



CENTRO DA QUALIDADE, SEGURANÇA E PRODUTIVIDADE
PARA O BRASIL E AMÉRICA LATINA

QSP
Informe Reservado
Nº 63 – Outubro/2006

Auditoria de organizações prestadoras de serviços

Tradução para o português especialmente preparada para os Associados ao QSP.

Este guindance paper foi elaborado pelo Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001, o qual é composto por especialistas do ISO/TC 176 e do IAF.



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001

Auditoria de organizações prestadoras de serviços

1. Introdução

Embora a ISO 9001:2000 seja aplicável em todos os tipos de organização, independentemente do tamanho ou produto fornecido, há uma série de características das organizações prestadoras de serviços que requerem atenção específica durante a auditoria de terceira parte.

Este documento, preparado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* (composto por especialistas do ISO/TC 176 e do IAF) e especialmente traduzido para os Associados ao QSP, visa a fornecer diretrizes para os auditores sobre a auditoria de conformidade das organizações prestadoras de serviços com os requisitos da ISO 9001:2000.

Neste trabalho, é dada ênfase aos requisitos da seção 7.3, *Projeto e desenvolvimento*, da seção 7.5.2, *Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço*, e da seção 8.3, *Controle de produto não-conforme*.

2. Organizações Prestadoras de Serviços

De acordo com a Nota 2 da seção 3.4.2, *Produto*, da ISO 9000:2005:

“Serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada necessariamente na interface entre o fornecedor e o cliente e é geralmente intangível. A prestação de um serviço pode envolver, por exemplo:

- uma atividade realizada em um produto tangível fornecido pelo cliente (por exemplo, o reparo em um automóvel);
- uma atividade realizada em um produto intangível fornecido pelo cliente (por exemplo, declaração de imposto de renda necessária para receber a restituição);
- a entrega de um produto intangível (por exemplo, fornecimento de informação no contexto da transmissão do conhecimento);
- a criação de um ambiente agradável para o cliente (por exemplo, em hotéis e restaurantes).”

A maioria das organizações possui um elemento de serviço em seu produto. Pode variar desde quase 100% de serviço (no caso de uma firma jurídica, por exemplo) até um componente de serviço relativamente pequeno (no caso de uma organização fabricante que fornece, por exemplo, serviço pós-vendas).

3. Diretrizes de Auditoria

3.1 Projeto e desenvolvimento do serviço

Ao considerar a aplicabilidade ou não da seção 7.3 da ISO 9001:2000 para uma organização prestadora de serviços, é importante lembrar a definição de “projeto e desenvolvimento”, que, de acordo com a seção 3.4.4 da ISO 9000:2005, é o “conjunto de processos que transformam requisitos em características”. Novamente, de acordo com a ISO 9000:2005, **requisito** é a “necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória”, e as **características** do serviço são atributos diferenciadores que podem ser:

- sensoriais (por exemplo, relacionadas com olfato, tato, paladar, visão, audição);
- comportamentais (por exemplo, cortesia, honestidade, veracidade);
- temporais (por exemplo, pontualidade, confiabilidade, disponibilidade);
- ergonômicas (por exemplo, características fisiológicas relacionadas à segurança humana);
- tangíveis (por exemplo, características mensuráveis; podem ser as características dos meios físicos, usados para prestar o serviço, como, por exemplo, a velocidade máxima de uma aeronave, ou do meio ambiente no qual o serviço é prestado, como, por exemplo, as instalações ou temperatura interior de uma aeronave).

É bastante comum considerar-se apenas o componente tangível dos produtos ao abordar os requisitos da seção 7.3, esquecendo-se de que o projeto e desenvolvimento do produto intangível (o serviço em si) deve ser o principal foco. Além disso, a organização deverá projetar o modo como o serviço será prestado para os clientes.

Se a organização propõe justificar a exclusão do projeto e desenvolvimento do SGQ, o auditor deve fazer uma avaliação cuidadosa das justificativas à luz do que citamos acima. O auditor também deve examinar se a organização tem um processo eficaz de projeto e desenvolvimento que defina suficientemente as características do serviço e dos processos de prestação do serviço, necessários para atender às necessidades e expectativas do cliente.

3.2 Validação dos processos de produção e prestação de serviços

Em termos de processos necessários para realizar o serviço, podemos identificar dois tipos de processos:

- aqueles que envolvem o cliente na realização do serviço propriamente dito (prestação do serviço em tempo real); e
- aqueles cujo resultado é entregue ao cliente após a realização do processo.

Usando o exemplo de um hotel, podemos dizer que os processos de “check in” e “check out” envolveriam provavelmente a prestação do serviço em “tempo real”, enquanto a limpeza de quarto seria geralmente “entregue” ao hóspede apenas após a conclusão do processo (que poderia estar sujeita a inspeção e retrabalho se necessário, para corrigir quaisquer não-conformidades).

Processos semelhantes podem ser encontrados em organizações fabricantes que fornecem serviços relacionados com seus produtos, como, por exemplo, o gerenciamento de reclamações e garantias, o reparo de produtos feito pelas unidades de serviço da organização, ou as atividades de manutenção de produtos realizadas nas dependências de uma empresa cliente.

Esses processos que envolvem entrega em tempo real e são realizados diretamente na interface organização/cliente raramente podem (se é que podem) ter suas saídas (“o serviço”) verificadas por subseqüente monitoramento ou medição antes de serem “entregues” ao cliente. Portanto, esses processos estão de fato sujeitos à validação, de acordo com os requisitos da seção 7.5.2 da ISO 9001:2000. Isso também é essencial a fim de **prevenir** a ocorrência de não-conformidades.

A fim de garantir o controle adequado da qualidade do serviço a ser prestado, o auditor deve:

- conhecer as características do serviço, os processos de prestação do serviço e seus critérios de aceitação, conforme definidos pela organização;
- determinar se a validação dos processos de prestação de serviço em “tempo real” (ou qualquer outro processo que exija validação) foi realizada e se levou em conta os riscos associados;
- avaliar se as ferramentas apropriadas, o treinamento e a delegação de poder foram fornecidos para o pessoal envolvido.

Para muitos setores de serviços, o serviço prestado é instantâneo (isto é, mediante processos de “tempo real”), não permitindo a pronta inspeção antes da entrega do serviço. A linha de pensamento da qualidade diz que a forma mais econômica de se fazer negócio é aplicar a filosofia de “processos especiais” a TODOS os processos: quanto mais a organização deixa seus processos corretos, menos precisa se preocupar com o resultado dos processos. Portanto, é muito improvável que essa seção possa ser excluída.

3.3 Controle de produto não-conforme

Nos casos de processos de serviços que envolvem diretamente o cliente, o “controle de produto não-conforme” (seção 8.3) é a forma como a organização lida com as não-conformidades na prestação de serviços até que a ação corretiva apropriada seja definida e implementada.

Quando for identificada uma não-conformidade, o auditor deve examinar:

- se o pessoal envolvido recebeu autoridade suficiente para decidir o destino do serviço, como, por exemplo:
 - terminar o serviço imediatamente
 - substituir o serviço prestado
 - oferecer uma alternativa
- as exigências dos clientes da organização e os processos de reclamações
- todas as correções temporárias que sejam implementadas para mitigar o efeito da não-conformidade (ex.: reembolso, crédito, atualização, etc.)
- a identificação, segregação e substituição dos equipamentos de serviço pertinentes, dos prestadores de serviços e do meio ambiente.

Isso permitirá ao auditor julgar se o controle de tal produto não-conforme é eficaz.

Nota: Nessas situações, deve-se tomar providências para que o Sistema de Gestão da Qualidade capte os dados das não-conformidades e tenha um *feedback* de informações, no nível de gestão apropriado, para a eficaz definição e implementação de ações corretivas.

Para os casos em que a saída do serviço é entregue após a realização do processo, o “controle de produto não-conforme” pode se basear em técnicas usuais de monitoramento e inspeção. Deverá buscar-se evidência da adequação e da implementação eficaz dessas técnicas.

O *feedback* de usuários será usado pelo Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos com informações adicionais ou se devem ser revisados os documentos atuais.

Comentários sobre este e outros *guidance papers* devem ser enviados em inglês para o seguinte endereço eletrônico: charles.corrie@bsi-global.com.

Os outros *guidance papers* do Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 podem ser acessados nos sites:

www.iaf.nu e www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Declaração de Isenção de Responsabilidade

Este *paper* não foi submetido ao processo de endosso por parte da ISO (*International Organization for Standardization* – Organização Internacional de Normatização), do ISO/TC 176 (*Technical Committee* – Comitê Técnico) ou do IAF (*International Accreditation Forum* – Fórum Internacional de Credenciamento).

As informações aqui contidas estão disponíveis para fins educativos e de comunicação. O Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 não assume responsabilidade por erros, omissões ou outras responsabilidades legais que possam surgir do fornecimento ou do subsequente uso de tais informações.

*Tradução: Marily Sales dos Reis.
Revisão e adaptação: Francesco De Cicco.
QSP, 2006.*