



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 janeiro 2016

## **Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001**

### **Linhas de orientação em:**

#### **RECURSOS**

Os auditores deverão verificar se os recursos necessários para implementar, manter e melhorar o sistema de gestão da qualidade são geridos de forma adequada. Isto significa que os recursos adequados devem ser identificados, planeados, disponibilizados, utilizados, monitorizados e alterados conforme necessário pela organização.

Recomenda-se que a gestão dos recursos não seja auditada isoladamente. Independentemente da forma como a organização é estruturada e identifica os seus processos, os auditores deverão poder verificar a adequação e a gestão eficaz dos recursos para alcançar resultados planeados. É importante que os auditores verifiquem se a organização avaliou o desempenho passado e presente (por exemplo, utilizando a análise custo-benefício, a avaliação do risco) ao decidir quais os recursos a atribuir.

A gestão dos recursos pode ser avaliada através de entrevistas com a gestão de topo e outros responsáveis, para verificar se estão implementados processos adequados. No entanto, é necessário que esta medida seja apoiada por evidências objetivas recolhidas ao longo da auditoria.

As evidências podem ser obtidas em diferentes fases da auditoria – revisão de entradas, desempenho do processo e saídas. Isto tem de ser realizado na auditoria de todos os processos e a documentação relacionada com o sistema e com o processo, tais como:

- compromisso e responsabilidades da gestão;
- processo de revisão pela gestão;
- processos de realização do produto, incluindo o controlo de produtos não-conformes, as ações corretivas e preventivas e a melhoria contínua.

Os auditores deverão evitar fazer juízos subjetivos quanto à adequação dos recursos atribuídos pela organização e deverão limitar o seu papel à avaliação da eficácia do processo de gestão dos recursos.

Os auditores deverão verificar se as pessoas, as infraestruturas e o ambiente para a operacionalização dos processos são disponibilizados e mantidos de forma consistente com a política e os objetivos da qualidade, bem como contribuir para a conformidade dos requisitos do produto ou do serviço.

A auditoria dos "conhecimentos organizacionais" e os "recursos de monitorização e medição" são abordados noutros documentos relevantes do Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001.

Se se constatar que a organização não teve em consideração uma gestão eficaz dos recursos (o que poderá resultar na não satisfação dos requisitos relacionados com produtos ou serviços), tal deverá ser tratado como uma não conformidade, sendo que a respetiva magnitude deverá estar relacionada com o risco associado.

---

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@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com)

Os outros artigos e apresentações do Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 podem ser descarregados das páginas eletrónicas:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

<https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html>

### **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.