

**PRINCIPAIS REQUISITOS A SEREM
AUDITADOS ISO 9001:2015**

REQUISITO 4 – Auditando o contexto da organização

O que auditar no requisito contexto [verificar se]:

- A organização analisou os **ambientes internos e externos** relacionados ao SGQ
 - Ambiente externo: cultural, social, político, financeiro, tecnológico, econômico e circunstâncias competitivas por exemplo;
 - Ambiente interno: características ou condições da empresa no momento, direcionamento estratégico baseado nas questões relativas a valores, cultura, conhecimento e desempenho da organização.
 - A organização definiu um contexto e por consequência um direcionamento estratégico;
- A organização determinou as **necessidades e expectativas das partes interessadas:**
 - Verifique se as partes interessadas internas e externas definidas pela organização são relevantes;
 - A organização sabe quais são as partes interessadas e suas expectativas;
 - Como as expectativas das partes interessadas são monitoradas;

REQUISITO 4.2 – Auditando partes interessadas

O que auditar [verificar se]:

- A organização determinou as **partes interessadas e suas necessidades e expectativas** :
 - Verifique se as partes interessadas internas e externas definidas pela organização são relevantes;
 - A organização sabe quais são as partes interessadas e suas expectativas;
 - Como as expectativas das partes interessadas são monitoradas;
 - As informações são analisadas criticamente.

REQUISITO 4.3 – Auditando escopo

O que auditar [verificar se]:

- A organização verificou os limites e a aplicabilidade do sistema de gestão da qualidade para estabelecer o seu escopo.

Ao determinar este escopo, a organização considerou:

- as questões externas e internas referidas em 4.1;
- os requisitos das partes interessadas pertinentes referidos em 4.2;
- os produtos e serviços da organização.
- A organização verificou e aplicou todos os requisitos desta Norma, ou justificou a não aplicação;
- O escopo do sistema de gestão está disponível e é mantido como informação documentada;
- O escopo declara os tipos de produtos e serviços cobertos para tal;

Nota: requisitos determinados como não aplicáveis só tem valor na alegação senão afetarem a capacidade ou a responsabilidade da organização de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços e a elevação da satisfação do cliente.

REQUISITO 5 – Auditando liderança

O que auditar [verificar se]:

- A Alta Direção definiu estratégias para a organização;
- Quem a responsabilidade pela efetiva divulgação e manutenção do SGQ;
- Verifique se a política e objetivos da qualidade está alinhada ao direcionamento estratégico;
- Verifique com os colaboradores, como a direção dá a devida importância e encoraja a manter o SGQ;
- Verifique se os recursos necessários para manutenção do SGQ está disponível;
- Verifique como a Alta Direção apoia outros papéis da administração para demonstrar a liderança desses;
- Verifique o envolvimento e engajamento da Direção [Exemplo reunião de abertura, encerramento, monitoramento durante o processo de auditoria].
- Há evidência de comunicação feita com a liderança pela Alta Direção.

REQUISITO 5.2 – Política da Qualidade

O que auditar [verificar se]:

- A política está documentada e aprovada pela Alta Direção;
- Recomenda-se verificar como foi desenvolvida [participação da Direção];
- Verifique a adequação da política ao contexto e propósito da organização;
- Verifique a adequação da política ao direcionamento estratégico;
- Verifique a adequação da política para o desenvolvimento dos objetivos da qualidade;
- Verifique a adequação da política quanto a melhoria do SGQ;
- Verifique a adequação da política para satisfação das exigências das partes interessadas;
- Verifique como política da qualidade é comunicada às partes interessadas

REQUISITO 6 – Riscos & Oportunidades

O que auditar [verificar se]:

- A organização considerou os assuntos internos e externos na identificação dos riscos associados;
- A organização considerou os assuntos internos e externos na identificação dos riscos associados;
- A organização considerou as partes interessadas na identificação dos riscos associados;
- A organização considerou as partes interessadas na identificação das oportunidades associadas;
- A organização desenvolveu um plano para abordar riscos e oportunidades;
- O plano [se desenvolvido] aborda o processo de avaliar se as ações são efetivas para tratar riscos e oportunidades;
- Na ausência do plano, verifique a metodologia definida para analisar riscos e oportunidades.

REQUISITO 6 – Objetivos da qualidade

O que auditar [verificar se]:

- Os objetivos da qualidade foram estabelecidos observando os níveis pertinentes;
- Estão consistentes com a política da qualidade;
- São mensuráveis e pertinentes a conformidade de produtos e serviços para a melhoria da satisfação do cliente;
- Monitorados e comunicados aos níveis pertinentes;
- Tratado como informação documentada e atualizados;
- Verifique evidências de planejamento para alcançar os objetivos:
 - Quais metas a serem alcançadas e em que tempo;
 - Quais recursos necessários para alcança-los;
 - Quais prazos determinados e os responsáveis pelas ações;
 - Como é monitorado o alcance das metas estabelecidas.

REQUISITO 6.3 – Planejamento de mudanças [SGQ]

O que auditar [verificar se]:

- Como são planejadas as mudanças do SGQ;
- O que mudou no SGQ;
- Qual o propósito da mudança;
- Quais as potenciais consequências da mudança;
- Com a mudança, o SGQ se mantém conforme;
- Foram disponibilizados os recursos adequados à mudança;
- Necessidade de alocação ou realocação de responsabilidades
- Necessidade de alocação ou realocação de autoridades.

REQUISITO 7.1.3 – Infraestrutura [Manutenção & T.I.]



O que auditar [verificar se]:

- Existe uma sistemática para manter máquinas e equipamentos;
- Existe um planejamento para definido para as manutenções;
- É mantido e controlado a manutenção das edificações, instalações e utilidades associadas;
- É mantido e controlado os recursos de transporte [interno] e frota [caso houver];
- Há um plano de manutenção preventiva;
- Há evidência da realização das rotinas de manutenção x plano de manutenção;

[Tecnologia da informação]

- Existe uma sistemática para controle e manutenção dos computadores e demais dispositivos.
- Existe sistemática de backup de dados, e-mails, ERP's, do SGQ; de forma adequada e segura;
- Existe sistemática de proteção contra vírus, malware e demais ataques contra os sistemas;
- Existe sistemática de validação de backup [comprovação de que os dados recuperados estão com a integridade adequada].

REQUISITO 7.1.4 – Ambiente para operação dos processos



O que auditar [verificar se]:

- Existe uma sistemática para manter máquinas e equipamentos;
- Existe um planejamento para definido para as manutenções;
- É mantido e controlado a manutenção das edificações, instalações e utilidades associadas;
- É mantido e controlado os recursos de transporte [interno] e frota [caso houver];
- Há um plano de manutenção preventiva;
- Há evidência da realização das rotinas de manutenção x plano de manutenção;

[Tecnologia da informação]

- Existe uma sistemática para controle e manutenção dos computadores e demais dispositivos.
- Existe sistemática de backup de dados, e-mails, ERP's, do SGQ; de forma adequada e segura;
- Existe sistemática de proteção contra vírus, malware e demais ataques contra os sistemas;
- Existe sistemática de validação de backup [comprovação de que os dados recuperados estão com a integridade adequada].

REQUISITO 8 – Operações

O que auditar [verificar]:

- Quais são as entradas e saídas pretendidas dos processos;
- Quais são os critérios e controles de processos;
- O que faz e as competências das pessoas no local para entender as práticas;
- Se é necessário e se está disponível a informação documentada para operações e conformidade dos processos;
- Verifique a disponibilidade dos recursos e a infraestrutura disponível para a operação;
- Se está disponível as informações que descrevem as características do produto ou serviço

REQUISITO 8 – Requisitos para produtos e serviços

O que auditar [verificar]:

- Existe um processo estabelecidos para determinar os requisitos para os produtos e serviços oferecidos ao cliente;
- Os requisitos para produtos e serviços estão definidos incluído os requisitos estatutários e regulatórios como aplicável;
- A organização analisa criticamente os requisitos do cliente quanto a poder atendê-los antes de dar o aceite;
- É mantido informação documentada dos requisitos do cliente incluído sua aprovação;
- Como são tratadas mudanças, emendas relacionadas aos requisitos do cliente;
- Como é monitorada a percepção de satisfação do cliente;

REQUISITO 9 – Avaliação de desempenho

O que auditar [verificar]:

- Foi estabelecido métodos de monitoramento, quais;
- Como as pessoas são envolvidas e engajadas em conhecer os monitoramentos e qual o desempenho desejado [metas];
- Os colaboradores são incentivados a produzir desempenho que elevem a satisfação do cliente;
- Foram estabelecidos meios de medição de desempenho para os processos;
- Possuem meio de medição para as expectativas das partes interessadas;
- Quando o resultado planejado não é alcançado, quais ações são tomadas;

REQUISITO 10 – Melhoria

O que auditar [verificar]:

- Se há ações sobre os resultados da auditoria interna;
- Quais gatilhos disparam não conformidades;
- Se os prazos estabelecidos são cumpridos;
- Se as ações de melhoria são capazes de melhorar a eficiência do SGQ;
- Se as ações de melhoria são capazes de aumentar a satisfação dos clientes;
- Se as ações de melhoria alcançam as expectativas das partes interessadas;
- Se as oportunidades de melhoria advindas de auditorias, atas de análise críticas e demais, são analisadas e implementadas adequadamente;