

Comunicação aos Fornecedores Externos: Os (des)alinhamentos interpretativos

Manuel Teles Fernandes
mtf@gestaototal.com

CAAM – Corporate Academy for Advanced Management (by Gestão Total)

Resumo:

A norma ISO 9001:2015 veio trazer às organizações a necessidade de olharem para o controlo dos processos, produtos e serviços dos seus fornecedores externos de uma forma mais objetiva e direcionada, em função da importância que os mesmos possam ter para a garantia da satisfação dos requisitos dos clientes das primeiras, bem como do respetivo cumprimento das obrigações legais e estatutárias. Uma das novas necessidades prende-se com a informação que a organização tem de passar aos seus fornecedores externos. A norma identifica claramente as situações em que a comunicação a partir da organização para o fornecedor externo deve ser estabelecida, bem como os conteúdos da mesma. Porém, as interpretações da norma, no que diz respeito à comunicação dos requisitos da organização aos seus fornecedores externos, não têm sido consensuais entre os diferentes profissionais que trabalham o assunto.

Um dos assuntos da norma que tem sido apontado como fator de divergência consensual é a alínea e) do ponto 8.4.3, que exige que a organização comunique que *“aos fornecedores externos os seus requisitos para: o controlo e a monitorização do desempenho do fornecedor externo a serem aplicados pela organização”*.

Este artigo analisa interpretações públicas de várias entidades sobre o referido assunto, tentando, desta forma, clarificar o sentido das mesmas e desfazer possíveis erros de interpretação que têm sido feitos por vários agentes envolvidos na aplicação da norma ISO 9001:2015.

Palavras-chave: controlo e monitorização, fornecedores externos, ISO 9001:2015.

Abstract:

The ISO 9001: 2015 standard has brought to organizations the need to look at the control of the processes, products and services of their external providers in a more objective and focused manner, taking in consideration the importance they may have to assure the satisfaction of clients' requirements of the former, as well as the fulfillment of legal and statutory obligations.

One of the new needs is the information that the organization has to send to its external suppliers. The standard clearly identifies all situations in which the communication from the organization to the external provider should be established, as well as its contents. However, the interpretations of the

standard, regarding the communication of the requirements of the organization to its external providers, have not been consensual among the different professionals working on the subject.

One of the subjects of the standard that has been identified as a factor of consensual divergence is point 8.4.3 e), which requires the organization to communicate "*to external providers its requirements for: control and monitoring the external provider's performance to be applied by the organization*".

This article analyzes public interpretations on the subject by several entities, trying to clarify their meaning and to avoid possible errors of interpretation that have been made by various agents involved in the application of ISO 9001: 2015.

Keywords: control and monitoring, external providers, ISO 9001:2015.

1. Introdução

Este artigo tenta fazer alguma luz sobre o ponto da norma que tem sido objeto de diferentes interpretações por diferentes agentes, relacionado com a informação que deve ser comunicada pela organização aos seus fornecedores externos, no que diz respeito a requisitos.

Algumas das não conformidades ou oportunidades de melhoria mais identificada em relatórios de auditoria de terceiras partes sobre o ponto 8.4.3, alínea e) da norma ISO 9001:2015 são como as seguinte: (i) "*(não demonstrou, ou deve) comunicar ao fornecedor externo, o controlo e a monitorização aplicados pela organização, na avaliação de desempenho aplicado ao fornecedor*"; ou, (ii) "*Não se encontra evidenciado a forma de comunicação do controlo e monitorização do desempenho aos fornecedores externos*".

Noutras situações, é sugerido em relatórios de auditorias que a organização envie aos seus fornecedores externos "*os critérios de avaliação dos fornecedores externos*", "*o método de avaliação dos fornecedores externos*" e "*os resultados da avaliação (anual) dos fornecedores externos*".

Estas interpretações de alguns auditores não parecem estar alinhadas com o espírito da norma. Para o efeito, será feita uma breve análise interpretativa do ponto "8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos", e uma posterior análise do ponto "8.4.3 Informação para fornecedores externos", alínea "e) *o controlo e monitorização do desempenho do fornecedor externo a serem aplicados pela*

organização”, incluindo definições importantes para o assunto e conteúdos interpretativos produzidos por entidades relacionadas com o tema. Ao longo da análise dos diferentes textos serão apresentados exemplos que ilustrem as situações na prática organizacional, de forma a facilitar a compreensão do espírito da norma e da forma como as organizações devem aplicar os seus requisitos.

As conclusões, apesar de evidentes, apontam a necessidade de um esclarecimento sobre o assunto, por quem com a devida autoridade para o assunto.

2. Interpretação

2.1 Aplicação dos requisitos da norma relativamente ao controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos (ponto 8.4 da norma)

Tendo em vista a satisfação dos requisitos, as organizações devem assegurar que os processos, produtos e serviços de fornecedores externos estão conforme o referidos requisitos, e deve ainda determinar os controlos a aplicar quando: (i) os produtos e serviços obtidos se destinam a ser incorporados nos próprios produtos e serviços; (ii) os produtos e serviços são fornecidos diretamente aos clientes pelos fornecedores externos; e, (iii) um processo, ou parte do mesmo, é realizado por um fornecedor externo, por decisão da organização.

Assim, as organizações devem (i) assegurar o controlo dos processos, produtos e serviços dos fornecedores externos; (ii) definir os controlos que pretende aplicar aos fornecedores externos e às saídas vindas dos mesmos; (iii) ter em consideração o impacto que os processos, produtos e serviços dos fornecedores externos podem ter na organização e a eficácia dos controlos aplicados por aqueles; e, (iv) determinar as atividades de verificação e outras que sejam necessárias para assegurar a satisfação dos requisitos pelos processos, produtos e serviços dos fornecedores externos.

Desta forma, ao fazer uma encomenda a um fornecedor externo, qualquer organização necessita de definir os seus requisitos quanto a um conjunto de fatores que são importantes para garantir a satisfação dos requisitos dos seus clientes. Esses fatores estão relacionados com:

- a) Especificações dos processos, produtos e/ou serviços: (i) identificação (referência, número de modelo ou catálogo, outros); (ii) especificações (características

- funcionais e de desempenho, outras); (iii) logística (quantidade, prazo para entrega, local de entrega, outros).
- b) Outros requisitos específicos: (i) aprovação dos produtos e serviços, dos métodos, processos e equipamento, e da libertação de produtos e serviços (parâmetros de aceitação e tolerâncias, certificados de análises, resultados de testes, outros); (ii) competências das pessoas (conhecimentos, experiência, qualificações, outras); (iii) interações entre as partes (reuniões, interlocutores, outras); (iv) outros requisitos para controlo e monitorização (amostras, informações e avisos, outros); (v) verificação e validação (inspeções e auditorias de segunda parte, outros).
- c) Exigências estatutárias e regulamentares: (i) acreditações e certificações (de produtos/serviços, de sistemas de gestão, de origem, outros); (ii) cumprimento legal (licenças, autorizações, outros). [Nota: estas condições podem ser compreendidas como parte dos requisitos dos processos, produtos e serviços em a)].
- d) Condições comerciais: (i) económicas (preço, descontos, outros); (ii) financeiras (prazo de pagamento, outras); (iii) garantias (funcionamento, substituição, reparação, financeiras, outros). [Nota: estas condições podem ser compreendidas como parte dos requisitos dos processos, produtos e serviços em a)].

Para garantir que estes requisitos são todos cumpridos pelos fornecedores externos, a organização tem de estabelecer atividades próprias ou de outrem para controlar o desempenho e as saídas resultantes dos fornecedores externos.

O que está em causa é garantir que a organização tenha capacidade para controlar e monitorizar o desempenho dos seus fornecedores externos, para além das condições meramente de compra (especificação do processo/produto/serviço, condições de compra e logística), o que pode levar à necessidade de estabelecer requisitos extra para o efeito, os quais devem, primeiro, ser comunicados aos fornecedores externos, na forma de conteúdo da encomenda ou do contrato formado entre as partes e, depois, controlados ou monitorizados pela organização ou outrem em representação da organização.

As organizações que necessitam de estabelecer requisitos, para além dos de compra, para poderem ainda melhor controlar e monitorizar o desempenho dos seus fornecedores externos de forma a garantir a qualidade dos seus próprios processos, produtos ou serviços, devem comunicar esses requisitos aos seus fornecedores externos de forma clara e inequívoca, de maneira a garantir as condições necessárias para o devido e eficaz controlo e monitorização do desempenho dos mesmos. Esta comunicação pode ser parte

integrante da encomenda ao fornecedor ou de contrato de fornecimento existente entre as partes.

Esses requisitos podem estabelecer um conjunto de ações, informações ou outros que devem ser disponibilizados pelos fornecedores externos à organização, de forma a que esta possa controlar e monitorizar os seus desempenhos no fornecimento dos seus processos, produtos ou serviços.

Se a organização não necessitar de qualquer outra ação de controlo e monitorização, para além das de âmbito comercial, como informação adicional ou participação extra do fornecedor externo, para controlar e monitorizar o desempenho deste de forma a garantir a satisfação dos seus próprios requisitos de processos, produtos ou serviços fornecidos, não terá, conseqüentemente, de fazer mais do que comunicar os seus requisitos de compra meramente comerciais ao fornecedor externo, os quais poderá utilizar para a sua própria atividade de controlo e monitorização do desempenho do fornecedor externo em causa. O que não pode acontecer é a organização avaliar o desempenho do fornecedor externo relativamente a requisitos que não foram devidamente comunicados ao mesmo. A título de exemplo, a organização não pode avaliar o seu fornecedor externo quanto aos prazos de entrega dos produtos comprados se nunca apresentou qualquer requisito quanto a esse critério, como também não pode avaliar o fornecedor externo quanto à apresentação de certificados de origem do produto se tal nunca foi apresentado como requisito de fornecimento.

Avaliar o desempenho dum fornecedor externo em requisitos não comunicados é, para além de desleal para com o mesmo, uma potencial não-conformidade em auditoria.

Contudo, nem todos os requisitos que a organização comunica ou acorda com um fornecedor externo têm forçosamente de ser objeto de controlo, direto ou indireto, pela organização. Excecionalmente, uma organização pode apresentar um requisito a um seu fornecedor externo e não o controlar ou monitorizar, deixando potenciais incumprimentos sujeitos a possíveis controlos e monitorizações posteriores ao fornecimento ou utilização do processo, produto ou serviço, por outrem (terceira parte). A título de exemplo, uma empresa de comercialização de produtos eletrónicos com especificações técnicas específicas, ou outra de comercialização de produtos químicos com especificações técnicas específicas, não controlam as referidas especificações técnicas na receção dos fornecimentos dos fabricantes, deixando o teste de validação das mesmas para o utilizador ou consumidor que, no caso de não conformidade, reportará o incumprimento através de reclamação ou de outro processo. Estas situações são recorrentes na maioria das

transações comerciais entre fornecedores e clientes, sendo que o controlo e monitorização se resume às verificações, na receção das entregas, das quantidades e referências entregues e da data da receção.

2.2 Exemplos para ajuda à interpretação do texto da norma

Uma empresa que compra equipamentos eletrónicos a grandes produtores, com base nos catálogos de produtos disponibilizados por estes, e os vende ao público ou os instala em clientes seus, definindo apenas os seus requisitos comerciais com os seus fornecedores externos (identificação dos produtos de acordo com o catálogo, determinação da quantidade dos produtos, aceitação dos preços de catálogo e determinação dos prazos de entrega dentro dos limites aceites), pode não necessitar ou não controlar ou monitorizar o desempenho dos fornecedores para além do controlo dos fornecimentos assente nestes requisitos. Neste caso, será impossível a organização comunicar qualquer requisito para o controlo e monitorização do desempenho dos fornecedores externos que não apenas os requisitos comerciais, na medida em que não existem outros requisitos para além destes. A organização fará o controlo e a monitorização dos fornecedores externos apenas com base na satisfação dos seus requisitos comerciais, não tendo outros requisitos para o efeito.

Um fabricante de automóveis que contrata um fornecedor externo para produzir um componente para o motor (ex.: tampa do motor) pode necessitar de estabelecer requisitos para garantir o controlo e monitorização do desempenho desse mesmo fornecedor externo. Assim pode exigir ao fornecedor externo que lhe envie os certificados de origem do metal utilizado em cada lote de fabrico das tampas dos motores. Essa informação é utilizada pela organização para controlar e monitorizar o fornecedor externo, garantindo a qualidade da matéria prima utilizada por este.

Um produtor de produtos lácteos que recebe leite com origem em diferentes produtores agrícolas pode necessitar de estabelecer como requisito de controlo e monitorização do desempenho de cada um deles, pelo que necessita que cada fornecimento seja acompanhado dos resultados dos testes físico-químicos e microbiológicos feitos pelos mesmos a cada lote enviado. Esta informação pode ser utilizada para dar diferentes utilizações ao leite rececionado e, conseqüentemente, para avaliar os fornecedores com base nas características do leite enviado.

O dono de uma obra pode estabelecer como requisito para o controlo e monitorização do desempenho do construtor civil que lhe sejam entregues amostras (provetos) do betão

utilizado em cada betonagem da estrutura de betão armado. Estas amostras podem ser utilizadas para testes físico-químicos que possam garantir que a classe do betão utilizada é a mesma da estabelecida em contrato de fornecimento e, conseqüentemente, para garantir a satisfação dos requisitos técnicos da construção.

Um comprador de um conjunto de equipamentos eletrónicos complexos a um fornecedor externo pode estabelecer como requisito para o controlo e monitorização do desempenho do mesmo que os equipamentos só sejam enviados após ensaios em laboratórios determinados para o efeito, sendo o resultado validado pelo comprador. Desta forma, a organização controla o desempenho do fornecedor, garantido a satisfação dos seus requisitos para os produtos adquiridos.

2.3 Interpretação do 8.4.3 da norma

A norma NP EM ISO 9001:2015 refere no ponto 8.4.3 “Informação para fornecedores externos” e respetiva alínea e) o seguinte: *“A organização deve comunicar aos fornecedores externos os seus requisitos para: o controlo e a monitorização do desempenho do fornecedor externo a serem aplicados pela organização”*.

Deste conteúdo, a ideia essencial a reter é a de que “os requisitos para o controlo e monitorização do desempenho do fornecedor externo” a serem aplicado pela organização devem ser comunicados ao fornecedor externo. Por outras palavras, a organização deve comunicar ao seu fornecedor externo os “requisitos para o controlo e monitorização” do (seu) desempenho a serem aplicados (controlo e monitorização) pela mesma.

Isto quer dizer que a organização, em função da sua atividade, deve definir e comunicar os seus requisitos, sobre os quais irá operar, para poder exercer controlo e monitorização sobre o desempenho do fornecedor externo.

Para auxiliar ao entendimento do conteúdo da norma é essencial compreender o significado de alguns termos utilizados, especificamente os seguintes:

- 1) Requisito (requirement): need or expectation that is stated, generally implied or obligatory (ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary, 3.6.4 requirement) – requisitos podem ser características funcionais e de desempenho de um produto ou serviço, prazos de entrega, preços, prazos de pagamento, garantia de substituição ou reparação, e outros.
- 2) Controlo: Vigilância, exame minucioso; Inspeção, fiscalização, comprovação. (<https://www.priberam.pt/dlpo/controlo>). Ou,

Control: The power to influence or direct people's behaviour or the course of events (<https://en.oxforddictionaries.com/definition/control>) – controlar corresponde ao acto de aplicar a capacidade de alterar o curso de uma dada ação se se verificar que se corre o risco de não se atingir o objetivo desejado. Ex.: a verificação após corte de uma peça metálica pode levar ao retoque ou à rejeição da mesma, ou ainda ao corte de uma nova peça com as dimensões desejadas.

- 3) Monitorização (monitoring): *determining the status of a system, a process, a product, a service* (ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary, 3.11.3 monitoring) – monitorizar corresponde ao acto de observar e determinar o estado do curso de uma ação (processo, produto e serviço) num dado momento, aplicando metodologias de avaliação qualitativas e quantitativas. Ex.: a verificação na receção da entrega de produtos por um fornecedor externo pode estar sujeita à avaliação da mesma entrega de acordo com critérios definidos.
- 4) Desempenho (performance): measurable result (ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary, 3.7.8 performance) – desempenho é o resultado mensurável, quantitativa ou qualitativamente, de uma ação desempenhada por um sistema, processo, produto ou serviço. Ex.: o tempo utilizado para desempenhar uma determinada atividade.

As definições dos termos utilizados ajudam-nos a compreender que o que se pretende é que a organização comunique aos seus fornecedores externos as suas “necessidades e expectativas (expressas)” para a (i) “vigilância, exame, inspeção, fiscalização ou comprovação” e (ii) “determinação do status (do sistema, processo, produto ou serviço)” do “resultado mensurável” do fornecedor externo a serem aplicadas (em (i)-controlo e (ii)-monitorização) pela organização.

A interpretação mais óbvia da alínea e) do ponto 8.4.3 da norma é a de que a organização deve comunicar os seus requisitos para as suas atividades, ou atividades de outrem, de controlo e monitorização do desempenho dos fornecedores externos, que a organização venha a aplicar no futuro. Parece existir uma clara indicação de que a comunicação dos requisitos para o controlo e monitorização do desempenho dos fornecedores externos deve ser feita *à priori* em relação às atividades de controlo e monitorização.

Da mesma forma, a norma parece indicar claramente que a organização deve comunicar aos seus fornecedores externos todas as suas necessidades e expectativas (requisitos,

quando expressos) para poder efetuar futuras atividades de controlo e monitorização. Se partirmos do próprio texto da norma, estas atividades de controlo deverão incidir nos processos, produtos e serviços, de forma a garantir que os mesmos cumprem com os requisitos definidos para os mesmos, podendo ainda incidir na aprovação: (i) dos produtos e serviços; (ii) dos métodos, processos e equipamento utilizado; e, (iii) na libertação dos produtos e serviços. Mais, as atividades de controlo e monitorização podem também cobrir as competências das pessoas, as interações entre fornecedores externos e a organização, e verificações e validações a efetuar nas instalações dos fornecedores externos.

Esta interpretação parece levar à hipótese de que a alínea e) do ponto 8.4.3 da norma tem, por um lado, um carácter redundante, na medida em que repete a necessidade de comunicar o que as outras alíneas do mesmo ponto já determinaram, e, por outro lado, um carácter supérfluo, pois não acrescenta nada ao que já foi dito. Seguindo esta última linha interpretativa, o conteúdo da referida alínea pode parecer que faria mais sentido se surgisse autonomamente no texto do mesmo ponto da norma, separado das restantes alíneas, mas depois destas, pois está intrinsecamente ligado às mesmas.

Outra possível interpretação para a alínea e) do ponto 8.4.3 da norma é a de que a mesma se refere exclusivamente às necessidades e expectativas (requisitos, quando expressas) da organização para desenvolver atividades de controlo e monitorização que possam não estar incluídos nas restantes alíneas. Segue esta linha de argumentação os casos em que a organização tem de definir requisitos de comunicação e informação devidamente situados no tempo e relacionados com determinadas ações de processo (ex.: informação de conclusão de amarração numa estrutura anterior a betonagem), ou requisitos de efetuação de ações (ex.: recolha de provetos do betão utilizado na betonagem numa estrutura). Efetivamente, a organização pode ter necessidade de ter da parte do fornecedor externo informações ou ações que não farão parte da caracterização dos processos, produtos ou serviços, e das respetivas aprovações, das competências das pessoas, das interações entre as partes ou, ainda, das verificações e validações nas instalações dos fornecedores externos, de forma a exercer o necessário controlo e monitorização daqueles. Sendo este o caso, a alínea e) está em tudo devidamente posicionada.

Como veremos a seguir, não existe uma clarificação sobre a prevalência de uma das linhas interpretativas sobre a outra, ou mesmo da óbvia eliminação de uma delas.

2.4 A discussão em torno das interpretações dadas por algumas entidades e profissionais da qualidade

Três dos documentos mais utilizados para ajuda á interpretação da Norma ISO 9001 são o “Guia do Utilizador - ISO 9001” da APCER, o “Quality at a glance – ISO 9001:2015 Guidance” da TUV e a “Technical Specification ISO TS 9002 – Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2015”. Foi na leitura destes três documentos que identificamos motivos para discussão sobre as interpretações dadas ao ponto 8.4.3 da norma ISO 9001:2015. É sobre os mesmos que será feita a seguinte análise crítica.

De acordo com o Guia de Interpretação da APCER, *“a comunicação dos requisitos pode ser feita através da informação dos códigos do artigo do fornecedor em catálogos, de especificações técnicas, cadernos de encargos ou desenhos técnicos. O grau de detalhe é variável, dependendo nomeadamente da importância e complexidade dos P&S. A informação sobre quantidades, prazos, locais de entrega e resultado do serviço, são igualmente requisitos a detalhar nos documentos de compra. No caso dos processos, a comunicação aos fornecedores dependerá em grande parte do conhecimento por parte da Organização relativamente aos produtos ou serviços a fornecer. Os requisitos de aprovação podem incluir procedimentos de verificação, planos de inspeção e ensaio, fazer referência a normas, definir equipamentos de M&M a utilizar. Devem estar claramente estabelecidos os canais de comunicação com os fornecedores que podem variar em função dos temas a comunicar. É considerada uma boa prática a atualização periódica das especificações dos fornecedores e da documentação relevante especificada, tais como certificações de sistemas de gestão, de produtos ou outros.”*

No sentido de demonstrar a conformidade com a norma, o guia da APCER indica que *“Onde relevante esta comunicação é suportada em informação documentada. Exemplos: encomendas, contratos, cadernos de encargos, ofícios, e-mails, atas de reunião com os fornecedores e qualquer tipo de Informação documentada comunicada ao fornecedor, relativamente ao método a implementar na avaliação do seu desempenho”* (i).

Na comparação com a edição anterior da norma, o guia da APCER refere o seguinte: *“Fica agora claro que a Organização deve comunicar ao fornecedor os requisitos dos produtos, processos e serviços. Em vez de comunicar procedimentos deve agora comunicar métodos. Deve comunicar competências requeridas e não somente de qualificação de pessoal. Deve agora comunicar os seus requisitos para interações entre*

a Organização e o fornecedor, bem como os requisitos que vai aplicar no controlo e monitorização do fornecedor(ii). Finalmente requer que sejam comunicados requisitos para atividades de verificação e validação que a Organização ou o seu cliente tencionam fazer nas instalações do fornecedor, que se mantém da edição anterior onde estava na secção 7.5.3.”

O guia da TUV, “Quality at a glance – ISO 9001:2015 Guidance”, refere que *“The organisation must regulate and clearly communicate the requirements for the products and services of external providers and their controls. The organisation’s information to external providers should be checked. This can be done simply on the basis of a checklist, the four-eye principle (principle of dual control), or even a telephone confirmation. The information to external suppliers should cover all relevant criteria for the product/service, such as technical characteristics, types of tools, packaging, identification, laboratory analyses, test records etc. External providers must be monitored. How the organisation manages such monitoring shall be communicated to the provider (e.g. supplier audits)”(iii).*

O mesmo guia ainda dá exemplos de evidência do processo: *“Supplier audit. Product specification (including approval of methods, processes or equipment). Evidence of personnel qualification. Order specification document. Order list, piece list. Service level agreement / delivery contract. Quality assurance agreement”.*

A ISO TS 9002:2016 é uma especificação técnica de interpretação da indústria automóvel e refere o seguinte, relativamente ao ponto 8.4.3 da norma ISO 9001:2015:

“The organization should ensure its requirements are complete, clear and address any potential sources of ambiguity or confusion; both parties should agree to what is required. It is essential that all relevant details are clearly stated at the time of ordering; these can include, for example, drawings, catalogue or model numbers, response times, and the required delivery date and place...” “The purchasing information should provide details related to any methods, processes, and equipment that should be used, e.g. certain welding techniques, the use of specific calibrated equipment, or employee uniforms. Other factors that need to be clearly stated could relate to, for example, packaging, labelling, certificates of analysis, or test results. While it is essential to fully describe what is needed, unnecessary detail can lead to misunderstanding and incorrect provision. The information should specify any competence requirements needed for persons from the external provider, such as a certified welder, or a qualified lawyer. Requirements for

how the external provider is to communicate with the organization should be included, such as a planned set of meetings to review progress, or identifying who in the organization will be their primary point of contact. The performance of external providers needs to be monitored. The type and frequency of the monitoring that the organization will use should be included in the information(iv). This could specify the level of performance that the external provider has to meet, or provide information relating to how the results of the organization's performance evaluations will be communicated (v). At times, the organization or its customer could need to perform verification or validation at the premises of the external provider. This could be due to the size of the product, nature of the service, or due to time constraints for delivery".

Assim, temos cinco momentos que se apresentam relevantes para a discussão.

No primeiro, o Guia da APCER refere que *"Onde relevante esta comunicação é suportada em informação documentada. Exemplos: encomendas, contratos, cadernos de encargos, ofícios, e-mails, atas de reunião com os fornecedores e qualquer tipo de Informação documentada comunicada ao fornecedor, relativamente ao método a implementar na avaliação do seu desempenho" (i)*. Esta interpretação parece óbvia e de plena oportunidade quando a organização desenvolve e implementa um qualquer processo direto de controlo e monitorização sobre o fornecedor externo, o que implicará sempre uma qualquer avaliação, qualitativa ou quantitativa, do resultado final (output) do desempenho do fornecedor. É o caso do dono de obra que exige um determinado número de provetos do betão utilizado na betogagem da estrutura de betão armado da obra, em que os provetos são um requisito para o controlo e monitorização do desempenho do fornecedor externo, sendo que este requisito para o controlo e monitorização do desempenho do fornecedor externo deve ser devidamente comunicado em tempo útil. Mas a mesma interpretação não parece servir para justificar que a organização tenha de enviar aos seus fornecedores externos o seu método de avaliação anual dos desempenhos dos mesmos, como é, frequentemente, sugerido em várias ações por diferentes profissionais da qualidade. Voltemos ao texto da norma: "A organização deve comunicar aos fornecedores externos os seus requisitos para: o controlo e a monitorização do desempenho do fornecedor externo a serem aplicados pela organização". O método que a organização utiliza para avaliar os seus fornecedores externos não é um requisito para estes, na medida em que a ação de avaliação é desempenhada pela organização e não pelos fornecedores externos. A atividade de avaliar que a organização desenvolve será assente no cumprimento, ou não, do fornecedor externo com os requisitos apresentados

pela organização quanto às características funcionais e de desempenho dos produtos ou serviços fornecidos, das condições comerciais, de logísticas e de outras. Isto não implica que o fornecedor externo tenha de fazer mais alguma ação relacionada com o método e respetivos critérios implementado na sua avaliação, para além do cumprimento dos requisitos de compra. Assim, não parece que a comunicação do método utilizado na avaliação do fornecedor externo, sem qualquer intervenção direta do mesmo, seja parte do requisito do ponto 8.4.3 da norma. A interpretação do Guia da APCER apresenta-se clara, parecendo inequívoca e inquestionável.

O segundo momento para discussão é ainda do Guia da APCER, em que o mesmo refere que *“Deve ... comunicar os seus requisitos para interações entre a Organização e o fornecedor, bem como os requisitos que vai aplicar no controlo e monitorização do fornecedor (ii)”*. Aqui o texto também parece claro e não sujeito a qualquer erro de interpretação. De resto é bem explícito ao referir “os requisitos que vai aplicar no controlo e monitorização”. Contudo, esta explicação não passa de uma repetição do texto da norma e não acrescenta nada à questão da interpretação da alínea e) do ponto 8-4-3 da norma. Mais uma vez, e conforme explicação dada em exemplo anterior, a organização tem de comunicar os requisitos que vai utilizar no processo de controlo e monitorização do fornecedor externo, devendo todos eles fazer parte da encomenda ou contrato firmado entre as partes. Contudo, esta interpretação não deve ser utilizada para justificar a necessidade de comunicação dos mesmos requisitos para além da forma de comunicação contida na encomenda ou no conteúdo do contrato firmado entre as partes.

O terceiro momento é retirado do guia da TUV, em que é referido *“External providers must be monitored. How the organisation manages such monitoring shall be communicated to the provider (e.g. supplier audits)” (iii)*. Aparentemente, esta linha de interpretação nada trás de novo, se tomarmos como referência o exemplo que é dado: “auditorias ao fornecedor”. Contudo, “(a forma) como a organização gere tal monitorização deve ser comunicada ao fornecedor” pode levar a interpretações diferentes da linha dada pelo exemplo fornecido. Esta descrição interpretativa pode levar à ideia de que a organização deve fornecer ao seu fornecedor informação sobre os seus métodos e critérios de avaliação a aplicar, ou ainda sobre os resultados da mesma. Contudo, os exemplos dados sobre evidências do processo em nada referem ou indiciam que tal possível ideia interpretativa seja justificada. Há ainda a referir que o termo “controlo” foi retirado desta referência interpretativa, mantendo-se apenas o termo “monitorização”, eliminando, assim, as conseqüentes elações que daí pudessem advir.

No quarto momento, temos uma referência da especificação técnica ISO TS 9002:2016, em que a mesma estabelece que *“The performance of external providers needs to be monitored. The type and frequency of the monitoring that the organization will use should be included in the information(iv)”*. Estranhamente, a especificação técnica de interpretação também não utiliza o termo “controlo” (control), referindo apenas que “o desempenho dos fornecedores externos necessita de ser monitorizado”. Se partirmos da definição de “monitorização” na ISO 9000, em que “monitoring: determining the status of a system, a process, a product, a service”, então o que a organização deve fazer é determinar o “status” do desempenho do fornecedor externo quanto aos processos, produtos e serviços fornecidos por este. A norma de interpretação acrescenta que “o tipo e frequência da monitorização que a organização utilizará deve ser incluída na informação”. Desta forma, a organização deverá comunicar o tipo de monitorização que pretende aplicar e quando o pretende fazer. Esta interpretação parece ser oportuna quando a organização necessitar do envolvimento ou de algum tipo de ação do seu fornecedor externo para desenvolver a monitorização sobre os processos, produtos e serviços fornecidos por este. Esta interpretação está alinhada como alguns dos exemplos dados no ponto “III. Exemplos para ajuda à interpretação do texto da norma” deste artigo. Contudo, não nos parece que a mesma interpretação possa levar a que a organização seja obrigada a comunicar aos seus fornecedores externos o seu método e critérios de avaliação dos fornecimentos e da avaliação periódica (anual ou outra) dos últimos, conforme argumentaremos no próximo ponto.

No quinto e último momento desta discussão, temos a referência *“This could specify the level of performance that the external provider has to meet, or provide information relating to how the results of the organization’s performance evaluations will be communicated (v)”*. A norma de interpretação indica que em certas situações a organização pode ter a necessidade de comunicar aos seus fornecedores externos o nível de desempenho que espera deles, ou como a organização comunicará a seu fornecedor externo os resultados da avaliação do desempenho do mesmo. Note-se que a norma utiliza o termo “pode” (could), não dando carácter obrigatório à sua interpretação. Efetivamente, existem situações em que o nível de desempenho esperado ou exigido no fornecimento de um processo, produto e serviço por um fornecedor externo pode ser comunicado, como nalguns dos exemplos dados no ponto “III. Exemplos para ajuda à interpretação do texto da norma” deste artigo. Da mesma forma, a organização pode informar (não tem de) os seus fornecedores externos sobre a forma como comunicará os resultados da avaliação do

desempenho dos mesmos. Contudo, esta última nota interpretativa assume que os resultados da avaliação de desempenho do fornecedor externo são sempre comunicados pela organização. Não nos parece que esta assunção seja aceitável, na medida em que em nenhum lugar a norma refere que os resultados da avaliação do desempenho dos fornecedores externos devam ser comunicados, apesar de esta poder ser uma boa prática. Aqui, deve ser feita a ressalva que a interpretação da ISO TS 9002:2016 é fortemente influenciada pela prática corrente e linha de pensamento próprias da indústria automóvel, *per se* mais exigente que as práticas generalizadas no cumprimento dos requisitos da norma ISO 9001 pelas mais diferentes indústrias e atividades económicas.

Existe ainda uma interpretação na internet, entre muitas outras, que pode trazer alguma luz à discussão. O site Marnie Schmidt (<http://marnieschmidt.com/iso90012015-52-wk-challenge-wk-36-8-4-3-information-for-external-providers/>) refere, relativamente ao ponto 8.4.3, alínea e) da norma ISO 9001:2015: “*A clear process of not only monitoring (score cards), but control meaning consequences or countermeasures to minimize risk to the product/service provided to the ultimate customer must be in place. Should an external provider fail to perform, the organization must have some method of still ensuring the ongoing quality and integrity of its products/services*”. Não clarificando exatamente como cumprir com este requisito normativo, não deixa de esclarecer que “competem à organização ter algum método para garantir a qualidade e integridade dos produtos/serviços quando o fornecedor falha no seu desempenho”. Para esse efeito deve, não só monitorizar, mas também, ter meios ou medidas para minimizar o risco de entregar produtos/serviços aos clientes que não satisfaçam os requisitos destes. Parece claro que os exemplos dados anteriormente neste artigo estão alinhados com esta linha interpretativa.

3. Conclusões

Parece que o espírito da norma pretende levar a que as organizações não avaliem os seus fornecedores externos em critérios que sejam desconhecidos para os mesmos.

Se a organização, aquando da encomenda, acordo ou contrato, não define nenhum requisito relativamente ao prazo de entrega para o seu fornecedor externo, não deverá, em circunstância alguma, avaliar o mesmo requisito na receção da entrega ou na avaliação periódica desse mesmo fornecedor. A avaliação de critérios não comunicados aos

fornecedores externos, quer na encomenda como em contrato, revela, no mínimo, falta de transparência do processo de avaliação dos interessados. Da mesma forma, o contrário não se manifesta adequado, na medida em que a organização coloca exigências aos fornecedores externos que não são valorizadas em sede da sua avaliação. Assim, para benefício da satisfação da organização, apenas devem ser comunicados os requisitos que são importantes para a organização, sujeitos as variações, e que merecem uma devida monitorização ou controlo.

Não parece ser esta a interpretação de muitos auditores de entidades certificadoras. Algumas das não conformidades ou oportunidades de melhoria mais identificada em relatórios de auditoria de terceiras partes sobre o ponto 8.4.3, alínea e) da norma ISO 9001:2015 são como as seguintes: (i) “*(não demonstrou, ou deve) comunicar ao fornecedor externo, o controlo e a monitorização aplicados pela organização, na avaliação de desempenho aplicado ao fornecedor*”; ou, (ii) “*Não se encontra evidenciado a forma de comunicação do controlo e monitorização do desempenho aos fornecedores externos*”.

É frequente encontrar situações em que é também sugerido em relatórios de auditorias que a organização envie aos seus fornecedores externos “*os critérios de avaliação dos fornecedores externos*”, “*o método de avaliação dos fornecedores externos*” e “*os resultados da avaliação (anual) dos fornecedores externos*”.

Estas interpretações de diferentes profissionais da qualidade, não só de auditores mas também de consultores, parecem estar desalinhas com o espírito da norma no que diz respeito à alínea e) do ponto 8.4.3. Em nenhum local da norma, ou na literatura interpretativa mais aceite e apresentada anteriormente neste artigo, se verifica qualquer referência a que a organização tenha de comunicar aos seus fornecedores externos os seus critérios internos para a avaliação, a descrição da sua metodologia de controlo e monitorização e, muito menos, a metodologia de avaliação, ou até os resultados saídos da avaliação, controlo ou monitorização. Em nenhum dos exemplos acima, os auditores referem os “requisitos” para o controlo e monitorização, o que é, efetivamente, dito na norma.

Com base nestas considerações, parece que as referidas interpretações estão fora do espírito da norma, manifestam-se como verdadeiros abusos que em nada contribuem para a boa interpretação e cumprimento da norma ISO 9001:2015.

Seria do interesse geral que as comissões técnicas de normalização nacionais e a própria ISO viessem a ter o cuidado de fazer alguma luz sobre este assunto.

Bibliografia

Guia do Utilizador - ISO 9001, APCER, Dezembro 2015 (https://www.apcergroup.com/portugal/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001_2015.pdf, descarregado em 15-04-2018)

“ISO9001:2015 52-Wk Challenge (Wk 36) 8.4.3 Information for external providers”, Marnie Schmidt, 22-09-2015 (<http://marnieschmidt.com/iso90012015-52-wk-challenge-wk-36-8-4-3-information-for-external-providers/>, descarregado em 15-04-2018)

Norma Portuguesa NP EN ISO 9001:2015, IPQ 2015, Caparica.

“Quality at a glance – ISO 9001:2015 Guidance”, TUV SUD AG, Munich, Germany (<http://docplayer.net/49932426-Quality-at-a-glance-iso-9001-2015-guidance-tuv-sud-south-asia.html>, descarregado em 15-04-2018)

“Technical Specification ISO TS 9002 – Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2015”, ISO 2016, Switzerland.