



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:

Pensamento baseado no risco

O risco tem estado sempre implícito e abordado na ISO 9001. Sendo que muitos dos seus requisitos se destinam a prevenir riscos, risco e ISO 9001 não constituem uma combinação nova. Versões anteriores da ISO 9001 incluíam uma secção sobre ação preventiva que se destinava a prevenir a ocorrência de não conformidades.

A ISO 9001 especifica requisitos para a organização compreender o seu contexto e determinar os riscos como base para o planeamento. O pensamento baseado no risco considera tanto os riscos como as oportunidades.

A Introdução e o Anexo A da norma ISO 9001:2015 dão uma explicação sobre o pensamento baseado no risco, incluindo uma clarificação sobre os conceitos de risco e oportunidade. Informação adicional pode ser encontrada no artigo *Pensamento baseado no risco* em www.iso.org/tc176sc02public

Numa organização, uma auditoria ao pensamento baseado no risco não pode ser conduzida como uma atividade isolada. Deverá estar implícita durante toda a auditoria ao SGQ, inclusive na entrevista à gestão de topo. Os auditores deverão agir de acordo com os passos seguintes e recolher evidência objetiva conforme se segue:

- Quais são as entradas usadas pela organização para a determinação dos riscos e oportunidades? Estas entradas podem incluir o seguinte:
 - ✓ análise de questões externas e internas;
 - ✓ a orientação estratégica da organização;
 - ✓ partes interessadas, relacionadas com o seu SGQ, e seus requisitos, também relacionados com o SGQ;
 - ✓ o âmbito do SGQ da organização;
 - ✓ os processos da organização.
- Os auditores deverão notar que a organização tem de determinar a extensão da informação documentada necessária para fornecer evidência objetiva da aplicação do pensamento baseado no risco. Na ISO 9001:2015 não há

requisitos específicos de como documentar os resultados da determinação dos riscos e oportunidades.

- As necessidades da organização quanto a informação documentada e extensão e tipo da mesma variarão muito de acordo com o contexto da organização, a sua dimensão, cultura, natureza dos produtos e serviços, exigências legais e estatutárias aplicáveis ou requisitos dos clientes sobre os riscos com os produtos, etc.
- Como é que uma organização pode determinar os riscos e oportunidades, tendo em consideração o acima referido? A evidência objetiva pode ter várias formas, p. ex.:
 - ✓ atas de reuniões;
 - ✓ análise SWOT;
 - ✓ relatórios sobre a reação dos clientes;
 - ✓ atividades de *brainstorming*;
 - ✓ análise da concorrência;
 - ✓ planeamento, análise e avaliação de atividades relacionadas com diversos processos, p. ex. planeamento estratégico, *design* e desenvolvimento, *marketing*, produção e prestação de serviços, ações corretivas...;
 - ✓ revisão pela gestão;
 - ✓ determinação dos riscos ou registos de avaliação se a organização determinar que são aplicáveis ou necessários;
 - ✓ etc.
- Como é que uma organização pode abordar os riscos e oportunidades acima determinados? As ações que precisam ser tomadas podem ter formas diferentes, p. ex.:
 - ✓ a revisão de objetivos anteriores ou definição de novos;
 - ✓ planos de ação;
 - ✓ formação no posto de trabalho;
 - ✓ instruções de trabalho;
 - ✓ metas e projetos de melhoria, etc.
- A organização avalia a eficácia das ações acima mencionadas?
Os auditores deverão confirmar se as auditorias internas e as atividades de avaliação de desempenho têm em consideração a aplicação eficaz do pensamento baseado no risco.

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

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.