



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:**

### **Fornecedores externos**

#### **1. Introdução**

Quando desenvolveram os seus sistemas de gestão, muitas organizações terão implementado sistemas para controlar a compra de produtos, o aprovisionamento de serviços e a contratação externa de processos<sup>1</sup>. Terão que verificar os produtos e serviços de fornecedores externos de um modo que considerem que cumpre os requisitos relevantes da ISO 9001.

Podem estar incluídos processos, produtos e serviços fornecidos por qualquer fonte externa, que pode ser um fornecedor, um associado, uma organização irmã ou a casa-mãe, um cliente, etc.

Os auditores podem considerar ser suficiente para avaliar a conformidade verificar se:

- há informação documentada (p. ex. uma lista) indicando quais são os fornecedores externos aprovados e se esta informação documentada é mantida atualizada;
- as encomendas foram feitas a fornecedores externos que satisfazem os critérios definidos;
- há uma monitorização eficaz do desempenho dos fornecedores de processos contratados externamente;
- são realizadas as atividades necessárias para assegurar que os requisitos especificados foram satisfeitos.

Os auditores têm que verificar se a organização aplicou o “pensamento baseado no risco” para determinar os controlos apropriados a exercer sobre os fornecedores externos.

---

<sup>1</sup> No original *outsourcing of processes*. A opção neste documento por 'contratação externa de processos' em vez de 'subcontratação de processos' tem a ver com a mudança de foco (e de ponto de vista) da ISO 9001, que deixou de ser o fornecedor e passou a ser a própria organização. Assim, refere-se agora a 'fornecedor', 'contratação', e não a 'subcontratado', 'subcontratação'.

Contudo, em muitas situações, isto pode não ser suficiente para assegurar que os processos, produtos e serviços de fornecedores externos satisfazem cabalmente as especificações originais. Nessas situações, seria preferível analisar os processos mais abrangentes de gestão de aprovisionamentos, de contratação externa e a cadeia de fornecimento.

## **2. Auditoria ao processo de aprovisionamento**

Na auditoria ao processo de gestão de aprovisionamento, deverão ser considerados os seguintes pontos:

- o aprovisionamento começa na fase de *design* e desenvolvimento de um produto ou serviço, quando é preparada uma especificação;
- existência de discussões interdepartamentais para assegurar que os fornecedores externos potenciais podem fornecer processos, produtos e serviços que satisfazem a especificação de *design* ao preço requerido;
- a organização deverá assegurar que os requisitos de compra especificados estão corretos antes de os comunicar ao fornecedor externo;
- as exigências estatutárias e regulamentares foram incluídos nos requisitos de compra; e
- foi avaliado o grau do risco associado a um componente, a um produto ou a uma parte do serviço, bem como os controlos necessários para assegurar que é satisfeita a especificação de *design*.

Sugestões práticas de maneiras de confirmar que os pontos anteriores foram considerados:

- confirmar se a especificação referida num pedido de compra é a mesma que consta na especificação de *design* (ou se é a especificação recebida do cliente);
- verificar se, durante o processo de *design* ou antes de uma encomenda ser colocada, a organização discutiu ou não a especificação de *design* de componentes críticos com fornecedores potenciais;
- houve alguma forma de “aprovação” da especificação antes da especificação/encomenda final ser confirmada ao fornecedor externo?
- a ordem de compra inclui ou refere quaisquer exigências estatutárias ou regulamentares?

## **3. Auditoria à cadeia de fornecimento**

Em muitos casos, as auditorias à avaliação e seleção de fornecedores externos consistem simplesmente em analisar a lista de fornecedores externos aprovados pela organização e em verificar se essa lista foi revista regularmente. Muitas vezes, isto pode não ser suficiente para assegurar que a organização tem um controlo eficaz de todos os fornecedores externos incluídos na sua cadeia de fornecimento. Questões a considerar incluem:

- os fornecedores externos de componentes críticos de produtos ou de serviços críticos são selecionados apenas com base na sua capacidade de fornecer a um preço económico, ou também é tida em consideração a sua capacidade para fornecer consistentemente de acordo com as especificações?

- a cadeia de fornecimento inclui os processos contratados externamente e estão implementados os níveis de controlo relevantes?
- os fornecedores externos estão incluídos nas listas aprovadas apenas pelo seu registo continuado em relação a um padrão de qualidade reconhecido, ou o âmbito deste registo é revisto?
  - Nota: Em alguns casos, pode ser vantajoso para a organização auditar o fornecedor externo pretendido para estabelecer linhas de comunicação claras, especificações de produtos, parâmetros de entrega, etc.
- com que frequência a organização emite notas de crédito para produtos ou serviços que primeiro foram rejeitados e depois foram aceites?
- quantas derrogações foram concedidas, permitindo à organização aceitar produtos ou serviços que foram anteriormente rejeitados?

#### **4. Conclusão**

Geralmente, para um auditor experiente, analisar o processo de aprovisionamento e a cadeia de fornecimento de uma organização é claramente uma questão de bom senso, mas há situações em que a natureza dos produtos (ou dos seus componentes) e dos serviços poderá indicar a necessidade de averiguação adicional. Todo o produto é único, assim como são únicas todas as situações de auditoria.

---

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](mailto:charles.corrie@bsi-group.com).

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

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

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://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.