

RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE (ISO 9001:2015) –
PROCON ALECE - EXERCÍCIO 2025



QUE TIPO DE TRABALHO FOI REALIZADO?

Auditoria Interna no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do Programa de Orientação, Proteção e Defesa do Consumidor (Procon Alece).



QUAL FOI O OBJETIVO DA AUDITORIA?

VERIFICAR SE → SGQ do Procon Alece

Estava em conformidade com os requisitos estabelecidos pela própria Alece

Atendia integralmente aos requisitos da Norma ISO 9001:2015

Encontrava-se implementado e mantido de forma eficaz



QUAL O ESCOPO DESSA AUDITORIA?

Procon Alece → Serviço de abertura de reclamação por meio da tratativa carta

+

Demais órgãos do Poder Legislativo → Participação direta ou indireta na execução dos serviços contemplados pela certificação



QUAIS FORAM OS PRINCIPAIS RESULTADOS ALCANÇADOS?

OBSERVAÇÕES (OBS) NÃO CONFORMIDADES (NC)

Fragilidades operacionais, estruturais e processuais



(OBS) Ausência das causas e dos meios de tratamento de cada evento de risco no documento FQ-PROCON-018-06 - Matriz de Riscos e Oportunidades.



(NC) Insuficiência e obsolescência de computadores em todas as áreas auditadas do Procon Alece.



(NC) Condições estruturais comprometidas nas instalações do Procon Alece, representando risco à segurança e à integridade física de servidores, colaboradores e usuários.



(NC) Falha no agendamento de audiência, associada à ausência do "Registro e Tratamento de Não Conformidade (RTNC)".

OPORTUNIDADES DE MELHORIA (OM) RECOMENDAÇÕES (R)

Melhorias estratégicas, tecnológicas, estruturais e processuais



(OM) Alinhar o modelo de gestão de riscos do Procon Alece à metodologia de Gestão por Processos baseada em Riscos instituída e utilizada pela Alece.



(R) Modernizar a infraestrutura de computadores do Procon Alece, garantindo recursos adequados para assegurar a continuidade operacional e o atendimento aos requisitos do SGQ.



(R) Realizar obras corretivas essenciais para garantir a segurança estrutural do prédio e a integridade física dos usuários do Procon Alece.



(R) Avaliar a eficácia dos ajustes no agendamento de audiências, eliminando o risco de envio de informações incorretas ao consumidor, e implementar controles para que saídas não conformes, inclusive de reclamações, sejam registradas e tratadas via RTNC.



CONCLUSÃO

A conformidade geral dos processos, atividades e práticas de trabalho dos órgãos envolvidos permanece alinhada aos requisitos da ISO 9001:2015.