



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de práticas de auditoria ISO 9001

Linhas de orientação em:

Organizações de Serviços

1. Introdução

Embora se pretenda que a norma ISO 9001 seja aplicável a todos os tipos de organizações, independentemente do seu tipo, dimensão ou produto fornecido, há várias características das organizações de serviços que requerem atenção específica durante uma auditoria de terceira parte.

Consequentemente, o presente documento visa disponibilizar aos auditores orientações sobre auditorias para avaliar a conformidade das organizações de serviços com os requisitos da ISO 9001.

2. Organizações de Serviços

De acordo com a ISO 9000, um *Serviço* constitui uma *saída* de uma *organização* em que pelo menos uma atividade é necessariamente realizada entre a organização e o *cliente*.

Por exemplo, a prestação de um serviço pode envolver:

- uma atividade executada sobre um *produto* tangível fornecido pelo cliente (por exemplo, num carro para ser reparado);
- uma atividade executada sobre um produto intangível fornecido pelo cliente (por exemplo, uma declaração de rendimentos necessária para preparar uma declaração de impostos);
- a entrega de um produto intangível (por exemplo, a entrega de informação no contexto de transmissão de conhecimento);
- a criação de ambiente para o cliente (por exemplo, em hotéis e restaurantes);

A maioria das organizações também incorpora um elemento de serviço nos seus produtos. A percentagem de incorporação pode variar quase desde 100% (no caso de um escritório de advocacia, por exemplo) até apenas uma componente de serviço relativamente pequena no caso de uma organização ligada à fabricação de produtos, que presta, por exemplo, um serviço pós-venda. No atual ambiente de negócios os sistemas que combinam produto e serviço têm uma importância crescente.

3. Diretrizes de auditoria

3.1 Design e desenvolvimento do serviço

A ISO 9001 requer: “a organização deve estabelecer, implementar e manter um processo de design e desenvolvimento que seja adequado para assegurar o subsequente fornecimento de produtos e serviços”.

A questão da aplicabilidade deste requisito pode gerar desacordo entre o auditor e a organização auditada. Já não são possíveis as "exclusões" de requisitos da ISO 9001; contudo, as organizações poderão determinar que esses requisitos não são aplicáveis no âmbito do seu sistema de gestão.

Para determinar a aplicabilidade deste requisito, a organização terá de assegurar que os requisitos relativos a design e desenvolvimento não afetam a sua capacidade ou responsabilidade para assegurar a conformidade dos seus serviços e a melhoria da satisfação dos clientes.

Quando uma organização alega a não aplicabilidade deste requisito, os auditores têm de ver evidências objetivas documentadas de que se verificam as duas condições seguintes:

- 1) o requisito não pode ser aplicado
- 2) ao não ser aplicado o requisito não há efeito sobre a capacidade ou responsabilidade da organização para assegurar a conformidade dos seus serviços e a melhoria da satisfação do cliente.

O auditor deverá aceitar a não aplicabilidade deste requisito apenas se ambas estas condições puderem ser provadas.

É bastante comum as organizações terem primordialmente em consideração os seus produtos ao abordarem os requisitos de design e desenvolvimento. Frequentemente o design e desenvolvimento de um serviço não é realizado num departamento técnico de “design”, mas sim em áreas das organizações com designações como "Desenvolvimento do modelo de negócio"; no entanto, os requisitos relevantes continuam a ser aplicáveis. Os auditores deverão identificar cuidadosamente a(s) unidade(s) organizacional(ais) onde é executado o design e desenvolvimento dos serviços.

O auditor deverá examinar também se a organização tem um processo eficaz de design e desenvolvimento que defina suficientemente as características do seu serviço e dos seus processos de prestação do serviço, necessários para satisfazer as necessidades e expectativas do cliente.

3.2 Validação de processos relativos à prestação de serviços

Em termos dos processos necessários para realizar o serviço, podemos identificar dois tipos de processos de serviço:

- os que envolvem o cliente na realização do próprio serviço (entrega em tempo real) e

- aqueles em que a saída é entregue ao cliente após a realização do processo.

Usando o exemplo de um hotel, os processos de “entrada”¹ e “saída”² do hóspede envolveriam, provavelmente, a entrega do serviço "em tempo real", enquanto que a limpeza do quarto do hóspede seria geralmente "entregue" ao hóspede apenas após a conclusão do processo (que poderia estar sujeito a inspeção e retrabalho, se necessário, para corrigir quaisquer não-conformidades).

Processos semelhantes também podem ser encontrados em organizações ligadas à fabricação de produtos que forneçam serviços relacionados com os seus produtos, como, por exemplo: o tratamento de reclamações e garantias; a reparação de produtos pelas unidades de serviços da organização; ou atividades de manutenção do produto realizadas nas instalações do cliente.

Os processos que envolvem entrega em tempo real e são realizados diretamente na interface organização/cliente raramente (se alguma vez) podem ter a respetiva saída ("o serviço") verificada por subsequente monitorização ou medição antes da "entrega" ao cliente. Em alternativa, e de acordo com os requisitos da ISO 9001 na seção 8.3, esses processos devem ser sujeitos a validação, o que também é essencial para **prevenir** a ocorrência de não conformidades.

Para garantir o controlo adequado sobre a qualidade do serviço a ser prestado, o auditor deverá:

- entender as características do serviço, os processos de prestação de serviços e os respetivos critérios de aceitação, tal como definidos pela organização (a realizar durante a 1ª fase de uma auditoria de concessão da certificação; ver o documento do Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 sobre "A necessidade de uma abordagem à auditoria em 2 fases").
- determinar se a validação dos processos de prestação de serviços "em tempo real" (ou qualquer outro processo que exija validação) foi realizada e se teve em conta os riscos associados;
- avaliar se foram fornecidas ao pessoal envolvido as ferramentas, a formação e a capacitação apropriados.

Em muitas organizações de serviços, o serviço prestado é instantâneo (ou seja, através de processos realizados em "tempo real"), o que não permite que a inspeção seja efetuada antes da prestação do serviço. De acordo com o pensamento em qualidade, diz-se que, do ponto de vista dos custos, a forma mais eficaz de fazer negócios é aplicar a filosofia dos “processos especiais” a TODOS os processos: quanto mais adequados forem os processos da organização, menos terá de se preocupar com o resultado desses processos. É, portanto, muito provável que este requisito seja aplicável.

3.3 Controlo de saídas não conformes

Nos casos de processos de serviços que envolvem diretamente o cliente, “o controle de saídas não-conformes” é a forma como a organização lida com não-conformidades na prestação do serviço até que a ação corretiva apropriada seja definida e implementada.

¹ check-in

² check-out

Onde for identificada uma não conformidade, o auditor deverá examinar:

- se foram conferidos poderes suficientes ao pessoal envolvido para ter autoridade para decidir sobre a forma como o serviço é disponibilizado, por exemplo:
 - o terminar imediatamente o serviço
 - o substituir o serviço prestado
 - o propor uma alternativa
- os processos de alegações e reclamações de clientes da organização
- quaisquer correções temporárias que sejam implementadas para mitigar o efeito da não conformidade (por exemplo, reembolso, crédito, atualização etc.)
- a identificação, a segregação e a substituição dos equipamentos do serviço, dos prestadores de serviços e do ambiente que sejam relevantes.

Isto permitirá ao auditor julgar a eficácia do controle desse produto não-conforme.

Nota: Nestas situações, o sistema de gestão da qualidade deverá ter disposições para a recolha de dados sobre as não-conformidades e para, ao nível de gestão adequado, dar informação de retorno para a eficaz definição e implementação de ações corretivas.

Nos casos em que a saída do serviço é entregue após a realização do processo, ou durante ou após a prestação do serviço, o “controle de saídas não conformes” pode basear-se em técnicas habituais de monitorização e medição. É necessário procurar evidências da adequação e da implementação eficaz destas técnicas.

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 do Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 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.