



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de práticas de auditoria ISO 9001

Linhas de orientação em:

Recursos de monitorização e medição

A seguinte informação é disponibilizada como constituindo linhas de orientação para auditar o controlo dos recursos de monitorização e medição, bem como para apoiar a avaliação das justificações para a não aplicação da secção 7.1.5 no âmbito do sistema de gestão da qualidade de uma organização. Linhas de orientação sobre a “Rastreabilidade da medição” são dadas num outro documento do *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*.

1. Equipamento de monitorização e medição

Ao auditar o equipamento de monitorização e medição, é importante que os auditores compreendam que os equipamentos suportam os métodos de monitorização e medição que a organização determinou como necessários para assegurar resultados válidos.

É igualmente importante saber qual diferença entre “monitorização” e “medição”:

- a *monitorização* é para determinar um estado (*status*) de algo que implica observação, supervisão, manutenção sob revisão; pode envolver medição ou ensaio periódico (em intervalos), especialmente com o objetivo de regulação ou controlo;
- a *medição* considera a determinação de um valor, por exemplo, uma quantidade física, magnitude ou dimensão (utilizando equipamento de medição).

O “equipamento de medição” é definido na ISO 9000 como “instrumento de medição, *software*, padrão de medição, material de referência ou aparelho auxiliar ou uma combinação desses elementos, necessários à concretização de um *processo de medição*”.

Dependendo de circunstâncias específicas, o equipamento de monitorização ou medição pode ser usado para fins de indicação, de monitorização ou de medição. Em alguns casos, o mesmo tipo de equipamento poderá ser usado para todas estas três funções, como, por exemplo, um manómetro (de pressão) que poderá ser usado:

- como indicador (por exemplo, para assegurar que a pressão está presente);

- como um recurso de monitorização (por exemplo, para assegurar que a pressão é estável e o processo está sob controlo); e
- como equipamento de medição (por exemplo, onde um valor exato de pressão é importante para a qualidade do produto).

O nível de controlo depende da utilização pretendida e determina se o equipamento de medição necessita ou não de ser calibrado ou verificado. A profundidade e grau desse controlo poderá variar, dependendo da natureza do processo, das suas saídas, produtos, serviços e riscos relacionados.

Nos casos em que a organização faz uso de equipamentos de medição, deverá ser obtida evidência de que as necessidades metrológicas relacionadas com a produção ou o fornecimento de serviço foram adequadamente identificadas/especificadas e que os equipamentos selecionados “são adequados aos tipos específicos de atividades de monitorização e medição realizadas”.

Na medida do necessário, os auditores deverão confirmar que, além de disponibilizar os registos de calibração necessários e assegurar a incerteza de medição e a rastreabilidade relacionadas, a organização tem conhecimento disso e implementou, conforme apropriado, um sistema de confirmação metrológica tal como descrito na ISO 10012 que seja adequado à extensão e tipos de medição realizados.

2. Recursos de monitorização e medição

Algumas organizações, principalmente no setor de serviços (por exemplo, hotéis, restaurantes, centros de educação, consultores, serviços públicos), realizam atividades de monitorização e medição utilizando inquéritos, documentos de exame, questionários, métodos estatísticos, etc. devido à natureza dos seus produtos. A aplicabilidade e a validade desses métodos têm que ser determinadas.

Esses tipos de recursos de monitorização e medição deverão ser controlados em conformidade de modo a assegurar que fornecem meios consistentes de monitorização e medição dos processos, produtos e serviços e da satisfação do cliente e assegurar resultados válidos. Se uma organização consegue demonstrar os controlos apropriados de tais recursos, um auditor tem de compreender que nem todos os requisitos poderão ser aplicáveis a esses recursos.

3. Aplicabilidade dos requisitos da norma

É necessário que a organização compreenda o impacto da informação obtida da utilização destes recursos nos controlos do seu SGQ e dos seus processos.

Quando o impacto for relevante, os auditores deverão avaliar questões como:

- como é que a organização valida que os recursos de monitorização e de medição são consistentes com os requisitos de monitorização e de medição.
- como é que a organização assegura a validade da informação e a consistência dos resultados;
- a competência dos responsáveis pela utilização dos recursos monitorização e medição.

A partir da descrição acima, a organização deverá ser capaz de decidir se todos ou parte dos requisitos relevantes poderão ser ou não aplicáveis. Isto é enfatizado apenas porque o facto de uma organização não ter equipamentos de medição que necessitem de ser calibrados não significa automaticamente que não necessita de aplicar todos os requisitos para os recursos de monitorização e medição. Fazer isso implicaria que também não monitoriza ou mede, nem usa qualquer recurso de monitorização ou medição.

Para mais informação sobre o *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*, por favor ver o artigo: *Introdução ao Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*.

O *feedback* dos utilizadores será usado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos de orientação adicionais ou se os documentos atuais deverão ser revistos.

Comentários sobre artigos ou apresentações podem ser enviados para o seguinte endereço de correio eletrónico: charles.corrie@bsi-group.com.

Os outros artigos e apresentações podem ser descarregados das páginas eletrónicas:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Advertência

Este artigo não foi sujeito a um processo de endosso pela Organização Internacional de Normalização (ISO), pelo Comité Técnico 176 da ISO, ou pelo Fórum Internacional de Acreditação (IAF).

A informação nele contida está disponível para fins de formação e de comunicação. O *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* não assume a responsabilidade por quaisquer erros, omissões ou outras responsabilidades que possam surgir pela disponibilização ou uso subsequente desta informação.