



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

**QSP**  
**Informe Reservado**  
Nº 53 – Dezembro/2005

## **Identificação de processos**

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

Este *guidance 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*

# Identificação de Processos

### 1. Diferença entre os conceitos de processo e atividade

Se um auditado não consegue ver a diferença entre os conceitos de processo e atividade, o auditor pode dar uma breve explicação usando as diretrizes (seção 2.4) e definições (seção 3.4.1) da ISO 9000:2000 como base. O auditor deve ser capaz de fazer adaptações de acordo com a situação do auditado. É responsabilidade do auditor conhecer os sistemas e a abordagem do auditado.

Durante a auditoria, o auditor deve determinar se é apenas um problema de diferença de terminologia ou de falta de implementação da abordagem de processo. Talvez seja necessário emitir um RNC – Relatório de Não-Conformidade, caso o auditado não esteja implementando os requisitos da seção 4.1 da ISO 9001:2000. Caso seja apenas um problema de terminologia, não há necessidade de emitir um RNC, desde que todos os requisitos da seção 4.1 sejam cumpridos.

O auditado tem o direito de usar sua própria terminologia, contanto que os requisitos da norma sejam atendidos. O auditor deve desenvolver mentalmente uma lista de referência cruzada, a fim de garantir coerência e maior compreensão.

### 2. Processos têm objetivo(s), entrada(s), saída(s), atividades e recursos

Caso o auditado não entenda que o processo deve ter objetivo(s), entrada(s), saída(s), atividades e recursos, deve-se tentar reformular as questões evitando o uso de jargões da Qualidade. Por exemplo: Você poderia me explicar essas operações? Quais são as tarefas básicas realizadas no seu departamento? De que informações você precisa para começar seu trabalho? De onde elas vêm? Quem recebe o resultado do seu trabalho? Como você sabe se fez a tarefa corretamente? Etc.

Isso ajudará a determinar se os processos (de acordo com a ISO 9001:2000) já estão definidos, se possuem entradas, saídas e objetivos evidentes, e assim por diante.

### 3. Processos devem ser analisados, monitorados e/ou medidos e melhorados

Se, depois de aplicar as técnicas de auditoria descritas acima, não houver quaisquer registros ou outra prova para demonstrar que os processos são analisados, e/ou monitorados, e/ou medidos, e/ou melhorados, parecerá haver uma não-conformidade com uma parte da seção 4.1 da ISO 9001:2000.

#### **4. Quando o auditado ou auditor considera que cada seção ou subseção da ISO 9001:2000 deve ser definida como um processo separado**

Caso o auditor considere que essa é a abordagem correta, deverá consultar documentos pertinentes da ISO (especialmente o documento [N544 - ISO 9000 - Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach](#), do ISO/TC 176/SC 2), que indica claramente o contrário.

Caso o auditado considere que essa é a abordagem correta, recomenda-se o uso das técnicas descritas na seção 2 (acima).

#### **5. A abordagem de processo descrita na “Introdução” da ISO 9001:2000 é um requisito da norma?**

A descrição da abordagem de processo apresentada na “Introdução” da ISO 9001:2000 é puramente informativa, não introduz um conjunto de requisitos adicionais propriamente dito. A seção 4.1 especifica os passos necessários para implementar uma abordagem de processo em relação aos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, e a Nota da seção 4.1 fornece exemplos dos processos necessários para o SGQ. Portanto, as metodologias de auditoria devem ser orientadas para a análise dos processos da organização.

*Tradução: Marily Sales dos Reis.  
Revisão e adaptação: Francesco De Cicco.  
QSP, 2005.*