Grupo RTA

RTA Consultoria

RTA Academy

Checklist de Diagnóstico: A Sua Empresa está pronta para a ISO 9001?

GUIA DE AVALIAÇÃO

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS
... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Checklist de Diagnóstico ISO 9001

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

RTA Consultoria

Avaliação de Conformidade e Maturidade do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

A **ISO 9001** é muito mais do que um certificado na parede; é o padrão de excelência global para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ). Esta norma não se limita a ditar regras; ela estabelece uma estrutura lógica e robusta para garantir que a sua organização satisfaz, de forma consistente, as necessidades dos clientes e os requisitos legais aplicáveis, ao mesmo tempo que opera com a máxima eficiência.

Num mercado cada vez mais competitivo e regulamentado, a certificação **ISO 9001** atua como um diferenciador crucial. Não só comunica a clientes e parceiros o seu compromisso inabalável com a **Qualidade**, como também força a sua empresa a adotar uma mentalidade de **melhoria contínua**. Ao estruturar os seus processos de acordo com as diretrizes da norma, a sua PME estará mais preparada para identificar e mitigar riscos, otimizar recursos e, fundamentalmente, converter reclamações em oportunidades de fidelização.

É por este motivo que o **Grupo RTA** se posiciona como o seu parceiro estratégico. Com anos de experiência na implementação e auditoria de **Sistemas de Gestão da Qualidade**, a RTA desenvolveu esta ferramenta de autoavaliação para lhe oferecer um ponto de partida fidedigno. Esta **checklist** é uma demonstração prática do nosso compromisso em guiar a sua empresa, de forma simples e eficaz, rumo à conformidade e excelência operacional.

Esta ferramenta de diagnóstico avançado foi especificamente desenhada para gestores e líderes que estão a considerar a certificação ou que simplesmente querem avaliar a maturidade dos seus processos internos.

Ao longo de 50 perguntas, organizadas pelas cláusulas fundamentais da **ISO 9001:2015**, poderá realizar uma autoavaliação precisa. O resultado não é apenas uma pontuação, mas sim um mapa claro das suas forças e das lacunas que precisam ser abordadas para alcançar a conformidade total.

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA DGERT

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS
... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

GUIA DE AVALIAÇÃO

Instruções: Responda "Sim", "Não" ou "Parcialmente" a cada uma das seguintes questões.

Símbolo	Significado
Sim	O requisito é cumprido de forma sistemática e está documentado.
Não	O requisito não é cumprido ou é feito de forma totalmente reativa/informal.
Parcialmente	O requisito é cumprido de forma inconsistente, sem total documentação, ou apenas em algumas áreas da empresa.

Secção 1: Contexto da Organização (Cláusula 4)

Entender o ambiente de atuação e as expectativas das partes interessadas.

Esta primeira secção exige que a sua organização entenda o ambiente em que opera. É fundamental mapear fatores internos (como a cultura organizacional e competências) e externos (como concorrência e legislação) que podem impactar a sua capacidade de fornecer produtos ou serviços de qualidade. Exige, ainda, que compreenda quem são os seus *stakeholders* (partes interessadas) e quais são as suas expectativas.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
Analisámos e documentámos as questões internas e externas (políticas, sociais, tecnológicas, legais, etc.) que influenciam o nosso negócio?				
Identificámos as partes interessadas relevantes (clientes, fornecedores, colaboradores, reguladores) e as suas necessidades/expectativas?				
O âmbito do nosso SGQ (quais são os produtos/serviços e as exclusões, se aplicável) está definido e documentado?				
Identificámos e documentámos todos os processos necessários para o SGQ (ex: compras, produção, vendas, RH)?				
Determinámos as entradas e saídas de cada processo, bem como os seus métodos de monitorização?				

Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA DGERT
ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Checklist de Diagnóstico ISO 9001

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

RTA Consultoria

Secção 2: Liderança (Cláusula 5)

Demonstração de compromisso e definição da política de qualidade pela Gestão de Topo.

A liderança é o motor de qualquer Sistema de Gestão da Qualidade. Esta cláusula foca-se no papel da Gestão de Topo, exigindo que esta demonstre compromisso, defina a Política da Qualidade e garanta que as responsabilidades pela qualidade estão atribuídas e comunicadas. O SGQ só é eficaz se for uma prioridade para a liderança.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
A Gestão de Topo demonstra liderança e está ativamente envolvida na promoção da qualidade (ex: disponibilização de recursos, participação em reuniões)?				
A Política da Qualidade está definida, documentada, comunicada a todos e é apropriada ao propósito da organização?				
A Política da Qualidade é revista periodicamente para garantir que se mantém relevante?				
As responsabilidades e autoridades de todas as funções que afetam a qualidade estão claramente definidas e comunicadas?				
A Gestão de Topo garante que os requisitos dos clientes e os legais/estatuários são o foco principal?				

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

Secção 3: Planeamento (Cláusula 6)

Identificação de riscos e oportunidades e definição de objetivos SMART.

A norma ISO 9001 introduz o "pensamento baseado no risco" como um elemento central. O planeamento exige que a empresa analise os riscos e as oportunidades (o que pode dar errado e o que pode ser melhorado) e defina planos de ação para os abordar. Além disso, garante que os objetivos da qualidade são definidos de forma inteligente (SMART) e que as mudanças no sistema são controladas.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
Analisámos os riscos e oportunidades que podem afetar o nosso SGQ (incluindo riscos de falha e oportunidades de melhoria)?				
Temos planos de ação definidos para abordar os riscos e aproveitar as oportunidades identificadas?				
Os Objetivos da Qualidade estão definidos, são SMART (específicos, mensuráveis, atingíveis, relevantes, temporais) e estão a ser monitorizados?				
Temos um plano formal para gerir as alterações ao SGQ de forma controlada?				

Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Secção 4: Suporte (Cláusula 7)

Gestão de recursos (pessoas, infraestrutura, medição) e controlo de informação documentada.

Esta secção aborda a infraestrutura de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade. Inclui a gestão de recursos (pessoas, edifícios, equipamentos), a garantia de competência e formação dos colaboradores, e o controlo da informação documentada (documentos, procedimentos e registos). Um bom suporte é a base para operações consistentes.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
A empresa fornece os recursos humanos, infraestruturais (instalações, equipamentos) e financeiros necessários para manter o SGQ?				
As infraestruturas são sujeitas a manutenção preventiva e controlos regulares para garantir o seu bom funcionamento?				
Os equipamentos de monitorização e medição (ex: balanças, termómetros, manómetros) são calibrados ou verificados periodicamente?				
Os colaboradores que afetam a qualidade têm a competência (formação, experiência) necessária para as suas funções?				
Existem registos que comprovam as competências, formação e experiência dos colaboradores?				
Existe um processo para garantir que os colaboradores estão conscientes da Política da Qualidade, dos Objetivos e do impacto do seu trabalho?				
Os processos de comunicação interna (entre departamentos) e externa (com clientes e fornecedores) estão definidos?				
Temos um sistema formal para controlar a informação documentada (documentos e registos)?				
Os documentos são aprovados antes de serem emitidos e as versões obsoletas são retiradas para evitar o seu uso acidental?				
A documentação externa (normas, legislação) é identificada e controlada?				

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Secção 5: Operação (Cláusula 8)

Controlo do ciclo de vida do produto/serviço: do cliente à entrega.

Esta é a secção mais extensa e crucial, pois lida diretamente com o ciclo de vida do produto ou serviço. Abrange tudo, desde a interação com o cliente e a análise de encomendas (revisão de requisitos) até ao design, compras, produção/prestação de serviço, controlo de produto não conforme e entrega final. O controlo dos processos operacionais é a chave para a satisfação do cliente.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
Planeamos, implementamos e controlamos os processos necessários para satisfazer os requisitos dos clientes?				
Os requisitos para produtos/serviços (incluindo legais e adicionais) são revistos e confirmados antes de aceitar uma encomenda?				
Temos um processo de comunicação eficaz com os clientes (ex: fornecimento de informação, tratamento de encomendas e feedback)?				
Se aplicável, o processo de *design* e desenvolvimento é planeado e controlado (com etapas de *input*, revisão, verificação e validação)?				
Temos critérios formais para a avaliação, seleção e reavaliação dos nossos fornecedores externos?				
As informações de compras (o que exigimos aos fornecedores) estão definidas e documentadas?				
Verificamos os produtos e serviços adquiridos externamente antes de os utilizarmos ou entregarmos ao cliente?				
As atividades de produção ou prestação de serviço são realizadas sob condições controladas (ex: instruções de trabalho)?				
Temos processos para prevenir erros humanos (ex: automatização, dispositivos à prova de erro)?				
Conseguimos identificar o estado dos produtos/serviços durante todas as fases do processo (rastreabilidade)?				
Temos processos para proteger os bens pertencentes ao cliente ou fornecedor (se aplicável)?				

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA DGERT

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
O que acontece quando um produto ou serviço não conforme (com defeito) é detetado? Temos um processo para o identificar, segregar e tratar?				
O produto/serviço final é inspecionado/testado para verificar se cumpre os requisitos definidos antes da entrega?				
Os resultados destas inspeções e testes são registados e mantidos?				
Temos um processo para a gestão da libertação e entrega do produto/serviço, incluindo atividades pós-entrega (ex: garantia)?				

Secção 6: Avaliação de Desempenho (Cláusula 9)

Monitorização, medição, auditorias internas e Revisão pela Direção.

Esta cláusula é o momento de "verificação" do ciclo PDCA (Planear-Fazer-Verificar-Atuar). É aqui que se mede, monitoriza, analisa e avalia o desempenho do SGQ. Os elementos chave são a medição da satisfação do cliente, a realização de auditorias internas para testar a conformidade e a Revisão pela Direção, onde a gestão analisa o sistema no seu todo.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
Monitorizamos e medimos o desempenho dos nossos processos-chave?				
Medimos a satisfação dos nossos clientes de forma sistemática e analisamos os dados?				
Realizamos auditorias internas a intervalos planeados para verificar se o SGQ está a cumprir os requisitos da ISO 9001 e os nossos?				
As auditorias internas são conduzidas por pessoas competentes e independentes das áreas auditadas?				
A Gestão de Topo revê o Sistema de Gestão da Qualidade periodicamente (Revisão pela Direção) para avaliar a sua adequação e eficácia?				
Os *inputs* da Revisão pela Direção incluem auditorias, desempenho de processos, *feedback* de clientes e o estado das ações corretivas?				

Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Checklist de Diagnóstico ISO 9001

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

RTA Consultoria

Secção 7: Melhoria (Cláusula 10)

Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e compromisso com a melhoria contínua.

A última cláusula fecha o ciclo PDCA com a fase "Atuar". Exige que a organização responda às não conformidades e tome medidas para que os problemas não se repitam (Ações Corretivas). O foco final é garantir que o SGQ está em constante evolução, procurando ativamente formas de se tornar mais adequado e eficaz.

Pergunta	Sim	Não	Parcialmente	Notas
Temos um processo para registar, analisar e tratar Não Conformidades (problemas, falhas, reclamações)?				
Ao tratar uma NC, analisamos a **causa raiz** para evitar a repetição do problema?				
Implementamos Ações Corretivas e verificamos a sua eficácia após a implementação?				
Tomamos medidas para garantir a melhoria contínua da adequação, suficiência e eficácia do SGQ?				
Usamos os resultados das análises e revisões para identificar e implementar oportunidades de melhoria?				

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS
... TO INSPIRE & SHARE!

www.rta-consultoria.pt

Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

Sempre que impresso, este documento é considerado "cópia não controlada", não sendo sujeito a atualizações.
Documento confidencial. Propriedade da Rita Teixeira d'Azevedo Consultoria, Lda.

O Passo Seguinte!

Ao completar esta ***checklist***, a sua empresa obteve um valioso **"raio-x"** do seu estado atual face aos padrões internacionais de qualidade.

- Se a sua pontuação pendeu para o "**Sim**", a sua empresa possui uma base de gestão robusta.
  - ↳ **O próximo passo é formalizar e otimizar a documentação para uma auditoria de certificação eficiente.**
- Se obteve uma maioria de "**Parcialmente**" e "**Não**", identificou áreas críticas onde a falta de sistematização está a criar ineficiências e riscos.
  - ↳ **Esta é a oportunidade de transformação que a ISO 9001 proporciona.**

A implementação de um **Sistema de Gestão da Qualidade** (SGQ) não é um gasto, mas sim um investimento estratégico que garante a sustentabilidade e a credibilidade do seu negócio a longo prazo.

Dê o Próximo Salto com o Grupo RTA!

Identificar as lacunas é apenas o começo. Preencher essas lacunas com processos eficazes e cultura de qualidade é onde a verdadeira transformação acontece.

O **Grupo RTA** é o seu parceiro ideal. Apoiamos a sua empresa em todas as fases:

- **Diagnóstico Aprofundado:** Análise detalhada dos resultados desta *checklist*.
- **Implementação Personalizada:** Criação de documentação e processos adaptados à sua realidade.
- **Formação de Equipas:** Capacitação dos seus colaboradores nas ferramentas e nos requisitos da Qualidade (Formação certificada).
- **Acompanhamento até à Certificação:** Garantia de que a sua empresa está totalmente preparada para a auditoria externa.

Contacte-nos!

Descubra como podemos transformar as suas preocupações em certezas e ajudar a sua equipa a estar sempre pronta. Saiba mais em: www.rta-consultoria.pt

Grupo RTA
RTA Consultoria
RTA Academy
ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO
KNOWLEDGE, EXPERIENCE, SKILLS ... TO INSPIRE & SHARE!
www.rta-consultoria.pt
Água & Águas Residuais | Ambiente | Energia | Qualidade | Responsabilidade Social | Segurança Alimentar | Segurança e Saúde no Trabalho | Soft Skills & Comportamental | Sustentabilidade & ESG

www.rta-consultoria.pt

www.rtaacademy.rta-consultoria.pt

rita.teixeira.azevedo@rta-consultoria.pt

(+351) 919390891 (chamada para a rede móvel nacional)

RTA Academy & atendimento (9h30-13h00 | 14h00-18h30):
Rua Júlio Conceição de Sousa, nº 14C
Quinta da Parreirinha | 2695-065 Bobadela
(Loures, Lisboa)

Sede:
Rua das Aroeiras, nº 14
Belverde | 2845-489 Amora
(Amora/Seixal, Setúbal)

Conte connosco!
Há mais de 25 anos

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

ACT AUTORIDADE PARA AS CONDIÇÕES DO TRABALHO

KNOWLEDGE | EXPERIENCE | SKILLS
... TO INSPIRE & SHARE!

Guia de Avaliação | ISO 9001

RTA Consultoria

RTA Academy

Partilhamos os saberes, as ferramentas e a confiança!
(saber-saber | saber-fazer | saber-ser)