorias Externa do TJGO.

Se não, quais ações corretivas foram implementadas (se houver)

8	<b>PRINCIPAIS CONTROLES DO SISTEMA DE GESTÃO</b>	
Objetivos	<p>Os objetivos estão definidos no Manual da Qualidade MAN-SGQ-001 – ver 2.1 - 27/11/2024 e Artefato 6. Planejamento - SGQ-002- 2.0 – 22/11/2024</p> <p>a) Garantir a satisfação das partes interessadas nos serviços ofertados</p> <p>a.1) Índice de Satisfação das partes interessadas nos serviços ofertados – Anual – meta: 80% - Atingido 95% em 2024.</p>	

	<p>b) Aperfeiçoar a Governança Institucional.</p> <p>b.1) Índice de Capacitação de servidores (ICS) do escopo: meta 50% dos serviços em cada uma das áreas do Escopo (anual) - Atingido 2024: 74%</p> <p>b.2) Tempo médio do Processo de aquisição de materiais de consumo e de bens (fase interna) - reduzir 11,60% em relação à base (ano anterior) - meta: 99 dias - Atingido 121,2 anual de 2024.</p>
<p>Riscos, Oportunidades, Perigos, Aspectos Ambientais, Uso de Energia, outros itens específicos da norma, PRPs, OPRPs, CCPs, análise HACCP</p>	<p>A abordagem de riscos e oportunidades é realizada conforme descrito no Procedimento Operacional Padrão (POP) - Gerir Riscos- POP-DPI-001 rev1.1 -22/11/24 e disposto na planilha eletrônica “Gestão de Riscos e Oportunidades”.</p> <p>O gerenciamento de riscos é conduzido pela Alta Direção seguindo uma metodologia definida e orientada pelo planejamento estratégico, revisado a cada biênio ou em caráter extraordinário.</p> <p>Os riscos identificados e as ações para tratamento do Risco, sejam Opcionais ou Obrigatórias, conforme a criticidade estabelecida pelo Decreto Judiciário n.º 154/2020, são ser registrados em Planilha Eletrônica.</p> <p>Evidenciado na planilha Gestão de Riscos para a etapa “Planejamento da Contratação” Risco: Falha na Elaboração do Plano Anual de Contratações (PAC) e Ação sugerida: Regulamentação do PAC, contemplando mecanismo de revisão e avaliação do cumprimento do PAC - Prazo: 01/5/2025.</p> <p>Verificado o Risco: Elaboração incompleta/desqualificada do TR – 01/11/24 – próxima análise: 05/2025 – Risco Elevado – a cada 6 meses para classificação elevado.</p>
<p>Análise Crítica da Direção</p>	<p>Análise crítica são realizadas após a realização de cada ciclo único de auditoria interna ou excepcionalmente conforme deliberação do Comitê de Gestão da Qualidade, descrito no Manual de Auditoria do SGQ.</p> <p>Evidenciado a Ata de reunião de análise crítica N° da RAC: 001/2024 realizada em 23/10/24 e assinada pelo Comitê de SGQ;</p> <p>Evidenciado a Ata de reunião de análise crítica Reunião Extraordinária - N° da RAC: 002/2024 realizada em 26/11/24 pelo Comitê de SGQ, com avaliação de todos os requisitos de entrada e saídas conforme ISO 9001:2015</p>
<p>Audições internas</p>	<p>Auditoria interna está definida no Manual da Qualidade e Manual de Auditoria SGQ com periodicidade Anual.</p> <p>Evidenciado o Anexo I - Manual de Auditoria Plano Anual de Auditoria - 2025 - PROAD 586259 - Aprovação Carlos Alber França - 26/11/24 com Auditoria Interna prevista para 3 ° trimestre e Externa - 4° trimestre</p> <p>Evidenciado o Plano de Auditoria Interna de 2024</p> <p>Verificada que foi realizada em 25.09; 27.09; 30.09 e 01.10.2024 por auditores externos qualificados, sendo Maria Clara Villac - Auditora Líder e Mário Carrozino - Auditor da empresa Ambiente Consultoria</p> <p>Qualificação de Maria Clara Villac: Formação de Auditor Líder em Sistema de Gestão Integrado - ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, realizado pelo Bureau Veritas Certification, no período de 10 de Junho de 2019 a 15 de Junho de 2019, em Goiânia, totalizando 52 horas.</p> <p>Qualificação de Mário Carrozino: Formação de Auditor Líder em Sistema de Gestão Integrado - ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018, realizado pelo GLOBAL PCS, no período de 25/01/2021 A 10/02/2021 com duração de 52 horas.</p>

	<p>Evidenciado Relatório de Auditoria Interna de 01/10/24 com as constatações: 03 NsC menores, 05 OBS e 9 OMs</p>
<p>Reclamações / Satisfação do Cliente / Comunicações (Internas e Externas)</p>	<p><u>Reclamações / Satisfação do Cliente</u>  Conforme definido no Manual da Qualidade MAN-SGQ-001 - ver 2.1 -27/11/2024, o TJGO mantém pesquisas de satisfação com seus clientes internos e externos, com o objetivo de monitorar a percepção sobre o atendimento aos requisitos pertinentes.</p> <p>Evidenciado o monitoramento do Índice de Satisfação das partes interessadas nos serviços ofertados - Anual - meta: 80% - Atingido 95% em 2024.  Evidenciada a pesquisa realizada em 21 de março a 12/04/24 - total de 186 respostas - público interno.  Verificado o Plano de ação com as tratativas das Reclamações com 4 ações - 2 concluídas e 2 em andamento</p> <p>Pesquisa de Gestão de Relacionamento com Provedores Externos, foi realizada no período de 29/10/2024 e 15/11/2024.  O questionário foi enviado para um total de 43 fornecedores, dos quais 13 responderam, representando uma taxa de retorno de 30%. Esse índice, apesar de moderado, indicam um cenário positivo, com os participantes destacando diversos aspectos favoráveis, como a clareza na comunicação e eficiência nos processos de entrega e pagamento.</p> <p>Evidenciado na ata de reunião de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Nº DA RAC: 002/2024 a análise da Satisfação dos clientes internos e externos.</p> <p><u>Comunicação:</u></p> <p>Conforme definido no Gerir Comunicação - POP- CSS 001- rev01 de 04-11-2024</p> <p>Evidenciado a Matriz de Comunicações Internas e Externas com a definição do que comunicar, quando comunicar, a quem comunicar, e os responsáveis por realizar tais comunicações.  Verificado o PROAD - 202411000586476 - Formulário de solicitação em 22/11/2024 com a solicitação para divulgação da auditoria.  Matéria publicada em 22/11 às 11h Sistema publicação de Notícias e atualizada em 26/11/24  Evidenciado a planilha de Controle de Publicações 2024, onde constam os eventos e os STATUS.</p>
<p>Sistema de ação corretiva e preventiva</p>	<p>O TJGO estabeleceu o Manual de Gestão de Ocorrências do SGQ como procedimento padronizado para a tratativa de ações corretivas, ações preventivas e ações de melhoria e tratamento de não-conformidades, bem como o Formulário Eletrônico de Registros de Ocorrências (FERO).</p> <p>Manual de Gestão de Ocorrências - SGQ-005 – Rev00 de 12/07/24- Fluxo Gerenciamento De Não Conformidade</p> <p>Evidenciado a Planilha de controle das Ocorrências e Oportunidades de Melhoria com as informações das descrições das NCs, plano de ação, Status, verificação de eficácia</p> <p>Verificadas as tratativas das 03 NCs de auditoria interna de 2024, conforme abaixo:  FERO 001/2024 - PROAD - 579105 – 04 ações concluídas  FERO 002/2024 - PROAD – 579101 – 05 ações concluídas e em andamento</p>

	FERO 003/2024 - PROAD – 578512 – 04 ações concluídas
Processo terceirizado	<p>Estabelecido o procedimento POP-SGQ-006 rev01 de 06/11/2024 para a Gestão de Fornecedores, os critérios para a avaliação, seleção e monitoramento de provedores externos.</p> <p>As contratações são realizadas conforme Decreto Judiciário nº 4.253/2023 – anexo IV - Aquisição de Bens e Contratação de serviços pela Lei 14.133/2021 – obrigatória no início de 2024 – Assinado em 25/09/24 pelo Carlos Alberto França – Presidente – e publicado em 27/09/2023</p> <p>O monitoramento é realizado através do Plano de Contratação Anual 2024 – Previsto x realizado – Demandas.</p>
Gestão de informação documentada	<p>O controle da informação documentada é estabelecido e mantido pela Unidade de Gestão Documental (UGD), conforme descrito no “POP - Gerenciamento da Informação Documentada”.</p> <p>A UGD preenche a “Planilha de Controle da Criação ou Alteração de Documentos” e disponibiliza para consulta pública por meio do Portal de Gestão da Qualidade.</p> <p>Evidenciado o POP-UGD- 001 rev01 - 24/09/24 - Gerenciamento da Informação Documentada</p> <p>Evidenciado Planilha de Controle da Criação ou Alteração de Documentos</p>
Requisitos regulamentares	<p>Os Requisitos regulamentares (origem externa) operação do SGQ, são devidamente identificados nos procedimentos operacionais das áreas que compõem o TJGO no campo específico “Documentos de Referência”, podendo ainda estarem mencionados ao longo do processo, conforme definido no MAN-SGQ-001 rev2.0 de 22/11/2024</p> <p>Verificado no POP-SGQ-006 rev01 de 06/11/2024 - Gestão de Fornecedores, a referência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;</li> <li>- Decreto Estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023 – Regulamenta a etapa preparatória das contratações na administração pública direta, autárquica e fundacional no Estado de Goiás;</li> <li>- Decreto Estadual n.º 10.139, de 31 de agosto de 2022 – Dispõe sobre a regulamentação do Plano de Contratações Anual da administração pública direta, autárquica e fundacional no Estado de Goiás;</li> <li>- Decreto Judiciário nº 4.253, de 25 de setembro de 2023 - Estabelece o fluxo do processo de aquisição de bens e contratação de serviços no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás.</li> </ul>

9	Trilhas de auditoria operacional para justificativa do escopo em relação à norma que está sendo auditada	
Detalhes do Departamento / Processo	Detalhes da revisão e descobertas	
Alta Direção/Gestão	<p>Informado sobre as Licitações de grandes valores para os 150 prédios que necessita de renovação dos móveis e equipamentos (Explosão de contratações) Realizam contratações de alto vulto - despertou um grande risco e atacaram na implementação de Qualidade.</p> <p>Riscos e Oportunidades:</p> <p><u>Oportunidades:</u> Aumento de demandas judiciais – Aumento de arrecadação Melhorar a banda de internet Melhorar os sistemas e software Comprar moveis novos (cadeiras e mesas) Agilizar o atendimento de demandas – aumento de demanda – aumento de receita Aumento da curva orçamentária Estrutura de pessoas – Contratação de pessoas Implantação da ISO para dar segurança na execução das atividades - padronização de processos Necessidade urgente de buscar um mecanismo para averiguar os níveis de qualidade nos processos – aquisição de matérias e moveis corporativos Documentação das rotinas – mudanças de pessoas – garantir que o serviço será prestado de maneira eficaz Mapeamento de processo e celeridade do processo – Construído em conjunto Integração das unidades Atendimento a Nova Lei de Licitações</p> <p><u>Riscos:</u> Responsabilidade Patrimonial – Gestão descentralizada – risco elevado Prestação de contas – ter controle efetivos do que adquirem e o que serão alienação de bens- Controles efetivos e transparente (anticorrupção); Perda de eficiência no Planejamento das contratações – descrição das especificações</p> <p>Informado sobre o Planejamento estratégico: - Direcionamento do CNJ Seguem o SWOT – Macro desafios e Ações Promover a agilidade – maior eficácia e desafio Enfrentamento de improbidade ADM Adoção de litígio - ações Promoção da sustentabilidade – núcleo socioambiental – energia social</p> <p>Treinamentos e Capacitação – Escola para Juízes Plano de capacitação – priorização para a equipe de SGI Realizam reuniões com as Unidades periodicamente que informam as carências e dificuldades e a diretoria apresentam suas necessidades e elaboram um Plano de capacitação</p>	
Diretoria Geral	<p>Informado o Plano de Contratação e o Fluxo de Processo descrito no Decreto Judiciário nº 4.253/2023 – anexo IV - Aquisição de Bens e Contratação de serviços pela Lei 14.133/2021 – obrigatória no início de 2024 – Assinado em 25/09/24 pelo Carlos Alberto França – Presidente – e publicado em 27/09/2023.</p> <p>Realizado rastreabilidade para Edital nº 12/2024 Termo de referência o ETP – Processo – nº 202400600000526110 – sistema PROAD – Aquisição de Produtos e Serviços – Mobiliário Corporativo – evento 70 – Nº Petição 345055 - Aprovado pela Diretoria ADM - Tatiana Rodrigue 27/08/24</p>	

	<p>Mapa Geral e Estimativo de Demonstrativo - evento 63 - aprovada Barbara STVEVLA - em 08/08/2024</p> <p>Parecer Jurídico evento 81 - 29/08/24 - Vanessa Diniz - Coordenadora de Assessoramento da Diretoria -geral</p> <p>Análise de Conveniência e Oportunidades - Processo - nº 202400600000526110 - evento 82 - aprovado em 29/08/24 - Rodrigo Leandro da Silva</p> <p>Elaboração Coordenação de editais e atos normativos da Diretoria geral – Edital nº 12/2024 - Pregão Eletrônico - evento 77 - Mayara Paiva - Assessoria ADM e Marino Selvino - Assessor Jurídico III em 28/08/24</p> <p>Seguem para Diretoria de Contratação para o processamento da fase externa de licitação</p> <p>Parecer Jurídico - evento 106 - 26/09/24 - Vanessa Diniz - Coordenadora de Assessoramento da Diretoria -geral</p> <p>Homologação - evento 107 - aprovada por Rodrigo Leandro - 26/09/24</p> <p>Nota de Empenho - evento 113 - nº 0053 - aprovada pelo IRISMAR DANTAS - Diretor Financeiro e Rodrigo diretor geral em 02/10/24</p> <p>Contrato nº 81/2024 – Evento 116 – Ricardo Di Marzo – 04/10/24 – assinado eletronicamente e Rodrigo Leandro 02/10/24</p> <p>Certidão Registro ContratosGov - evento 120 – Divisão de contrato e programação orçamentária - aprovada pela Coordenadora Dadiany Vieira</p> <p>Despacho Administrativo 8147/2024 - evento 136 - Comarcas Anápolis e Formosa - Tatiana Rodrigues Ferreira</p> <p>Estão em fase de elaboração da Ordem de serviço</p> <p><u>Monitoramento e controle:</u></p> <p>- Plano de Contratação Anual 2024 - Previsto x realizado - Demandas</p> <p>Plano de Contratação Anual 2024 - Processo 202311000457756 - Aprovação - evento 19 - Rodrigo Leandro da Silva em 25/03/24</p> <p>Evidenciado a Solicitação de informações do percentual de demandas executadas (previstas + incluídas no PCA e o percentual de não executadas - ofício 10/2024 - 19/11/2024 – solicitado o envio até Prazo: 27/11/2024</p> <p>- Painel de BI – Tempo médio do processo de aquisição de materiais de consumo e de bens móveis de uso permanente - Redução de 11,60% em relação à linha de Base (fase interna) - 100 dias meta para reduzir - em 2021 141 dias 2022 =1016 – 2024- 73 dias (meta: 99) – Sistema SISLOG e PROAD</p>
Diretoria Administrativa / Operação	<p>Informado sobre as Aquisições e contratações:</p> <p>Anexo II - do decreto 4253</p> <p>POP- SGQ-004 rev1.1 de 22/11/24 - Estudo Técnico Preliminar - PROAD evento 03 - aprovado por Lillian Ferreira - assessora Técnica - 04/10/23</p> <p>Qualificação técnica</p> <p>Condições de Entrega e Fornecimento - Prazo e local</p> <p>Pesquisa de mercado</p> <p>Mapa de Risco - Em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto Estadual nº 10.207/2023</p> <p>Modelo de proposta de apresentação</p>

	<p>Realizado rastreabilidade para:</p> <p>1 – Aquisição de Máquina de café: Documento de oficialização e da Demanda DOD – Processo 202309000446053 -85 unidades – Compra de bem permanente com a justificativa da demanda -Alinhamento de estratégico de 2023 Assinado pelo Coordenador da Unidade EINSTEIN Brunno – Divisão Material e Patrimonial em 26/09/24 Relatório Mapa geral e Mapa estimativo - Processo 202309000446053 – evento 11 Termo de Referência – Cancelado e ajustado para um novo termo de Referência (evento 28) Assinado pelo Coordenador da Unidade EINSTEIN Brunno – Divisão Material e Patrimonial em 26/09/24 e Tatiana Rodrigues Diretora 23/11/23 Despacho nº 679/2023 – evento 22 – aprovado por Ana Paula Rodrigues – 13/11/2023 Segue para a Diretoria de Contraceção para efetivar a contratação Registro Contratação por nota de empenho - ContratosGov 25/2024 - NLC Comercio - Dadiany - 27/02/2024 Proposta – Dispensa Eletrônica nº 40/2023 - enviada em 07/12/2023 Relatório de análise de Propostas Processo 202309000446053 realizada em 07/12/2023 por Luís Fase de Execução - Ordem de Fornecimento - 20/02/2024 - Nota de empenho 2024.0452.006.00030 Aprovado por Acauã Alves - Assessor Admirativo II NF nº 0007- 11/04/24 - 85 cafeterias Notificação de Atraso - THGO 08/04 e entregue em 22/04 - e-mail de 25/04/24 – Diretoria comercial Despacho de pagamento 0170/2024 06/05/24 - informando sobre o atraso e análise para aplicação de multa Despacho - evento 75 - aplicar multa de 0,5% atraso - Rodrigo Leandro em 20/05/24 Despacho de Cálculo de Multa com informações de 0,55 assinado por Rodrigo Magalhães - Diretor de Contratos e programação orçamentaria 20/05/24 Termo De Referência - Processo 202206000342407 - processo assinado em 2023 = Prazo até 25/10/24 recebidos em 23/23/02/24 - empresa Minaflex - Pago de acordo com o termo de referência</p> <p><u>Monitoramento e controle:</u></p> <p>- Planilha de acompanhamento de Tarefas Assessoria de Planejamento Processo 202309000446053 – concluído licitação e entregue – processo finalizado 526110 – Concluído licitação e ainda não entregue – processo em andamento;</p> <p>- Planilha tempo de Aquisição: Processo 202309000446053 – concluído licitação e entrega – 52 dias Processo 526110 -40 dias</p> <p>- BI – Painel Administrativo Ano:2024 – acompanhamento diário dos processos Evidenciada 97 demandas em 2024 classificadas com Criticidade: 28 altas, 9 médias, 25 baixas e nos Status: 35 concluídos 59 em andamento e 3 cancelados</p>
Diretoria das Contratações	<p>Informado sobre o Decreto 4220/2024 – Publicação 04/10/2024 – Assinado pelo Presidente pelo Carlos Alberto França no dia 03/10/24 Realizam Pesquisa de Preços e Controle de Contratos Em implantação de um Calendário de Contratações</p> <p>Realizado rastreabilidade para:</p>

	<p>1- Papéis A4– Edital 02 - PROAD 432466 – Licitação – PAPÉIS A4– papeis recicláveis A4 ATA de 19/04/24 – Vencedora empresa BIGNARDA- pregoeiro Eleandro Alves Relatório do Pregoeiro por Eleandro Alves em 19/04/2024 - implantado Despacho para contratação – assinada por Rodrigo Leandro – 24/10/24</p> <p>2- Kit de Equipamento de Drone – PROAD 438412 – Dispensa de licitação – Despacho de Dispensa do Direto Rodrigo 10/05/2024 Aviso de Dispensa eletrônica SISLOG 106068 – 13/05/24 – Diana Início 20/05/24 – 6 h de lances Publicação 13/08/24 - Dispensa eletrônica SISLOG 106068 Despacho – evento 79 - Contratação da Lenz e PH damas – Rodrigo em 05/07/24 Relatório de Gestão – 2024 – out/2024 Valores estimado e contratado com relação aso pregões realizados em 2024</p> <p>3 – Edital 12 – SISLOG 1087730 - pregoeira Diana – Estrato de ATA de Julgamento – MARZO Vitorino e comércios – publicação 24/09/2024 Portal da transparência: Edital 12 - Data da licitação: 03/09/24 Horário e início sessão pública: 17/09/24 às 10h Horário e início sessão Fases de lances: 17/09/04 às 10h Homologação da Contratação: assinado por Leandro 23/09/24 Questionamento 02 – Sistema SISLOG em 11/09/24 (empresa TECOFLEX) Resposta ao Questionamento em 11/09/24 – Juliana Gomes Diretoria da Divisão de Arquitetura PROAD: Relatório nº 13/2024 – Análise Qualificação, Econ-Fina – Ramon – 20/09/24 e Despacho 444/2024 Parecer Jurídico – evento 106 – Vanessa Diniz coordenadora - 26/09/24 Despacho para contratação – assinada por Rodrigo Leandro - 26/09/24</p> <p><u>Monitoramento e controle:</u> - Planilha de Distribuição de Processos 2024 por Pregoeiro / CPL 2024 - Planilha de Distribuição de Processos por compra direta / dispensa 2024</p>
Divisão de Material e Patrimônio	<p>Informado sobre o Fluxo de Aquisição – Emissão do DOD</p> <p>Avaliam o estoque para avaliação da demanda da compra POP-SGQ-001- rev1.1 – 22/11/24</p> <p>1- Realizado rastreabilidade para o Documento Oficialização de Demanda – DOD – PROAD -202403000500307 Carrinho de Carga e Descarga – Previsto no PAC -2024 – DA 31 – Fabio Jaime de Amorim 07/06/2024 Pedido de Compras e distribuição orçamentária CNJ – Evidenciado a Memória de Cálculo com: Capacidade de 200KG – 26, sendo PROAD 7 e 14 do Sistema ATHOS Capacidade de 2 ton. – 13 Capacidade 800kg – 4 Assinado por Fabio Jaime em 07/06/24 Despacho 1190/2024 - Assinado por Fabio Jaime em 07/06/24</p>

Despacho 0039/2024 - Assinado por Tatiana Rodrigues em 11/06/24  
 Despacho 000107/2024 - Assinado por Tatiana Rodrigues em 20/06/24 solicitando apoio a Engenharia para avaliação dos itens para definição especificação

2 – Realizado rastreabilidade para PROAD – 432466 – Papel A4 reciclável - 45 dias de prazo para entrega – POP e Termo de Referência

Ordem de Fornecimento – Nº Empenho – 2024.0452. 007.00233 – Empresas Bignardi – 10.000  
 NF 4.501 de 13/08/24 – 10.000 – recebido em 21/08/24 por Gil Carlos Barbosa - Cauã Alves – 13/11/2024  
 Relatório de Conferência de recebimento Provisório – nº 4501 - 13/08/24  
 Termo de Recebimento Definitivo – DANFE nº 4501 - Wilham Dagmar – Diretor de Divisão -28/08/24  
 Ateste de Gestor para pagamento da DANFE nº 4501 - Assinado por Fabio Jaime em 30/08/24  
 Despacho de pagamento nº 308/2024 - Assinado por Fabio Jaime em 30/08/24  
 Homologação de incorporação de Bens - Assinado por Fabio Jaime em 30/08/24 e Tatiana Rodrigues Diretoria ADM em 03/09/2024

3- Realizado rastreabilidade para aquisição de DRONE  
 Ateste de 02/08/24 – assinado pela Sabrina Leles  
 Termo de Recebimento Definitivo NF= 278 -02/0/24 – Wilham 04/08/24  
 Despacho de conclusão nº 406/2024 - Assinado por Fabio Jaime em 29/10/24 – 2 equipamentos  
 Relatório Analítico de Incorporação de Bens – 2024000398 de 30/07/24 (analítico)  
 Nº Patrimônio: 0083677-5 – Drone DJI  
 Controle de Patrimônio (Sistema ATHOS) – verificado o cadastro Nº Patrimônio: 0083677-5 – Drone DJI  
 Controle de Ativos – quantidade e situação (bom e ruim) - Verificado para os Carinhos de transporte  
 Quantitativo de bens por comarca e situação  
 Comissão de Inventário 2024 – equipe interna  
 Verificado Inventário da Sala Técnica PABX 4º Andar – nov./2024  
 Decreto 728/2014 - 26/03/2014 – assinado pelo desembargador Ney teles – outubro de todos os anos  
 Ofício 778/2024 – 26/04/24 – orientações para realização de inventário iniciado agosto  
 Verificado o Relatório de Prestação de Contas anual de 2023 com o Inventário Matérias em Estoque  
 Verificado o Relatório de Prestação de Contas anual de 2023 com Inventário de Imobiliário

Monitoramento e controle:

- Planilha de Gestão de fornecedores com as informações da licitação e entregas prazo, NF e PROAD;
- Planejamento Tático Operacional – triênio 2024/2025/2026 unidade Coordenação de Logística de Material e Patrimonial

Calibração dos equipamentos

POP-SGQ-002 – rev1.1 -22/11/2024  
 Planilha Controle de Verificação e calibração de equipamentos e ferramentas – FORM ver.01 data criação: 12/09/2024  
 Check list de validação de calibração e liberação de equipamentos para uso

	<p>TER-002 – Certificado de calibração 261931/24– calibrado em 19/09/2024 e validade 09/25 – empresa Medição.</p>
<p>Gestão de Pessoas</p>	<p>Evidenciado o Mapeamento de Competências – POP-DGP – 003 rev01 de 22/11/24 e Matriz de Competências do SGQ – DGP-01 rev00 de 08/11/24 definida por cargo, responsabilidades, experiência e escolaridade.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Verificada as competências para Ramon Ricardo Aureliano – Assessor Administrativo VI – (Unidade: Assessoria Financeira de Licitações) - Sistema SIEDOS Evidenciado na Planilha de controle Capacitação o treinamento para Ramon Ricardo Aureliano na Nova lei de Licitação (fev./2024) e o treinamento de Licitações e Contratos (abril/24) Evidenciado o Certificado no PROAD - 569169: Contratações Diretas na Nova Lei de Licitação – 29/02/24 Licitações e Contratos – 24/04 a 29/04/24 -40h – ABELINE</li> <li>2- Verificada na Matriz de Competências do SGQ – 581400 as competências para Caio Cesar Sperling e o cargo/função: Assessor Jurídico II - Sistema SIEDOS</li> <li>3- Verificado a Declaração de Competências e Experiências Profissionais – DVEP – Coordenador de Logística Material e Patrimonial – Fabio Jaime Amorim – 12/11/24 – e gestora Tatiana - Matriz de Competências do SGQ – 581400</li> </ol> <p><u>Capacitação:</u></p> <p>Evidenciado no Plano Anual de Capacitação de 2024 Verificado o 6º CONAJUR previsto para 16 e 17/05/24 Verificado o Certificado de Participação no período de 14 a 17/05/24 para Caio Cesar Sperling</p> <p><u>Avaliação de Eficácia:</u></p> <p>Evidenciado Formulário de Avaliação de eficácia 6º CONAJUR (507216) para Caio Cesar Sperling preenchido pelo superior imediato Leandra em 14/11/24</p> <p><u>Avaliação de Reação:</u></p> <p>Evidenciado a avaliação da Palestra: Ruídos da Comunicação (Gestão de Patrimonio) – 48 participantes e 32 respostas, incluído terceiros -21/04/24</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <p>1-% de treinamento realizado por diretoria: Evidenciado para Diretoria de Contratação que foram realizados 100% dos treinados previstos para 2024</p> <p>2- Contagem de cursos por avaliação de eficácia Concluída – 82% Aguardando prazo da análise 14,4%, todos dentro do prazo Não: 2,56% Andamento em andamento:1%</p>

10	<b>PLANO DE AUDITORIA PRÓXIMA VISITA</b>				
Observe que alterações nos Auditores podem ser inevitáveis devido a requisitos operacionais					
Auditor líder	Sandra Soares Mariano	Auditores Adicionais (Especialista)	NA		
Normas	ISO 9001:2015	Tipo de auditoria (ou seja, manutenção / recertificação, etc.)		Manutenção	
Datas de auditoria	Antes de 26/11/2025	Localizações	Av. Assis Chateaubriand, 195 - St. Oeste – CEP 74130-012- Goiânia - GO		
Hora de início da auditoria	09:00	O Cliente precisa confirmar a visita ao local com a Sede da LS antes da próxima visita? SIM / NÃO			Sim
Idioma da auditoria, se não for inglês	Português	É necessário planejamento de recertificação - SIM / NÃO			Não

Notas do Auditor (se houver) a serem incluídas no Anexo B

11	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA QUE ABRANGE O CICLO DE AVALIAÇÃO DE 3 ANOS</b>				
	Estágio 1	Etapa 2 / Recertificação	Manutenção #1	Manutenção #2	Recertificação
Data da Auditoria	13/11/2024	25, 26 e 27/11/2024	Antes de Nov./2025	Antes de Nov./2026	Antes de Out./2027
Número de dias	1,0	3,0	1,5	1,5	2,5
Normas	ISO 9001:2015	ISO 9001:2015	ISO 9001:2015	ISO 9001:2015	ISO 9001:2015
Número de descobertas para cada auditoria	NA	NA	NA	NA	NA
Sede	Goiania - GO	Goiania - GO	Goiania - GO	Goiania - GO	Goiania - GO
Localização 1	NA	NA	NA	NA	NA
Processos, Funções Auditadas	Todos os processos	Todos os processos	Todos os processos	Todos os processos	Todos os processos

12	<b>QUESTÕES NÃO RESOLVIDAS</b>
Foram identificados problemas não resolvidos?	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>
Análise de questões não resolvidas	NA

A equipe de auditoria considera apropriado o escopo da certificação e recomenda que com base nas evidências obtidas durante esta auditoria; a certificação deverá ser:

Recomendada     Continuada     Adiada (até correções satisfatórias / ações corretivas estejam completadas)

## **Anexo A Lista de verificação da reunião de abertura e encerramento.**

<b>Reunião de abertura</b>	<b>Comentários</b>
<p>Será realizada uma reunião formal de abertura, onde a presença será registrada, com a administração do cliente e, se for o caso, com os responsáveis pelas funções ou processos a serem auditados. O objetivo da reunião de abertura, que normalmente será conduzida pelo líder da equipe de auditoria, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas e deverá incluir os seguintes elementos. O grau de detalhe deve ser consistente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:</p>	
Apresentação dos participantes, incluindo um esboço de suas funções	ok
Confirmação do escopo da certificação	ok
Confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da auditoria, objetivos e critérios), quaisquer alterações e outros acordos relevantes com o cliente, como data e hora da reunião de encerramento, reuniões intermediárias entre a equipe de auditoria e a administração do cliente	ok
Confirmação de canais formais de comunicação entre a equipe de auditoria e o cliente	ok
Confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe de auditoria estão disponíveis	ok
Confirmação de assuntos relativos à confidencialidade	ok
Confirmação dos procedimentos relevantes de segurança, emergência e proteção do trabalho para a equipe de auditoria	ok
Confirmação da disponibilidade, funções e identidades de quaisquer guias e observadores	ok
Método de relatório, incluindo qualquer classificação das conclusões da auditoria	ok
Informações sobre as condições sob as quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente	ok
Confirmação de que o líder da equipe de auditoria e a equipe de auditoria que representa o organismo de certificação são responsáveis pela auditoria e devem estar no controle da execução do plano de auditoria, incluindo atividades de auditoria e trilhas de auditoria	ok
Confirmação do status das conclusões da revisão ou auditoria anterior, se aplicável	ok
Métodos e procedimentos a serem utilizados para conduzir a auditoria com base em amostragem	ok
Confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria	ok
Confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado sobre o progresso da auditoria e quaisquer preocupações	ok
Oportunidade para o cliente tirar dúvidas	ok

<b>Reunião de encerramento</b>	<b>Comentários</b>
<p>Será realizada uma reunião formal de encerramento, onde será registrada a presença, com a administração do cliente e, se for o caso, com os responsáveis pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente será conduzida pelo líder da equipe auditora, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação quanto à certificação. Eventuais não conformidades deverão ser apresentadas de forma que sejam compreendidas e o prazo para resposta deverá ser acordado. NOTA “Entendida” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente</p> <p>A reunião de encerramento também incluirá os seguintes elementos. O grau de detalhe deve ser consistente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:</p>	
Informar ao cliente que a evidência de auditoria coletada foi baseada em uma amostra da informação; introduzindo assim um elemento de incerteza	ok
O método e o prazo do relatório, incluindo qualquer classificação das conclusões da auditoria	ok
O processo do organismo de certificação para lidar com não conformidades, incluindo quaisquer consequências relacionadas ao status da certificação do cliente	ok
O prazo para o cliente apresentar um plano de correção e ação corretiva para quaisquer não conformidades identificadas durante a auditoria	ok
As atividades pós-auditoria do organismo de certificação	ok
Informações sobre o tratamento de reclamações e processos de recurso	ok

## **Anexo B Notas do Auditor**