



**NORMA DE PROCEDIMENTO - DETRAN|ES - Nº 003**

|                  |   |                   |                         |
|------------------|---|-------------------|-------------------------|
| <b>Tema:</b>     | TRATAR NÃO CONFORMIDADE E OBSERVAÇÃO DE AUDITORIA DE PROCEDIMENTO |                   |                         |
| <b>Emitente:</b> | ELPI/UECI – DETRAN ES   |                   |                         |
| <b>Sistema:</b>  | SISTEMA DE GESTÃO DE BPM  | <b>Código:</b>    | 100.150.030.040.030.010 |
| <b>Versão:</b>   | 01  | <b>Aprovação:</b> | IS N N° 61/2022         |
|                  |   | <b>Vigência:</b>  | 23/11/2023              |

**1. OBJETIVOS**

Tratar não conformidade e observação detectadas na auditoria de procedimento.

**2. ABRANGÊNCIA**

Todos os procedimentos do Detran, incluindo:

- as auditorias realizadas pelo ELPI;
- outras auditorias de procedimentos internos;
- as auditorias realizadas pela Secont.

**3. CONTROLES, LEIS E INSTRUMENTOS NORMATIVOS (AMPARO LEGAL, LEIS, RESOLUÇÕES, NORMAS, PORTARIAS)**

É adotada como referência a Norma Brasileira ABNT NBR ISO 19011:2018 (Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão).

**4. DEFINIÇÕES**

Conforme ABNT NBR ISO 19011:2018:

- **Auditoria:** processo sistemático, documentado e independente para obter evidência de auditoria e avaliá-las, objetivamente, para determinar a extensão na qual os critérios da auditoria são atendidos.
- **Critério de auditoria:** conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usados como uma referência na qual a evidência de auditoria é comparada.
- **evidência de auditoria:** registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos critérios de auditoria e verificáveis.



- **Constatações de auditoria:** resultados da avaliação da evidência de auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria.
- **Conformidade:** atendimento a um requisito.
- **Não-conformidade:** não atendimento a um requisito.
- **Escopo de auditoria:** abrangência e limites de uma auditoria.
- **Plano de auditoria:** descrição das atividades e arranjos para uma auditoria.

---

## 5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

---

Todas as unidades do Detran.

Gestor do procedimento: ELPI

---

## 6. CLIENTES

---

Todas as unidades do Detran.

---

## 7. RESULTADO

---

Não conformidade ou Observação tratadas.

---

## 8. EVENTO INICIAL

---

Formulário de Não conformidade ou Observação recebido.

---

## 9. REPETITIVIDADE DO PROCEDIMENTO

---

Repetitividade: para cada procedimento auditado que contenha não conformidade ou observação.

---

## 10. RECURSOS NECESSÁRIOS

---

Equipamentos:

-----

Sistemas

OnBase para controle.



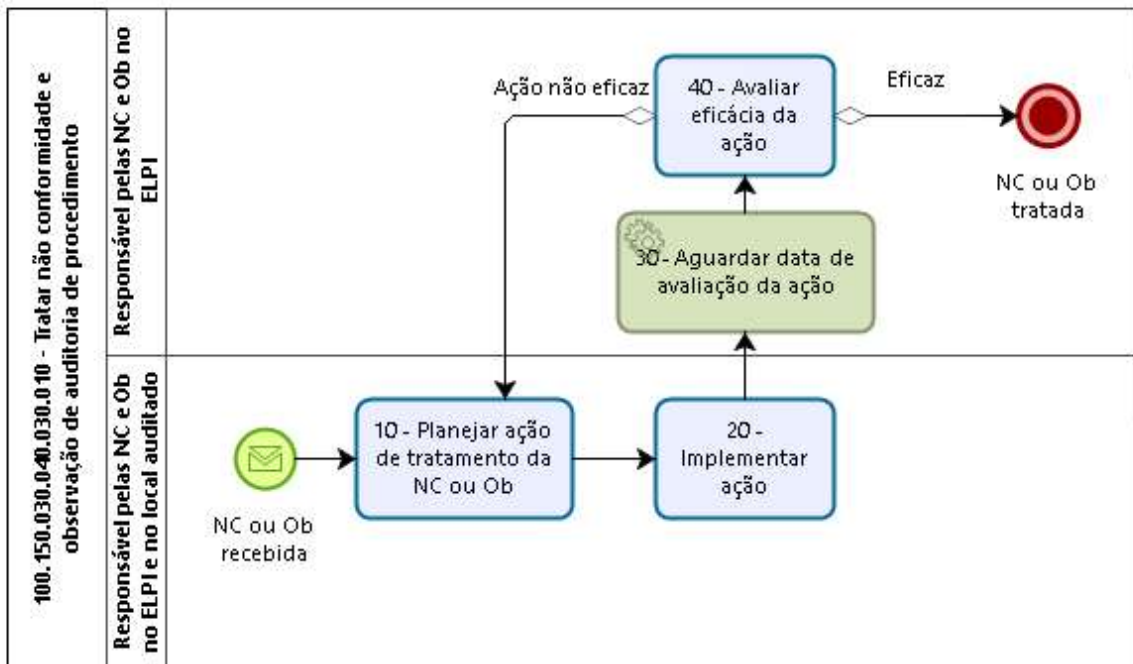
Outros

-

### 11. COMPETÊNCIAS TÉCNICAS IDENTIFICADAS

Conhecer as Diretrizes da Norma Brasileira ABNT NBR ISO 19011:2018 (Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão).

### 12. PROCEDIMENTO





## 12.1. 010 - PLANEJAR AÇÃO DE TRATAMENTO DA NC OU OB

### Objetivo da atividade:

- Obter plano da ação corretiva para tratar a NC ou Ob.

### Responsável:

- Atividade: Responsável pelas NC e Ob no ELPI e no local auditado.
- Cadastro no OnBase: Responsável pelas NC e Ob no ELPI

### Entradas (Inputs, insumos) para atividade:

- Formulário de Tratamento de Não Conformidade ou Observação.

### Descrição das tarefas:

- 1) Deve-se estabelecer o plano da ação corretiva a ser adotada, preferencialmente usado o A3 para Solução de Problemas.
- 2) O plano da ação corretiva tem intenção de tratar a NC ou Ob. Pode implicar em:
  - a) Eliminar.
  - b) Mitigar.
  - c) Transferir.
  - d) Acompanhar.
- 3) Encaminhar para 020.

### Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:

- 1) Plano de ação, baseado preferencialmente no A3 para Solução de Problemas.

### Item de Controle:

-

### Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

-



## 12.2. 010 – IMPLANTAR AÇÃO CORRETIVA

### Objetivo da atividade:

- Tratar da NC ou Ob.

### Responsável:

- Atividade: Responsável pelas NC e Ob no ELPI e no local auditado.
- Cadastro no OnBase: Responsável pelas NC e Ob no ELPI

### Entradas (Inputs, insumos) para atividade:

- Plano da ação corretiva.

### Descrição das tarefas:

- 1) Implantar a ação corretiva, conforme Plano de Ação Corretiva.
- 2) Fazer registros que se fizerem necessários no OnBase.
- 3) Encaminhar para 030.

### Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:

- 1) Ação Corretiva implantada.

### Item de Controle:

-

### Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:

-



### 12.3. 030 - AGUARDAR DATA DE AVALIAÇÃO DA AÇÃO

**Objetivo da atividade:**

- Idem ao título.

**Responsável:**

- Responsável pelas NC e Ob no ELPI.

**Entradas (Inputs, insumos) para atividade:**

- Ação Corretiva implantada.

**Descrição das tarefas:**

- 1) Tarefa automatizada, controlada por temporizador, com função de aguardar até que a data acertada para avaliação da ação seja atendida, sendo então conduzida para a atividade 060.
- 2) Poderá também ser acionada manualmente para encaminhamento para a 060.

**Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:**

- 1) Ação corretiva encaminhada.

**Item de Controle:**

-

**Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:**

-



#### 12.4. 040 - AVALIAR EFICÁCIA DA AÇÃO

**Objetivo da atividade:**

- Idem ao título.

**Responsável:**

- Responsável pelas NC e Ob no ELPI.

**Entradas (Inputs, insumos) para atividade:**

- Ação Corretiva implantada.

**Descrição das tarefas:**

- 1) Verificar junto aos auditados se Ação Corretiva é eficaz:
  - a) Sim: Atualiza o campo “Status” com valor “Tratada” e encerra o processo.
  - b) Não: retorna para 030.

**Saídas (Outputs, Produtos) da atividade:**

- 1) Não conformidade ou Observação tratada.

**Item de Controle:**

-

**Modelos de documentos, materiais e técnicas auxiliares:**

-



---

**13. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

---

-

---

**14. ANEXOS**

---

-

---

**15. ASSINATURAS**

---

**EQUIPE DE ELABORAÇÃO:**

Jadir Tosta Junior - Coordenador  
Wesley Rangel Simões  
Andréia Tomaz Lima Guerra  
Jacilene Pinheiro Brasil  
Roquemar Baldan - Consultor

Elaborado em 13/11/2019

**APROVAÇÃO:**

Givaldo Vieira da Silva  
**Diretor Geral**

Aprovado em 23/11/2023



## ASSINATURAS (2)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**JADIR TOSTA JUNIOR**  
PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO -  
DETRAN|ES - UECI)  
DETRAN - DETRAN - GOVES  
assinado em 26/10/2022 11:36:51 -03:00

**GIVALDO VIEIRA DA SILVA**  
DIRETOR GERAL  
DG - DETRAN - GOVES  
assinado em 22/11/2022 10:11:58 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 22/11/2022 10:11:58 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por JADIR TOSTA JUNIOR (PRESIDENTE (UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO - DETRAN|ES - UECI) -  
DETRAN - DETRAN - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-9XKXSG>