



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 1 de 20

RESUMO DA AUDITORIA

Data da auditoria: __/__/__

Auditor(es):

Pessoas contatadas:

Pontos positivos detectados:

Pontos que precisam de melhoria:

Não Conformidades Encontradas:

Assinatura do Auditor(es)



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 2 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO		
1. A “EMPRESA” determina questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) de seu sistema de gestão da qualidade?		
2. A “EMPRESA” monitora e analisa criticamente informações sobre essas questões externas e internas?		
3. A “EMPRESA” determina as partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade?		
4. A “EMPRESA” determina os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade?		
5. A “EMPRESA” monitora e analisa criticamente informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 3 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
1. A “EMPRESA” determina o escopo do sistema de gestão da qualidade?		
2. A “EMPRESA” determina os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade para estabelecer o seu escopo?		
3. A “EMPRESA” disponibiliza o escopo do sistema de gestão da qualidade da organização e o mantém disponível como informação documentada?		
4. O escopo declara os tipos de produtos e serviços cobertos e provem justificativa para qualquer requisito desta Norma que a organização determina que não seja aplicável ao escopo do seu sistema de gestão da qualidade?		
5. A “EMPRESA” determina o escopo do sistema de gestão da qualidade?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 4 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
1. A “EMPRESA” estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente um sistema de gestão da qualidade, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma?		
2. A “EMPRESA” determina os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação na organização?		
3. Determina as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos?		
4. Determina a seqüência e a interação desses processos?		
5. Determina e aplica os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos?		
6. Determina os recursos necessários para esses processos e assegura a sua disponibilidade?		
7. Atribui as responsabilidades e autoridades para esses processos?		
8. Aborda os riscos e oportunidades conforme determinados de acordo com os requisitos?		
9. Avalia esses processos e implementa quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem seus resultados pretendidos?		
10. Melhora os processos e o sistema de gestão da qualidade?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 5 de 20



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 6 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
LIDERANÇA		
1. A Alta Direção da “EMPRESA” demonstra liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da qualidade?		
2. Responsabiliza-se por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade?		
3. Assegura que a política da qualidade e os objetivos da qualidade sejam estabelecidos para o sistema de gestão da qualidade e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização?		
4. Assegura a integração dos requisitos do sistema de gestão da qualidade nos processos de negócio da organização?		
5. Promove o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco?		
6. Assegura que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis?		
7. Comunica a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade?		
8. Assegura que o sistema de gestão da qualidade alcança seus resultados pretendidos?		
9. A Alta Direção da “EMPRESA” demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente?		
10. O foco no aumento da satisfação do cliente é mantido?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 7 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
LIDERANÇA POLÍTICA DA QUALIDADE		
1. A Política da Qualidade é apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoia seu direcionamento estratégico?		
2. Provem uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade?		
3. Inclui um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis?		
4. Inclui um comprometimento com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade?		
5. Está disponível e é mantida como informação documentada?		
6. É comunicada, entendida e aplicada na organização?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 8 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
LIDERANÇA: RESPONSABILIDADES		
1. A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes sejam atribuídas, comunicadas e entendidas na organização?		
2. Existe responsável por assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos da ISO 9001-2015?		
3. Existe responsável por assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas?		
4. Existe responsável por relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades para melhoria?		
5. Existe responsável por assegurar a promoção do foco no cliente na organização?		
6. Existe responsável por assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no sistema de gestão da qualidade?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 9 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
1. A “EMPRESA” planeja ações para abordar riscos e oportunidades?		
2. Integra e implementa as ações nos processos do seu sistema de gestão da qualidade? Avalia a eficácia dessas ações?		
3. A “EMPRESA” estabelece objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o sistema de gestão da qualidade?		
4. A “EMPRESA” mantém informação documentada sobre os objetivos da qualidade?		
5. Ao planejar como alcançar seus objetivos a “EMPRESA” determina o que será feito, recursos, responsável, prazo e como será avaliado?		
6. Quando a “EMPRESA” determina a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, as mudanças são realizadas de uma maneira planejada e sistemática?		
7. A “EMPRESA” considera o propósito das mudanças e suas potenciais conseqüências?		
8. A integridade do sistema de gestão da qualidade?		
9. A disponibilidade de recursos?		
10. A alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 10 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
APOIO		
1. A “EMPRESA” determina e provem os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade?		
2. A “EMPRESA” considera as capacidades e restrições de recursos internos existentes?		
3. A “EMPRESA” determina, provem e mantém a infraestrutura necessária para a operação dos seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços? a. Edifícios e utilidades associadas? b. Equipamento, incluindo materiais, máquinas, ferramentas, etc. e software? c. Tecnologia da informação e de comunicação?		
4. A “EMPRESA” determina, provem e mantém um ambiente necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços? a. Social (por exemplo, não discriminatório, calmo, não confrontante)? b. Psicológico (por exemplo, redutor de estresse, preventivo quanto à exaustão, emocionalmente protetor)? c. Físico (por exemplo, temperatura, calor, umidade, luz, fluxo de ar, higiene, ruído)?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 11 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
APOIO – CALIBRAÇÃO DE INSTRUMENTOS		
1. A “EMPRESA” determina e provem os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis quando monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos?		
2. Os Equipamentos são mantidos para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos?		
3. A “EMPRESA” retém informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento e medição sejam apropriados para os seus propósitos?		
4. Os equipamentos de medição são verificados ou calibrados, ou ambos, a intervalos especificados, ou antes do uso, contra padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais?		
5. Quando tais padrões não existirem, a base usada para calibração ou verificação é retida como informação documentada?		
6. A “EMPRESA” determina se a validade de resultados de medição anteriores foi adversamente afetada quando o equipamento de medição for constatado inapropriado para seu propósito pretendido, e toma ação apropriada, como necessário?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 12 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
APOIO – CONHECIMENTO E COMPETENCIAS		
1. A “EMPRESA” determina o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços?		
2. Esse conhecimento é mantido e esta disponível na extensão necessária?		
3. Ao abordar necessidades e tendências de mudanças, a “EMPRESA” considera seu conhecimento no momento e determina como adquirir ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações requeridas?		
4. A “EMPRESA” determina a competência necessária de pessoa(s) que realize(m) trabalho sob o seu controle que afete o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?		
5. Assegura que essas pessoas sejam competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados?		
6. Onde aplicável, toma ações para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 13 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
APOIO – INFORMAÇÃO DOCUMENTADA		
1. O sistema de gestão da qualidade da “EMPRESA” inclui informação documentada requerida por esta Norma?		
2. Inclui Informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão da qualidade?		
3. A informação documentada requerida pela norma é controlada para assegurar que ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária?		
4. A informação documentada de origem externa determinada pela organização como necessária para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade é identificada, como apropriado, e controlada?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 14 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
OPERAÇÃO: GERAL		
1. A “EMPRESA” planeja, implementa e controla os processos necessários para atender aos requisitos para a provisão de produtos e serviços e para implementar as ações determinadas?		
2. Determina os requisitos para os produtos e serviços?		
3. Estabelece critérios para os processos?		
4. A aceitação de produtos e serviços?		
5. Determina os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço?		
6. Implementa controle de processos de acordo com critérios?		
7. Determina e mantém informação documentada para ter confiança em que os processos foram conduzidos como planejado?		
8. Demonstra a conformidade de produtos e serviços com seus requisitos?		
9. A “EMPRESA” controla mudanças planejadas e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário?		
10. A “EMPRESA” assegura que os processos terceirizados são controlados?		
OBSERVAÇÕES		

Pergunta	OK	Não conforme
----------	----	--------------



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 15 de 20

OPERAÇÃO: COMERCIAL		
1. A comunicação com clientes provem informação relativa a produtos e serviços? a) Lida com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças? b) Obtêm retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente? c) Lida ou controla propriedade do cliente?		
2. Ao determinar os requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos para clientes a “EMPRESA” assegura que eles sejam definidos incluindo quaisquer requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis? a.		
3. A “EMPRESA” assegura que ela tenha a capacidade de atender aos requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos a clientes?		
4. A “EMPRESA” conduz uma análise crítica antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente?		
5. A “EMPRESA” assegura que requisitos de contrato ou pedido divergentes daqueles previamente definidos sejam resolvidos?		
6. Os requisitos do cliente são confirmados pela “EMPRESA” antes da aceitação, quando o cliente não prover uma declaração documentada de seus requisitos?		
7. A “EMPRESA” retém informação documentada sobre os resultados da análise crítica?		
8. A “EMPRESA” assegura que informação documentada seja retida, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 16 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
OPERAÇÃO: AQUISIÇÃO E GESTÃO DE FORNECEDORES		
1. A “EMPRESA” assegura que processos, produtos e serviços providos externamente não afetam adversamente a capacidade da organização de entregar consistentemente produtos e serviços conformes para seus clientes?		
2. A “EMPRESA” assegura que processos providos externamente permaneçam sob o controle do seu sistema de gestão da qualidade?		
3. A “EMPRESA” leva em consideração o impacto potencial dos processos, produtos e serviços providos externamente sobre a capacidade da organização de atender consistentemente aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares?		
4. A “EMPRESA” determinar a verificação, ou outra atividade, necessária para assegurar que os processos, produtos e serviços providos externamente atendam a requisitos?		
5. A “EMPRESA” assegura a suficiência de requisitos antes de sua comunicação para o provedor externo?		
6. A “EMPRESA” comunica para provedores externos seus requisitos para os processos, produtos e serviços a serem providos?		
7. A “EMPRESA” exerce controle e monitoramento do desempenho do provedor externo?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 17 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
OPERAÇÃO: EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
1. A “EMPRESA” implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas?		
2. Existem informações documentadas que definam as características dos produtos a serem produzidos, dos serviços a serem providos ou das atividades a serem desempenhadas e resultados a serem alcançados?		
3. A “EMPRESA” disponibiliza recursos de monitoramento e medição adequados?		
4. A “EMPRESA” implementa atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que critérios para controle de processos ou saídas e critérios de aceitação para produtos e serviços foram atendidos?		
5. A infraestrutura e ambiente de trabalho são adequados para a operação dos processos?		
6. A designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida?		
7. A “EMPRESA” toma cuidado com propriedade pertencente a clientes ou provedores externos, enquanto estiver sob o controle da organização ou sendo usada pela organização?		
8. A “EMPRESA” identifica, verifica, protege e salvaguarda propriedade de clientes ou provedores externos provida para uso ou incorporação nos produtos e serviços?		
9. Quando a propriedade de um cliente ou provedor externo for perdida, danificada ou de outra maneira constatada inadequada para uso, a “EMPRESA” relata isto para o cliente ou provedor externo e retém informação documentada sobre o que ocorreu?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 18 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
OPERAÇÃO: EXECUÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
10. A “EMPRESA” atende aos requisitos para atividades pós-entrega associadas com os produtos e serviços?		
11. Na determinação da extensão das atividades pós –entrega requeridas considera os requisitos estatutários e regulamentares?		
12. As consequências indesejáveis potenciais associadas com seus produtos e serviços?		
13. A natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus produtos e serviços?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 19 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
DESEMPENHO		
1. A “EMPRESA” implementa arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos?		
2. A “EMPRESA” retém informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços?		
3. A informação documentada inclui evidência de conformidade com os critérios de aceitação?		
4. Rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação?		
5. A “EMPRESA” assegura que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendida?		
6. A “EMPRESA” toma ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços?		
7. A conformidade com os requisitos é verificada quando saídas não conformes forem corrigidas?		
8. A “EMPRESA” retém informação documentada que descreve a não conformidade, bem como as ações tomadas?		
9. Na avaliação de desempenho a “EMPRESA” determina o que precisa ser monitorado e medido?		
10. Os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos?		
11. Quando o monitoramento e a medição devem ser realizados?		
OBSERVAÇÕES		



Sistema de Gestão da Qualidade

FORMULÁRIO	LV Auditoria ISO 9001-2015	Identificação	Revisão	Folha N
		LV -001	0	Página 20 de 20

Pergunta	OK	Não conforme
DESEMPENHO		
12. A “EMPRESA” avalia o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?		
13. A “EMPRESA” retém informação documentada apropriada como evidência dos resultados?		
14. Em relação à satisfação do cliente a “EMPRESA” monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas?		
15. A “EMPRESA” determina os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação?		
16. A “EMPRESA” planeja, estabelece, implementa e mantém um programa de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos para planejar e para relatar, o que deve levar em consideração a importância dos processos concernentes, mudanças que afetam a organização e os resultados de auditorias anteriores?		
17. A Alta Direção analisa criticamente o sistema de gestão da qualidade da organização, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da “EMPRESA”?		
OBSERVAÇÕES		