



# KIT QUALIDADE



UNIÃO EUROPEIA



MINISTÉRIO DOS NEGÓCIOS ESTRANGEIROS

Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.



## Índice

|  |    |
|--|----|
| INTRODUÇÃO .....   | 2  |
| ROTEIRO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001 / CERTIFICAÇÃO POR EMPRESA EXTERNA..... | 3  |
| MATRIZ SWOT - SIMPLES .....  | 8  |
| PLANO DE ACÇÕES .....  | 9  |
| PARTES INTERESSADAS .....  | 9  |
| MATRIZ RACI .....  | 11 |
| MODELO DE PROCEDIMENTO.....  | 12 |
| RELATÓRIO DE REVISÃO PELA GESTÃO.....  | 14 |
| FICHA DE NÃO CONFORMIDADE, ACÇÃO CORRECTIVA E RECLAMAÇÃO .....                   | 15 |
| REGISTO DE ACÇÃO DE FORMAÇÃO .....   | 17 |
| PLANO DE COMUNICAÇÃO .....   | 19 |
| PROCESSO .....   | 20 |
| PROGRAMA DO SISTEMA DE GESTÃO .....  | 21 |
| PLANO DE INSPECÇÃO E ENSAIO .....  | 22 |
| REGISTO DE INSPECÇÃO E ENSAIO.....   | 23 |
| LIDERANÇA.....   | 24 |
| CHECKLIST DE AUDITORIA.....  | 26 |
| PLANO DE AUDITORIA.....  | 27 |
| RELATÓRIO DE AUDITORIA .....   | 28 |
| RELATÓRIO DE AUDITORIA 2 .....   | 30 |
| AValiação DE AUDITORES .....   | 37 |
| PROGRAMA DE AUDITORIAS .....   | 38 |



## INTRODUÇÃO

Este document tem como objetivo criar um roteiro para implementar a ISO 9001 e para submeter esse sistema a uma certificação por uma terceira parte devidamente acreditada para o efeito.

Este roteiro não é estático, isto é, dependente da organização e da propria entidade certificadora, os possas podem ser ligeiramente diferentes.

Este documento tem ainda como objetivo fornecer aos seus utilizadores um conjunto de Modelos que podem ser utilizados na implementação da ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos) e da ISO 19011:2018 (Linhas de Orientação para auditorias a sistemas de gestão).

Divide-se Em 2 partes distintas:

- ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos
- ISO 19011:2019 - Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão

Estes Modelos podem / devem ser adaptados ao Sistema de Gestão da organização bem como codificados para controlo interno.



## ROTEIRO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001 / CERTIFICAÇÃO POR EMPRESA EXTERNA

### NA EMPRESA

- Decisão de implementação pela gestão de topo
- Formação aos colaboradores sobre a ISO 9001
- Definir a equipa para implementação do projecto
- Definir os processos relevantes e a cadeia de processos
- Definir os indicadores de medição dos processos
- Definir o Contexto da Organização

Análise SWOT

Análise PEST

Outras

- Identificar as Partes interessadas Relevantes
- Identificar as necessidades e Expectativas das Partes Interessadas
- Determinar o âmbito do sistema de gestão da Qualidade
- Garantir a liderança e compromisso
- Definir a política da qualidade
- Definir as funções responsabilidades e autoridades organizacionais
- Criar um modelo de avaliação de riscos e oportunidades
- Definir os riscos e oportunidades por processos
- Definir os objetivos da qualidade e como os atingir
- Identificar o planeamento das alterações
- Definir quais os recursos necessários à implementação
- Definir as competências das pessoas
- Definir as formas de comunicação com os diferentes partes interessadas
- Criar a informação necessária relevante para a empresa



- Definir a forma para o planeamento e controle das operações
- Tratar os produtos e serviços quer internos quer de fornecedores externos
- Garantir o controle de saídas conformes
- Monitorizar os indicadores e definir as acções necessárias à sua melhoria
- Definir o programa de auditorias
- Definir quem são os auditores internos
- Formar os auditores internos
- Avaliar os auditores internos
- Elaborar a revisão pela gestão
- Garantir que as não conformidades são tratadas
- Definir acções para a melhoria contínua

## CERTIFICAÇÃO

### NA EMPRESA

- Decisão de **CERTIFICAÇÃO** pela gestão de topo
- Selecção da entidade certificadora – Pedido de propostas e análise
- Elaboração do Processo de Candidatura

### ENTIDADE CERTIFICADORA

- Análise de Candidatura
- Receção do processo e registo;
- Solicitação eventual de documentos à empresa
- Análise documental do sistema de gestão;
- Visita prévia, quando aplicável;
- Planeamento de auditorias e proposta de Equipa Auditora



## NA EMPRESA

- Aceitação da equipa auditora e planeamento da auditoria

## ENTIDADE CERTIFICADORA

### Auditoria de Concessão 1ª Fase

- Elaboração e envio do Plano de auditoria para aprovação
- Realização da auditoria
- Elaboração do Relatório

## NA EMPRESA

- Correção das Ações identificadas

## ENTIDADE CERTIFICADORA

### Auditoria de Concessão 2ª Fase

- Elaboração e envio do Plano de auditoria para aprovação
- Realização da auditoria
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e Plano de Ações Corretivas (PAC);
- Decisão de certificação;
- Emissão dos certificados

Eventualmente pode ser necessária a execução de uma auditoria de acompanhamento

### Auditorias de Acompanhamento

- Elaboração e envio do Plano de auditoria para aprovação
- Realização da auditoria
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e Plano de Ações Corretivas (PAC);
- Decisão de manutenção da certificação



Os ciclos de auditoria são de 3 anos... Certificação, Acompanhamento e Renovação.

Os *templates* apresentados a seguir são um auxílio na implementação quer da ISO 9001 quer da ISO 19011.



# ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos







## MATRIZ SWOT - SIMPLES

|  |  |
|--|--|
| <b>FORÇAS</b><br><br>Melhor qualidade na industria<br>Margens elevadas                       | <b>FRAQUEZAS</b><br><br>Resposta lenta da cadeia de fornecimento<br>Falta de relação próxima com o cliente |
| <b>OPORTUNIDADES</b><br><br>Crescimento de mercado rápido<br>Encerramento do concorrente ABC | <b>AMEAÇAS</b><br><br>Nova concorrência asiática<br>Economia em baixa nos mercados locais                  |



## PLANO DE ACÇÕES

| PLANO DE ACÇÕES |              |       |             |             |       |        |
|-----------------|--------------|-------|-------------|-------------|-------|--------|
| Meta:           |              |       |             | Empresa:    |       |        |
| Data Início:    |              |       |             | Data Final: |       |        |
| ACTIVIDADES     | O que fazer? | Quem? | Até quando? | Onde?       | Como? | Status |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |
|                 |              |       |             |             |       |        |

## PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas por departamento

| PARTES INTERESSADAS  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Data Início:   |   |  |  |  |  | Data Final: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Partes interessadas</div> | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">Departamento</div> |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |





| Departamento | Parte Interessada | Impacto no SG | Requisito | Risco Potencial | Acção requerida | Acção tomada | Status |
|--------------|-------------------|---------------|-----------|-----------------|-----------------|--------------|--------|
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |
|              |                   |               |           |                 |                 |              |        |



## MATRIZ RACI

| MATRIZ RACI           |                |             |             |            |           |
|-----------------------|----------------|-------------|-------------|------------|-----------|
| Resp. pela elaboração |                |             |             | Data:      |           |
|                       | Acção / Tarefa | Responsável | Autorização | Consultado | Informado |
| 1                     |                |             |             |            |           |
| 2                     |                |             |             |            |           |
| 3                     |                |             |             |            |           |
| 4                     |                |             |             |            |           |
| 5                     |                |             |             |            |           |
| 6                     |                |             |             |            |           |
| 7                     |                |             |             |            |           |
| 8                     |                |             |             |            |           |
| 9                     |                |             |             |            |           |
| 10                    |                |             |             |            |           |



## MODELO DE PROCEDIMENTO

|  |                           |                |
|--|---------------------------|----------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO XXXXX</b> |                |
|  | XXXXXXXXXX                | <b>PQ.0x/0</b> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>1. Objetivo</b>         |  |
| <b>2. Âmbito</b>           |  |
| <b>3. Modo de Proceder</b> |  |

Fluxograma

**Figura 1 – Fluxograma descritivo deste procedimento**

| Descrição de Acções | Resp. | Doc. |
|---------------------|-------|------|
|                     |       |      |
|                     |       |      |
|                     |       |      |
|                     |       |      |

|   |  |
|---|--|
| <b>4. Referências / Documentos Relacionados</b> |  |
| <b>5. Definições e Nomenclatura</b>             |  |
| <b>6. Revisões</b>                              |  |



| Revisão | Data | Alterações | Elaborado<br>(Sigla) | Aprovado<br>(Sigla) |
|---------|------|------------|----------------------|---------------------|
|         |      |            |                      |                     |

## 7. Anexos



## RELATÓRIO DE REVISÃO PELA GESTÃO

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | RELATÓRIO DE REVISÃO PELA GESTÃO - xxxx |
| <b>Data da reunião:</b> |   |
| <b>Presentes:</b>       |   |
| <b>Local:</b>           |   |

|                               |
|-------------------------------|
| <b>Objetivo / introdução:</b> |
|                               |

|   |
|---|
| <b>Conteúdos abordados (Entradas e saídas):</b> |
|   |

|                      |  |              |  |
|----------------------|--|--------------|--|
| <b>Aprovado por:</b> |  | <b>Data:</b> |  |
|----------------------|--|--------------|--|



## FICHA DE NÃO CONFORMIDADE, ACÇÃO CORRECTIVA E RECLAMAÇÃO

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>FICHA DE NÃO CONFORMIDADE, ACÇÃO CORRETIVA E RECLAMAÇÃO</b> | N.º _____/_____/_____       |
|  | Data: _____/_____/_____     |
|  | Empresa<br>/ Área /<br>Obra |
|  |                             |

| Proveniência da Situação  |   |  |                                 |
|---|---|--|---------------------------------|
| Reclamação <input type="checkbox"/>   | Nome do reclamante:                                       | Ref. do documento:                       | Data e hora:                    |
| NC Interna <input type="checkbox"/>   | Detetada por:   | Responsável:                             |                                 |
| Auditorias <input type="checkbox"/>   | Nº Auditoria:   | Data:                                    | Resp.:                          |
| Incidentes / Acidentes com visitantes / Acidentes Ambientais <input type="checkbox"/>                   |   | Detetado por:                            |                                 |
| Âmbito  |   |  |                                 |
| Qualidade <input type="checkbox"/>  | Segurança <input type="checkbox"/>                        | Ambiente <input type="checkbox"/>        |                                 |
| Descrição da Situação   |   |  |                                 |
| Requisito Legal / Normativo em Incumprimento: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não |   |  | Identificação:                  |
| Análise das Causas Prováveis <sup>1</sup>   |   |  |                                 |
|   |   |  |                                 |
| No caso de Produto/Trabalho não conforme  |   |  | Necessário notificar o cliente? |
| Aceite <input type="checkbox"/>   | Rejeitado <input type="checkbox"/>                        | Reprocessado<br><input type="checkbox"/> | Não <input type="checkbox"/>    |
| Liberação do produto<br><input type="checkbox"/>  | Desviado para outra<br>aplicação <input type="checkbox"/> |  | Sim <input type="checkbox"/>    |
|   |   |  | Como? _____                     |
| Elaborado por:  |   |  | Data: _____/_____/_____         |
| Determinação da Acção   |   |  |                                 |

<sup>1</sup> Causa: O que deu origem à NC





|   |  |   |  |  |  |
|---|--|---|--|--|--|
| Correção <input type="checkbox"/>   |  | Ação Corretiva <input type="checkbox"/> |  | Ação Preventiva <input type="checkbox"/> |  |
| <b>Descrição da Correção<sup>2</sup> / Ação Corretiva<sup>3</sup> / Ação Preventiva</b> |  |   |  |  |  |
|   |  |   |  |  |  |
| Data de Implementação   |  | Responsável:                            |  | Assinatura                               |  |
| <b>Verificação da Implementação</b>   |  |   |  |  |  |
| Data de Fecho:  |  | Responsável:                            |  | Assinatura                               |  |
| <b>Resultado da Ação</b>  |  |   |  |  |  |
| Adequado <input type="checkbox"/>   |  | Inadequado <input type="checkbox"/>     |  | Nº de Ficha: _____                       |  |
| <b>Encerramento</b>   |  |   |  |  |  |
| Data de Fecho:  |  | Responsável:                            |  | Assinatura                               |  |

<sup>2</sup> Correção: Ação que visa eliminar a NC: Ação de implementação imediata

<sup>3</sup> Ação Corretiva: Ação que elimina a causa da NC



## REGISTO DE ACÇÃO DE FORMAÇÃO

### REGISTO DA ACÇÃO DE INFORMAÇÃO/FORMAÇÃO

**Designação da ação:**

**Módulo:**

**Formador:**

**Data (s):**

**Horário:** Das \_\_\_\_ : \_\_\_\_ às \_\_\_\_ : \_\_\_\_

**Duração da ação:**

**Local:**

**Entidade/ Empresa formadora:**

**Objetivo da ação:**

**Conteúdos abordados:**



| Nº. | Nome do Formando | Rubrica | Função | Empresa |
|-----|------------------|---------|--------|---------|
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |
|     |                  |         |        |         |

|                 |  |                            |  |
|-----------------|--|----------------------------|--|
| <b>Formador</b> |  | <b>Rubrica do formador</b> |  |
|-----------------|--|----------------------------|--|





## PLANO DE COMUNICAÇÃO

| PLANO DE COMUNICAÇÃO |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|----------------------|---------------|-----|-------------|----------|-----------|-------|------------|---------------|-------------|
| TIPO DE COMUNICAÇÃO  | PERIODICIDADE | DIA | HORA INICIO | HORA FIM | INICIOU A | LIDER | SUBSTITUTO | PARTICIPANTES | OBSERVAÇÕES |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |
|                      |               |     |             |          |           |       |            |               |             |





## PROCESSO

---

### 1. Objectivo

---

### 2. Dono do Processo

---

### 3. Descrição do Processo

---

### 4. Fluxograma do Processo

---

### 5. Monitorização do Processo

| Objectivo | Indicador | Meta | Meios/Ações | Resp. | Prazo de concretização dos Meios /Ações | Periodicidade de controlo do objectivo | Prazo de concretização do Objectivo |
|-----------|-----------|------|-------------|-------|---|--|-------------------------------------|
|           |           |      |             |       |   |  |                                     |





## PROGRAMA DO SISTEMA DE GESTÃO

| Colocar logótipo(s) das empresa(s) |                  | PROGRAMA DO SISTEMA DE GESTÃO |             |   | Ano: |
|------------------------------------|------------------|-------------------------------|-------------|---|------|
| Objectivo                          | Meta / Indicador | Meios / Acções                | Responsável | Prazo de concretização dos Meios e Acções |      |
|                                    |                  |                               |             |   |      |
|                                    |                  |                               |             |   |      |
|                                    |                  |                               |             |   |      |
|                                    |                  |                               |             |   |      |
|                                    |                  |                               |             |   |      |
|                                    |                  |                               |             |   |      |





## PLANO DE INSPECÇÃO E ENSAIO

|                                   |                                    |  |
|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| <b>COLOCAR LOGÓTIPO APLICÁVEL</b> | <b>PLANO DE INSPECÇÃO E ENSAIO</b> |  |
|-----------------------------------|------------------------------------|--|

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>ATIVIDADE:</b> |  |
|-------------------|--|

| Material / atividade e parâmetros a controlar | Documentos associados | Amostragem / frequência | Tipo de inspeção | RMM | Critério de aceitação | Registo de resultados | Resp. | Atuação, caso não se verifique o critério de aceitação | Observações |
|---|-----------------------|-------------------------|------------------|-----|-----------------------|-----------------------|-------|--|-------------|
|   |                       |                         |                  |     |                       |                       |       |  |             |
|   |                       |                         |                  |     |                       |                       |       |  |             |





## REGISTO DE INSPEÇÃO E ENSAIO

|                            |                              |  |
|----------------------------|------------------------------|--|
| COLOCAR LOGÓTIPO APLICÁVEL | REGISTO DE INSPEÇÃO E ENSAIO |  |
|----------------------------|------------------------------|--|

|            |  |
|------------|--|
| ATIVIDADE: |  |
|------------|--|

| Material / atividade e parâmetros a controlar | Critério de aceitação | Elemento inspecionado:      |   |    |    |             | Elemento inspecionado:      |   |    |    |             | Elemento inspecionado:      |   |    |    |             |  |
|---|-----------------------|-----------------------------|---|----|----|-------------|-----------------------------|---|----|----|-------------|-----------------------------|---|----|----|-------------|--|
|   |                       | Valor medido (se aplicável) | C | NC | NA | Data / Resp | Valor medido (se aplicável) | C | NC | NA | Data / Resp | Valor medido (se aplicável) | C | NC | NA | Data / Resp |  |
|   |                       |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |  |
|   |                       |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |  |
|   |                       |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |  |
|   |                       |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |  |
|   |                       |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |  |
|   |                       |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |                             |   |    |    |             |  |







## LIDERANÇA

### Contexto Externo

| Contexto da organização | Relações e influências | Riscos | Oportunidades | Acções | Implementação | Eficácia |
|-------------------------|------------------------|--------|---------------|--------|---------------|----------|
|                         |                        |        |               |        |               |          |
|                         |                        |        |               |        |               |          |

### Contexto Interno (relevant for purpose and strategic direction and which will affect the organizations ability to achieve desired results)

| Contexto da organização | Relações e influências | Riscos | Oportunidades | Acções | Implementação | Eficácia |
|-------------------------|------------------------|--------|---------------|--------|---------------|----------|
|                         |                        |        |               |        |               |          |
|                         |                        |        |               |        |               |          |

### Partes interessadas

| Partes Interessadas | Necessidades e Expectativas | Riscos | Oportunidades | Acções | Implementação | Eficácia |
|---------------------|-----------------------------|--------|---------------|--------|---------------|----------|
|                     |                             |        |               |        |               |          |
|                     |                             |        |               |        |               |          |
|                     |                             |        |               |        |               |          |





UNIÃO EUROPEIA



# ISO 19011:2019 - Linhas de Orientação para auditorias a sistemas de gestão



UNIÃO EUROPEIA



Ação financiada pela União Europeia.  
Ação cofinanciada e gerida pelo Camões, I.P.



## CHECKLIST DE AUDITORIA

|             |            | CHECKLIST DE PREPARAÇÃO |     |     | Auditoria N.º ____   |
|-------------|------------|-------------------------|-----|-----|----------------------|
|             |            |                         |     |     | Data: ____/____/____ |
|             |            |                         |     |     | Pág. __ de __        |
| Cláusula    |            | Questão                 | Sim | Não | Constatações         |
| NM<br>xxxxx | NM<br>xxxx |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |
|             |            |                         |     |     |                      |

| Observações |
|-------------|
|             |

-





## PLANO DE AUDITORIA

| Dia/<br>Hora              |  | Local | Área<br>Funcional | Assuntos/<br>Processo/<br>Sub-processo | Intervenientes | Equipa<br>Auditora |
|---------------------------|--|-------|-------------------|--|----------------|--------------------|
| Objectivo da Auditoria:   |  |       |                   |  |                |                    |
| Âmbito da Auditoria:      |  |       |                   |  |                |                    |
| Referenciais Normativos:  |  |       |                   |  |                |                    |
| Auditoria N.º ____        |  |       |                   |  |                |                    |
| Pág. ____ de ____         |  |       |                   |  |                |                    |
| <b>PLANO DE AUDITORIA</b> |  |       |                   |  |                |                    |
| Elaborado:                |  |       |                   |  |                |                    |
| Aprovado:                 |  |       |                   |  |                |                    |
| Data:                     |  |       |                   |  |                |                    |





## RELATÓRIO DE AUDITORIA

### RELATÓRIO DE AUDITORIA

#### AUDITORIA

Data da auditoria  
Objetivos/Âmbito  
Âmbito/ Referência Normativa  
Designação da organização / Área  
Representante da organização /  
Área  
Contatos

#### EQUIPA AUDITORA

Auditor

#### SUMÁRIO DA AUDITORIA

#### CONTACTADOS DURANTE A AUDITORIA (LISTA NÃO EXAUSTIVA)

#### EVIDÊNCIAS ANALISADAS

#### PONTOS FORTES DA EMPRESA / SISTEMA

#### RELATÓRIO DE AUDITORIA

| # | REQUISITO | CONSTATAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|---|-----------|-------------|---------------|
| 1 |           |             |               |
| 2 |           |             |               |





### RELATÓRIO DE AUDITORIA

| # | REQUISITO | CONSTATAÇÃO | CLASSIFICAÇÃO |
|---|-----------|-------------|---------------|
| 3 |           |             |               |
| 4 |           |             |               |
| 5 |           |             |               |
| 6 |           |             |               |
| 7 |           |             |               |
| 8 |           |             |               |
| 9 |           |             |               |





## RELATÓRIO DE AUDITORIA 2

|                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| <b>RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA</b> | N.º _____/_____/_____ |
|                                       | Data: ____/____/____  |
|                                       | Empresa: _____        |

**Âmbito da Auditoria:** \_\_\_\_\_

**Local (s) Auditado (s):** \_\_\_\_\_

| <b>Equipa Auditadora:</b> | <b>Função:</b> | <b>Rubrica:</b> |
|---------------------------|----------------|-----------------|
| _____                     | _____          | _____           |
| _____                     | _____          | _____           |
| _____                     | _____          | _____           |
| _____                     | _____          | _____           |

**Duração da Auditoria:** \_\_\_\_\_

Se a Auditoria realizada, tiver duração inferior a 1 dia, indicar: Hora de Início \_\_\_\_\_ Hora do Fim \_\_\_\_\_

**Resumo da Auditoria:**

**Pontos Fortes:**

**Pontos a Melhorar:**

**Anexos:**





**Anexo I - Lista de Pessoas Contactadas**

**Requisitos Auditados segundo a:**

**Anexo II - NP EN ISO 9001**







**Tabela 1 - Descrição das não conformidades detetadas na auditoria interna**

| N.º | Descrição da não conformidade |
|-----|-------------------------------|
|     |                               |
|     |                               |
|     |                               |

**Tabela 2 - Descrição das não conformidades detetadas na auditoria interna**

| N.º | Oportunidades de Melhoria |
|-----|---------------------------|
|     |                           |
|     |                           |
|     |                           |





**Tabela 3 - Lista de atividades, equipamentos, documentos e registos auditados**

| Actividade/ Equipamento | Documento/ Registo | Observações |
|-------------------------|--------------------|-------------|
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |
|                         |                    |             |





### Anexo I - Lista de pessoas contactadas

| Nome | Função | Rúbrica |
|------|--------|---------|
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |
|      |        |         |



## Anexo II – Requisitos auditados segundo a norma NP EN ISO 9001

| CLÁUSULAS NORMATIVAS                                   | Alcance da Auditoria <sup>(1)</sup> | NC <sup>(2)</sup> | OM <sup>(2)</sup> |
|--|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 4.1 Requisitos Gerais (Sistema de Gestão da Qualidade) |                                     |                   |                   |
| 4.2 Requisitos da Documentação                         |                                     |                   |                   |
| 5.1 Comprometimento da Gestão                          |                                     |                   |                   |
| 5.2 Focalização no Cliente                             |                                     |                   |                   |
| 5.3 Política da Qualidade                              |                                     |                   |                   |
| 5.4 Planeamento  |                                     |                   |                   |
| 5.5 Responsabilidade, autoridade e Comunicação         |                                     |                   |                   |
| 5.6 Revisão pela Gestão                                |                                     |                   |                   |
| 6.1 Provisão de Recursos                               |                                     |                   |                   |
| 6.2 Recursos Humanos                                   |                                     |                   |                   |
| 6.3 Infraestruturas                                    |                                     |                   |                   |
| 6.4 Ambiente de Trabalho                               |                                     |                   |                   |
| 7.1 Planeamento da Realização do Produto               |                                     |                   |                   |
| 7.2 Processos Relacionados com o Cliente               |                                     |                   |                   |
| 7.3 Concepção e Desenvolvimento                        |                                     |                   |                   |
| 7.4 Compras  |                                     |                   |                   |
| 7.5 Produção e Fornecimento do Serviço                 |                                     |                   |                   |
| 7.6 Controlo do Equipamento de Monitorização e Medição |                                     |                   |                   |
| 8.1 Generalidades (Medição, Análise e Melhoria)        |                                     |                   |                   |
| 8.2 Monitorização e Medição                            |                                     |                   |                   |
| 8.3 Controlo do Produto Não Conforme                   |                                     |                   |                   |
| 8.4 Análise de dados                                   |                                     |                   |                   |
| 8.5 Melhoria   |                                     |                   |                   |

<sup>(1)</sup> Incluir as siglas do(s) elemento(s) da EA que auditou(aram) a cláusula ou



- ❖ Assinalar com **NA** as cláusulas não aplicáveis;
- ❖ Assinalar com --- as cláusulas não auditadas.

<sup>(2)</sup> Assinalar o número sequencial atribuído à(s) **Não Conformidade(s) – NC** ou às **Oportunidade(s) de Melhoria - OM**, nas cláusulas em que se verificarem.





## AVALIAÇÃO DE AUDITORES

Nome Auditor: \_\_\_\_\_

| Parâmetros de Avaliação      | Descrição       | Quantificação  |            | Pontuação |
|------------------------------|-----------------|----------------|------------|-----------|
| Habilitações                 |                 |                |            |           |
| Experiência Profissional     |                 | Nº anos:       |            |           |
| Formação como auditor        |                 |                |            |           |
| Experiência como auditor     |                 | Nº auditorias: |            |           |
| Postura                      | Honesto         | <b>Sim</b>     | <b>Não</b> |           |
|                              | Discreto        |                |            |           |
|                              | Justo           |                |            |           |
|                              | Verdadeiro      |                |            |           |
|                              | Sincero         |                |            |           |
| Relacionamento com auditados | Respeitoso      | <b>Sim</b>     | <b>Não</b> |           |
|                              | Calmo           |                |            |           |
|                              | Gentil          |                |            |           |
|                              | Atento          |                |            |           |
| Actuação                     | Autonomia       | <b>Sim</b>     | <b>Não</b> |           |
|                              | Versatilidade   |                |            |           |
|                              | Tenacidade      |                |            |           |
|                              | Observador      |                |            |           |
|                              | Perceptivo      |                |            |           |
|                              | Sensível        |                |            |           |
|                              | Aberto melhoria |                |            |           |
| Colaborativo                 |                 |                |            |           |
| <b>Total</b>                 |                 |                |            |           |

**Pontuação:**

| Parâmetros               | Inadequada | Adequada | Muito Adequada |
|--------------------------|------------|----------|----------------|
| Habilitações             | 0 pontos   | 3 pontos | 5 pontos       |
| Experiência Profissional | 0 pontos   | 3 pontos | 5 pontos       |
| Formação como auditor    | 0 pontos   | 3 pontos | 5 pontos       |
| Experiência como auditor | 0 pontos   | 3 pontos | 5 pontos       |

**Sim** – 5 pontos

**Não** – 0 pontos



## PROGRAMA DE AUDITORIAS

| PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------|-------------------------|--------|------|-----------|-------------|---------|-----------------|---------|------------|----------------------|-------------|-------------------|---|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIVOS DO PROGRAMA:      |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   | REV. |   |   |   |   |   |   |   |
| RISCOS E OPORTUNIDADES:      |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
| ACÇÕES A IMPLEMENTAR:        |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
| CÓD                          | ÁREA / SISTEMA AUDITADO | ÂMBITO | TIPO | CRITÉRIOS | METODOLOGIA | DURAÇÃO | EQUIPA AUDITORA |         |            |                      |             | PLANEAMENTO (MÊS) |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         | COORDENADOR     | TÉCNICO | OBSERVADOR | CRITÉRIOS DE SELEÇÃO | OBSERVAÇÕES | 1                 |   | 2 |   | 3    |   | 4 |   | 5 |   | 6 |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             | P                 | R | P | R | P    | R | P | R | P | R | P | R |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |
|                              |                         |        |      |           |             |         |                 |         |            |                      |             |                   |   |   |   |      |   |   |   |   |   |   |   |