



Relatório de Auditoria Interna Fl. 1

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)



Relatório de Auditoria Interna Fl. 2

Item	Pergunta	OK	Não conforme
1	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?		
2	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		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 3

	que a organização determina que não seja aplicável ao escopo do seu sistema de gestão da qualidade?		
3	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?		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 4

	11. Mantem informação documentada para apoiar a operação de seus processos?		
	12. Retém informação documentada para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado?		
4.1	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?		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 5

	8. Assegura que o sistema de gestão da qualidade alcança seus resultados pretendidos?		
4.2	1. A Alta Direção da “EMPRESA” demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente?		

	2. Os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes são determinados, entendidos e atendidos consistentemente?		
	3. Os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente são determinados e abordados?		
	4. O foco no aumento da satisfação do cliente é mantido?		
4.3	1. 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?		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 6

5	1. Está disponível e é mantida como informação documentada?		
	2. É comunicada, entendida e aplicada na organização?		
	3. Assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos desta Norma?		

5.1	1. A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes sejam atribuídas, comunicadas e entendidas na organização?		
	2. Assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos desta Norma?		
	3. Assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas?		
	4. Relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades para melhoria?		
	5. Assegurar a promoção do foco no cliente na organização?		
	6. Assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no sistema de gestão da qualidade?		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 7

6	1. Assegurar que o sistema de gestão da qualidade possa alcançar seus resultados pretendidos?		
	2. Aumentar efeitos desejáveis?		
	3. Prevenir, ou reduzir, efeitos indesejáveis?		
	4. Alcançar melhoria?		
6.1	1. A "EMPRESA" e planeja ações para abordar esses riscos e oportunidades?		

	2. Integra e implementa as ações nos processos do seu sistema de gestão da qualidade?		
	3. Avalia a eficácia dessas ações?		
6.2	1. A "EMPRESA" estabelece objetivos da qualidade nas funções, níveis e processos pertinentes necessários para o sistema de gestão da qualidade?		
	2. Os objetivos da qualidade são coerentes com a política da qualidade?		
	3. Mensuráveis?		
	4. Levam em conta requisitos aplicáveis?		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 8

	5. Pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente?		
	6. Monitorados?		
	7. Comunicados?		
	8. Atualizados como apropriado?		
	9. A "EMPRESA" mantém informação documentada sobre os objetivos da qualidade?		

6.3	1. Ao planejar como alcançar seus objetivos a "EMPRESA" determina o que será feito?		
	2. Quais recursos serão requeridos?		
	3. Quem será responsável?		
	4. Quando isso será concluído?		
	5. Como os resultados serão avaliados?		



Relatório de Auditoria Interna Fl. 9

7	1. Quando a "EMPRESA" determina a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, as mudanças são realizadas de uma maneira planejada e sistemática?		
	2. A "EMPRESA" considera o propósito das mudanças e suas potenciais conseqüências?		
	3. A integridade do sistema de gestão da qualidade?		
	4. A disponibilidade de recursos?		
	5. A alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades?		
8	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. O que precisa ser obtido de provedores externos?		
9	1. A "EMPRESA" determina, provem e mantém a infraestrutura necessária para a operação dos seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços?		
	2. Edifícios e utilidades associadas?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

10

	3. Equipamento, incluindo materiais, máquinas, ferramentas, etc. e software?		
	4. Tecnologia da informação e de comunicação?		
10	1. A “EMPRESA” determina, provem e mantém um ambiente necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços?		
	2. Social (por exemplo, não discriminatório, calmo, não confrontante)?		
	3. Psicológico (por exemplo, redutor de estresse, preventivo quanto à exaustão, emocionalmente protetor)?		
	4. Físico (por exemplo, temperatura, calor, umidade, luz, fluxo de ar, higiene, ruído)?		
11	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. A “EMPRESA” assegura que os recursos providos sejam adequados para o tipo específico de atividades de monitoramento e medição assumidas?		
--	---	--	--



Relatório de Auditoria Interna FI.

11

	3. Sejam mantidos para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos?		
	4. A “EMPRESA” retém informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento e medição sejam apropriados para os seus propósitos?		
11.1	1. 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?		
	2. Quando tais padrões não existirem, a base usada para calibração ou verificação é retida como informação documentada?		
	3. Identificados para determinar sua situação?		
	4. Salvaguardados contra ajustes, danos ou deterioração que invalidariam a situação de calibração e resultados de medições subsequentes?		
	5. 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?		
12	1. A “EMPRESA” determina o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

12

	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?		
13	1. 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?		
	2. Assegura que essas pessoas sejam competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados?		
	3. Onde aplicável, toma ações para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas?		
	4. Retém informação documentada, apropriada como evidência de competência?		
14	1. A “EMPRESA” assegura que as pessoas da organização estejam conscientes da política da qualidade?		
	2. Dos objetivos da qualidade pertinentes?		
	3. Da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado?		
	4. Das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

13

--	--	--	--

14.1	1. A “EMPRESA” determina as comunicações internas e externas pertinentes sobre o sistema de gestão de qualidade , incluindo sobre o que comunicar?		
	2. Quando comunicar?		
	3. Com quem se comunicar?		
	4. Como comunicar?		
	5. Quem comunica?		
14.2	1. O sistema de gestão da qualidade da “EMPRESA” inclui informação documentada requerida por esta Norma?		
	2. Informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão da qualidade?		
	3. Identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência)?		
	4. Formato (por exemplo, linguagem, versão de software, gráficos) e meio (por exemplo, papel, eletrônico)?		
	5. Análise crítica e aprovação quanto à adequação e suficiência?		
14.3	1. A informação documentada requerida pela norma é controlada para assegurar que ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

14

--	--	--	--

	2. Ela esteja protegida suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de integridade)?		
	3. A "EMPRESA" aborda como aplicável as seguintes atividades de controle de informação documentada Distribuição, acesso, recuperação e uso?		
	4. Armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade?		
	5. Controle de alterações (por exemplo, controle de versão)?		
	6. Retenção e disposição?		
	7. 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?		
15	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?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

15

	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 conserva 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?		
16.1	1. A comunicação com clientes provem informação relativa a produtos e serviços?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

16

	2. Lida com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças?		
	3. Obtêm retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente?		
	4. Lida ou controla propriedade do cliente?		
	5. Estabelece requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinente?		

	1. 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?		
	2. Aqueles considerados necessários pela organização?		
	3. A "EMPRESA" pode atender aos pleitos para os produtos e serviços que ela oferece?		
	4. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços?		
	5. A "EMPRESA" assegura que ela tenha a capacidade de atender aos requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos a clientes?		
	6. A "EMPRESA" conduz uma análise crítica antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

17

	7. Inclui requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para atividades de entrega e pós entrega?		
	8. Inclui requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido, quando conhecido?		
	9. Inclui requisitos especificados pela organização?		
	10. Inclui requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis a produtos e serviços?		
	11. Inclui requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos?		

	12. A "EMPRESA" assegura que requisitos de contrato ou pedido divergentes daqueles previamente definidos sejam resolvidos?		
	13. Os requisitos do cliente são confirmados pela "EMPRESA" antes da aceitação, quando o cliente não prover uma declaração documentada de seus requisitos?		
	14. A "EMPRESA" retém informação documentada dcomo aplicável sobre os resultados da análise crítica?		
	15. Quaisquer novos requisitos para os produtos e serviços?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

18

17	1. A “EMPRESA” assegura que informação documentada pertinente seja emendada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados?		
17.1	1. A “EMPRESA” estabelece, implementa e mantém um processo de projeto e desenvolvimento que seja apropriado para assegurar a subsequente provisão de produtos e serviços?		
17.2	1. Na determinação dos estágios e controles para projeto e desenvolvimento a “EMPRESA” considera a natureza, duração e complexidade das atividades de projeto e desenvolvimento?		
	2. Os estágios de processo requeridos, incluindo análises críticas de projeto e desenvolvimento aplicáveis?		
	3. As atividades de verificação e validação de projeto e desenvolvimento requeridas?		

	4. As responsabilidades e autoridades envolvidas no processo de projeto e desenvolvimento?		
	5. Os recursos internos e externos necessários para o projeto e desenvolvimento de produtos e serviços?		
	6. A necessidade de controlar interfaces entre pessoas envolvidas no processo de projeto e desenvolvimento?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

19

	7. A necessidade de envolvimento de clientes e usuários no processo de projeto e desenvolvimento?		
	8. Os requisitos para a provisão subsequente de produtos e serviços?		
	9. O nível de controle esperado para o processo de projeto e desenvolvimento por clientes e outras partes interessadas pertinentes?		
	10. A informação documentada necessária para demonstrar que os requisitos de projeto e desenvolvimento foram atendidos?		
17.3	1. A "EMPRESA" determina os requisitos essenciais para os tipos específicos de produtos e serviços a serem projetados e desenvolvidos?		
	2. A "EMPRESA" considera requisitos funcionais e de desempenho?		

	3. Informação derivada de atividades similares de projeto e desenvolvimento anteriores?		
	4. Requisitos estatutários e regulamentares?		
	5. Normas ou códigos de prática que a organização tenha se comprometido a implementar?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

20

	6. Consequências potenciais de falhas devidas à natureza de produtos e serviços?		
	7. Entradas são adequadas aos propósitos de projeto e desenvolvimento, completos e sem ambigüidades?		
	8. Entradas conflitantes de projeto e desenvolvimento são resolvidas?		
	9. A “EMPRESA” retém informação documentada de entradas de projeto e desenvolvimento?		
17.4	1. A “EMPRESA” aplica controles para o processo de projeto e desenvolvimento para assegurar que os resultados a serem alcançados estejam definidos?		
	2. Análises críticas sejam conduzidas para avaliar a capacidade de os resultados de projeto e desenvolvimento atenderem a requisitos?		
	3. Atividades de verificação sejam conduzidas para assegurar que as saídas de projeto e desenvolvimento atendam aos requisitos de entrada?		
	4. Atividades de validação sejam conduzidas para assegurar que os produtos e serviços resultantes atendam aos requisitos para a aplicação especificada ou uso pretendido?		
	5. Quaisquer ações necessárias sejam tomadas sobre os problemas determinados durante as análises críticas ou atividades de verificação e validação?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

21

	6. Informação documentada sobre essas atividades seja retida?		
17.5	1. A "EMPRESA" assegura que saídas de projeto e desenvolvimento atendam aos requisitos de entrada?		
	2. Sejam adequadas para os processos subsequentes para a provisão de produtos e serviços?		
	3. Incluam ou referenciem requisitos de monitoramento e medição, como apropriado, e critérios de aceitação?		
	4. Especifiquem as características dos produtos e serviços que sejam essenciais para o propósito pretendido e sua provisão segura e apropriada?		
	5. A "EMPRESA" retém informação documentada sobre as saídas de projeto e desenvolvimento?		
17.6	1. A Microopet identifica, analisa criticamente e controla mudanças feitas durante, ou subsequentemente a, o projeto e desenvolvimento de produtos e serviços, na extensão necessária para assegurar que não haja impacto adverso sobre a conformidade com requisitos?		
	2. As mudanças de projeto e desenvolvimento?		
	3. Os resultados de análises críticas?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

22

	4. A autorização das mudanças?		
	5. As ações tomadas para prevenir impactos adversos?		
18	1. A “EMPRESA” assegura que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conformes com requisitos?		
	2. A “EMPRESA” determina os controles a serem aplicados quando produtos e serviços de provedores externos forem destinados a incorporação nos produtos e serviços da própria organização?		
	3. Produtos e serviços forem providos diretamente para o(s) cliente(s) por provedores externos em nome da organização?		
	4. Um processo, ou parte de um processo, for provido por um provedor externo como um resultado de uma decisão da organização?		
	5. A “EMPRESA” determina e aplica critérios para a avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos, baseados na sua capacidade de prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos?		
	6. A “EMPRESA” retém informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrentes das avaliações?		
18.1	1. A “EMPRESA” assegura que processos, produtos e serviços providos externamente não afetam adversamente a capacidade da organização de		



Relatório de Auditoria Interna FI.

23

	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. Definir tanto os controles que ela pretende aplicar a um provedor externo como aqueles que ela pretende aplicar às saídas resultantes?		
	4. 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?		
	5. A eficácia dos controles aplicados pelo provedor externo?		
	6. Determinar a verificação, ou outra atividade, necessária para assegurar que os processos, produtos e serviços providos externamente atendam a requisitos?		
19	1. A "EMPRESA" assegura a suficiência de requisitos antes de sua comunicação para o provedor externo?		
	2. A "EMPRESA" comunica para provedores externos seus requisitos para os processos, produtos e serviços a serem providos?		
	3. Comunica a aprovação de produtos e serviços?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

24

	4. Métodos, processos e equipamentos?		
	5. Liberação de produtos e serviços?		
	6. Competência, incluindo qualquer qualificação de pessoas requerida?		

	7. As interações do provedor externo com a organização?		
	8. Controle e monitoramento do desempenho do provedor externo a ser aplicado pela organização?		
	9. Atividades de verificação ou validação que a organização, ou seus clientes, pretendam desempenhar nas instalações do provedor externo?		
20.1	1. A "EMPRESA" implementa produção e provisão de serviço sob condições controladas?		
	2. Informações documentadas que defina as características dos produtos a serem produzidos, dos serviços a serem providos ou das atividades a serem desempenhadas?		
	3. Os resultados a serem alcançados?		
	4. A disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados?		
	5. A implementação de atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que critérios para controle de processos ou saídas e		



Relatório de Auditoria Interna FI.

25

	critérios de aceitação para produtos e serviços foram atendidos?		
	6. O uso de infraestrutura e ambiente adequados para a operação dos processos?		
	7. A designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida?		
	8. A validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes?		

	9. A implementação de ações para prevenir erro humano?		
	10. A implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega?		
20.2	1. A "EMPRESA" usa meios adequados para identificar saídas quando isso for necessário assegurar a conformidade de produtos e serviços?		
	2. A "EMPRESA" identifica a situação das saídas com relação aos requisitos de monitoramento e medição ao longo da produção e provisão de serviço?		
	3. A "EMPRESA" controla a identificação única das saídas quando a rastreabilidade for um requisito, e retém a informação documentada necessária para possibilitar rastreabilidade?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

26

20.3	1. A “EMPRESA” toma cuidado com propriedade pertencente a clientes ou provedores externos, enquanto estiver sob o controle da organização ou sendo usada pela organização?		
	2. A “EMPRESA” identifica, verifica, protege e salvaguarda propriedade de clientes ou provedores externos provida para uso ou incorporação nos produtos e serviços?		
	3. 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?		
20.4	1. A “EMPRESA” preserva as saídas durante produção e provisão de serviço na extensão necessária, para assegurar conformidade com requisitos?		

20.5	1. A “EMPRESA” atende aos requisitos para atividades pós-entrega associadas com os produtos e serviços?		
	2. Na determinação da extensão das atividades pós – entrega requeridas considera os requisitos estatutários e regulamentares?		
	3. As consequências indesejáveis potenciais associadas com seus produtos e serviços?		
	4. A natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus produtos e serviços?		
	5. Requisitos do cliente?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

27

	6. Retroalimentação de cliente?		
20.6	1. A “EMPRESA” analisa criticamente e controla mudanças para produção ou provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos?		
	2. A “EMPRESA” retém informação documentada, que descreva os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica?		
20.7	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?		
20.8	1. A “EMPRESA” assegura que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendida?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

28

	2. A "EMPRESA" toma ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços?		
	3. A "EMPRESA" lida com saídas não conformes dos seguintes modos: Correção?		
	4. Segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços?		
	5. Informação ao cliente?		
	6. Obtenção de autorização para aceitação sob concessão?		
	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?		
	9. Descreve as ações tomadas?		

	10. Descreve as concessões obtidas?		
	11. Identifique a autoridade que decide a ação com relação a não conformidade?		



Relatório de Auditoria Interna FI.

29

21.1	1. Na avaliação de desempenho a “EMPRESA” determina o que precisa ser monitorado e medido?		
	2. Os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos?		
	3. Quando o monitoramento e a medição devem ser realizados?		
	4. Quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados?		
	5. A “EMPRESA” avalia o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?		
	6. A “EMPRESA” retém informação documentada apropriada como evidência dos resultados?		
21.2	1. Em relação à satisfação do cliente a “EMPRESA” monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas?		
	2. A “EMPRESA” determina os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação?		

21.3	1. A “EMPRESA” analisa e avalia dados e informações apropriados provenientes de monitoramento e medição?	
------	--	--



Relatório de Auditoria Interna FI.

30

	2. Os resultados de análise são usados para avaliar conformidade de produtos e serviços?	
	3. O grau de satisfação de cliente?	
	4. O desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade?	
	5. Se o planejamento foi implementado eficazmente?	
	6. A eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades?	
	7. O desempenho de provedores externos?	
	8. A necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade?	
22	1. A "EMPRESA" conduz auditoria interna conforme os requisitos da própria organização para o seu sistema de gestão da qualidade?	
	2. Os requisitos desta Norma?	
	3. Está implementado e mantido eficazmente?	
	4. 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?	
	5. Defini os critérios de auditoria e o escopo para cada auditoria?	



Relatório de Auditoria Interna FI.

31

	6. Seleciona auditores e conduz auditorias para assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria?	
	7. Assegura que os resultados das auditorias sejam relatados para a gerência pertinente?	
	8. Executa correção e ações corretivas apropriadas sem demora indevida?	
	9. Retém informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e dos resultados de auditoria?	
23	1. 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”?	
23.1	1. A análise crítica leva em consideração a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção?	
	2. Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade?	
	3. Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes?	
	4. Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados?	
	5. Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços?	
	6. Não conformidades e ações corretivas?	
	7. Resultados de monitoramento e medição?	



Relatório de Auditoria Interna FI.

32

	8. Resultados de auditoria?	

	9. Desempenho de provedores externos?	
	10. A suficiência de recursos?	
	11. A eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades?	
	12. Oportunidades para melhoria?	
23.2		