



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Versão portuguesa de 2018-07-06

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001

Linhas de orientação em:

Contexto

Para que uma organização tenha um sistema de gestão da qualidade (SGQ) eficaz, este deverá estar alinhado com a sua orientação estratégica e ter em conta as questões internas e externas que são relevantes ao fazer o planeamento para atingir os seus objetivos.

Para que um planeamento seja eficaz, a organização necessita:

- compreender o seu estado atual;
- saber o que pretende atingir;
- ter uma estratégia para atingir o que pretende.

Se não se conhecer claramente o ponto de partida para o trajeto a seguir será difícil atingir o destino desejado.

Os auditores têm de avaliar se a organização tratou estas questões.

1. Compreender a organização e o seu contexto

Há muitas maneiras e técnicas de suporte para as organizações observarem e analisarem o seu contexto. A saída desta atividade deverá estar patente nos riscos e oportunidades determinados. Embora não haja um requisito de informação documentada nesta secção (ISO 9001:2015, secção 4.1), a maioria das organizações considerará útil reter informação documentada que ajude a entender a lógica e o nível de compreensão dos seus desafios (p. ex. “saber o que conhecemos, saber o que desconhecemos, não saber o que desconhecemos”)

A informação potencialmente útil neste processo pode incluir:

- plano de negócios;
- revisão dos planos estratégicos;
- análise da concorrência;
- relatórios económicos de setores de negócio;

- análise SWOT (forças, fraquezas, oportunidades e ameaças);
- atas de reuniões;
- listas de ações;
- diagramas, folhas de cálculo, diagramas de mapas mentais;
- relatórios de consultores externos.

Os auditores deverão abordar este tema através de uma entrevista com os membros da gestão de topo da organização. Deverá ser evidente se a gestão de topo teve em devida consideração o contexto organizacional; a respetiva evidência pode ser dada mostrando como as saídas da revisão passaram a ser entradas do processo de planeamento do SGQ (pensamento baseado no risco). Contudo, ao explorar a natureza dos riscos e das oportunidades, os auditores deverão ser capazes de compreender a adequação da revisão do contexto feita pela organização.

2. Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas

Os auditores deverão compreender e avaliar a forma como a organização decide sobre os requisitos das partes interessadas que são relevantes para o SGQ, considerando:

- a abrangência das partes interessadas que foram tidas em consideração;
- os critérios de seleção das partes interessadas relevantes;
- os aspetos de seleção dos requisitos relevantes.

Os auditores deverão ser capazes de concluir sobre a adequação destas práticas e a forma como esta informação é revista e monitorizada, através, por exemplo, das revisões pela gestão.

Exemplos de partes interessadas relevantes são dados na ISO 9000: 2015, definição 3.2.3, e clarificação relacionada com estes requisitos é dada na ISO 9001:2015, Anexo A, secção A.3.

Deverá ser evidenciado que os requisitos relevantes dessas partes interessadas (relevantes) constituem entradas do processo de planeamento como riscos e oportunidades potenciais. Mais uma vez, embora não seja requerido reter informação documentada, seria expectável que uma organização mantivesse alguns registos da sua análise para referência atual e futura. Isto poderia ser expresso, por exemplo, em:

- atas de reuniões;
- tabelas;
- folhas de cálculo;
- bases de dados;
- hiperligações;
- documentação externa;
- manual da qualidade (se a organização decidir dispor de um);
- etc.

Os auditores deverão conduzir esta revisão numa entrevista com a gestão de topo e seguir estas questões ao longo da auditoria. Se não for fornecida informação documentada, é necessário que os auditores recolham evidência objetiva de que as

saídas desta atividade estão consistentemente refletidas na revisão dos riscos e oportunidades, na documentação externa, na comunicação e noutras áreas relevantes do SGQ.

3. Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade

O âmbito do SGQ é, em muitos casos, óbvio e definido pelas atividades que desenvolvidas num único local. O âmbito do SGQ será mais desafiante em circunstâncias onde exista:

- subcontratação;
- logística;
- múltiplos locais;
- centros de serviços;
- manutenção nas instalações dos clientes;
- produtos e serviços colaborativos.

Após uma análise da natureza das operações, dos produtos e dos serviços da organização, a abrangência do SGQ deverá ficar clara. Esta abrangência deverá refletir-se na extensão dos processos e controlos que a organização tenha estabelecido.

Para mais informação, ver o artigo do *Grupo de Práticas de auditoria ISO 9001 sobre Âmbito da ISO 9001, âmbito do sistema de gestão da qualidade e âmbito da certificação*.

4. Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos

A abrangência (âmbito) do SGQ deverá ser evidente na informação documentada que suporta a abordagem por processos. Esta documentação poderá incluir:

- diagramas de processo (entrada – processo – saída);
- diagramas ligações dos processos (entradas / saídas / clientes);
- mapeamento da localização das atividades;
- identificação de processos subcontratados;
- diagramas de recursos (p. ex. análises de capacidade, *value stream mapping*/mapeamento do fluxo de valor; abordagens *lean*...);
- programas.

Para mais informação, ver o artigo do *Grupo de Práticas de auditoria ISO 9001 sobre Processos*

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.