

ISO 9001:2015 + Amd 1:2024 (Sistemas de gestão da qualidade, requisitos)

Gestão da qualidade, certificável

62 requisitos. Esta norma é certificável por um organismo acreditado. Versão de 07/2026.

A ISO 9001 é a norma reconhecida internacionalmente para os sistemas de gestão da qualidade e pode ser certificada por um organismo de certificação acreditado. Esta lista de verificação avalia a conformidade com a edição de 2015, incluindo a Emenda 1:2024 (alterações climáticas em 4.1 e 4.2). Prevê-se que a revisão ISO 9001:2026 esteja disponível por volta de setembro de 2026, pelo que a base de avaliação atual continua a ser 2015 + Emenda 1:2024.

Empresa	Data	Elaborado por
---------	------	---------------

4 Contexto da organização5

4.1 São determinadas e monitorizadas as questões internas e externas relevantes para o propósito da organização e para os resultados pretendidos do sistema de gestão da qualidade. Isto inclui determinar se as alterações climáticas são uma questão relevante (acrescentado pela Emenda 1:2024).

Como se comprova: Como evidência pode servir uma análise de contexto, por exemplo uma tabela breve do tipo SWOT ou PESTEL com data e responsável, revista uma vez por ano na revisão pela gestão. As alterações climáticas devem constar explicitamente, mesmo que a conclusão seja que não são relevantes. Nesse caso deve registar-se o raciocínio. Para organizações pequenas basta uma página discutida e registada em ata na reunião de liderança.

Aberto	Em curso	Cumprido	Não aplicável
--------	----------	----------	---------------

Evidência / justificação

4.2 São determinadas, monitorizadas e revistas periodicamente as partes interessadas relevantes para o sistema de gestão da qualidade e os seus requisitos. Em conformidade com a Emenda 1:2024, considera-se que as partes interessadas podem ter requisitos relacionados com o clima.

Como se comprova: Como evidência pode servir uma lista de partes interessadas (clientes, colaboradores, fornecedores, autoridades, proprietários, organismo de certificação) com as suas expectativas e a origem de cada uma, por exemplo um contrato, um requisito legal ou um concurso. As expectativas relacionadas com o clima, como questionários de sustentabilidade de clientes, devem ser registadas separadamente. A lista é atualizada na revisão pela gestão.

Aberto	Em curso	Cumprido	Não aplicável
--------	----------	----------	---------------

Evidência / justificação

4.3 O âmbito do sistema de gestão da qualidade está disponível como informação documentada, indica os limites, os produtos e serviços abrangidos e os locais. Os requisitos da norma que não são aplicáveis são identificados e justificados. Documento

Como se comprova: Como evidência pode servir um documento breve de âmbito, muitas vezes parte do manual de gestão ou uma única página no portal da qualidade. Deve justificar cada requisito que não seja aplicado e não pode comprometer a capacidade de assegurar a conformidade dos produtos e serviços. Exemplo para uma empresa de software e consultoria: 7.1.5.2 não aplicável, 8.3 aplicável.

Aberto	Em curso	Cumprido	Não aplicável
--------	----------	----------	---------------

Evidência / justificação

4.4.1 O sistema de gestão da qualidade é estabelecido, mantido e continuamente melhorado. São determinados os processos necessários, a sua sequência e interação, entradas, saídas, critérios, indicadores, recursos, responsabilidades e os riscos e oportunidades associados.

Como se comprova: Como evidência pode servir um mapa de processos juntamente com uma ficha de uma página por processo, indicando propósito, entrada, saída, responsável, indicador e interfaces. Em organizações pequenas basta uma tabela com uma linha por processo, em vez de procedimentos extensos.

Aberto	Em curso	Cumprido	Não aplicável
--------	----------	----------	---------------

Evidência / justificação

4.4.2

É mantida informação documentada para apoiar o funcionamento dos processos, e os registos dão confiança de que os processos são realizados conforme planeado.

[Documento](#)

Como se comprova: Como evidência podem servir os documentos de trabalho efetivamente utilizados (listas de verificação, modelos, fluxos de tickets, quadros kanban), juntamente com registos da operação diária, por exemplo tickets, protocolos de teste e aprovações. Um sistema digital como um gestor de incidências ou um ERP conta como informação documentada se for legível e puder ser avaliado.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

5 Liderança

5

5.1.1

A gestão de topo assume a responsabilidade pela eficácia do sistema de gestão da qualidade, disponibiliza recursos, integra os requisitos nos processos de negócio e promove a abordagem por processos e o pensamento baseado em risco.

Como se comprova: Como evidência podem servir as atas da revisão pela gestão, as decisões de orçamento e de recursos, uma política da qualidade aprovada e objetivos da qualidade assinados pela gestão, bem como entrevistas realizadas durante a auditoria. As atas de reuniões de liderança em que a qualidade é um ponto fixo da agenda constituem a evidência mais forte.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

5.1.2

A gestão de topo assegura que os requisitos do cliente e os requisitos legais e regulamentares aplicáveis são determinados, compreendidos e cumpridos, que os riscos e oportunidades que afetam a conformidade são tratados, e que se mantém o foco no aumento da satisfação do cliente.

Como se comprova: Como evidência pode servir a revisão dos pedidos antes do compromisso (aprovação de orçamento ou contrato), uma lista de requisitos legais aplicáveis e a avaliação regular da satisfação do cliente e das reclamações na reunião de liderança.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

5.2.1

É estabelecida uma política da qualidade adequada ao propósito e ao contexto da organização, que proporciona um enquadramento para os objetivos da qualidade e inclui o compromisso de satisfazer os requisitos aplicáveis e de melhorar continuamente.

Como se comprova: Como evidência serve a política da qualidade, datada e aprovada pela gestão, normalmente com meia página. O seu conteúdo deve corresponder ao contexto determinado em 4.1 e não pode ser uma frase intermutável. Uma ligação aos objetivos da qualidade atuais facilita a sua avaliação.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

5.2.2

A política da qualidade está disponível como informação documentada, é comunicada e compreendida dentro da organização, é aplicada e está disponível para as partes interessadas relevantes conforme apropriado.

[Documento](#)

Como se comprova: Como evidência pode servir a publicação na intranet ou no portal da qualidade, quadros de avisos, material de acolhimento e registos de formação. Durante a auditoria os colaboradores são entrevistados. Devem conseguir transmitir a essência com as suas próprias palavras, não recitá-la de memória.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

5.3

São atribuídos, comunicados e compreendidos os papéis, as responsabilidades e as autoridades para as tarefas relevantes do sistema de gestão da qualidade, incluindo a responsabilidade pela conformidade dos processos, pela comunicação à gestão de topo e pelo controlo das alterações.

Como se comprova: Como evidência pode servir um organograma, descrições de funções ou de papéis e uma tabela que associe cada processo ao seu responsável. Em organizações pequenas basta uma matriz que associe papéis (não pessoas) às cláusulas da norma. Papéis combinados são aceitáveis, mas devem ser indicados.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

6 Planeamento

5

6.1.1

Ao planear o sistema de gestão da qualidade são consideradas as questões de 4.1 e os requisitos de 4.2, e são determinados os riscos e oportunidades que é necessário tratar para alcançar os resultados pretendidos, aumentar os efeitos desejáveis, reduzir os efeitos indesejáveis e alcançar a melhoria.

Como se comprova: Como evidência pode servir um registo de riscos e oportunidades em que cada entrada se pode associar a uma questão de contexto ou a um requisito de uma parte interessada. Basta uma classificação simples (alto, médio, baixo). A norma não exige um método formal de gestão do risco nem uma FMEA.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

6.1.2

São planeadas ações para tratar os riscos e oportunidades, integradas nos processos do sistema de gestão da qualidade, e é avaliada a sua eficácia. As ações são proporcionais ao impacto potencial sobre a conformidade dos produtos e serviços.

Como se comprova: Como evidência pode servir um plano de ações com responsável, prazo e acompanhamento do estado, juntamente com a avaliação da eficácia na revisão pela gestão. Uma abordagem prática é gerir as ações como tickets no sistema de tarefas já existente, de forma a que a implementação e o acompanhamento fiquem visíveis num único local.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

6.2.1

São estabelecidos objetivos da qualidade para as funções, níveis e processos relevantes, coerentes com a política da qualidade, mensuráveis, que têm em conta os requisitos aplicáveis, relevantes para a conformidade e a satisfação do cliente, e que são monitorizados, comunicados e atualizados. Estão disponíveis como informação documentada.

Documento

Como se comprova: Como evidência pode servir uma lista de objetivos com indicador, valor de partida, valor meta e prazo, por exemplo a taxa de reclamações, a entrega no prazo, a densidade de defeitos por versão ou o tempo de resposta do suporte. Objetivos sem um valor numérico ou sem um prazo não são mensuráveis e darão origem a uma não conformidade.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

6.2.2

Para cada objetivo da qualidade é planeado o que vai ser feito, que recursos são necessários, quem é o responsável, quando será concluído e como serão avaliados os resultados.

Como se comprova: Como evidência pode servir um plano de implementação com exatamente essas cinco colunas. Pode ser mantido como uma extensão da lista de objetivos. A avaliação da concretização dos objetivos deve constar da revisão pela gestão como entrada.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

6.3

As alterações ao sistema de gestão da qualidade são planeadas e realizadas de forma controlada. São considerados o propósito da alteração e as suas potenciais consequências, a integridade do sistema, a disponibilidade de recursos e a atribuição de responsabilidades e autoridades.

Como se comprova: Como evidência podem servir registos de alterações ao nível do sistema, por exemplo um novo software, um novo local, uma reorganização ou uma mudança de responsável de processo. Basta um formulário breve de alteração ou um registo de decisão que cubra os quatro pontos acima. Manter separadas as alterações do sistema (6.3) das alterações a produtos e serviços (8.5.6).

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

7 Suporte13

7.1.1

São determinados e disponibilizados os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade, tendo em conta a capacidade dos recursos internos existentes e o que é necessário obter de fornecedores externos.

Como se comprova: Como evidência podem servir o planeamento orçamental, os planos de pessoal e as decisões de investimento associadas ao sistema de gestão da qualidade, documentados nas atas da revisão pela gestão. Decisões deliberadas de produzir internamente ou subcontratar, como auditores externos ou operações de TI subcontratadas, também constituem boa evidência.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

7.1.2

São determinadas e estão disponíveis as pessoas necessárias para a implementação eficaz do sistema de gestão da qualidade e para a operação e o controlo dos seus processos.

Como se comprova: Como evidência podem servir o planeamento de pessoal e de capacidade, os acordos de substituição e uma visão geral da carga de trabalho. Importante para organizações pequenas: demonstrar que as funções chave têm um substituto (fator autocarro), por exemplo através de uma matriz de suplência.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

7.1.3

É determinada, disponibilizada e mantida a infraestrutura necessária para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços.

Como se comprova: Como evidência podem servir inventários de edifícios, hardware e rede, juntamente com planos de manutenção e de ciclo de vida. Para empresas de software e consultoria, o mais relevante é sobretudo o ambiente de desenvolvimento e de compilação, os repositórios, os sistemas de integração contínua, as cópias de segurança e o alojamento. Como evidência podem servir a documentação de operações, os registos de cópias de segurança e os relatórios de disponibilidade.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

7.1.4

É determinado, disponibilizado e mantido o ambiente necessário para a operação dos processos. São considerados os fatores humanos e físicos, ou seja, os aspetos sociais (como o tom da comunicação e a ausência de discriminação), os aspetos psicológicos (como a carga de trabalho e a prevenção do stresse) e os aspetos físicos (como a temperatura, a iluminação, o ruído e a higiene).

Como se comprova: Como evidência podem servir as regras sobre o local de trabalho, o teletrabalho, o ruído, a temperatura, a ordem e a limpeza, juntamente com os resultados de inquéritos ao pessoal e as avaliações de risco do local de trabalho. A documentação existente em matéria de segurança e saúde no trabalho e a avaliação da carga psicossocial podem ser reutilizadas aqui sem duplicar esforços.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

7.1.5.1

São determinados os recursos utilizados para monitorização e medição, adequados à atividade específica e mantidos. Os registos dão evidência de que são adequados à finalidade prevista.

Como se comprova: Como evidência pode servir uma lista de recursos de monitorização e medição com a prova da sua adequação. Em empresas de software e consultoria, estes são tipicamente ambientes de teste, conjuntos de dados de teste, baterias de testes automatizados, ferramentas de análise e monitorização e ferramentas de inquérito. Como evidência podem servir relatórios de teste, a configuração das ferramentas e os registos de versões.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

Documento

7.1.5.2

Quando a rastreabilidade da medição é um requisito ou é considerada necessária pela organização, o equipamento de medição é calibrado ou verificado em relação a padrões rastreáveis em intervalos definidos, é identificado e é protegido contra ajustes, danos e deterioração.

Como se comprova: Como evidência podem servir certificados de calibração, um plano de calibração e a identificação do equipamento de medição. Para uma empresa puramente de software e consultoria sem medição física, esta cláusula normalmente não é aplicável. Nesse caso a não aplicabilidade deve ser justificada no âmbito nos termos de 4.3 e não pode ser omitida sem mais.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

Documento

7.1.6	O conhecimento organizacional necessário para a operação dos processos e para a conformidade dos produtos e serviços é determinado, mantido e disponibilizado na medida necessária. Quando as necessidades mudam, é adquirido o conhecimento adicional necessário. Como se comprova: Como evidência podem servir uma base de conhecimento, uma wiki, registos de arquitetura e de decisões, lições aprendidas, um guia de integração e regras de transição de funções. A evidência é forte quando demonstra que o conhecimento crítico não reside apenas na cabeça de uma pessoa, por exemplo através de trabalho em pares, revisões ou decisões documentadas. Aberto Em curso Cumprido Não aplicável Evidência / justificação	
7.2	É determinada a competência necessária das pessoas cujo trabalho afeta o desempenho da qualidade, e essas pessoas são competentes com base em escolaridade, formação ou experiência. Quando necessário, são tomadas ações e é avaliada a sua eficácia. Os registos dão evidência da competência. Como se comprova: Como evidência pode servir uma matriz de competências (função em relação à competência exigida em relação ao nível real), diplomas, certificados, registos de formação e entrevistas de avaliação. Avaliar a eficácia de uma formação é o ponto que mais frequentemente falta. Basta uma breve nota na conversa de acompanhamento ou uma validação prática. Aberto Em curso Cumprido Não aplicável Evidência / justificação	Documento
7.3	As pessoas que realizam trabalho sob o controlo da organização estão conscientes da política da qualidade, dos objetivos da qualidade relevantes, do seu contributo para a eficácia do sistema e das implicações de não cumprir os requisitos. Como se comprova: Como evidência podem servir o material de acolhimento, as reuniões de equipa que abordam temas de qualidade, os avisos e a comunicação interna. A evidência real é obtida na auditoria através de entrevistas ao pessoal. Uma lista de presenças em sessões informativas sobre qualidade é útil. Aberto Em curso Cumprido Não aplicável Evidência / justificação	
7.4	São determinadas as comunicações internas e externas relevantes para o sistema de gestão da qualidade: sobre o que se comunica, quando, com quem, como e quem comunica. Como se comprova: Como evidência pode servir uma matriz de comunicação com essas cinco colunas, refletindo os canais já existentes (reunião de equipa, newsletter, relatório de estado ao cliente, notificação de incidentes, sítio web). Para organizações pequenas basta uma tabela com cerca de dez linhas. O que importa é que os canais sejam efetivamente utilizados. Aberto Em curso Cumprido Não aplicável Evidência / justificação	
7.5.1	O sistema de gestão da qualidade inclui a informação documentada exigida pela norma, bem como a informação documentada que a organização determina ser necessária. Como se comprova: Como evidência pode servir uma visão geral de documentos ou uma lista de controlo documental que mostre que documento cobre que requisito da norma. A extensão pode ser proporcional à organização. Um manual da qualidade clássico já não é obrigatório. Aberto Em curso Cumprido Não aplicável Evidência / justificação	Documento
7.5.2	Ao criar e atualizar informação documentada, são assegurados a identificação e a descrição adequadas (título, data, autor, número de referência), o formato e o suporte adequados, bem como a revisão e a aprovação quanto à adequação e conveniência. Como se comprova: Como evidência pode servir um cabeçalho de documento consistente com título, versão, data, autor e aprovador. Um sistema de controlo de versões com revisão e aprovação por pull request satisfaz plenamente este requisito e é a via mais simples para empresas de software. Aberto Em curso Cumprido Não aplicável Evidência / justificação	Documento

7.5.3

A informação documentada está disponível e é adequada onde e quando é necessária, e está devidamente protegida. São controlados a distribuição, o acesso, o armazenamento, o controlo de versões, a retenção e a eliminação. A informação documentada de origem externa é identificada e controlada.

Como se comprova: Como evidência podem servir os direitos de acesso no sistema de ficheiros ou repositório, as regras de cópia de segurança e retenção, os prazos de eliminação e arquivo, e a identificação de documentos externos (normas, especificações de clientes, documentos de fornecedores). Evidência típica: um conceito de controlo de acessos, registos de cópias de segurança e um calendário de retenção.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

Documento

8 Operação22

8.1

São planeados, implementados e controlados os processos necessários para cumprir os requisitos dos produtos e serviços: os requisitos são determinados, os critérios de aceitação são estabelecidos, os recursos são determinados e o controlo é implementado de acordo com esses critérios. As alterações planeadas são controladas, as alterações não intencionais são revistas e os efeitos adversos são mitigados, e os processos subcontratados são controlados. Os registos dão confiança de que os processos foram realizados conforme planeado.

Como se comprova: Como evidência podem servir planos de projeto ou de encomenda, uma definição de concluído, listas de verificação de lançamento, o planeamento de capacidade e os registos correspondentes no sistema de tickets ou de projetos. Para processos subcontratados (alojamento, desenvolvimento externo), acrescentar o contrato e a prova do serviço prestado.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

Documento

8.2.1

A comunicação com os clientes abrange informação relativa a produtos e serviços, o tratamento de pedidos de informação, contratos e encomendas incluindo alterações, a retroação e as reclamações dos clientes, o tratamento de bens do cliente e, quando relevante, os requisitos para ações de contingência.

Como se comprova: Como evidência podem servir a correspondência de orçamentos e encomendas, o sistema de suporte e de tickets, os registos de reclamações, os relatórios de estado e os contratos de serviço com disposições de escalonamento ou contingência. Um histórico de emails e tickets é suficiente como registo se puder ser localizado e associado à encomenda.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.2.2

São determinados os requisitos dos produtos e serviços oferecidos, incluindo os requisitos legais e regulamentares aplicáveis e os que a organização considera necessários. A organização consegue cumprir as declarações que faz sobre os seus produtos e serviços.

Como se comprova: Como evidência podem servir uma descrição do serviço, um catálogo de produtos ou serviços, uma especificação de requisitos, o texto do orçamento e uma lista de requisitos legais aplicáveis (por exemplo proteção de dados, acessibilidade, segurança do produto). As afirmações de marketing no sítio web contam como declarações e devem poder ser fundamentadas.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.2.3

Antes de se comprometer a fornecer, os requisitos são revistos, incluindo os especificados pelo cliente, os não declarados mas necessários, os especificados pela organização e os requisitos legais aplicáveis. As diferenças entre o orçamento e a encomenda são resolvidas. Os resultados da revisão e quaisquer novos requisitos são registados.

Como se comprova: Como evidência podem servir uma aprovação de orçamento ou encomenda com revisão a dois níveis, um registo ou lista de verificação de revisão dentro do processo de orçamentação, e a confirmação da encomenda. As encomendas verbais devem ser confirmadas e registadas.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

Documento

8.2.4	Quando os requisitos dos produtos e serviços mudam, a informação documentada relevante é alterada e as pessoas relevantes são informadas dos requisitos alterados.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir pedidos de alteração, aditamentos ao contrato, itens de backlog atualizados e a comunicação à equipa. Um histórico de alterações rastreável no ticket ou no repositório satisfaz o requisito.		
AbertoEm cursoCumpridoNão aplicável		
Evidência / justificação		
8.3.1	É estabelecido e mantido um processo de design e desenvolvimento adequado para assegurar a subsequente disponibilização de produtos e serviços.	
Como se comprova: Como evidência pode servir a abordagem de desenvolvimento documentada (por exemplo Scrum, Kanban ou por fases com pontos de decisão) com papéis e artefactos definidos. Importante: em empresas de software e consultoria a cláusula 8.3 não pode ser excluída como não aplicável, porque estão a ser desenvolvidos produtos, conceitos ou soluções próprias. Tal exclusão seria uma não conformidade maior.		
AbertoEm cursoCumpridoNão aplicável		
Evidência / justificação		
8.3.2	O planeamento do design e desenvolvimento considera a natureza, duração e complexidade das atividades, as etapas de processo necessárias incluindo revisões, verificação e validação, as responsabilidades e autoridades, os recursos necessários, as interfaces, o envolvimento de clientes e utilizadores, os requisitos para a disponibilização subsequente e o nível de controlo esperado.	
Como se comprova: Como evidência podem servir um plano de projeto ou de versão, um roteiro, o planeamento de sprints, uma definição de pronto e uma definição de concluído, juntamente com a atribuição de dono do produto, programadores e revisores. Os artefactos ágeis são aceites desde que cubram os pontos de planeamento.		
AbertoEm cursoCumpridoNão aplicável		
Evidência / justificação		
8.3.3	São determinadas as entradas para o design e desenvolvimento: requisitos funcionais e de desempenho, informação de atividades anteriores semelhantes, requisitos legais e regulamentares, normas ou códigos de boas práticas a aplicar, e as consequências potenciais de falha. As entradas são completas, inequívocas e isentas de conflitos, e são conservadas como registos.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir documentos de requisitos, histórias de utilizador com critérios de aceitação, uma especificação de requisitos, decisões de arquitetura e requisitos de segurança e de proteção de dados. Os conflitos devem ficar demonstravelmente resolvidos, por exemplo através de comentários no ticket ou atas de refinamento.		
AbertoEm cursoCumpridoNão aplicável		
Evidência / justificação		
8.3.4	Os controlos de design e desenvolvimento asseguram que os resultados a alcançar são definidos, que são realizadas atividades de revisão, verificação e validação, e que são tomadas as ações necessárias sobre os problemas identificados. São conservados os registos destas atividades.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir revisões de código e pull requests, execuções de teste automatizadas em integração contínua, relatórios de teste, testes de aceitação com o cliente e o acompanhamento de erros. Manter clara a distinção: a verificação confere face à especificação, a validação confere face à utilização prevista, por exemplo através da aceitação por utilizadores ou de um piloto.		
AbertoEm cursoCumpridoNão aplicável		
Evidência / justificação		
8.3.5	As saídas do design e desenvolvimento cumprem os requisitos de entrada, são adequadas para os processos subsequentes, incluem ou fazem referência aos requisitos de monitorização e medição e aos critérios de aceitação, e especificam as características essenciais para a utilização prevista e segura. Os registos são conservados.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir os artefactos de versão aprovados: o estado da versão, as notas de versão, a documentação técnica, a documentação de operação e de utilizador, e os critérios de aceitação e de teste. A rastreabilidade desde o requisito até ao teste e à versão permite avaliar rapidamente este ponto na auditoria.		
AbertoEm cursoCumpridoNão aplicável		
Evidência / justificação		

8.3.6

As alterações feitas durante ou após o design e desenvolvimento são identificadas, revistas e controladas na medida necessária para evitar um impacto adverso na conformidade. São conservados registos das alterações, dos resultados das revisões, da autorização das alterações e das ações tomadas para prevenir efeitos adversos.

Documento

Como se comprova: Como evidência podem servir pedidos de alteração, o histórico de versões no repositório, o registo de aprovação na pull request, uma análise de impacto e testes de regressão. O passo de autorização deve ser visível. Uma fusão sem revisão não satisfaz o requisito.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.4.1

Os processos, produtos e serviços fornecidos externamente estão em conformidade com os requisitos. São definidos e aplicados critérios para a avaliação, seleção, monitorização do desempenho e reavaliação de fornecedores externos, e são conservados os registos das avaliações.

Documento

Como se comprova: Como evidência pode servir uma lista de fornecedores com classificações (por exemplo critérios como qualidade, entrega no prazo, tempo de resposta e segurança) e uma reavaliação anual. Para empresas de software isto também abrange fornecedores de nuvem e alojamento, subcontratantes de tratamento de dados, programadores externos e dependências críticas de código aberto.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.4.2

O tipo e a extensão do controlo sobre os fornecedores externos são definidos com base no impacto potencial na conformidade. Os processos fornecidos externamente permanecem sob o controlo do sistema de gestão da qualidade. São determinadas e realizadas as atividades de verificação necessárias.

Como se comprova: Como evidência podem servir acordos de nível de serviço, inspeções de entrada de mercadorias ou serviços, registos de aceitação de trabalhos de desenvolvimento externo e monitorização da disponibilidade. Para fornecedores críticos, certificações (por exemplo ISO 27001) podem servir como controlo compensatório adicional.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.4.3

Os requisitos para fornecedores externos são confirmados como adequados antes de serem comunicados e abrangem os serviços a prestar, as aprovações, os requisitos de competência, a interação com o sistema de gestão da qualidade, a monitorização do desempenho e as atividades de verificação nas instalações do fornecedor.

Como se comprova: Como evidência podem servir ordens de compra, contratos, cadernos de encargos e documentos de adjudicação que mostrem os pontos exigidos. Para serviços de nuvem padronizados sem margem de negociação, basta demonstrar que as condições de utilização foram revistas e avaliadas como adequadas.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.5.1

A produção e a prestação de serviço são realizadas sob condições controladas: está disponível informação documentada sobre as características e os resultados, são utilizados recursos de monitorização e medição adequados, a monitorização e a medição ocorrem nas etapas apropriadas, a infraestrutura e o ambiente são adequados, é atribuído pessoal competente, são efetuadas as liberações e é prevenido o erro humano.

Documento

Como se comprova: Como evidência podem servir instruções de trabalho, manuais de operação, procedimentos de implantação, aprovações a dois níveis, pipelines automatizados com pontos de controlo, e diretrizes de consultoria e normas de projeto. A automatização (integração contínua, análise estática, testes) é a evidência mais forte para a prevenção do erro humano.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

8.5.2	As saídas são identificadas por meios adequados para assegurar a conformidade, e o estado de monitorização e medição é identificável ao longo de toda a disponibilização. Quando a rastreabilidade é um requisito, a identificação única é controlada e registada.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir números de versão, identificadores de compilação e de commit, um registo de artefactos, números de ticket e campos de estado no fluxo de trabalho (por exemplo em revisão, lançado). Em consultoria: versões de documentos e notas de aprovação em conceitos e relatórios.		
Aberto Em curso Cumprido Não aplicável		
Evidência / justificação		
8.5.3	Os bens pertencentes a clientes ou a fornecedores externos que estão sob o controlo da organização são identificados, verificados, protegidos e salvaguardados. Se forem perdidos, danificados ou considerados inadequados para uso, o proprietário é informado e o facto é registado.	Documento
Como se comprova: Como evidência pode servir um registo dos itens e dados que foram confiados à organização. Para empresas de software e consultoria, isto significa sobretudo dados de clientes, credenciais de acesso, licenças, código fonte e propriedade intelectual. Como evidência podem servir acordos de tratamento de dados, um conceito de controlo de acessos, encriptação, um conceito de eliminação e notificações de incidentes.		
Aberto Em curso Cumprido Não aplicável		
Evidência / justificação		
8.5.4	As saídas intermédias e finais são preservadas durante a produção e a prestação de serviço na medida necessária para assegurar que continuam a cumprir os requisitos no momento da entrega ao cliente. Isto também abrange a manipulação, o armazenamento, a identificação e a proteção das saídas.	
Como se comprova: Como evidência podem servir um conceito de cópia de segurança e restauro com testes de recuperação documentados, a redundância do repositório, o armazenamento de artefactos e a proteção de acessos. Um teste de restauro por ano com o respetivo registo é o mínimo prático de evidência.		
Aberto Em curso Cumprido Não aplicável		
Evidência / justificação		
8.5.5	São cumpridos os requisitos para as atividades pós-entrega, tendo em conta requisitos legais, potenciais consequências indesejadas, a natureza e o tempo de vida do produto, os requisitos do cliente e a retroação do cliente.	
Como se comprova: Como evidência podem servir contratos de manutenção e suporte, condições de garantia, uma política de correções e atualizações, anúncios de fim de vida e indicadores de suporte. Para software, o tratamento das atualizações de segurança após a entrega é particularmente relevante.		
Aberto Em curso Cumprido Não aplicável		
Evidência / justificação		
8.5.6	As alterações à produção ou à prestação de serviço são revistas e controladas na medida necessária para assegurar a conformidade contínua. São conservados registos da revisão da alteração, da pessoa que a autoriza e das ações necessárias.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir registos de gestão de alterações da operação em produção: aprovações de implantação, alterações de configuração, um plano de reversão e a pessoa que autorizou a alteração. Um registo de alterações com a nota de aprovação satisfaz o requisito.		
Aberto Em curso Cumprido Não aplicável		
Evidência / justificação		
8.6	Os produtos e serviços não são libertados até que a verificação planeada tenha sido concluída satisfatoriamente, ou até que uma pessoa autorizada e, quando aplicável, o cliente tenha aprovado a libertação. Os registos dão evidência da conformidade com os critérios de aceitação e identificam a pessoa que autoriza a libertação.	Documento
Como se comprova: Como evidência podem servir registos de libertação, a aprovação de libertação na ferramenta de implantação, relatórios de teste positivos e declarações de aceitação do cliente. A pessoa que autoriza a libertação deve poder ser identificada pelo nome ou através do contexto de utilizador do sistema.		
Aberto Em curso Cumprido Não aplicável		
Evidência / justificação		

8.7 As saídas não conformes são identificadas e controladas para evitar a sua utilização ou entrega não intencional. São tomadas ações adequadas, como correção, segregação, recolha, informação ao cliente ou obtenção de uma concessão, e a conformidade é verificada após a correção. São conservados registos da não conformidade, das ações tomadas, de quaisquer concessões obtidas e da pessoa que decide a ação.

[Documento](#)

Como se comprova: Como evidência podem servir o acompanhamento de defeitos e erros com níveis de gravidade, regras de bloqueio no pipeline, registos de correções urgentes e de reversão, e notificações a clientes por defeitos já distribuídos. As concessões (defeitos conhecidos numa versão) devem ser documentadas e decididas por uma pessoa autorizada.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

9 Avaliação do desempenho 8

9.1.1 É determinado o que precisa de ser monitorizado e medido, com que métodos, quando a medição é realizada e quando os resultados são analisados e avaliados. São avaliados o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, e são conservados os registos dos resultados.

[Documento](#)

Como se comprova: Como evidência podem servir um plano de indicadores (indicador, método, frequência, responsável) e as avaliações correspondentes, por exemplo um relatório mensal ou trimestral ou uma exportação de um painel de controlo. Os indicadores operacionais existentes devem ser reutilizados em vez de reinventados.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

9.1.2 É monitorizada a perceção dos clientes quanto ao grau de cumprimento dos seus requisitos, e são determinados os métodos para obter, monitorizar e rever esta informação.

Como se comprova: Como evidência podem servir inquéritos a clientes, retroação após o encerramento do projeto, NPS ou avaliações em lojas de aplicações, análise de reclamações e reuniões com clientes com ata correspondente. Com um número reduzido de clientes, uma entrevista de encerramento estruturada por projeto é mais significativa do que um inquérito em massa.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

9.1.3 Os dados e a informação da monitorização e medição são analisados e avaliados para aferir a conformidade, a satisfação do cliente, o desempenho e a eficácia do sistema, se o planeamento foi implementado eficazmente, a eficácia das ações tomadas para tratar riscos e oportunidades, o desempenho dos fornecedores externos e a necessidade de melhoria.

Como se comprova: A análise deve ser uma avaliação sobre tendências, não apenas números em bruto: comparação com o período anterior, desvio face ao valor meta e uma conclusão daí retirada. Esta análise constitui, por sua vez, uma entrada para a revisão pela gestão.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

9.2.1 São realizadas auditorias internas a intervalos planeados que fornecem informação sobre se o sistema de gestão da qualidade está em conformidade com os próprios requisitos da organização e com os requisitos da norma, e se é implementado e mantido eficazmente.

Como se comprova: Como evidência pode servir um programa de auditoria que cubra habitualmente de um a três anos e todos os processos e cláusulas da norma. Organizações pequenas podem contratar um auditor externo ou recorrer a colegas de outra área. O que importa é a independência em relação à área auditada.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

9.2.2

É planejado, estabelecido e mantido um programa de auditoria que cobre a frequência, os métodos, as responsabilidades, os requisitos de planejamento e o relato, tendo em conta a importância dos processos e os resultados de auditorias anteriores. São definidos os critérios e o âmbito de cada auditoria, os auditores são objetivos e imparciais, os resultados são comunicados à gestão relevante e as correções são feitas sem demora injustificada. São conservados os registos do programa e dos resultados.

Documento

Como se comprova: Como evidência podem servir o plano de auditoria, relatórios de auditoria com constatações e não conformidades, prova da competência e independência dos auditores, e o plano de ação para o encerramento das constatações com prazos e verificações de eficácia.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

9.3.1

A gestão de topo revê o sistema de gestão da qualidade a intervalos planeados para assegurar a sua contínua pertinência, adequação, eficácia e alinhamento com a direção estratégica da organização.

Como se comprova: Como evidência pode servir uma reunião de revisão pela gestão agendada, pelo menos uma vez por ano, com a presença da gestão de topo. A presença da gestão de topo é obrigatória e deve estar visível na lista de presenças da ata.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

9.3.2

A revisão pela gestão é planeada e realizada com base em todas as entradas listadas na cláusula 9.3.2 da norma. Nenhuma das entradas exigidas está em falta.

Como se comprova: Uma abordagem prática é um modelo de ata cuja agenda liste cada entrada da cláusula 9.3.2 como um ponto separado. Em substância são: o estado das ações de revisões anteriores, as alterações nas questões externas e internas e nas partes interessadas, o quadro de desempenho a partir dos indicadores (satisfação e retroação do cliente, cumprimento de objetivos, conformidade de processos e produtos, não conformidades e ações corretivas, resultados de monitorização e de auditoria, desempenho de fornecedores externos), a adequação dos recursos, a eficácia das ações tomadas para tratar riscos e oportunidades, e as oportunidades de melhoria. Consulte a redação da própria cláusula. Esta lista é um auxílio de trabalho, não uma citação literal da norma.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

9.3.3

As saídas da revisão pela gestão incluem decisões e ações relacionadas com oportunidades de melhoria, com qualquer necessidade de alterações ao sistema de gestão da qualidade e com necessidades de recursos. São conservados os registos dos resultados.

Documento

Como se comprova: Como evidência pode servir a ata assinada da revisão pela gestão com uma secção de decisões que indique a ação, o responsável e o prazo. Atas sem decisões e sem um pronunciamento sobre os recursos são regularmente assinaladas como não conformidade.

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

10 Melhoria

4

10.1

São determinadas e selecionadas oportunidades de melhoria, e são implementadas as ações necessárias para cumprir os requisitos do cliente e aumentar a sua satisfação. Isto inclui melhorar produtos e serviços, corrigir e prevenir efeitos indesejados, e melhorar o desempenho e a eficácia do sistema.

Como se comprova: Como evidência podem servir uma lista de melhorias ou um quadro de ideias com estado, retrospectivas com ações delas derivadas, e projetos de melhoria com um indicador de antes e depois. A evidência é forte quando é documentado um efeito mensurável (tempo, defeitos, custo).

Aberto

Em curso

Cumprido

Não aplicável

Evidência / justificação

- 10.2.1 Quando ocorre uma não conformidade, incluindo uma resultante de uma reclamação, a organização reage, controla e corrige a não conformidade e trata as consequências. É avaliada a necessidade de ação para eliminar as causas, as causas são determinadas, as ações são implementadas, a sua eficácia é revista e, se necessário, os riscos e oportunidades e o próprio sistema de gestão da qualidade são atualizados.**

Como se comprova: Como evidência pode servir um processo de ação corretiva com análise de causa raiz, por exemplo os 5 porquês ou o diagrama de Ishikawa, separando claramente a correção imediata da eliminação da causa. Em software, as análises pós-incidente funcionam bem. A verificação documentada da eficácia após um prazo definido é a parte decisiva.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

- 10.2.2 Para cada não conformidade existe um registo rastreável da natureza da não conformidade, da ação tomada em resposta e dos resultados da ação corretiva.** [Documento](#)

Como se comprova: Como evidência pode servir um registo de defeitos e ações (lista CAPA) ou tickets com os campos descrição, causa, ação, responsável, prazo e eficácia. Uma folha de cálculo simples é suficiente, desde que seja mantida atualizada e coerente com os tickets.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação

- 10.3 São continuamente melhoradas a pertinência, a adequação e a eficácia do sistema de gestão da qualidade. São examinados os resultados da análise, da avaliação e da revisão pela gestão para determinar se existem necessidades ou oportunidades de melhoria.**

Como se comprova: Como evidência podem servir a evolução dos indicadores ao longo de vários períodos, ações de melhoria concluídas resultantes da revisão pela gestão, e uma rotina de melhoria contínua, por exemplo retrospectivas regulares ou uma kata de melhoria com um estado alvo e ciclos curtos.

Aberto Em curso Cumprido Não aplicável

Evidência / justificação