

NORMA  
BRASILEIRA

ABNT NBR  
ISO  
9000

Terceira edição  
30.09.2015

Válida a partir de  
30.10.2015

---

## Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário

*Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*



ICS 03.120.10; 01.040.03

ISBN 978-85-07-05800-7



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS

Número de referência  
ABNT NBR ISO 9000:2015  
59 páginas

© ISO 2015 - © ABNT 2015



© ISO 2015

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT, único representante da ISO no território brasileiro.

© ABNT 2015

Todos os direitos reservados. A menos que especificado de outro modo, nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou utilizada por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia e microfilme, sem permissão por escrito da ABNT.

ABNT

Av. Treze de Maio, 13 - 28º andar

20031-901 - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: + 55 21 3974-2300

Fax: + 55 21 3974-2346

abnt@abnt.org.br

www.abnt.org.br

**Sumário**

Página

|  |           |
|--|-----------|
| Prefácio Nacional .....  | v         |
| Introdução .....   | vi        |
| <b>1</b> <b>Escopo .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>2</b> <b>Conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade.....</b>                      | <b>1</b>  |
| <b>2.1</b> <b>Generalidades.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>2.2</b> <b>Conceitos fundamentais.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2.2.1</b> <b>Qualidade .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2.2.2</b> <b>Sistema de gestão da qualidade.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2.2.3</b> <b>Contexto de uma organização .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2.2.4</b> <b>Partes interessadas .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>2.2.5</b> <b>Suporte.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2.3</b> <b>Princípios de gestão da qualidade .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2.3.1</b> <b>Foco no cliente.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2.3.2</b> <b>Liderança .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2.3.3</b> <b>Engajamento das pessoas .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.3.4</b> <b>Abordagem de processo .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2.3.5</b> <b>Melhoria.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>2.3.6</b> <b>Tomada de decisão com base em evidência .....</b>                                    | <b>8</b>  |
| <b>2.3.7</b> <b>Gestão de relacionamento .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>2.4</b> <b>Desenvolvendo o SGQ usando conceitos fundamentais e princípios .....</b>               | <b>10</b> |
| <b>2.4.1</b> <b>Modelo SGQ.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>2.4.2</b> <b>Desenvolvimento de um SGQ.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>2.4.3</b> <b>Normas de SGQ, outros sistemas de gestão e modelos de excelência .....</b>           | <b>11</b> |
| <b>3</b> <b>Termos e definições.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>3.1</b> <b>Termos referentes às pessoas.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>3.2</b> <b>Termos referentes à organização .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>3.3</b> <b>Termos referentes à atividade.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>3.4</b> <b>Termos referentes a processo .....</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.5</b> <b>Termos referentes a sistema.....</b>   | <b>19</b> |
| <b>3.6</b> <b>Termos referentes a requisitos .....</b>   | <b>21</b> |
| <b>3.7</b> <b>Termos referentes a resultado .....</b>  | <b>23</b> |
| <b>3.8</b> <b>Termos referentes a dados, informação e documentos.....</b>                            | <b>26</b> |
| <b>3.9</b> <b>Termos referentes a cliente.....</b>   | <b>29</b> |
| <b>3.10</b> <b>Termos relacionados à característica .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>3.11</b> <b>Termos referentes à determinação.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>3.12</b> <b>Termos referentes à ação .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>3.13</b> <b>Termos referentes à auditoria .....</b>   | <b>35</b> |
| <b>Anexo A</b> (informativo) <b>Relações entre os conceitos e suas representações gráficas .....</b> | <b>38</b> |
| <b>A.1</b> <b>Generalidades.....</b>   | <b>38</b> |
| <b>A.2</b> <b>Relação genérica.....</b>  | <b>38</b> |
| <b>A.3</b> <b>Relação partitiva.....</b>   | <b>38</b> |

|            |                                    |           |
|------------|------------------------------------|-----------|
| <b>A.4</b> | <b>Relação associativa .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>A.5</b> | <b>Diagramas de conceito .....</b> | <b>39</b> |
|            | <b>Bibliografia.....</b>           | <b>53</b> |
|            | <b>Índice alfabético .....</b>     | <b>55</b> |

**Figuras**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Figura A.1 – Representação gráfica de uma relação genérica .....</b>                                  | <b>38</b> |
| <b>Figura A.2 – Representação gráfica de uma relação partitiva .....</b>                                 | <b>39</b> |
| <b>Figura A.3 – Representação gráfica de uma relação associativa.....</b>                                | <b>39</b> |
| <b>Figura A.4 – Conceitos da classe “pessoa ou pessoas” e conceitos relacionados.....</b>                | <b>40</b> |
| <b>Figura A.5 – Conceitos da classe “organização” e conceitos relacionados.....</b>                      | <b>41</b> |
| <b>Figura A.6 – Conceitos da classe “atividade” e conceitos relacionados .....</b>                       | <b>42</b> |
| <b>Figura A.7 – Conceitos da classe “processo” e conceitos relacionados.....</b>                         | <b>43</b> |
| <b>Figura A.8 – Conceitos da classe “sistema” e conceitos relacionados .....</b>                         | <b>44</b> |
| <b>Figura A.9 – Conceitos da classe “requisito” e conceitos relacionados.....</b>                        | <b>45</b> |
| <b>Figura A.10 – Conceitos da classe “resultado” e conceitos relacionados.....</b>                       | <b>46</b> |
| <b>Figura A.11 – Conceitos da classe “dados, informação e documentos” e conceitos relacionados .....</b> | <b>47</b> |
| <b>Figura A.12 – Conceitos da classe “cliente” e conceitos relacionados .....</b>                        | <b>48</b> |
| <b>Figura A.13 – Conceitos da classe “característica” e conceitos relacionados.....</b>                  | <b>49</b> |
| <b>Figura A.14 – Conceitos da classe “determinação” e conceitos relacionados .....</b>                   | <b>50</b> |
| <b>Figura A.15 – Conceitos da classe “ação” e conceitos relacionados.....</b>                            | <b>51</b> |
| <b>Figura A.16 – Conceitos da classe “auditoria” e conceitos relacionados.....</b>                       | <b>52</b> |

## Prefácio Nacional

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o Foro Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB), dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/ONS) e das Comissões de Estudo Especiais (ABNT/CEE), são elaboradas por Comissões de Estudo (CE), formadas pelas partes interessadas no tema objeto da normalização.

Os Documentos Técnicos ABNT são elaborados conforme as regras da Diretiva ABNT, Parte 2.

A ABNT chama a atenção para que, apesar de ter sido solicitada manifestação sobre eventuais direitos de patentes durante a Consulta Nacional, estes podem ocorrer e devem ser comunicados à ABNT a qualquer momento (Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996).

Ressalta-se que Normas Brasileiras podem ser objeto de citação em Regulamentos Técnicos. Nestes casos, os Órgãos responsáveis pelos Regulamentos Técnicos podem determinar outras datas para exigência dos requisitos desta Norma, independentemente de sua data de entrada em vigor.

A ABNT NBR ISO 9000 foi elaborada no Comitê Brasileiro da Qualidade (ABNT/CB-025), pela Comissão de Estudo de Terminologia (CE-025:000.001). O Projeto circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 08, de 17.08.2015 a 15.09.2015.

Esta Norma é uma adoção idêntica, em conteúdo técnico, estrutura e redação, à ISO 9000:2015, que foi elaborada pelo *Technical Committee Quality management and quality assurance* (ISO/TC 176), *Subcommittee Concepts and terminology* (SC 01), conforme ISO/IEC Guide 21-1:2005.

Esta terceira edição cancela e substitui a edição anterior (ABNT NBR ISO 9000:2008), a qual foi tecnicamente revisada.

O Escopo em inglês desta Norma Brasileira é o seguinte:

### Scope

*This Standard describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:*

- *organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;*
- *customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;*
- *organizations seeking confidence in their supply chain that product and service requirements will be met;*
- *organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;*
- *organizations performing conformity assessments against the requirements of ABNT NBR ISO 9001;*
- *providers of training, assessment or advice in quality management;*
- *developers of related standards.*

*This Standard specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ABNT/CB-025 (ISO/TC 176).*

## Introdução

Esta Norma provê os conceitos fundamentais, princípios e vocabulário para sistemas de gestão da qualidade (SGQ) e prove os fundamentos para outras normas de SGQ. Esta Norma é destinada a auxiliar o usuário a entender os conceitos fundamentais, princípios e vocabulário de gestão da qualidade, de forma que sejam capazes de implementar eficaz e eficientemente um SGQ e obter valor das outras normas de SGQ.

Esta Norma propõe um SGQ bem definido, baseado em uma estrutura que integre conceitos fundamentais, princípios e processos estabelecidos e recursos relativos à qualidade, de modo a ajudar as organizações a alcançarem seus objetivos. Ela é aplicável a todas as organizações, independentemente do seu tamanho, complexidade ou modelo de negócios. Sua finalidade é aumentar a conscientização da organização dos seus deveres e do comprometimento em atender às necessidades e às expectativas de seus clientes e partes interessadas, e alcançar satisfação com seus produtos e serviços.

Esta Norma contém sete princípios de gestão da qualidade que apoiam os conceitos fundamentais descritos em 2.2. Em 2.3 para cada princípio de gestão da qualidade, existe uma “declaração” descrevendo cada princípio, uma “justificativa” explicando o por que a organização deveria utilizar esse princípio, os “principais benefícios” que são atribuídos aos princípios e as “ações possíveis” que uma organização pode adotar quando aplicar o princípio.

Esta Norma contém termos e definições que se aplicam a todas as normas de gestão da qualidade e de sistemas de gestão da qualidade desenvolvidas pelo ISO/TC 176 e outras normas de SGQ para setores específicos baseadas nestas normas, na época da publicação. Os termos e definições estão organizados em ordem conceitual, com um índice alfabético fornecido no final do documento. O Anexo A inclui um conjunto de diagramas dos sistemas de conceito que formam a ordenação dos conceitos.

NOTA Um Guia para algumas palavras adicionais frequentemente usadas nas normas de sistemas de gestão da qualidade desenvolvidas pelo ISO/TC 176 e que têm um significado de dicionário identificado é fornecido no glossário disponível em: [http://www.iso.org/iso/03\\_terminology\\_used\\_in\\_iso\\_9000\\_family.pdf](http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf).

# Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário

## 1 Escopo

Esta Norma descreve os conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade que são universalmente aplicáveis a:

- organizações que buscam sucesso sustentado pela implementação de um sistema de gestão da qualidade;
- clientes que buscam confiança na capacidade de uma organização prover consistentemente produtos e serviços em conformidade com seus requisitos;
- organizações que buscam confiança de que, em sua cadeia de fornecedores, requisitos de produto e serviço serão atendidos;
- organizações e partes interessadas que buscam melhorar a comunicação por meio da compreensão comum do vocabulário utilizado na gestão da qualidade
- organizações que fazem avaliação da conformidade com base nos requisitos da ABNT NBR ISO 9001;
- provedores de treinamento, avaliação ou consultoria em gestão da qualidade;
- desenvolvedores de normas relacionadas.

Esta Norma especifica os termos e definições que se aplicam a todas as normas de gestão da qualidade e de sistema de gestão da qualidade desenvolvidas pelo ABNT/CB-025 (ISO/TC 176).

## 2 Conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade

### 2.1 Generalidades

Os conceitos e princípios de gestão da qualidade descritos nesta Norma fornecem à organização a capacidade para enfrentar os desafios apresentados por um ambiente que é profundamente diferente a partir das últimas décadas. O contexto no qual uma organização trabalha hoje é caracterizado pela mudança acelerada, globalização dos mercados e surgimento do conhecimento como principal recurso. O impacto da qualidade se estende para além da satisfação do cliente: ela também pode ter um impacto direto sobre a reputação da organização.

A sociedade se tornou mais instruída e mais exigente, tornando as partes interessadas cada vez mais influentes. Ao fornecer conceitos fundamentais e princípios a serem utilizados no desenvolvimento de um sistema de gestão da qualidade (SGQ), esta Norma fornece uma maneira de pensar sobre a organização de forma mais ampla.

É recomendado que todos os conceitos, princípios e suas inter-relações sejam vistos como um todo e não isoladamente um do outro. Nenhum conceito ou princípio individual é mais importante do que outro. A todo instante, é crítico encontrar o equilíbrio certo na aplicação.

## 2.2 Conceitos fundamentais

### 2.2.1 Qualidade

Uma organização focada em qualidade promove uma cultura que resulta em comportamentos, atitudes, atividades e processos que agregam valor através da satisfação das necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas pertinentes.

A qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela capacidade de satisfazer os clientes e pelo impacto pretendido e não pretendido nas partes interessadas pertinentes.

A qualidade dos produtos e serviços inclui não apenas sua função e desempenho pretendidos, mas também seu valor percebido e o benefício para o cliente.

### 2.2.2 Sistema de gestão da qualidade

Um SGQ compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados.

O SGQ gerencia a interação de processos e recursos necessários para agregar valor e realizar resultados para as partes interessadas pertinentes.

O SGQ permite à Alta Direção otimizar a utilização dos recursos considerando as consequências de sua decisão a longo e curto prazo.

O SGQ provê os meios para identificar ações para tratar consequências pretendidas e não pretendidas na provisão de produtos e serviços.

### 2.2.3 Contexto de uma organização

Compreender o contexto da organização é um processo. Este processo determina fatores que influenciam o propósito, os objetivos e a sustentabilidade da organização. Ele considera fatores internos, como valores, cultura, conhecimento e desempenho da organização. Ele também considera fatores externos, como legal, tecnológico, competitivo, mercado, cultural e ambientes social e econômico.

Exemplos das formas em que o propósito de uma organização pode ser expresso, incluem sua visão, missão, políticas e objetivos.

### 2.2.4 Partes interessadas

O conceito de partes interessadas se estende além de um foco exclusivamente no cliente. É importante considerar todas as partes interessadas pertinentes.

Parte do processo para a compreensão do contexto da organização é identificar suas partes interessadas. As partes interessadas pertinentes são aquelas que fornecem risco significativo para a sustentabilidade organizacional se as suas necessidades e expectativas não forem atendidas. Organizações definem quais resultados são necessários prover às partes interessadas pertinentes para reduzir esse risco.

Para seu sucesso, as organizações atraem, capturam e retêm o apoio das partes interessadas das quais dependem.

## 2.2.5 Suporte

### 2.2.5.1 Generalidades

O apoio da Alta Direção no SGQ e o engajamento das pessoas permite:

- provisão de recursos humanos e outros recursos adequados;
- monitoramento de processos e resultados;
- determinação e avaliação dos riscos e oportunidades;
- implementação de ações apropriadas.

Aquisição responsável, aplicação, manutenção, aprimoramento e disposição dos recursos apoiam a organização na realização dos seus objetivos.

### 2.2.5.2 Pessoas

As pessoas são recursos essenciais dentro da organização. O desempenho da organização é dependente de como as pessoas se comportam dentro do sistema em que trabalham.

Dentro de uma organização, as pessoas tornam-se engajadas e alinhadas por meio da compreensão comum da política da qualidade e dos resultados desejados da organização.

### 2.2.5.3 Competência

O SGQ é mais efetivo quando todos os funcionários entendem e aplicam as habilidades, treinamento, educação e experiência necessários para desempenhar suas funções e responsabilidades. É da responsabilidade da Alta Direção oferecer oportunidades para as pessoas desenvolverem essas competências necessárias.

### 2.2.5.4 Conscientização

A conscientização é alcançada quando as pessoas entendem suas responsabilidades e como suas ações contribuem para a realização dos objetivos da organização.

### 2.2.5.5 Comunicação

A comunicação planejada e efetiva interna (ou seja, em toda a organização) e externa (ou seja, com as partes interessadas pertinentes) eleva o engajamento das pessoas e aumenta a compreensão:

- do contexto da organização;
- das necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas pertinentes;
- do SGQ.

## 2.3 Princípios de gestão da qualidade

### 2.3.1 Foco no cliente

#### 2.3.1.1 Declaração

O foco principal da gestão da qualidade é atender às necessidades dos clientes e empenhar-se em exceder as expectativas dos clientes.

### 2.3.1.2 Justificativa

Sucesso sustentável é alcançado quando uma organização atrai e retém a confiança dos clientes e de outras partes interessadas pertinentes. Cada aspecto da interação com o cliente é uma oportunidade para criar mais valor para o cliente. Entender as necessidades atuais e futuras dos clientes e de outras partes interessadas contribui para o sucesso sustentável da organização.

### 2.3.1.3 Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- aumento do valor para o cliente;
- aumento da satisfação do cliente;
- melhoria da fidelidade do cliente;
- aumento da repetição dos negócios;
- melhoria da reputação da organização;
- ampliação da base de clientes;
- aumento da receita e da participação de mercado.

### 2.3.1.4 Ações possíveis

As ações possíveis incluem:

- reconhecer clientes diretos e indiretos, como aqueles que recebem valor da organização;
- entender as necessidades e expectativas atuais e futuras dos clientes;
- conectar os objetivos da organização com as necessidades e expectativas dos clientes;
- comunicar as necessidades e expectativas do cliente a toda a organização;
- planejar, projetar, desenvolver, produzir, entregar e dar suporte a produtos e serviços para atender às necessidades e expectativas dos clientes;
- medir e monitorar a satisfação do cliente e tomar as medidas apropriadas;
- determinar e executar ações referentes às necessidades e expectativas das partes interessadas pertinentes que podem afetar a satisfação do cliente;
- gerenciar ativamente as relações com os clientes para alcançar o sucesso sustentado

## 2.3.2 Liderança

### 2.3.2.1 Declaração

Líderes em todos os níveis estabelecem uma unidade de propósito e direcionamento e criam condições para que as pessoas estejam engajadas para alcançar os objetivos da qualidade da organização.

### 2.3.2.2 Justificativa

A criação de unidade de propósito, direcionamento e engajamento das pessoas permite a uma organização alinhar as suas estratégias, políticas, processos e recursos para alcançar os seus objetivos.

### 2.3.2.3 Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- aumento da eficácia e da eficiência em atender aos objetivos da qualidade da organização;
- melhoria na coordenação dos processos da organização;
- melhoria na comunicação entre níveis e funções da organização;
- desenvolvimento e melhoria da capacidade da organização e de seu pessoal em fornecer os resultados desejados.

### 2.3.2.4 Ações possíveis

Ações possíveis incluem:

- comunicar a missão, visão, estratégia, políticas e processos da organização para toda a organização;
- criar e manter valores compartilhados, imparcialidade e modelos éticos de comportamento em todos os níveis da organização;
- estabelecer uma cultura de confiança e integridade;
- incentivar um compromisso para a qualidade em toda a organização;
- assegurar que os líderes em todos os níveis sejam exemplos positivos para as pessoas na organização;
- prover às pessoas recursos, treinamento e autoridade necessários para atuar com responsabilização por prestar contas;

**NOTA BRASILEIRA** Foi usada a expressão “responsabilização por prestar contas” como tradução de “*accountability*” para evitar confusão com a tradução do termo “*responsibility*”.

- inspirar, incentivar e reconhecer a contribuição das pessoas.

## 2.3.3 Engajamento das pessoas

### 2.3.3.1 Declaração

Pessoas competentes, com poder e engajadas, em todos os níveis na organização, são essenciais para aumentar a capacidade da organização em criar e entregar valor.

### 2.3.3.2 Justificativa

A fim de gerir uma organização eficaz e eficientemente, é importante respeitar e envolver todas as pessoas em todos os níveis. Reconhecimento, empoderamento e aperfeiçoamento de competências, facilitam o engajamento das pessoas na realização dos objetivos da qualidade da organização.

### 2.3.3.3 Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- melhoria da compreensão dos objetivos da qualidade da organização pelas pessoas da organização e maior motivação para alcançá-los;
- maior envolvimento das pessoas em atividades de melhoria;
- melhoria do desenvolvimento, das iniciativas e da criatividade das pessoas;
- melhoria da satisfação das pessoas;
- melhoria da confiança e colaboração em toda a organização;
- maior atenção aos valores e cultura compartilhados em toda a organização.

### 2.3.3.4 Ações possíveis

As ações possíveis incluem:

- comunicação com as pessoas para promover a compreensão da importância da sua contribuição individual;
- promover a colaboração em toda a organização;
- facilitar a discussão aberta e o compartilhamento de conhecimentos e experiências;
- empoderar as pessoas para determinar restrições ao desempenho e para tomar iniciativas sem medo;
- reconhecer e aceitar a contribuição, aprendizagem e aperfeiçoamento das pessoas;
- permitir a autoavaliação do desempenho em relação aos objetivos pessoais;
- realizar pesquisas para avaliar a satisfação das pessoas, comunicar os resultados e tomar medidas apropriadas.

## 2.3.4 Abordagem de processo

### 2.3.4.1 Declaração

Resultados consistentes e previsíveis são alcançados de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e gerenciadas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.

#### 2.3.4.2 Justificativa

O SGQ consiste em processos inter-relacionados. Compreender como os resultados são produzidos por este sistema permite que uma organização otimize o sistema e seu desempenho.

#### 2.3.4.3 Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- aumento da capacidade de concentrar esforços em processos principais e em oportunidades de melhoria;
- resultados consistentes e previsíveis por meio de um sistema de processos alinhados;
- desempenho otimizado por meio de uma gestão do processo eficaz, do uso eficiente dos recursos e de barreiras interfuncionais reduzidas;
- permitir que a organização forneça confiança às partes interessadas no que diz respeito à sua consistência, eficácia e eficiência.

#### 2.3.4.4 Ações possíveis

As ações possíveis incluem:

- definir objetivos do sistema e processos necessários para alcançá-los;
- estabelecer autoridade, responsabilidade, e responsabilização por prestar contas pela gestão de processos;
- compreender a capacidade da organização e determinar as limitações de recursos antes da ação;
- determinar as interdependências do processo e analisar o efeito de modificações em processos individuais sobre o sistema como um todo;
- gerenciar processos e suas inter-relações como um sistema para alcançar os objetivos da qualidade da organização eficaz e eficientemente;
- assegurar que a informação necessária esteja disponível para operar e melhorar os processos e para monitorar, analisar e avaliar o desempenho do sistema geral;
- gerenciar os riscos que possam afetar as saídas dos processos e resultados globais do SGQ.

### 2.3.5 Melhoria

#### 2.3.5.1 Declaração

As organizações de sucesso têm um foco contínuo na melhoria.

#### 2.3.5.2 Justificativa

A melhoria é essencial para uma organização manter os atuais níveis de desempenho, reagir às mudanças em suas condições internas e externas e criar novas oportunidades.

### **2.3.5.3 Principais benefícios**

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- melhoria do desempenho de processos, capacidade organizacional e satisfação do cliente;
- melhoria do foco na investigação e determinação da causa-raiz, seguida de prevenção e ações corretivas;
- melhoria da capacidade de antecipar e reagir aos riscos e oportunidades internas e externas;
- reforço na consideração de ambas as melhorias, incremental e de ruptura;
- reforço na utilização da aprendizagem para melhoria;
- melhoria em busca da inovação.

### **2.3.5.4 Ações possíveis**

As ações possíveis incluem:

- promover o estabelecimento de objetivos de melhoria em todos os níveis da organização;
- educar e treinar as pessoas em todos os níveis sobre como aplicar ferramentas básicas e metodologias para alcançar os objetivos de melhoria;
- assegurar que as pessoas sejam competentes para promover e concluir com sucesso projetos de melhoria;
- desenvolver e desdobrar processos para implementar projetos de melhoria em toda a organização;
- acompanhar, analisar criticamente e auditar o planejamento, a execução, a conclusão e os resultados dos projetos de melhoria;
- integrar o enfoque de melhoria no desenvolvimento de produtos, serviços e processos novos ou modificados;
- reconhecer e aceitar melhorias.

## **2.3.6 Tomada de decisão com base em evidência**

### **2.3.6.1 Declaração**

Decisões com base na análise e avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir resultados desejados.

### **2.3.6.2 Justificativa**

A tomada de decisão pode ser um processo complexo e sempre envolve alguma incerteza. Ela envolve, frequentemente, vários tipos e fontes de entradas, bem como a sua interpretação, que pode ser subjetiva. É importante compreender as relações de causa e efeito e possíveis consequências não intencionais. A análise de fatos, de evidências e de dados leva a uma maior objetividade e confiança na tomada de decisões.

### 2.3.6.3 Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- melhoria dos processos de tomada de decisão;
- melhoria na avaliação do desempenho do processo e na capacidade para alcançar os objetivos;
- melhoria da eficácia e eficiência operacionais;
- melhoria na capacidade de analisar criticamente, desafiar e mudar opiniões e decisões;
- aumento da capacidade de demonstrar a eficácia de decisões anteriores.

### 2.3.6.4 Ações possíveis

As ações possíveis incluem:

- determinar, medir e monitorar os principais indicadores para demonstrar o desempenho da organização;
- disponibilizar todos os dados necessários para as pessoas pertinentes;
- assegurar que os dados e as informações sejam suficientemente precisos, confiáveis e seguros;
- analisar e avaliar dados e informações usando métodos adequados;
- assegurar que as pessoas sejam competentes para analisar e avaliar os dados, conforme necessário;
- tomar decisões e executar ações baseadas em evidências, equilibradas com experiência e intuição.

## 2.3.7 Gestão de relacionamento

### 2.3.7.1 Declaração

Para o sucesso sustentado, as organizações gerenciam seus relacionamentos com as partes interessadas pertinentes, como provedores.

### 2.3.7.2 Justificativa

Partes interessadas pertinentes influenciam o desempenho de uma organização. O sucesso sustentado é mais provável de ser alcançado quando a organização gerencia relacionamentos com todas as suas partes interessadas para otimizar o impacto sobre o seu desempenho. A gestão de relacionamentos com suas redes de provedores e parceiros é de particular importância.

### 2.3.7.3 Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios potenciais são:

- melhoria no desempenho da organização e de suas partes interessadas quando responder às oportunidades e restrições relacionadas a cada parte interessada pertinente;
- compreensão comum de objetivos e valores entre as partes interessadas;

- melhoria na capacidade de agregar valor para as partes interessadas através do compartilhamento de recursos e de competências e através da gestão dos riscos relacionados com a qualidade;
- uma cadeia de fornecimento bem gerenciada provendo um fluxo estável de produtos e serviços.

#### 2.3.7.4 Ações possíveis

Ações possíveis incluem:

- determinar as partes interessadas pertinentes (como provedores, parceiros, clientes, investidores, empregados ou a sociedade como um todo) e sua relação com a organização;
- determinar e priorizar relacionamentos com partes interessadas que necessitem ser gerenciados;
- estabelecer relações que equilibrem ganhos de curto prazo com considerações de longo prazo;
- coletar e compartilhar informações, conhecimentos especializados e recursos com as partes interessadas pertinentes;
- medir o desempenho e prover retroalimentação sobre o desempenho para as partes interessadas, como apropriado, para aumentar as iniciativas de melhoria;
- estabelecer o desenvolvimento colaborativo e atividades de melhoria com provedores, parceiros e outras partes interessadas;
- incentivar e reconhecer melhorias e conquistas de provedores e parceiros.

## 2.4 Desenvolvendo o SGQ usando conceitos fundamentais e princípios

### 2.4.1 Modelo SGQ

#### 2.4.1.1 Generalidades

Organizações compartilham muitas características com as pessoas como um organismo social vivo e de aprendizado. Cada uma é adaptável e compreende sistemas, processos e atividades que interagem. A fim de se adaptar ao seu contexto variável, cada uma necessita ter capacidade de mudar. Organizações frequentemente inovam para obter melhorias de ruptura. O modelo de SGQ de uma organização reconhece que nem todos os sistemas, processos e atividades podem ser predeterminados; portanto, ele precisa ser flexível e adaptável no âmbito das complexidades do contexto organizacional.

#### 2.4.1.2 Sistema

As organizações procuram compreender o contexto interno e externo para identificar as necessidades e expectativas das partes interessadas pertinentes. Esta informação é utilizada no desenvolvimento do SGQ para alcançar a sustentabilidade organizacional. As saídas de um processo podem ser as entradas em outros processos e são interligadas em uma rede geral. Apesar de muitas vezes parecerem ser compostas de processos semelhantes, cada organização e seu SGQ são únicos.

#### 2.4.1.3 Processos

A organização possui processos que podem ser definidos, medidos e melhorados. Esses processos interagem para entregar resultados consistentes com os objetivos da organização e fronteiras multifuncionais. Alguns processos podem ser críticos, enquanto outros não são. Os processos têm atividades inter-relacionadas com entradas para prover saídas.

#### 2.4.1.4 Atividade

As pessoas colaboram para atuar dentro de um processo para realizar suas atividades diárias. Algumas atividades são prescritas e dependem de uma compreensão dos objetivos da organização, enquanto outras não são e reagem a estímulos externos para determinar sua natureza e execução.

#### 2.4.2 Desenvolvimento de um SGQ

Um SGQ é um sistema dinâmico que evolui ao longo do tempo através de períodos de melhoria. Cada organização tem atividades de gestão da qualidade, quer tenham sido formalmente planejadas ou não. Esta Norma fornece orientação sobre como desenvolver um sistema formal para gerenciar essas atividades. É necessário determinar as atividades que já existem na organização e a sua adequação em relação ao contexto da organização. Esta Norma em conjunto com a ABNT NBR ISO 9004 e ABNT NBR ISO 9001 podem então ser usadas para ajudar a organização a desenvolver um SGQ coeso.

Um SGQ formal fornece uma estrutura para o planejamento, execução, monitoramento e melhoria do desempenho das atividades de gestão da qualidade. O SGQ não necessita ser complicado; em vez disso, necessita refletir com precisão as necessidades da organização. Ao desenvolver um SGQ, os conceitos fundamentais e princípios apresentados nesta Norma podem fornecer orientações valiosas.

O planejamento do SGQ não é um evento único, ao contrário, é um processo contínuo. Planos evoluem à medida que a organização aprende e as circunstâncias mudam. Um plano leva em conta todas as atividades da qualidade da organização e assegura que seja considerada toda a orientação desta Norma e dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001. O plano é implementado após a sua aprovação.

É importante que uma organização monitore e avalie regularmente tanto a implementação do plano, quanto o desempenho do SGQ. Indicadores considerados cuidadosamente facilitam essas atividades de monitoração e avaliação.

A auditoria é uma forma de avaliar a eficácia do SGQ, a fim de identificar riscos e determinar o atendimento aos requisitos. Para as auditorias serem eficazes, evidências tangíveis e intangíveis precisam ser coletadas. Ações são tomadas para a correção e melhoria, com base na análise das evidências recolhidas. O conhecimento adquirido pode levar à inovação, levando o desempenho do SGQ a níveis mais elevados.

#### 2.4.3 Normas de SGQ, outros sistemas de gestão e modelos de excelência

As abordagens para um SGQ descrito nas normas de sistemas de gestão da qualidade desenvolvidas pelo ABNT/CB-25 (ISO/TC 176), em outras normas de sistemas de gestão e em modelos de excelência organizacional, são baseadas em princípios comuns. Todos eles possibilitam uma organização identificar riscos e oportunidades e contém orientações para melhoria. No contexto atual, muitas questões, como a inovação, ética, confiança e reputação, poderiam ser consideradas parâmetros dentro do SGQ. As normas relativas à gestão da qualidade (por exemplo, ABNT NBR ISO 9001), gestão ambiental (por exemplo, ABNT NBR ISO 14001), gestão de energia (por exemplo, ABNT NBR ISO 50001), bem como outras normas de gestão e modelos de excelência organizacional, começaram a abordar essas questões.

As normas de sistemas de gestão da qualidade desenvolvidas pelo ABNT/CB-025 (ISO/TC 176) fornecem um conjunto abrangente de requisitos e orientações para um SGQ. A ABNT NBR ISO 9001 especifica requisitos para um SGQ. A ABNT NBR ISO 9004 fornece orientação sobre uma ampla gama de objetivos de um SGQ para o sucesso sustentável e melhor desempenho. Diretrizes para

componentes de um SGQ incluem as ABNT NBR ISO 10001, ABNT NBR ISO 10002, ABNT NBR ISO 10003, ABNT NBR ISO 10004, ABNT NBR ISO 10008, ABNT NBR ISO 10012 e ABNT NBR ISO 19011. Diretrizes para assuntos técnicos em apoio a um SGQ incluem as ABNT NBR ISO 10005, ABNT NBR ISO 10006, ABNT NBR ISO 10007, ABNT NBR ISO 10014, ABNT NBR ISO 10015, ABNT NBR ISO 10018 e ABNT NBR ISO 10019. Relatórios técnicos de apoio a um SGQ incluem ABNT ISO/TR 10013 e ABNT ISO/TR 10017. Requisitos para um SGQ também são fornecidos em normas específicas do setor, como a ABNT ISO/TS 16949.

As várias partes de um sistema de gestão de uma organização, incluindo seu SGQ, podem ser integradas como um único sistema de gestão. Os objetivos, processos e recursos relacionados à qualidade, ao crescimento, financiamento, lucratividade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, energia, seguridade e outros aspectos da organização, podem ser mais eficaz e eficientemente alcançados e utilizados quando o SGQ é integrado com outros sistemas de gestão. A organização pode realizar uma auditoria integrada do sistema de gestão com base nos requisitos de várias normas, como ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 27001 e ABNT NBR ISO 50001.

NOTA O manual ISO “*The integrated use of management system standards*” pode fornecer orientações úteis.

### 3 Termos e definições

#### 3.1 Termos referentes às pessoas

##### 3.1.1

##### **Alta Direção**

pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma *organização* (3.2.1) no nível mais alto

NOTA 1 A Alta Direção tem o poder de delegar autoridade e prover recursos na organização.

NOTA 2 Se o escopo do *sistema de gestão* (3.5.3) cobrir apenas parte de uma organização, então Alta Direção se refere àqueles que dirigem e controlam aquela parte da organização.

NOTA 3 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1.

##### 3.1.2

##### **consultor de sistema de gestão da qualidade**

pessoa que auxilia a *organização* (3.2.1) na *implantação do sistema de gestão da qualidade* (3.4.3), dando assessoramento ou *informação* (3.8.2)

NOTA 1 O consultor de sistema de gestão da qualidade pode também auxiliar na implantação de partes de um *sistema de gestão da qualidade* (3.5.4).

NOTA 2 A ABNT NBR ISO 10019:2007 fornece orientação de como distinguir um consultor de sistema de gestão da qualidade competente de outro que não seja competente.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10019:2007, 3.2, modificada]

##### 3.1.3

##### **envolvimento**

participar de uma atividade, evento ou situação

**3.1.4****engajamento**

*envolvimento* (3.1.3) em, e contribuição para, atividades que visem atingir *objetivos* (3.7.1) comuns

**3.1.5****autoridade pela configuração**

conselho pelo controle de configuração

autoridade pela disposição

pessoa ou grupo de pessoas com responsabilidade e autoridade atribuídas para tomar decisões sobre *configuração* (3.10.6)

NOTA 1 Convém que *partes interessadas* (3.2.3) pertinentes internas e externas à *organização* (3.2.1) sejam representadas na autoridade pela configuração.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.8, modificada]

**NOTA BRASILEIRA** No Brasil, adotou-se o termo “autoridade pela disposição”, como preferencial, conforme ABNT NBR ISO 10007:2006.

**3.1.6****solucionador de litígios**

<satisfação do cliente> pessoa designada por um *provedor PRL* (3.2.7) para ajudar as partes a resolver um *litígio* (3.9.6)

EXEMPLO Pessoal do corpo de empregados, voluntários ou de *contratados* (3.4.7).

[FONTE: ABNT NBR ISO 10003:2013, 3.7, modificada]

**3.2 Termos referentes à organização****3.2.1****organização**

pessoa ou grupo de pessoas com suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para alcançar seus *objetivos* (3.7.1)

NOTA 1 O conceito de organização inclui, mas não é limitado a, empreendedor individual, companhia, corporação, firma, empresa, autoridade, parceria, *associação* (3.2.8), caridade ou instituição, ou parte ou combinação destes, seja ela incorporada ou não, pública ou privada.

NOTA 2 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada, pois a Nota 1 foi alterada.

**3.2.2****contexto da organização**

combinação de questões internas e externas que podem ter um efeito na abordagem da *organização* (3.2.1) para desenvolver e alcançar seus *objetivos* (3.7.1)

NOTA 1 Os objetivos da organização podem ser relacionados aos seus *produtos* (3.7.6) e *serviços* (3.7.7), seus investimentos e comportamento com as *partes interessadas* (3.2.3).

NOTA 2 O conceito de contexto da organização é igualmente aplicável para as organizações sem fins lucrativos ou públicas, assim como é para aquelas com fins lucrativos.

NOTA 3 Este conceito é frequentemente denominado por outros termos como “ambiente de negócios”, “ambiente organizacional” ou “ecossistema de uma *organização*”.

NOTA 4 O entendimento da *infraestrutura* (3.5.2) pode auxiliar na definição do contexto de uma organização.

### 3.2.3

#### **parte interessada**

*stakeholder*

pessoa ou *organização* (3.2.1) que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade

EXEMPLO *Clientes* (3.2.4), proprietários, pessoas na organização, *provedores* (3.2.5), banqueiros, regulamentador, sindicatos, sócios ou sociedade, que podem incluir competidores ou grupos de pressão de oposição.

NOTA 1 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada pela adição do Exemplo.

### 3.2.4

#### **cliente**

pessoa ou *organização* (3.2.1) que poderia receber ou que recebe um *produto* (3.7.6) ou um *serviço* (3.7.7) destinado para, ou solicitado por, essa pessoa ou organização

EXEMPLO Consumidor, cliente, usuário final, varejista, recebedor de um produto ou serviço de um *processo* (3.4.1) interno, beneficiário e comprador.

NOTA 1 O cliente pode ser interno ou externo à organização.

### 3.2.5

#### **provedor**

fornecedor

*organização* (3.2.1) que provê um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7)

EXEMPLO Produtor, distribuidor, varejista ou vendedor de um produto ou um serviço.

NOTA 1 Um provedor pode ser interno ou externo à organização.

NOTA 2 Em uma situação contratual, um provedor pode, às vezes, ser chamado de “contratado”.

### 3.2.6

#### **provedor externo**

fornecedor externo

*provedor* (3.2.5) que não pertence à *organização* (3.2.1)

EXEMPLO Produtor, distribuidor, varejista ou vendedor de um *produto* (3.7.6) ou de um *serviço* (3.7.7)

### 3.2.7

#### **provedor PRL**

provedor de processos de resolução de litígios

pessoa ou *organização* (3.2.1) que fornece e opera um *processo* (3.4.1) de resolução *de litígios* (3.9.6), externo

NOTA 1 Em geral, um provedor PRL é uma entidade legal, distinta da organização ou da pessoa como um indivíduo, e do reclamante. Dessa maneira, os atributos de independência e equidade são realçados. Em algumas situações, uma unidade separada é estabelecida dentro da organização para tratar de *reclamações* (3.9.3) não resolvidas.

NOTA 2 O provedor PRL firma *contrato* (3.4.7) com as partes para fornecer a resolução de litígios, e é responsável por seu *desempenho* (3.7.8). O provedor PRL fornece *solucionadores de litígios* (3.1.6). O provedor PRL também utiliza pessoal de suporte, executivo e de outro nível gerencial, para fornecer recursos financeiros, apoio administrativo, auxílio na programação, treinamento, salas de reunião, supervisão e funções similares.

NOTA 3 Provedores PRL podem tomar muitas formas, incluindo entidades sem fins lucrativos, com fins lucrativos e entidades públicas. Uma *associação* (3.2.8) pode igualmente ser um provedor PRL.

NOTA 4 A ABNT NBR ISO 10003:2013 em vez de provedor PRL, o termo “provedor” é usado.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10003:2013, 3.9, modificada]

### 3.2.8

#### **associação**

<satisfação do cliente> *organização* (3.2.1) que consiste em organizações ou pessoas-membro

[FONTE: ABNT NBR ISO 10003:2013, 3.1]

### 3.2.9

#### **função metrológica**

unidade funcional com responsabilidade técnica e administrativa para definir e implementar o *sistema de gestão de medição* (3.5.7)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10012:2004, 3.6, modificada]

## 3.3 Termos referentes à atividade

### 3.3.1

#### **melhoria**

atividade para melhorar o *desempenho* (3.7.8)

NOTA 1 A atividade pode ser recorrente ou única.

### 3.3.2

#### **melhoria contínua**

atividade recorrente para aumentar o *desempenho* (3.7.8)

NOTA 1 O *processo* (3.4.1) de estabelecer *objetivos* (3.7.1) e identificar oportunidades para *melhoria* (3.3.1) é um processo contínuo, através do uso de *constatações da auditoria* (3.13.9) e *conclusões da auditoria* (3.3.10), análise de *dados* (3.8.1), *gestão* (3.3.3), *análises críticas* (3.11.2) pela *direção* ou outros meios, e geralmente conduz à *ação corretiva* (3.12.2) ou *ação preventiva* (3.12.1).

NOTA 2 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada acrescentando-se a Nota 1.

### 3.3.3

#### **gestão**

atividades controladas para dirigir e controlar uma *organização* (3.2.1)

NOTA 1 Gestão pode incluir o estabelecimento de *políticas* (3.5.8), *objetivos* (3.7.1) e *processos* (3.4.1) para atingir esses objetivos

NOTA 2 O termo em inglês “*management*” algumas vezes se refere a pessoas, isto é, uma pessoa ou grupo de pessoas com autoridade e responsabilidade para a condução e controle de uma organização. Quando

“*management*” é usado nesse sentido, convém que seja sempre usado com algum qualificador para evitar confusão com o conceito “*management*” definido acima. Por exemplo, “a direção deve” é desencorajado, enquanto que “a *Alta Direção* (3.1.1) deve” é aceitável. Salvo contrário, convém que palavras diferentes sejam adotadas para expressar o conceito quando ele se refere a pessoas, por exemplo, “*managerial*” ou “*managers*”.

**NOTA BRASILEIRA** A Nota 2 não é aplicável no Brasil.

### **3.3.4 gestão da qualidade**

*gestão* (3.3.3) que diz respeito à *qualidade* (3.6.2)

NOTA 1 *Gestão da qualidade* pode incluir o estabelecimento de *políticas da qualidade* (3.5.9), *objetivos da qualidade* (3.7.2) e *processos* (3.4.1) para alcançar estes objetivos da qualidade por meio do *planejamento da qualidade* (3.3.5), da *garantia da qualidade* (3.3.6), do *controle da qualidade* (3.3.7) e da *melhoria da qualidade* (3.3.8).

### **3.3.5 planejamento da qualidade**

parte da *gestão da qualidade* (3.3.4) focada no estabelecimento dos *objetivos da qualidade* (3.7.2) e que especifica os recursos e *processos* (3.4.1) operacionais necessários para atender a estes requisitos

NOTA 1 A elaboração de *planos da qualidade* (3.8.9) pode fazer parte do planejamento da qualidade.

### **3.3.6 garantia da qualidade**

parte da *gestão da qualidade* (3.3.4) focada em prover confiança de que os *requisitos da qualidade* (3.6.5) serão atendidos

### **3.3.7 controle da qualidade**

parte da *gestão da qualidade* (3.3.4) focada no atendimento dos *requisitos da qualidade* (3.6.5)

### **3.3.8 melhoria da qualidade**

parte da *gestão da qualidade* (3.3.4) focada no aumento da capacidade de atender aos *requisitos da qualidade* (3.6.5)

NOTA 1 Os requisitos da qualidade podem estar relacionados a qualquer aspecto, como *eficácia* (3.7.11), *eficiência* (3.7.10) ou *rastreabilidade* (3.6.13).

### **3.3.9 gestão de configuração**

atividades coordenadas para dirigir e controlar a *configuração* (3.10.6)

NOTA 1 *Gestão de configuração* geralmente se concentra em atividades técnicas e organizacionais que estabelecem e mantêm controle de um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) e sua *informação de configuração de produto* (3.6.8) ao longo do ciclo de vida do produto.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.6, modificada – Nota 1 foi modificada]

**3.3.10****controle de alterações**

<gestão de configuração> atividades para o controle da *saída* (3.7.5) após aprovação formal da sua *informação de configuração de produto* (3.6.8)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.1, modificada]

**3.3.11****atividade**

<gestão de projeto> menor unidade de trabalho em um *projeto* (3.4.2)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10006:2006, 3.1, modificada]

**3.3.12****gestão de projeto**

planejamento, organização, *monitoramento* (3.11.3), controle e relato de todos os aspectos de um *projeto* (3.4.2) e a motivação de todos os envolvidos no alcance dos objetivos do projeto

[FONTE: ABNT NBR ISO 10006:2006, 3.6]

**3.3.13****objeto de configuração**

*objeto* (3.6.1) em uma *configuração* (3.10.6) que satisfaz uma função de uso final

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.5, modificada]

**3.4 Termos referentes a processo****3.4.1****processo**

conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido

NOTA 1 O “resultado pretendido” do processo é chamado de *saída* (3.7.5), *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7), dependendo do contexto da referência

NOTA 2 As entradas para um processo são geralmente saídas de outros processos e as saídas de um processo são geralmente as entradas para outros processos.

NOTA 3 Dois ou mais processos inter-relacionados ou que interagem em série também podem ser referidos como processos.

NOTA 4 Processos em uma *organização* (3.2.1) são geralmente planejados e realizados sob condições controladas para agregar valor.

NOTA 5 Um processo para o qual não for possível validar prontamente ou economicamente a *conformidade* (3.6.11) da saída é frequentemente chamado de “processo especial”.

NOTA 6 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada e as Notas 1 a 5 foram acrescentadas, para prevenir circularidade entre processo e saída.

### 3.4.2

#### **projeto**

*processo* (3.4.1) único que consiste em um conjunto de atividades controladas e coordenadas, com datas de início e conclusão, realizado para alcançar um *objetivo* (3.7.1) em conformidade com *requisitos* (3.6.4) especificados, incluindo as limitações de prazo, custo e recursos

NOTA 1 Um projeto individual pode fazer parte de uma estrutura de um grande projeto e geralmente tem uma data de início e fim.

NOTA 2 Em alguns projetos, os objetivos e o escopo são atualizados e as *características* (3.10.1) do *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) são definidas progressivamente, à medida que o projeto avança.

NOTA 3 A *saída* (3.7.5) de um projeto pode ser uma ou várias unidades de produto ou serviço

NOTA 4 A *organização* (3.2.1) do projeto é normalmente temporária e estabelecida para o tempo de vida do projeto.

NOTA 5 A complexidade das interações entre as atividades do projeto não é necessariamente relacionada ao tamanho do projeto.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10006:2006, 3.5, modificada – Notas 1 a 3 foram modificadas]

### 3.4.3

#### **implantação de sistema de gestão da qualidade**

*processo* (3.4.1) de estabelecimento, documentação, implementação, manutenção e melhoria contínua do *sistema de gestão da qualidade* (3.5.4)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10019:2007, 3.1 modificada – Notas foram excluídas]

### 3.4.4

#### **aquisição das competências**

*processo* (3.4.1) para obtenção de *competência* (3.10.4)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10018:2013, 3.2, modificada]

### 3.4.5

#### **procedimento**

forma especificada de executar uma atividade ou um *processo* (3.4.1)

NOTA 1 Procedimentos podem ser documentados ou não.

### 3.4.6

#### **terceirizar**

fazer um arranjo onde uma *organização* (3.2.1) externa desempenha parte de uma função ou *processo* (3.4.1) de uma organização

NOTA 1 Uma organização externa está fora do escopo do *sistema de gestão* (3.5.3), apesar de a função ou processo terceirizado estar dentro do escopo.

NOTA 2 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1.

### 3.4.7

#### **contrato**

acordo com força legal

**3.4.8****projeto e desenvolvimento**

conjunto de *processos* (3.4.1) que transformam *requisitos* (3.6.4) para um *objeto* (3.6.1) em requisitos mais detalhados para aquele objeto

NOTA 1 Os requisitos que formam a entrada para projeto e desenvolvimento são frequentemente resultado de pesquisa e podem ser expressos de uma forma mais ampla e mais geral do que os requisitos que formam a *saída* (3.7.5) do projeto e desenvolvimento. Os requisitos são geralmente definidos em termos de *características* (3.10.1). Em um *projeto* (3.4.2) pode haver diversos estágios de projeto e desenvolvimento.

NOTA 2 As palavras “projeto” e “desenvolvimento” e o termo “projeto e desenvolvimento” são algumas vezes usados como sinônimos e algumas vezes usados como estágios diferentes do projeto e desenvolvimento global.

NOTA 3 Um qualificativo pode ser aplicado para indicar a natureza do que está sendo projetado e desenvolvido (por exemplo, projeto e desenvolvimento de um *produto* (3.7.6), *serviço* (3.7.7) ou processo).

**3.5 Termos referentes a sistema****3.5.1****sistema**

conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos

**3.5.2****infraestrutura**

<organização> *sistema* (3.5.1) de instalações, equipamentos e *serviços* (3.7.7) necessários para a operação de uma *organização* (3.2.1)

**3.5.3****sistema de gestão**

conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma *organização* (3.2.1) para estabelecer *políticas* (3.5.8), *objetivos* (3.7.1) e *processos* (3.4.1) para alcançar esses objetivos

NOTA 1 Um sistema de gestão pode abordar uma única disciplina ou várias disciplinas, por exemplo, *gestão da qualidade* (3.3.4), *gestão financeira* ou *gestão ambiental*.

NOTA 2 Os elementos do sistema de gestão estabelecem a estrutura, papéis e responsabilidades, planejamento, operação, políticas, práticas, regras, crenças, objetivos da organização e processos para alcançar esses objetivos.

NOTA 3 O escopo de um sistema de gestão pode incluir a totalidade da organização, funções específicas e identificadas da organização, seções específicas e identificadas da organização, ou uma ou mais funções executadas por mais de uma organização.

NOTA 4 Esse termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada, com a alteração das Notas 1 a 3.

**3.5.4****sistema de gestão da qualidade**

parte de um *sistema de gestão* (3.5.3) com relação à *qualidade* (3.6.2)

**3.5.5****ambiente de trabalho**

conjunto de condições sob as quais um trabalho é realizado

NOTA 1 Condições podem incluir fatores físicos, sociais, psicológicos e ambientais (como temperatura, iluminação, formas de reconhecimento, estresse ocupacional, ergonomia e composição atmosférica).

### 3.5.6

#### **comprovação metrológica**

conjunto de operações requeridas para assegurar que o *equipamento de medição* (3.11.6) está conforme os *requisitos* (3.6.4) do seu uso pretendido

NOTA 1 A confirmação metrológica geralmente inclui calibração ou *verificação* (3.8.12), qualquer ajuste ou *reparo* (3.12.9) necessário e subsequente recalibração, comparação com os requisitos metrológicos para o uso pretendido do equipamento, assim como qualquer etiqueta ou lacre necessários.

NOTA 2 A comprovação metrológica não é alcançada até que, e a menos que, a adequação do equipamento de medição para o seu uso pretendido tenha sido demonstrada e documentada.

NOTA 3 Os requisitos para o uso pretendido incluem considerações como amplitude, resolução e erros máximos permissíveis.

NOTA 4 Os requisitos metrológicos são normalmente distintos de, e não são especificados nos, requisitos de *produto* (3.7.6).

[FONTE: ABNT NBR ISO 10012:2004, 3.5, modificada – A Nota 1 foi modificada]

### 3.5.7

#### **sistema de gestão de medição**

conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos, necessários para obter a *comprovação metrológica* (3.5.6) e o controle dos *processos de medição* (3.11.5)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10012:2004, 3.1, modificada]

### 3.5.8

#### **política**

<organização> intenções e direção de uma *organização* (3.2.1), como formalmente expressos pela sua *Alta Direção* (3.1.1)

NOTA 1 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1.

### 3.5.9

#### **política da qualidade**

*política* (3.5.8) com relação à *qualidade* (3.6.2)

NOTA 1 A política da qualidade geralmente é consistente com a política geral da *organização* (3.2.1), pode ser alinhada com a *visão* (3.5.10) e a *missão* (3.5.11) da organização e provê uma estrutura para se estabelecerem os *objetivos da qualidade* (3.7.2).

NOTA 2 Os princípios de gestão da qualidade apresentados nesta Norma podem formar uma base para o estabelecimento de uma política da qualidade.

### 3.5.10

#### **visão**

<organização> aspiração do que uma *organização* (3.2.1) gostaria de se tornar, como expresso pela *Alta Direção* (3.1.1)

### 3.5.11

#### **missão**

<organização> propósito da existência da *organização* (3.2.1), como expresso pela *Alta Direção* (3.1.1)

**3.5.12****estratégia**

plano para alcançar um *objetivo* (3.7.1) geral ou de longo prazo

**3.6 Termos referentes a requisitos****3.6.1****objeto**

entidade

item

qualquer coisa perceptível ou concebível

EXEMPLO *Produto* (3.7.6), *serviço* (3.7.7), *processo* (3.4.1), *pessoa*, *organização* (3.2.1), *sistema* (3.5.1), *recurso*.

NOTA 1 Objetos podem ser materiais (por exemplo: um motor, uma folha de papel, um diamante) imateriais (por exemplo: taxa de conversão, plano de um projeto) ou imaginado (por exemplo: estado futuro da *organização* (3.2.1)).

[FONTE: ISO 1087-1:2000, 3.1.1, modificada]

**3.6.2****qualidade**

grau em que um conjunto de *características* (3.10.1) inerentes de um *objeto* (3.6.1) satisfaz *requisitos* (3.6.4).

NOTA 1 O termo “qualidade” pode ser usado com adjetivos como má, boa ou excelente.

NOTA 2 “Inerente”, ao contrário de “atribuído”, significa a existência no *objeto* (3.6.1).

**3.6.3****grau**

categoria ou classificação dada a diferentes *requisitos* (3.6.4) para um *objeto* (3.6.1) tendo o mesmo uso funcional

EXEMPLO Classe do tíquete da companhia aérea e categoria do hotel no folheto do hotel.

NOTA 1 Ao estabelecer o *requisito da qualidade* (3.6.5), o grau é geralmente especificado.

**3.6.4****requisito**

necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória

NOTA 1 “Geralmente implícita” significa que é costume ou prática comum para a *organização* (3.2.1) e *partes interessadas* (3.2.3) que a necessidade ou expectativa sob consideração esteja implícita.

NOTA 2 Um requisito especificado é aquele que é declarado, por exemplo em *informação documentada* (3.8.6).

NOTA 3 Um qualificador pode ser usado para indicar um tipo específico de requisito, por exemplo, requisito do *produto* (3.7.6), requisito de *gestão da qualidade* (3.3.4), requisito do *cliente* (3.2.4), *requisito da qualidade* (3.6.5).

NOTA 4 Requisitos podem ser gerados pelas diferentes partes interessadas ou pela organização propriamente dita.

NOTA 5 Ele pode ser necessário para atingir uma alta *satisfação do cliente* (3.9.2), para atender a uma expectativa do cliente mesmo que ela não esteja expressa nem implícita de forma geral ou obrigatória.

NOTA 6 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada e as Notas 3 a 5 foram acrescentadas.

### 3.6.5

#### **requisito da qualidade**

*requisito* (3.6.4) *relacionado à qualidade* (3.6.2)

### 3.6.6

#### **requisito estatutário**

*requisito* (3.6.4) obrigatório especificado por um órgão legislativo

### 3.6.7

#### **requisito regulamentar**

*requisito* (3.6.4) obrigatório especificado por uma autoridade com mandato de um órgão legislativo

### 3.6.8

#### **informação de configuração de produto**

*requisito* (3.6.4) ou outra informação para o projeto, realização, *verificação* (3.8.12), operação e suporte do *produto* (3.7.6)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.9, modificada]

### 3.6.9

#### **não conformidade**

não atendimento de um *requisito* (3.6.4)

NOTA 1 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1.

### 3.6.10

#### **defeito**

*não conformidade* (3.6.9) relacionada a um uso pretendido ou especificado

NOTA 1 A distinção entre os conceitos “defeito” e “não conformidade” é importante já que tem conotações legais, particularmente aquelas associadas com questões de responsabilidade civil relacionadas ao *produto* (3.7.6) e ao *serviço* (3.7.7).

NOTA 2 O uso pretendido como esperado pelo *consumidor* (3.2.4) pode ser afetado pela natureza da *informação* (3.8.2), como instruções de operação ou manutenção, fornecidas pelo *provedor* (3.2.5)

### 3.6.11

#### **conformidade**

atendimento de um *requisito* (3.6.4)

NOTA 1 Em inglês e francês a palavra “*conformance*” é sinônimo, mas seu uso é desencorajado.

NOTA 2 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada pela adição da Nota 1.

**3.6.12****capacidade**

habilidade de um *objeto* (3.6.1) realizar uma *saída* (3.7.5) que atenda aos *requisitos* (3.6.4) para aquela saída

NOTA 1 Os termos de “capacidade de *processo*” (3.4.1) no campo da estatística estão definidos na ISO 3534-2.

**3.6.13****rastreabilidade**

habilidade de rastrear o histórico, aplicação ou localização de um *objeto* (3.6.1)

NOTA 1 Ao considerar um *produto* (3.7.6) ou um *serviço* (3.7.7), rastreabilidade pode se referir a:

- origem dos materiais e partes;
- histórico do processamento;
- distribuição e localização do produto ou serviço após a entrega.

NOTA 2 No campo da metrologia, a definição no ABNT ISO/IEC Guia 99 é a definição aceita.

**3.6.14****garantia de funcionamento (*dependability*)**

habilidade de realizar como e quando requerido

[FONTE: IEC 60050-192, modificada – Notas foram excluídas]

**3.6.15****inovação**

*objeto* (3.6.1) novo ou modificado que realiza ou redistribui valor

NOTA 1 Atividades que resultam em inovação são geralmente gerenciáveis.

NOTA 2 Inovação é geralmente significativa no seu efeito.

**3.7 Termos referentes a resultado****3.7.1****objetivo**

resultado a ser alcançado

NOTA 1 Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.

NOTA 2 Objetivos podem se relacionar a diferentes disciplinas (como finanças, saúde e segurança e metas ambientais) e podem se referir a diferentes níveis (como estratégico, da *organização* (3.2.1), *projeto* (3.4.2), *produto* (3.7.6) e *processos* (3.4.1)).

NOTA 3 Um objetivo pode ser expresso de outras formas, por exemplo, como um resultado pretendido, um propósito, um critério operacional, como um *objetivo da qualidade* (3.7.2) ou pelo uso de outras palavras com significado similar (por exemplo, finalidade, meta ou alvo).

NOTA 4 No contexto do *sistema de gestão da qualidade* (3.5.4), *objetivos da qualidade* (3.7.2) são estabelecidos pela *organização* (3.2.1), coerentemente com a *política da qualidade* (3.5.9), para alcançar resultados específicos.

NOTA 5 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada, com a modificação da Nota 2.

### 3.7.2

#### **objetivo da qualidade**

*objetivo* (3.7.1) que diz respeito à *qualidade* (3.6.2)

NOTA 1 Objetivos da qualidade são geralmente baseados na *política da qualidade* (3.5.9) da *organização* (3.2.1).

NOTA 2 Objetivos da qualidade são geralmente especificados para as funções, níveis e *processos* (3.4.1) pertinentes na *organização* (3.2.1).

### 3.7.3

#### **sucesso**

<organização> realização de um *objetivo* (3.7.1)

NOTA 1 O sucesso da *organização* (3.2.1) enfatiza a necessidade de um equilíbrio entre os interesses econômicos ou financeiros e as necessidades das *partes interessadas* (3.2.3), como *consumidores* (3.2.4), usuários, investidores/acionistas (donos), pessoas na organização, *provedores* (3.2.5), sócios, grupos de interesse e comunidades.

### 3.7.4

#### **sucesso sustentado**

<organização> *sucesso* (3.7.3) ao longo de um período de tempo

NOTA 1 Sucesso sustentado enfatiza a necessidade de um equilíbrio entre os interesses econômicos-financeiros de uma *organização* (3.2.1) e aqueles do ambiente social e ecológico.

NOTA 2 Sucesso sustentado diz respeito às *partes interessadas* (3.2.3) de uma organização, como *consumidores* (3.2.4), donos, pessoas em uma organização, *provedores* (3.2.5), banqueiros, sindicatos, sócios ou sociedade.

### 3.7.5

#### **saída**

resultado de um *processo* (3.4.1)

NOTA 1 Se a saída da *organização* (3.2.1) for um *produto* (3.7.6) ou um *serviço* (3.7.7), vai depender da preponderância das *características* (3.10.1) envolvidas, por exemplo, uma pintura para venda em uma galeria é um produto, enquanto o fornecimento de uma pintura encomendada é um serviço, um hambúrguer comprado em uma loja de varejo é um produto, enquanto que um hambúrguer pedido e servido em um restaurante é um serviço.

### 3.7.6

#### **produto**

*saída* (3.7.5) de uma *organização* (3.2.1) que pode ser produzida sem transação alguma ocorrendo entre a organização e o *cliente* (3.2.4)

NOTA 1 A produção de um produto é alcançada sem que transação alguma necessariamente ocorra entre o *provedor* (3.2.5) e o cliente, mas frequentemente pode envolver esse elemento de *serviço* (3.7.7), quando da entrega ao consumidor.

NOTA 2 O elemento dominante de um produto é que ele geralmente é tangível.

NOTA 3 Materiais, máquinas e ferramentas são tangíveis e suas quantidades são uma *característica* (3.10.1) enumerável (por exemplo, pneus). Materiais processados são tangíveis e sua quantidade é uma característica contínua (por exemplo, combustível ou refrigerantes). Materiais, máquinas, ferramentas e materiais processados são frequentemente denominados bens. “Software” consiste em *informação* (3.8.2), independentemente do meio de entrega (por exemplo, programas de computadores, aplicativos para celulares, manuais de instrução, conteúdo de dicionários, direitos autorais de composições musicais, carteira de motorista).

**NOTA BRASILEIRA** Em edições anteriores, *software* foi traduzido por “programa de computador”. Nesta edição, preferiu-se manter o termo em inglês devido à falta de um termo adequado para designar as diversas novas formas que a palavra *software* vem adquirindo ao longo do tempo.

### 3.7.7 serviço

*saída* (3.7.5) de uma *organização* (3.2.1), com pelo menos uma atividade necessariamente realizada entre a organização e o *cliente* (3.2.4)

NOTA 1 Os elementos dominantes de um serviço são geralmente intangíveis.

NOTA 2 Serviço frequentemente envolve atividades na interface com o cliente para estabelecer os *requisitos* (3.6.4) do consumidor, assim como na entrega do serviço, e pode envolver um relacionamento contínuo como bancos, escritórios de contabilidade ou órgãos de governo, por exemplo, escolas ou hospitais.

NOTA 3 A provisão de um serviço pode envolver, por exemplo, o seguinte:

- uma atividade realizada em um *produto* (3.7.6) tangível fornecido ao cliente (por exemplo, um carro a ser reparado);
- uma atividade realizada em um produto intangível fornecido ao cliente (por exemplo, uma declaração de rendimentos necessária para a declaração de imposto de renda);
- a entrega de um produto intangível (por exemplo, entrega de *informação* (3.8.2) no contexto de transmissão de conhecimento);
- a criação de um ambiente para o cliente (por exemplo, em hotéis e restaurantes).

NOTA 4 Um serviço é normalmente experimentado pelo cliente.

### 3.7.8 desempenho resultado mensurável

NOTA 1 Desempenho pode se relacionar tanto a constatações quantitativas como qualitativas.

NOTA 2 Desempenho pode se relacionar à *gestão* (3.3.3) de *atividades* (3.3.11), *processos* (3.4.1), *produtos* (3.7.6), *serviços* (3.7.7), *sistemas* (3.5.1) ou *organizações* (3.2.1).

NOTA 3 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada pela alteração na Nota 2.

### 3.7.9 risco efeito da incerteza

NOTA 1 Um efeito é um desvio do esperado – positivo ou negativo.

NOTA 2 Incerteza é o estado, ainda que parcial, de deficiência de *informação* (3.8.2), de compreensão ou de conhecimento relacionado a um evento, sua consequência ou sua probabilidade.

NOTA 3 Risco é frequentemente caracterizado pela referência a “eventos” potenciais (como definido no ABNT ISO Guia 73:2009, 3.5.1.3) e “consequências” (como definido no ABNT ISO Guia 73:2009, 3.6.1.3), ou uma combinação desses.

NOTA 4 Risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo mudanças em circunstâncias) e a “probabilidade” associada (como definido no ABNT ISO Guia 73:2009, 3.6.1.1) de ocorrência.

NOTA 5 A palavra “risco” é algumas vezes utilizada quando há somente a possibilidade de consequências negativas.

NOTA 6 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada com a adição da Nota 5.

### **3.7.10 eficiência**

relação entre o resultado alcançado e os recursos utilizados

### **3.7.11 eficácia**

extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados

NOTA 1 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada pela adição do verbo “são” antes de “alcançados”.

## **3.8 Termos referentes a dados, informação e documentos**

### **3.8.1 dados**

fatos sobre um *objeto* (3.6.1)

### **3.8.2 informação**

*dados* (3.8.1) significativos

### **3.8.3 evidência objetiva**

*dados* (3.8.1) que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa

NOTA 1 Evidência objetiva pode ser obtida através de observação, *medição* (3.11.4), *ensaio* (3.11.8) ou outros meios.

NOTA 2 Evidência objetiva para o propósito de *auditoria* (3.13.1) geralmente consiste em *registros* (3.8.10), declarações de um fato ou outra *informação* (3.8.2) que seja pertinente para o *critério de auditoria* (3.13.7) e verificável.

### **3.8.4 sistema de informação**

<sistema de gestão da qualidade> rede de canais de comunicação utilizados dentro de uma *organização* (3.2.1)

**3.8.5****documento**

*informação* (3.8.2) e o meio no qual ela está contida

EXEMPLO *Registro* (3.8.10), *especificação* (3.8.7), *documento de procedimento* (3.4.5), *desenho*, *relatório*, *norma*.

NOTA 1 O meio pode ser papel, magnético, disco de computador de leitura ótica ou eletrônica, fotografia ou amostra-padrão, ou uma combinação destes.

NOTA 2 Um conjunto de documentos, por exemplo, especificações e registros, é frequentemente chamado de “documentação”.

NOTA 3 Alguns *requisitos* (3.6.4) (por exemplo, requisitos para serem legíveis) são relacionados a todos os tipos de documentos. No entanto, podem existir diferentes requisitos para especificações (por exemplo, requisitos de revisão controlada) e para registros (por exemplo, requisitos para serem recuperáveis).

**3.8.6****informação documentada**

*informação* (3.8.2) que se requer que seja controlada e mantida por uma *organização* (3.2.1) e o meio no qual ela está contida

NOTA 1 Informação documentada pode estar em qualquer formato ou meio e pode ser proveniente de qualquer fonte.

NOTA 2 Informação documentada pode se referir a:

- *sistema de gestão* (3.5.3), incluindo *processos* (3.4.1) relacionados;
- informação criada para a organização operar (documentação);
- evidência de resultados alcançados (*registros* (3.8.10)).

NOTA 3 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1.

**3.8.7****especificação**

*documento* (3.8.5) que estabelece *requisitos* (3.6.4)

EXEMPLO *Manual da qualidade* (3.8.8), *plano da qualidade* (3.8.9), *desenho técnico*, *documento de procedimento*, *instrução de trabalho*.

NOTA 1 Uma especificação pode se referir a atividades (por exemplo, documento de procedimento, especificação de *processo* (3.4.1) e especificação de *ensaio* (3.11.8)) ou a *produtos* (3.7.6) (por exemplo, especificação de produto, especificação de *desempenho* (3.7.8) e *desenho*).

NOTA 2 Pode ser que, ao estabelecer requisitos, uma especificação esteja adicionalmente estabelecendo os resultados alcançados pelo *projeto e desenvolvimento* (3.4.8) e, dessa forma, pode em alguns casos ser usada como um *registro* (3.8.10).

**3.8.8****manual da qualidade**

*especificação* (3.8.7) para o *sistema de gestão da qualidade* (3.5.4) de uma *organização* (3.2.1)

NOTA 1 Manuais da qualidade podem variar em detalhe e formato para se adequarem ao tamanho e complexidade de uma *organização* (3.2.1) individual.

### 3.8.9

#### plano da qualidade

*especificação* (3.8.7) dos *procedimentos* (3.4.5) e recursos associados a serem aplicados quando e por quem, a um *objeto* (3.6.1) específico

NOTA 1 Esses procedimentos compreendem, geralmente, aqueles que se referem aos *processos* (3.4.1) de *gestão da qualidade* (3.3.4) e aos processos de realização do *produto* (3.7.6) e do *serviço* (3.7.7).

NOTA 2 Um plano da qualidade geralmente, se refere a partes do *manual da qualidade* (3.8.8) ou a *documentos* (3.8.5) de procedimento.

NOTA 3 Um plano da qualidade é geralmente um dos resultados do *planejamento da qualidade* (3.3.5).

### 3.8.10

#### registro

*documento* (3.8.5) que apresenta resultados obtidos ou provê evidências de atividades realizadas

NOTA 1 Registros podem ser usados, por exemplo, para documentar a *rastreabilidade* (3.6.13) e prover evidência de *verificação* (3.8.12), de *ação preventiva* (3.12.1) e de *ação corretiva* (3.12.2).

NOTA 2 Registros normalmente, não precisam ter controle de revisão.

### 3.8.11

#### plano de gestão do projeto

*documento* (3.8.5) que especifica o que é necessário para atender ao(s) *objetivo(s)* (3.7.1) do *projeto* (3.4.2)

NOTA 1 Convém que um plano de gestão do projeto inclua ou faça referência ao *plano da qualidade* (3.8.9) do projeto.

NOTA 2 O plano de gestão do projeto também inclui ou faz referência a outros planos como os referentes a estruturas organizacionais, recursos, organograma, orçamento, *gestão* (3.3.3) de *riscos* (3.7.9), gestão ambiental, gestão de segurança e saúde e gestão de segurança física, conforme apropriado.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10006:2006, 3.7]

### 3.8.12

#### verificação

comprovação, através de fornecimento de *evidência objetiva* (3.8.3), de que *requisitos* (3.6.4) especificados foram atendidos

NOTA 1 A evidência objetiva necessária para a verificação pode ser resultado de uma *inspeção* (3.11.7) ou outras formas de *determinação* (3.11.1), como a realização de cálculos alternativos ou análises críticas de *documentos* (3.8.5).

NOTA 2 As atividades realizadas para verificação são algumas vezes chamadas de *processo* (3.4.1) de qualificação.

NOTA 3 O termo “verificado” é usado para designar uma situação correspondente.

### 3.8.13

#### validação

confirmação, através do fornecimento de *evidência objetiva* (3.8.3), de que os *requisitos* (3.6.4) para o uso específico pretendido ou para uma aplicação foram atendidos

NOTA 1 A evidência objetiva necessária para a validação é o resultado de um *ensaio* (3.11.8) ou outras formas de *determinação* (3.11.1), como a realização de cálculos alternativos ou análises críticas de *documentos* (3.8.5).

NOTA 2 O termo “validado” é usado para designar uma situação correspondente.

NOTA 3 As condições para validação podem ser reais ou simuladas.

### 3.8.14

#### contabilização da situação de configuração

registro e relato formalizados da *informação de configuração do produto* (3.6.8), da situação das alterações propostas e da situação de implementação das alterações aprovadas

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.7]

### 3.8.15

#### caso específico

<plano da qualidade> objeto do *plano da qualidade* (3.8.9)

NOTA 1 Este termo é usado para evitar a repetição de “*processo* (3.4.1), *produto* (3.7.6), *projeto* (3.4.2) ou *contrato* (3.4.7)” na ABNT NBR ISO 10005.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10005:2007, 3.10, modificada, a Nota 1 foi modificada]

## 3.9 Termos referentes a cliente

### 3.9.1

#### retroalimentação

<satisfação do consumidor> opiniões, comentários e expressões de interesse, sobre *produtos* (3.7.6), *serviços* (3.7.7) ou *processo* (3.4.1) de tratamento de reclamações

[FONTE: ABNT NBR ISO 10002:2005, 3.6, modificada – O termo “serviço” foi adicionado à definição]

### 3.9.2

#### satisfação do cliente

percepção do *cliente* (3.2.4) do grau em que as expectativas do cliente foram atendidas

NOTA 1 Pode ser que a expectativa do *cliente* (3.2.4) não seja conhecida pela *organização* (3.2.1) ou mesmo para o cliente em questão, até que o *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) seja entregue. Pode ser necessário, para alcançar uma alta satisfação do cliente, atender a uma expectativa de um cliente, mesmo que ela não seja declarada nem geralmente implícita ou obrigatória.

NOTA 2 *Reclamações* (3.9.3) são um indicador comum para uma baixa satisfação do cliente, mas a sua ausência não necessariamente implica uma alta satisfação do cliente.

NOTA 3 Mesmo quando os *requisitos* (3.6.4) do cliente tiverem sido acordados com o cliente e atendidos, isso não necessariamente assegura alta satisfação do cliente.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10004:2013, 3.3, modificada – Notas foram modificadas]

### 3.9.3

#### reclamação

<satisfação do cliente> expressão de insatisfação feita a uma *organização* (3.2.1), relativa a seus *produtos* (3.7.6) ou *serviços* (3.7.7), ou ao próprio *processo* (3.4.1) de tratamento das reclamações, para a qual explícita ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução

[FONTE: ISO 10002:2014, 3.2, modificada – O termo “serviço” foi incluído na definição]

### 3.9.4

#### **serviços ao cliente**

integração de uma *organização* (3.2.1) com o *cliente* (3.2.4) durante o ciclo de vida do *produto* (3.7.6) ou do *serviço* (3.7.7)

[FONTE: ISO 10002:2014, 3.5, modificada – O termo “serviço” foi incluído na definição]

### 3.9.5

#### **código de conduta voltado para a satisfação do cliente**

promessas feitas a *clientes* (3.2.4) por uma *organização* (3.2.1) a respeito do seu comportamento, que visam o aumento da *satisfação do cliente* (3.9.2) e disposições relacionadas

NOTA 1 As disposições relacionadas podem incluir *objetivos* (3.7.1), condições, limitações, *informações* (3.8.2) de contato e *procedimentos* (3.4.5) para tratamento de *reclamações* (3.9.3).

NOTA 2 Na ABNT NBR ISO 10001:2013, o termo “código” é usado em vez de “código de conduta voltado para a satisfação do cliente”.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10001:2013, 3.1, modificada – O termo “código” foi removido como termo admitido e a Nota 2 foi modificada]

### 3.9.6

#### **litígios**

<satisfação do cliente> desacordo, surgido de uma *reclamação* (3.9.3), submetido a um *provedor PRL* (3.2.7)

NOTA 1 Algumas *organizações* (3.2.1) permitem que seus *clientes* (3.2.4) expressem seu descontentamento a um provedor PRL em primeiro lugar. Nessa situação, a expressão do descontentamento transforma-se em uma reclamação, quando enviada à organização para uma resposta, e transforma-se em um litígio se não resolvida pela organização sem intervenção do provedor PRL. Muitas organizações preferem que seus clientes primeiramente expressem qualquer insatisfação à organização antes de utilizar a resolução de litígios externa à organização.

[FONTE: ABNT NBR ISO 10003:2013, 3.6, modificada].

## **3.10 Termos relacionados à característica**

### 3.10.1

#### **característica**

propriedade diferenciadora

NOTA 1 Uma característica pode ser inerente ou atribuída.

NOTA 2 Uma característica pode ser qualitativa ou quantitativa.

NOTA 3 Existem várias classes de características, como as seguintes:

- a) físicas (por exemplo, características mecânicas, elétricas, químicas ou biológicas);
- b) sensoriais (por exemplo, relacionadas com olfato, tato, paladar, visão, audição);
- c) comportamentais (por exemplo, cortesia, honestidade, veracidade);
- d) temporais (por exemplo, pontualidade, confiabilidade, disponibilidade, continuidade);
- e) ergonômicas (por exemplo, características fisiológicas ou relacionadas à segurança humana);
- f) funcionais (por exemplo, velocidade máxima de um avião).

**3.10.2****característica da qualidade**

*característica* (3.10.1) inerente a um *objeto* (3.6.1), referente a um *requisito* (3.6.4)

NOTA 1 Inerente significa estar presente em alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

NOTA 2 Uma característica atribuída a um objeto (por exemplo, o preço de um objeto) não é uma característica da qualidade daquele objeto.

**3.10.3****fator humano**

*característica* (3.10.1) de uma pessoa com um impacto no *objeto* (3.6.1) sob consideração

NOTA 1 Características podem ser físicas, cognitivas ou sociais.

NOTA 2 Fatores humanos podem ter um impacto significativo em um *sistema de gestão* (3.5.3).

**3.10.4****competência**

capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos

NOTA 1 Competência demonstrada é algumas vezes referida como qualificação.

NOTA 2 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada pela adição da Nota 1.

**3.10.5****característica metrológica**

*característica* (3.10.1) que pode influenciar os resultados de *medição* (3.11.4)

NOTA 1 *Equipamento de medição* (3.11.6) normalmente tem várias características metrológicas.

NOTA 2 Características metrológicas podem estar sujeitas à calibração.

**3.10.6****configuração**

*características* (3.10.1) funcionais e físicas inter-relacionadas de um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7), definidas na *informação de configuração de produto* (3.6.8)

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.3, modificada – O termo “serviço” foi incluído nessa definição]

**3.10.7****configuração básica**

*informação de configuração do produto* (3.6.8) aprovada, que estabelece as *características* (3.10.1) de um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) em um determinado momento e que serve como referência para atividades ao longo do ciclo de vida do produto ou serviço

[FONTE: ABNT NBR ISO 10007:2005, 3.4, modificada – O termo “serviço” foi incluído nessa definição]

### 3.11 Termos referentes à determinação

#### 3.11.1

##### **determinação**

atividade para descobrir uma ou mais *características* (3.10.1) e seus valores característicos

#### 3.11.2

##### **análise crítica**

*determinação* (3.11.1) da pertinência, adequação ou *eficácia* (3.7.11) de um *objeto* (3.6.1) para alcançar os *objetivos* (3.7.1) estabelecidos

EXEMPLO Análise crítica pela direção, análise crítica do *projeto e desenvolvimento* (3.4.8), análise crítica dos *requisitos* (3.6.4) do *cliente* (3.2.4) e análise crítica de *ação corretiva* (3.12.2) e análise crítica pelos pares.

NOTA 1 Análise crítica pode também incluir a determinação de *eficiência* (3.7.10).

#### 3.11.3

##### **monitoramento**

*determinação* (3.11.1) da situação de um *sistema* (3.5.1), um *processo* (3.4.1), um *produto* (3.7.6), um *serviço* (3.7.7) ou uma atividade

NOTA 1 Para determinação da situação pode haver a necessidade de verificar, supervisionar ou observar criticamente.

NOTA 2 Monitoramento é geralmente a determinação da situação de um *objeto* (3.6.1), realizada em estágios ou em diferentes momentos.

NOTA 3 Esse termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original e a Nota 1 foram modificadas e a Nota 2 foi adicionada.

#### 3.11.4

##### **medição**

*processo* (3.4.1) para determinar um valor

NOTA 1 De acordo com a ISO 3534-2, o valor determinado é geralmente o valor da quantidade.

NOTA 2 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada pela adição da Nota 1.

#### 3.11.5

##### **processo de medição**

conjunto de operações para determinar o valor de uma grandeza

#### 3.11.6

##### **equipamento de medição**

instrumento de medição, *software*, padrão de medição, material de referência ou dispositivos auxiliares, ou uma combinação deles, necessários para executar um *processo de medição* (3.11.5)

#### 3.11.7

##### **inspeção**

*determinação* (3.11.1) da *conformidade* (3.6.11) a *requisitos* (3.6.4) especificados

NOTA 1 Se o resultado da inspeção mostrar conformidade, ele pode ser usado para fins de *verificação* (3.8.12).

NOTA 2 O resultado de uma inspeção pode mostrar conformidade ou *não conformidade* (3.6.9) ou um grau de conformidade.

### 3.11.8 ensaio

*determinação* (3.11.1) de acordo com os *requisitos* (3.6.4) para um uso pretendido específico ou uma aplicação específica

NOTA 1 Se o resultado de um ensaio mostrar *conformidade* (3.6.11), ele pode ser usado para fins de *validação* (3.8.13).

### 3.11.9 avaliação de progresso

<gestão de projeto> avaliação do progresso para o alcance dos *objetivos* (3.7.1) do *projeto* (3.4.2)

NOTA 1 Convém que a avaliação seja realizada em pontos adequados do ciclo de vida do projeto, através dos *processos* (3.4.1) do projeto, com base nos critérios para processos do projeto, para *produto* (3.7.6) ou para *serviço* (3.7.7).

NOTA 2 Os resultados das avaliações de progresso podem levar à revisão do *plano de gestão do projeto* (3.8.11).

[FONTE: ABNT NBR ISO 10006:2006, 3.4, modificada – as Notas foram modificadas]

## 3.12 Termos referentes à ação

### 3.12.1 ação preventiva

ação para eliminar a causa de uma potencial *não conformidade* (3.6.9) ou outra situação potencialmente indesejável

NOTA 1 Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade potencial.

NOTA 2 Ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência, enquanto a *ação corretiva* (3.12.2) é executada para prevenir a recorrência.

### 3.12.2 ação corretiva

ação para eliminar a causa de uma *não conformidade* (3.6.9) e para prevenir recorrência

NOTA 1 Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade.

NOTA 2 Ação corretiva é para evitar a recorrência, enquanto a *ação preventiva* (3.12.1) é executada para prevenir a ocorrência.

NOTA 3 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original foi modificada, com a adição das Notas 1 e 2.

### 3.12.3 correção

ação para eliminar uma *não conformidade* (3.6.9) identificada

NOTA 1 Uma correção pode ser feita antes de, ou em conjunto com, uma *ação corretiva* (3.12.2).

NOTA 2 Uma correção pode ser, por exemplo, um *retrabalho* (3.12.8) ou *reclassificação* (3.12.4).

### 3.12.4

#### **reclassificação**

alteração da *classe* (3.6.3) de um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) *não conforme* (3.6.9), a fim de torná-lo conforme a *requisitos* (3.6.4) diferentes daqueles inicialmente especificados

### 3.12.5

#### **concessão**

permissão para o uso ou *liberação* (3.12.7) de um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) que não atenda aos *requisitos* (3.6.4) especificados

NOTA 1 Uma concessão é geralmente limitada à entrega de produtos e serviços, que tem *características* (3.10.1) de *não conformidade* (3.6.9) dentro de limites especificados e é geralmente dada para uma quantidade limitada de produtos e serviços ou para um período limitado de tempo e para um uso específico.

### 3.12.6

#### **permissão de desvio**

permissão para desviar-se dos *requisitos* (3.6.4) originalmente especificados de um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) antes da sua realização

NOTA 1 Uma permissão de desvio é, geralmente, dada para uma quantidade limitada de produtos e serviços ou para um período de tempo e para um uso específico.

### 3.12.7

#### **liberação**

permissão para prosseguir para o próximo estágio de um *processo* (3.4.1) ou para o próximo processo

NOTA 1 No contexto de *software* e *documentos* (3.8.5), o termo “liberação” é frequentemente usado para se referir a uma versão do *software* ou do documento propriamente dito.

### 3.12.8

#### **retrabalho**

ação sobre um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) *não conforme* (3.6.9), a fim de torná-lo conforme aos *requisitos* (3.6.4)

NOTA 1 Retrabalho pode afetar ou alterar partes do produto ou serviço não conforme.

### 3.12.9

#### **reparo**

ação sobre um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) *não conforme* (3.6.9), a fim de torná-lo aceitável para o uso pretendido

NOTA 1 Um reparo bem-sucedido de um produto ou serviço não conforme não necessariamente faz o produto ou serviço ficar conforme os *requisitos* (3.6.4). Pode ser que em conjunto com o reparo uma *concessão* (3.12.5) seja requerida.

NOTA 2 Reparo inclui ações reparatórias executadas sobre um produto ou serviço previamente conforme, a fim de recuperá-lo para o uso, por exemplo, como parte de uma atividade de manutenção.

NOTA 3 O reparo pode afetar ou mudar partes de um produto ou serviço não conforme.

### 3.12.10

#### **refugo**

ação sobre um *produto* (3.7.6) ou *serviço* (3.7.7) *não conforme* (3.6.9), para impedir a sua utilização prevista originalmente

EXEMPLO Reciclagem, destruição.

NOTA 1 Em uma situação de serviço não conforme, o uso é impedido pela interrupção do serviço.

### 3.13 Termos referentes à auditoria

#### 3.13.1 auditoria

*processo* (3.4.1) sistemático, independente e documentado para obter *evidência objetiva* (3.8.3) e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os *critérios de auditoria* (3.13.7) são atendidos

NOTA 1 Os elementos fundamentais de uma auditoria incluem a *determinação* (3.11.1) da *conformidade* (3.6.11) de um *objeto* (3.6.1), de acordo com um *procedimento* (3.4.5) realizado por pessoal não responsável pelo objeto auditado.

NOTA 2 Uma auditoria pode ser uma auditoria interna (primeira parte) ou uma auditoria externa (segunda parte ou terceira parte) e pode ser uma *auditoria combinada* (3.13.2) ou uma *auditoria conjunta* (3.13.3).

NOTA 3 Auditorias internas, algumas vezes denominadas auditorias de primeira parte, são conduzidas pela própria *organização* (3.2.1) para *análise crítica* (3.11.2) pela direção ou para outros propósitos internos e podem formar a base para uma declaração de conformidade da organização. Independência pode ser demonstrada pela ausência de responsabilidade em relação à atividade que está sendo auditada.

NOTA 4 Auditorias externas incluem aquelas geralmente denominadas auditorias de segunda e terceira partes. Auditorias de segunda parte são conduzidas por partes tendo interesse na organização, como *clientes* (3.2.4) ou por outras pessoas em seu nome. Auditorias de terceira parte são conduzidas por organizações de auditoria externas, independentes, como aquelas que fornecem certificação/registo de conformidade, ou por agências governamentais.

NOTA 5 Este termo é um dos termos comuns e definições fundamentais das normas ISO de sistemas de gestão apresentadas no Anexo SL do Suplemento consolidado ISO da Diretiva ISO/IEC Parte 1. A definição original e as Notas foram modificadas para remover o efeito de circularidade entre as definições de critério de auditoria e de evidência de auditoria, e as Notas 3 e 4 foram adicionadas.

#### 3.13.2 auditoria combinada

*auditoria* (3.13.1) realizada em um único *auditado* (3.13.12), em dois ou mais *sistemas de gestão* (3.5.3)

NOTA 1 As partes de um sistema de gestão que podem ser envolvidas em uma auditoria combinada podem ser identificadas por normas de sistema de gestão pertinentes, normas de produtos, normas de serviços ou normas de processos aplicadas pela *organização* (3.2.1).

#### 3.13.3 auditoria conjunta

*auditoria* (3.13.1) realizada em um único *auditado* (3.13.12) por duas ou mais *organizações* (3.2.1) de auditoria

#### 3.13.4 programa de auditoria

conjunto de uma ou mais *auditorias* (3.13.1), planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.13, modificada]

### 3.13.5

#### escopo de auditoria

abrangência e limites de uma *auditoria* (3.13.1)

NOTA 1 O escopo de auditoria geralmente inclui uma descrição das localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e *processos* (3.4.1).

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.14, modificada – Nota foi modificada]

### 3.13.6

#### plano de auditoria

descrição das atividades e arranjos para uma *auditoria* (3.13.1)

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.15]

### 3.13.7

#### critério de auditoria

conjunto de *políticas* (3.5.8), *procedimentos* (3.4.5) ou *requisitos* (3.6.4) usados como uma referência, com a qual a *evidência objetiva* (3.8.3) é comparada

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.2, modificada – O termo “evidência de auditoria” foi substituído por “evidência objetiva”]

### 3.13.8

#### evidência de auditoria

registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos *critérios de auditoria* (3.13.7) e verificáveis

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.3, modificada – Nota foi excluída]

### 3.13.9

#### constatações de auditoria

resultados da avaliação de *evidência de auditoria* (3.13.8) coletada, comparada com os *critérios de auditoria* (3.13.7).

NOTA 1 Constatações de auditoria indicam *conformidade* (3.6.11) ou *não conformidade* (3.6.9).

NOTA 2 Constatações de auditoria podem conduzir à identificação de oportunidades para *melhoria* (3.3.1) ou registros de boas práticas

NOTA 3 Em inglês, se os *critérios de auditoria* (3.13.7) forem selecionados de *requisitos estatutários* (3.6.6) ou *requisitos regulamentares* (3.6.7), a constatação de auditoria pode ser denominada “*compliance*” ou “*non-compliance*”.

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.4, modificada – Nota 3 foi modificada]

### 3.13.10

#### conclusão de auditoria

resultado de uma *auditoria* (3.13.1) após levar em consideração os *objetivos de auditoria* (3.7.1) e todas as *constatações de auditoria* (3.13.9)

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.5]

**3.13.11****cliente de auditoria**

organização (3.2.1) ou pessoa que solicita uma *auditoria* (3.13.1)

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.6, modificada – Nota foi excluída]

**3.13.12****auditado**

*organização* (3.2.1) que está sendo auditada

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.7]

**3.13.13****guia**

<auditoria> pessoa indicada pelo *auditado* (3.13.12) para apoiar a *equipe auditora* (3.13.14)

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.12]

**3.13.14****equipe de auditoria**

uma ou mais pessoas que realizam uma *auditoria* (3.13.1), apoiadas, se necessário, por *especialistas* (3.13.16)

NOTA 1 Um *auditor* (3.13.15) da equipe de auditoria é indicado como o líder da equipe de auditoria.

NOTA 2 A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento.

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.9, modificada]

**3.13.15****auditor**

pessoa que realiza uma *auditoria* (3.13.1)

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.8]

**3.13.16****especialista**

<auditoria> pessoa que provê conhecimento ou experiência específicos para a *equipe de auditoria* (3.13.14)

NOTA 1 Conhecimento ou experiência específicos são relativos à *organização* (3.2.1), ao *processo* (3.4.1) ou à atividade a ser auditada, ou idioma ou cultura.

NOTA 2 Um especialista não atua como *auditor* (3.13.15) na *equipe auditora* (3.13.14).

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.10, modificada – Nota 1 foi modificada]

**3.13.17****observador**

<auditoria> pessoa que acompanha a *equipe de auditoria* (3.13.14), mas não atua como um *auditor* (3.13.15)

NOTA 1 Um observador pode ser membro do *auditado* (3.13.12), de um organismo regulamentador ou outra *parte interessada* (3.2.3) que testemunhe a *auditoria* (3.13.1).

[FONTE: ABNT NBR ISO 19011:2012, 3.11 modificada – O verbo “auditar” foi removido da definição; a Nota foi modificada]

## Anexo A (informativo)

### Relações entre os conceitos e suas representações gráficas

#### A.1 Generalidades

Nos trabalhos de elaboração de terminologia, as relações entre os conceitos se baseiam na formação hierárquica das características de uma espécie, de modo que a descrição mais econômica de um conceito é formada pela denominação de sua espécie e descrição das características que o distinguem do conceito principal e dos secundários.

Existem três formas primárias de relação entre os conceitos indicados neste Anexo: genérico (ver Seção A.2), partitivo (ver Seção A.3) e associativo (ver Seção A.4).

#### A.2 Relação genérica

Os conceitos subordinados, na hierarquia, herdam todas as características do conceito principal e integram a descrição das características que os diferenciam dos conceitos principais (Pais) e conceitos coordenados (irmãos), por exemplo, a relação da primavera, verão, outono e inverno com a estação.

Uma relação genérica é representada por um esquema ou diagrama de árvore sem flechas (ver Figura A.1).

Exemplo adaptado da ISO 704:2009, (5.5.2.2.1).



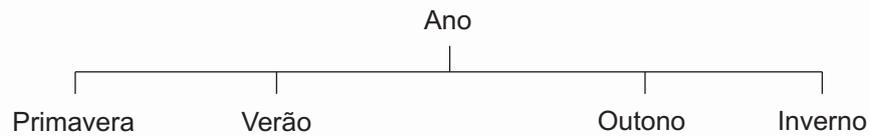
**Figura A.1 – Representação gráfica de uma relação genérica**

#### A.3 Relação partitiva

Os conceitos subordinados dentro da hierarquia formam partes do conceito principal, por exemplo, primavera, verão, outono e inverno podem ser definidos como parte do conceito ano. Em comparação, é inapropriado definir tempo ensolarado (uma característica possível de verão) como parte do ano.

As relações partitivas são representadas por esquema sem flechas (ver Figura A.2).

Exemplo adaptado da ISO 704:2009, (5.5.2.3.1)



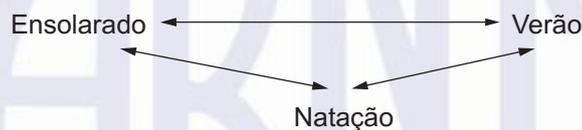
**Figura A.2 – Representação gráfica de uma relação partitiva**

#### A.4 Relação associativa

As relações associativas não estão aptas a prover a concisão na descrição que estão presentes nas relações genéricas e partitivas, porém que são úteis na identificação da natureza da relação entre um conceito e outro dentro de um sistema de conceitos, por exemplo, causa e efeito, atividade e localização, atividade e resultado, ferramenta e função, material e produto.

As relações associativas são representadas por uma linha com setas nas duas extremidades (ver Figura A.3).

Exemplo adaptado da ISO 704:2009, (5.6.2)



**Figura A.3 – Representação gráfica de uma relação associativa**

#### A.5 Diagramas de conceito

As Figuras A.4 a A.16 apresentam os diagramas de conceito nos quais se basearam os grupos temáticos da Seção 3.

Já que as definições dos termos estão repetidas sem as notas referentes, é recomendável referir-se à Seção 3 para consultar tais notas.

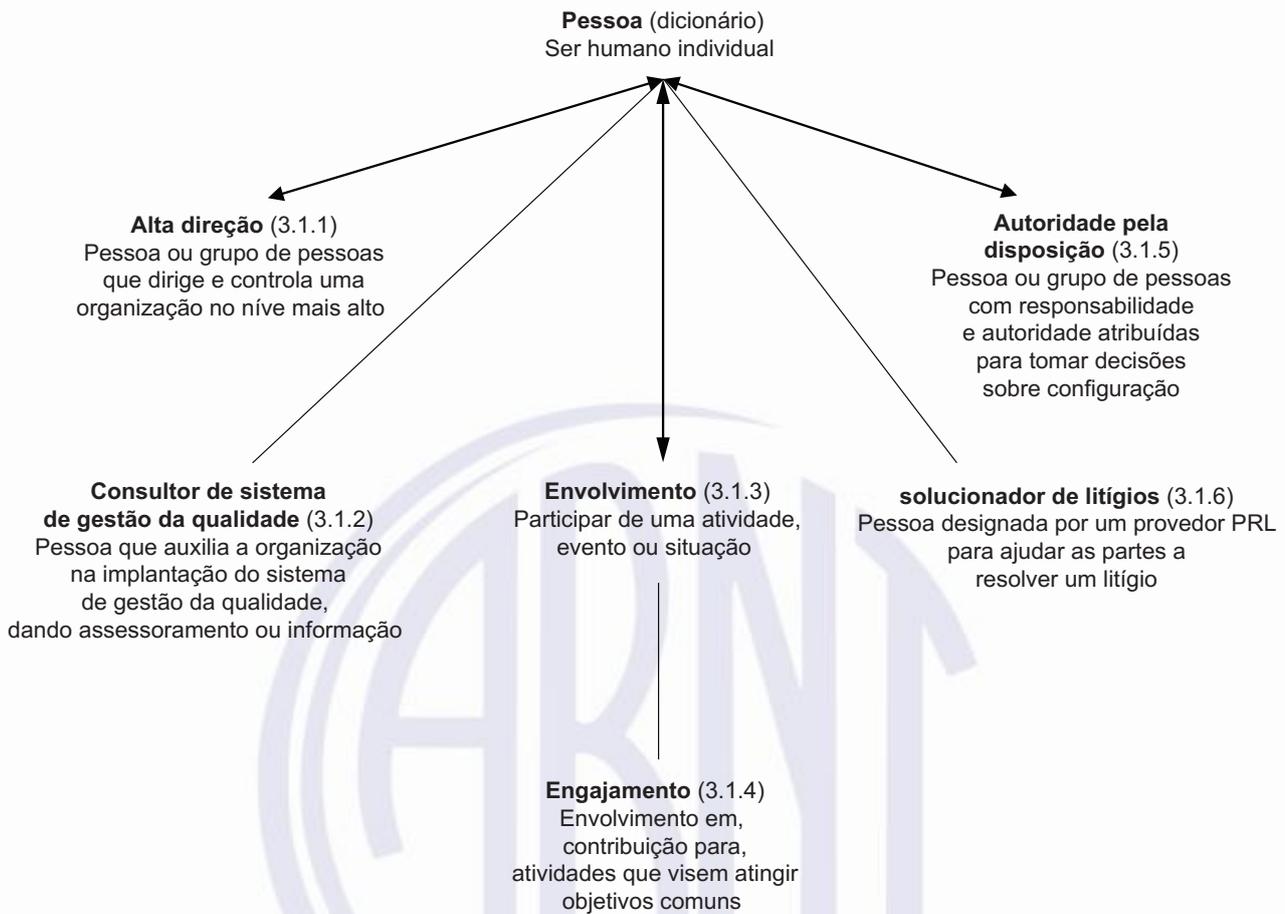


Figura A.4 – Conceitos da classe “pessoa ou pessoas” e conceitos relacionados

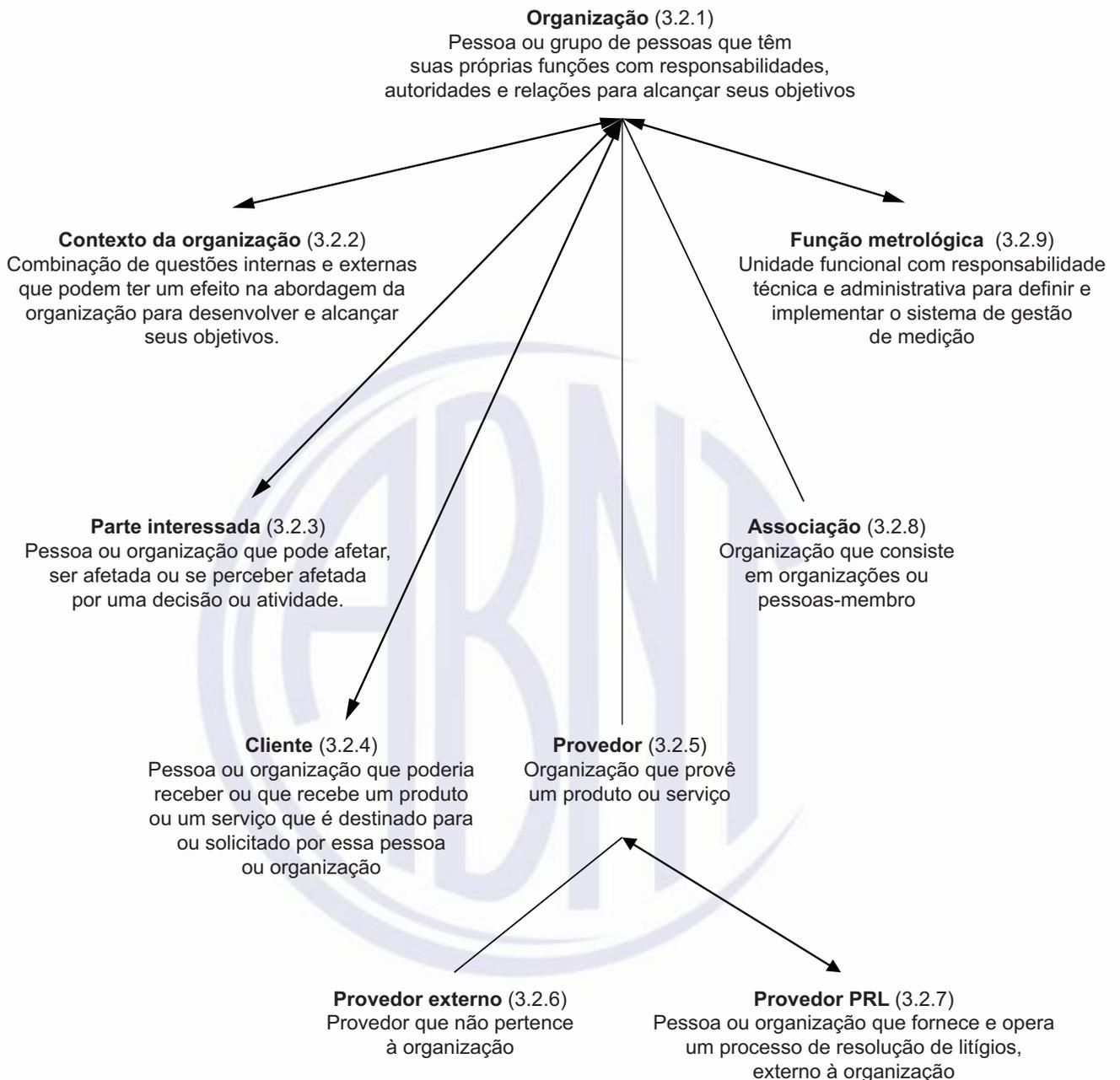


Figura A.5 – Conceitos da classe “organização” e conceitos relacionados

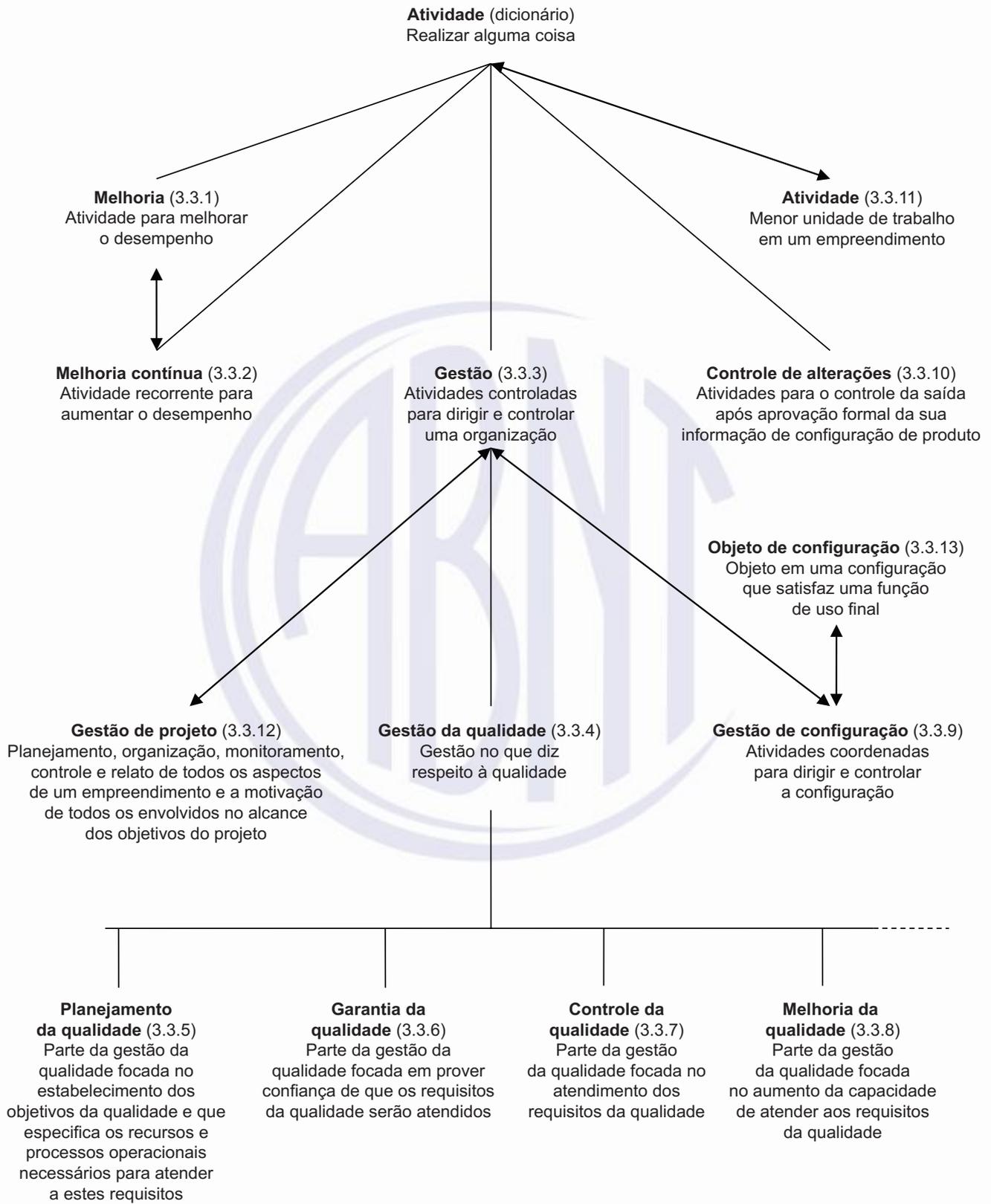
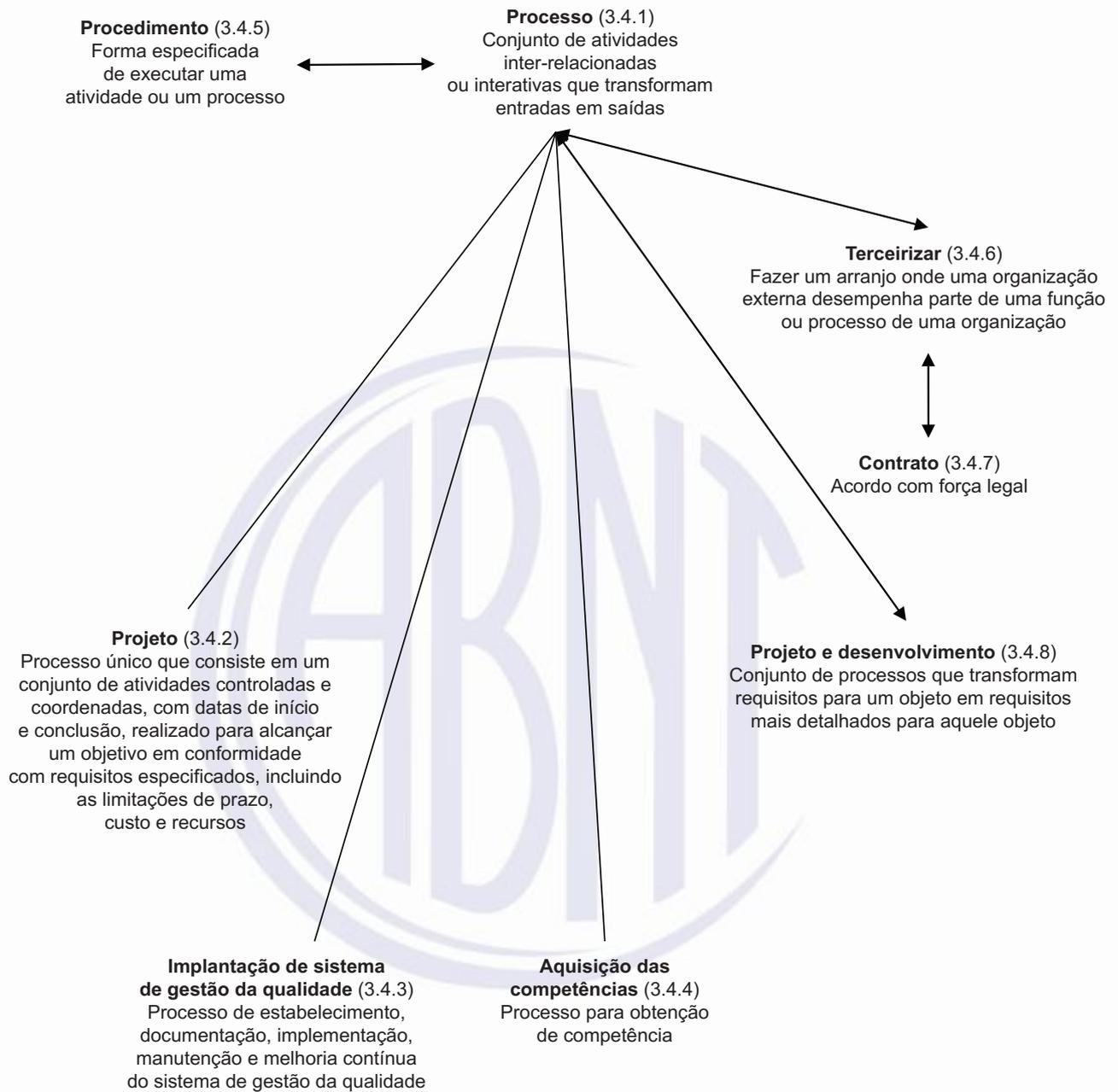


Figura A.6 – Conceitos da classe “atividade” e conceitos relacionados



**Figura A.7 – Conceitos da classe “processo” e conceitos relacionados**

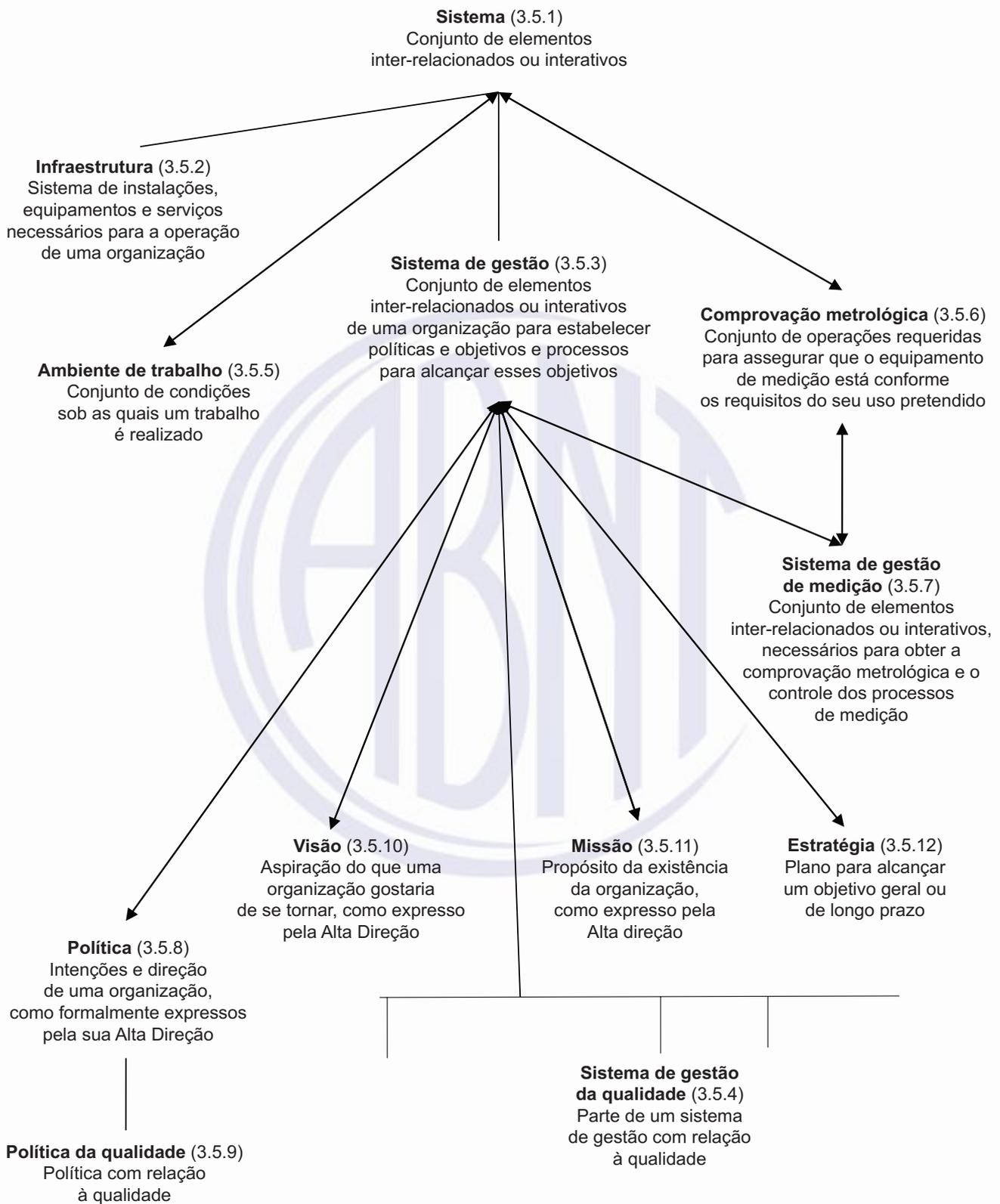


Figura A.8 – Conceitos da classe “sistema” e conceitos relacionados

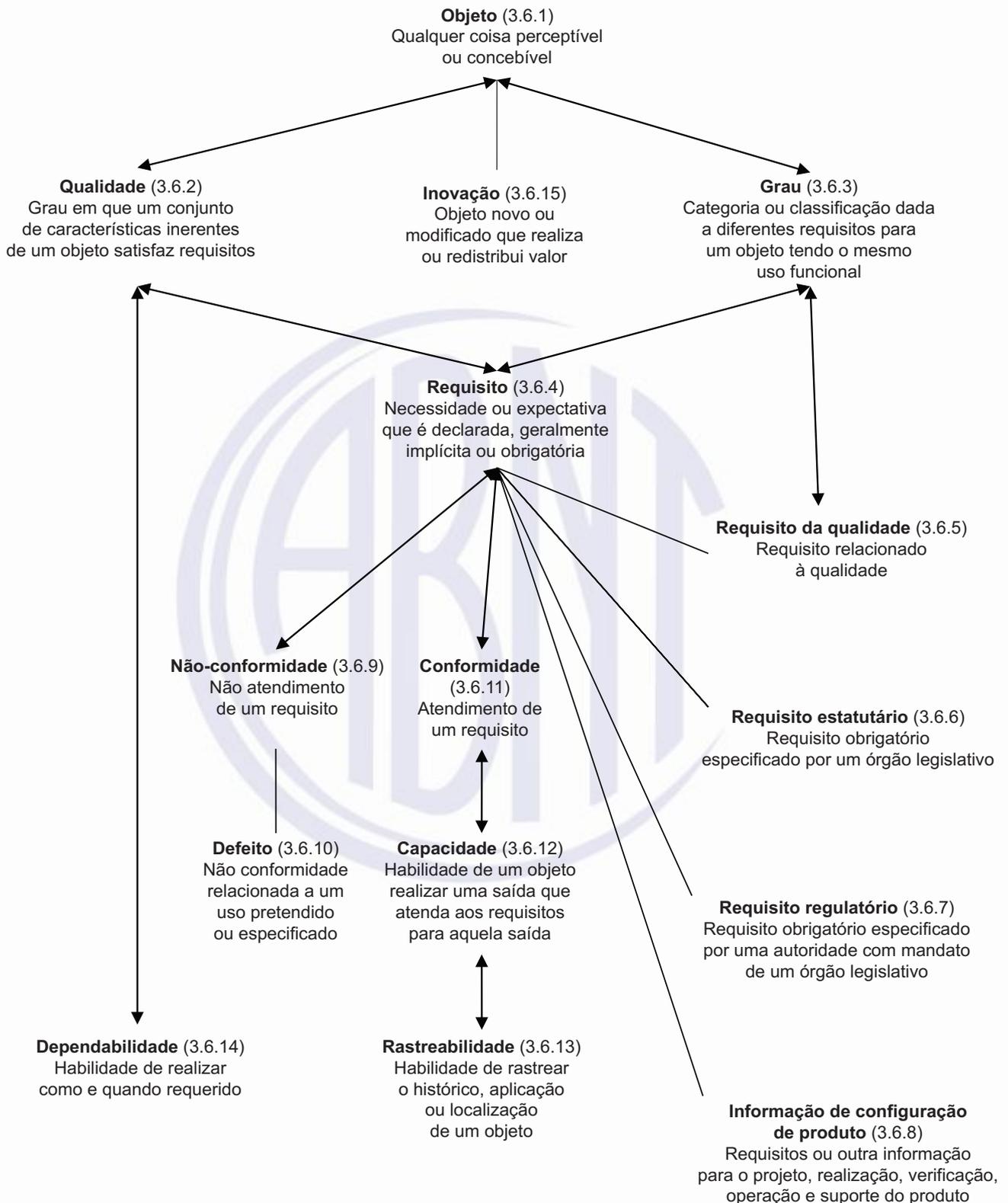


Figura A.9 – Conceitos da classe “requisito” e conceitos relacionados

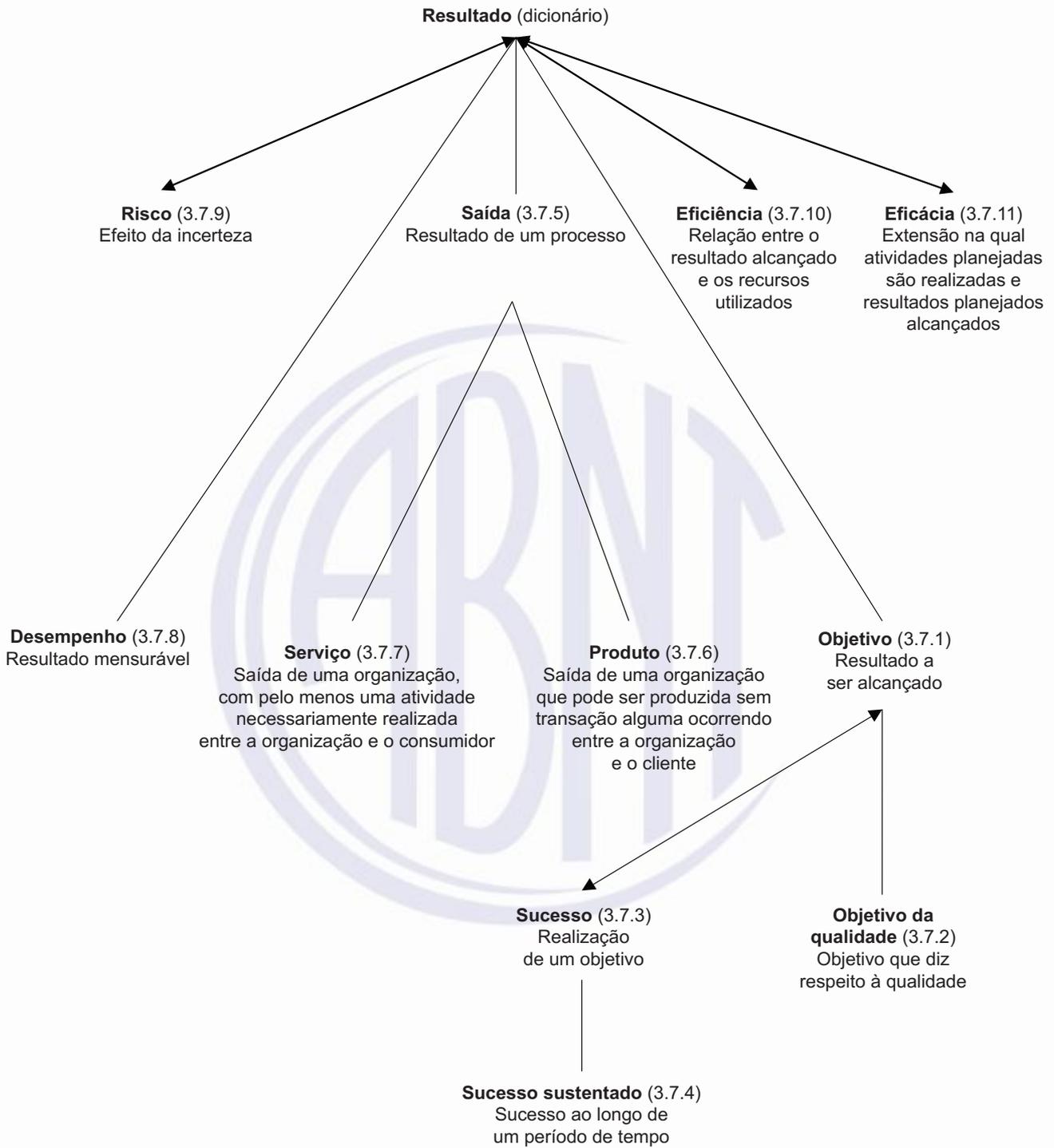


Figura A.10 – Conceitos da classe “resultado” e conceitos relacionados

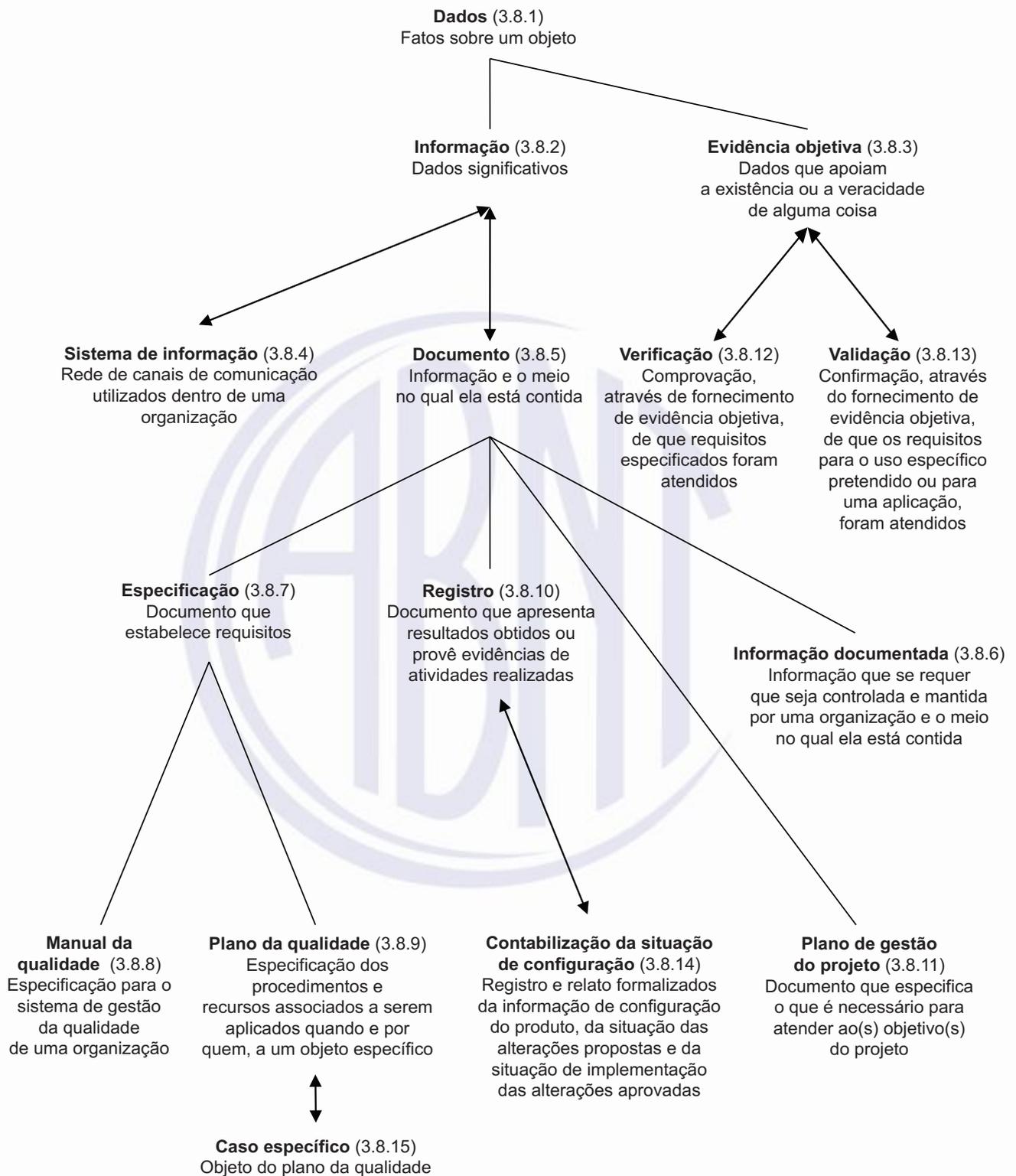


Figura A.11 – Conceitos da classe “dados, informação e documentos” e conceitos relacionados

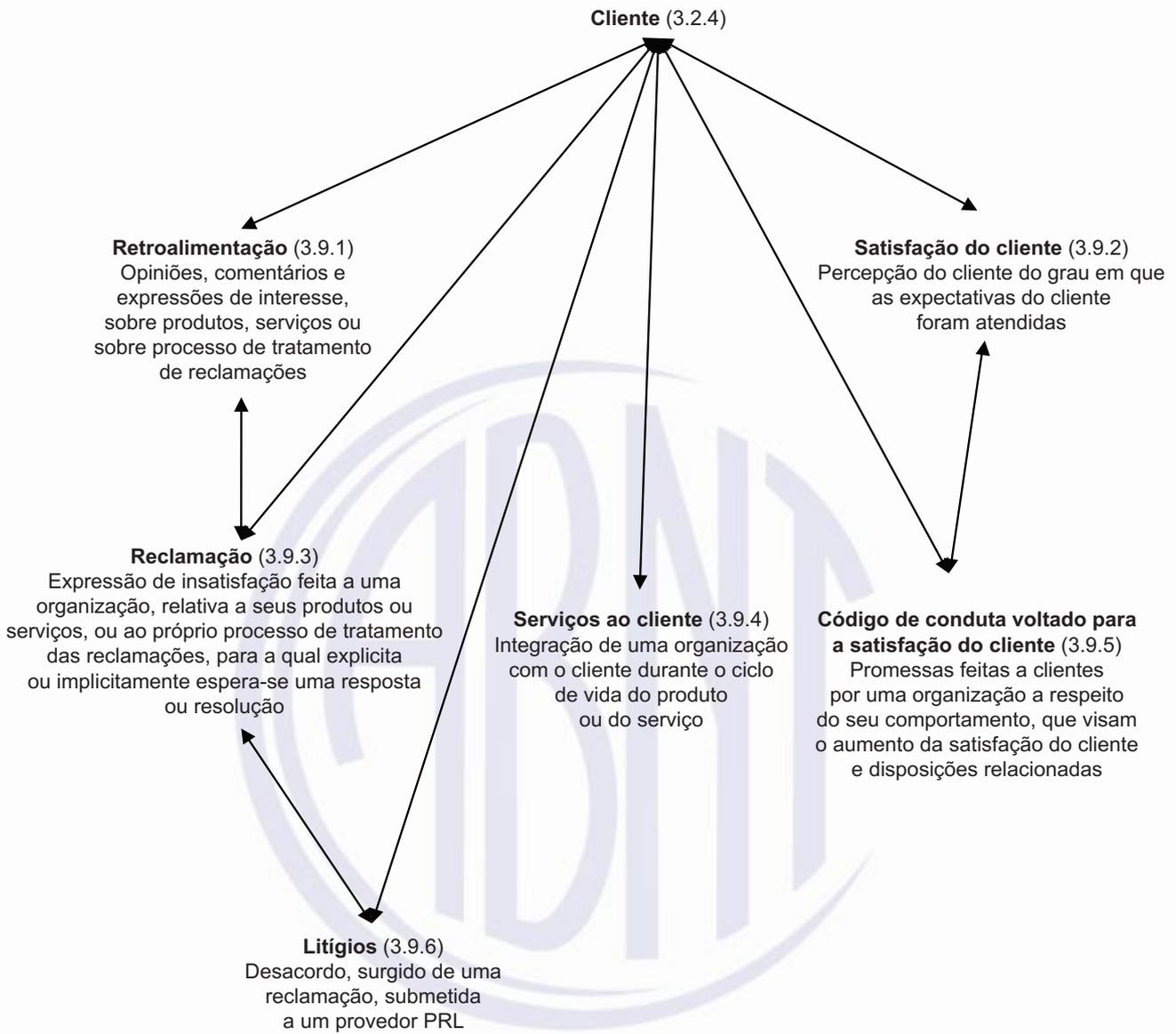


Figura A.12 – Conceitos da classe “cliente” e conceitos relacionados

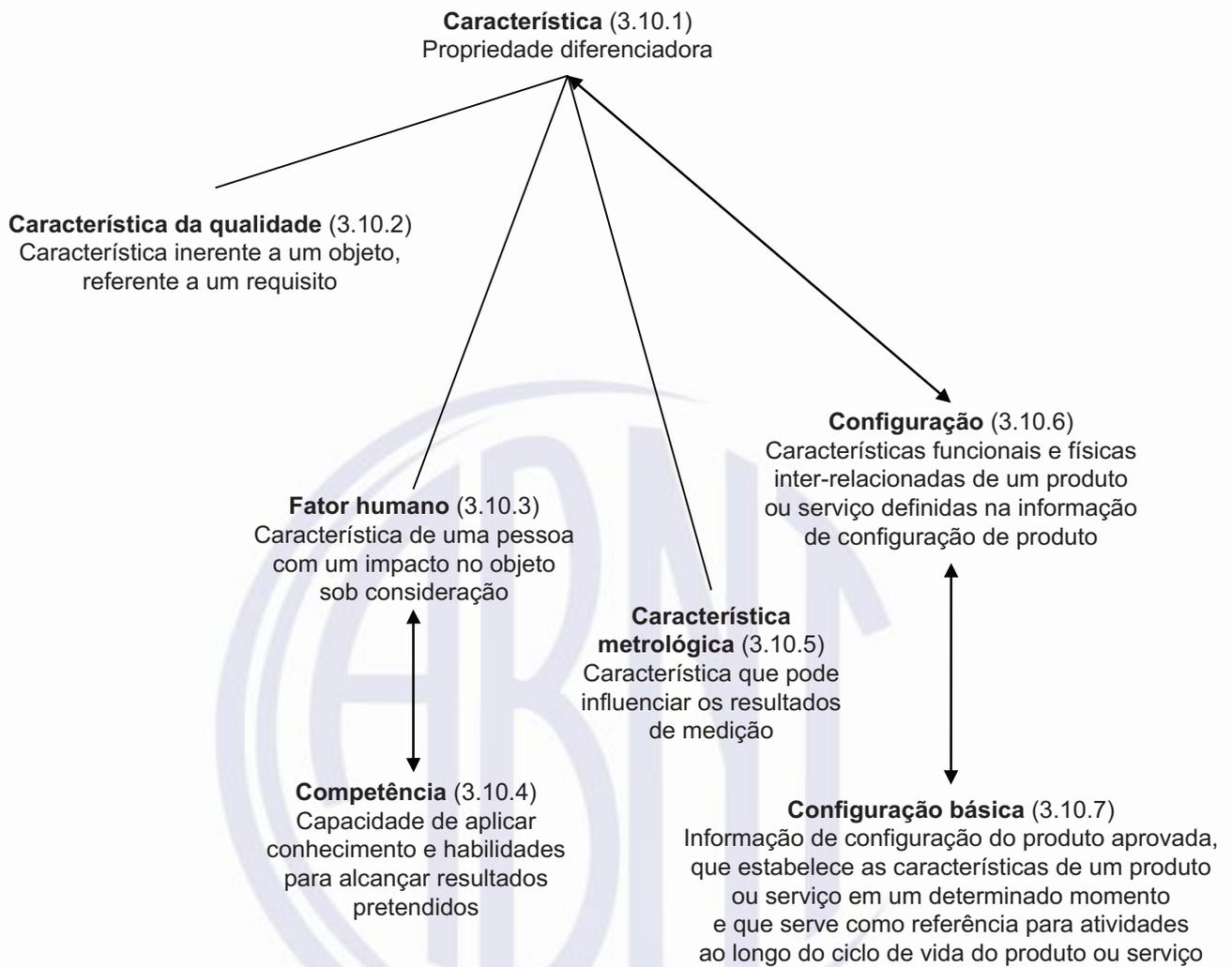


Figura A.13 – Conceitos da classe “característica” e conceitos relacionados

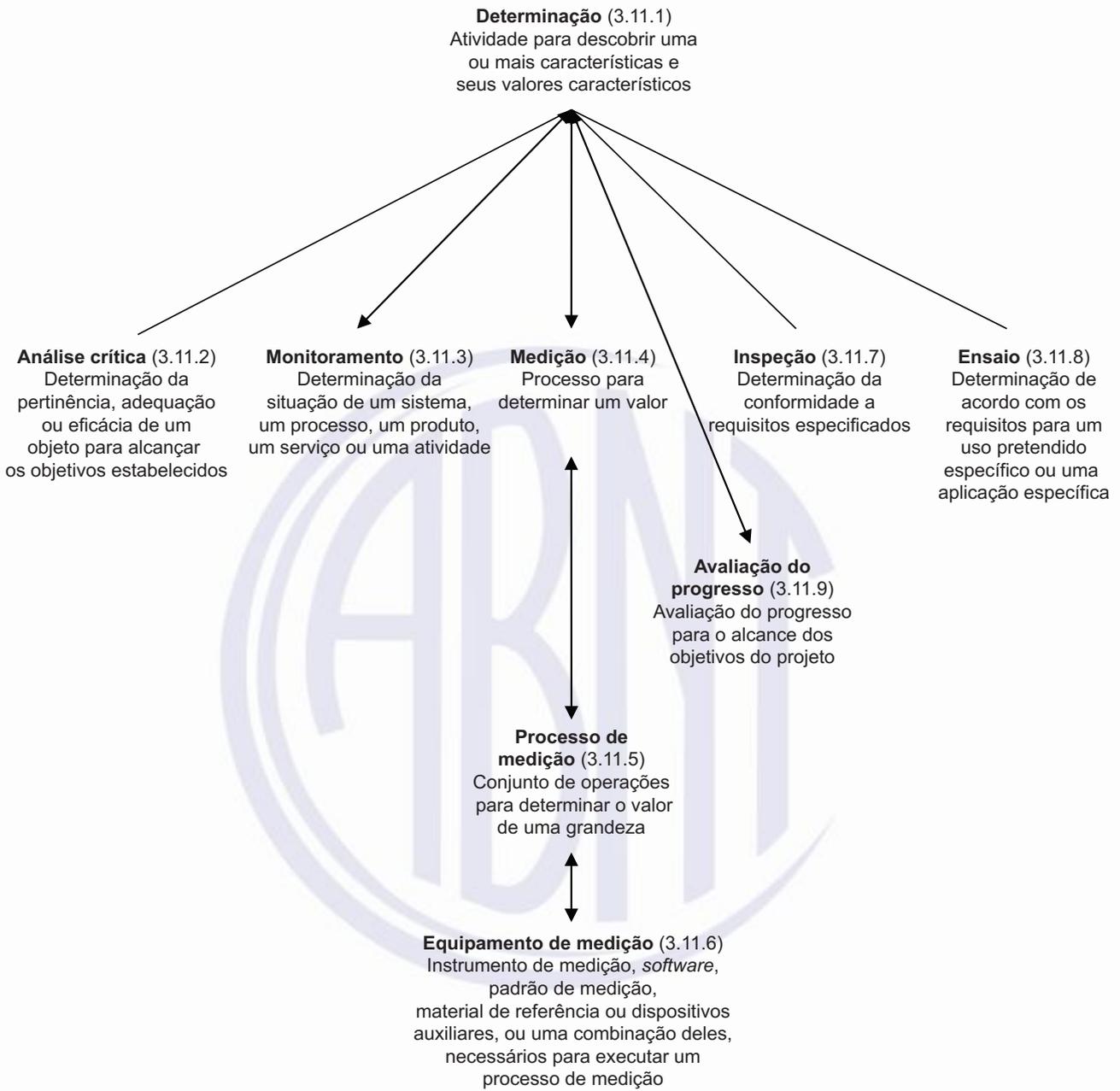


Figura A.14 – Conceitos da classe “determinação” e conceitos relacionados

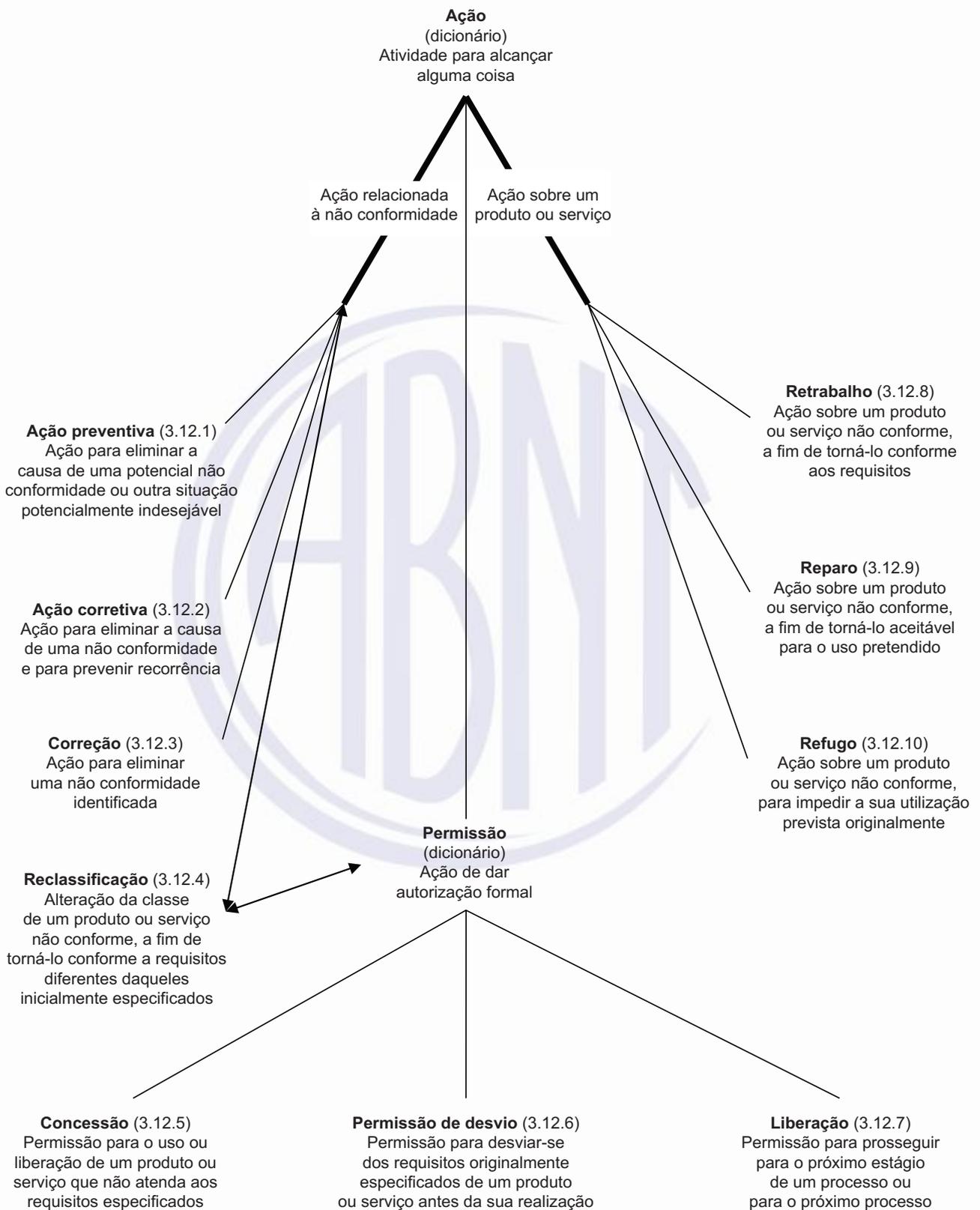


Figura A.15 – Conceitos da classe “ação” e conceitos relacionados

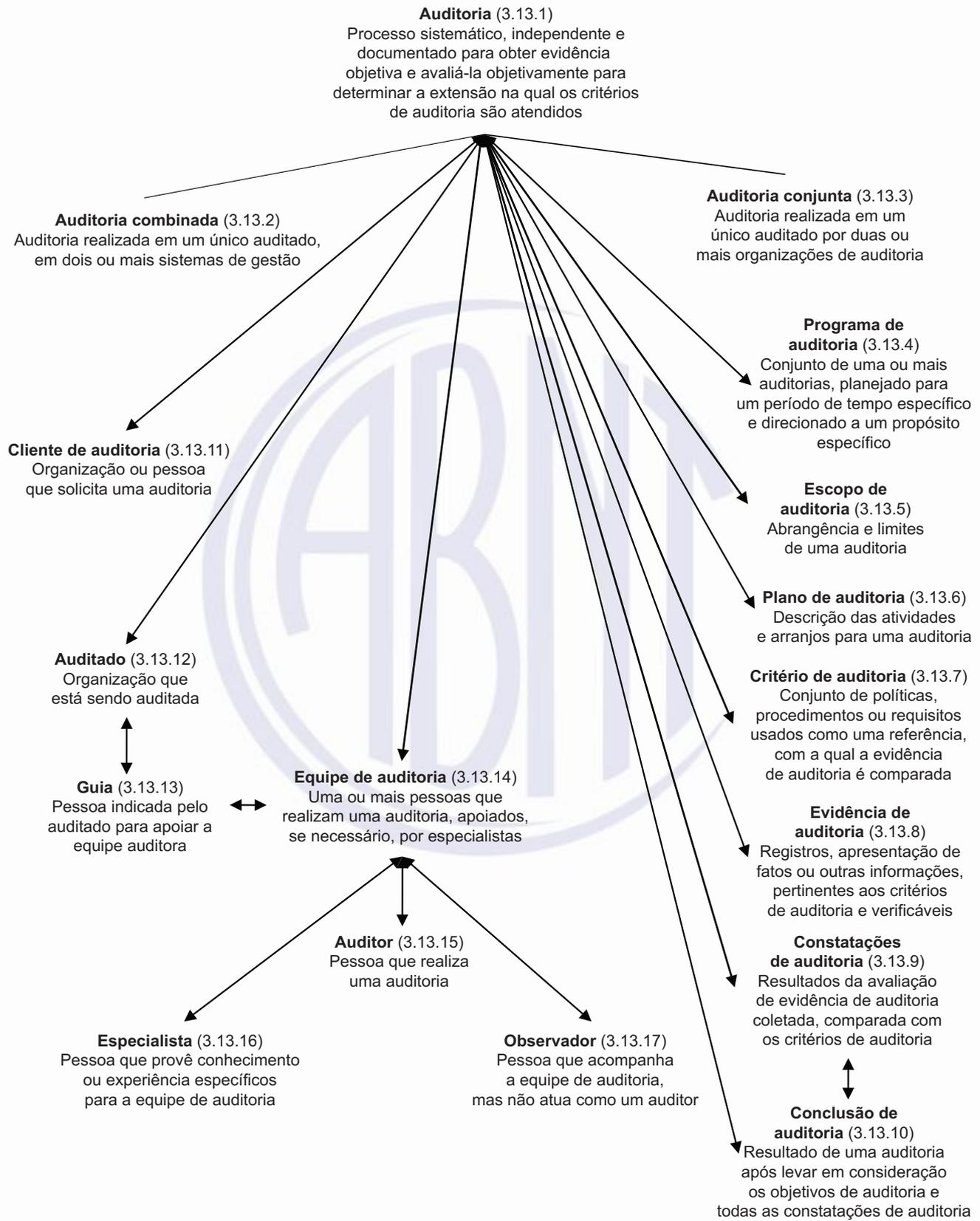


Figura A.16 – Conceitos da classe “auditoria” e conceitos relacionados

## Bibliografia

- [1] ISO 704:2009, *Terminology work – Principles and methods*
- [2] ISO 1087-1:2000, *Terminology work – Vocabulary – Part 1: Theory and application*
- [3] ISO 3534-2, *Statistics – Vocabulary and symbols – Part 2: Applied statistics*
- [4] ABNT NBR ISO 9001, *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*
- [5] ABNT NBR ISO 9004, *Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade*
- [6] ABNT NBR ISO 10001:2013, *Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para códigos de conduta para organizações*
- [7] ISO 10002:2014, *Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations*
- [8] ABNT NBR ISO 10003:2013, *Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para a resolução externa de litígios das organizações*
- [9] ABNT NBR ISO 10004:2013, *Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para monitoramento e medição*
- [10] ABNT NBR ISO 10005:2007, *Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para planos da qualidade*
- [11] ABNT NBR ISO 10006:2006, *Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos*
- [12] ABNT NBR ISO 10007:2005, *Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para gestão de configuração*
- [13] ABNT NBR ISO 10008, *Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para transações de comércio eletrônico de negócio a consumidor*
- [14] ABNT NBR ISO 10012:2004, *Sistemas de gestão de medição – Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição*
- [15] ABNT ISO/TR 10013, *Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade*
- [16] ABNT NBR ISO 10014, *Gestão da qualidade – Diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos*
- [17] ABNT NBR ISO 10015, *Gestão da qualidade – Diretrizes para treinamento*
- [18] ABNT ISO/TR 10017, *Guia sobre técnicas estatísticas para a ABNT NBR ISO 9001:2000.*

- [19] ABNT NBR ISO 10018:2013, *Gestão de qualidade – Diretrizes para envolvimento das pessoas e suas competências*
- [20] ABNT NBR ISO 10019:2007, *Diretrizes para a seleção de consultores de sistemas de gestão da qualidade e uso de seus serviços*
- [21] ISO 10241-1, *Terminological entries in standards – Part 1: General requirements and examples of presentation*
- [22] ISO 10241-2, *Terminological entries in standards – Part 2: Adoption of standardized terminological entries*
- [23] ABNT NBR ISO 14001, *Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso*
- [24] ABNT ISO/TS 16949, *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2008 para organizações de produção automotiva e peças de reposição pertinentes*
- [25] ABNT NBR ISO IEC 17000, *Avaliação da conformidade – Vocabulário e princípios gerais*
- [26] ABNT NBR ISO 19011:2012, *Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão*
- [27] ABNT NBR ISO IEC 27001, *Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Diretrizes para implantação de um sistema de gestão da segurança da informação*
- [28] ABNT NBR ISO 31000, *Gestão de riscos – Princípios e diretrizes*
- [29] ABNT NBR ISO 50001, *Sistemas de gestão da energia – Requisitos com orientações para uso*
- [30] IEC 60050-192, *International electrotechnical vocabulary – Part 192: Dependability*
- [31] ABNT ISO/IEC Guia 2, *Normalização e atividades relacionadas – Vocabulário geral*
- [32] ABNT ISO Guia 73, *Gestão de riscos – Vocabulário*
- [33] ABNT ISO/IEC Guia 99, *Vocabulário Internacional de Metrologia – Conceitos fundamentais e gerais e termos associados*
- [34] *Quality management principles*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Disponível website <http://www.iso.org>

## Índice alfabético

### A

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| ação corretiva             | 3.12.2  |
| ação preventiva            | 3.12.1  |
| Alta Direção               | 3.1.1   |
| ambiente de trabalho       | 3.5.5   |
| análise crítica            | 3.11.2  |
| aquisição de competência   | 3.4.4   |
| associação                 | 3.2.8   |
| atividade                  | 3.3.11  |
| auditado                   | 3.13.1  |
| auditor                    | 3.13.15 |
| auditoria                  | 3.13.12 |
| auditoria combinada        | 3.13.2  |
| auditoria conjunta         | 3.13.3  |
| autoridade de configuração | 3.1.5   |
| avaliação de progresso     | 3.11.9  |

### C

|   |         |
|---|---------|
| capacidade  | 3.6.12  |
| característica  | 3.10.1  |
| característica da qualidade   | 3.10.2  |
| característica metrológica  | 3.10.5  |
| caso específico   | 3.8.15  |
| cliente   | 3.2.4   |
| cliente da auditoria  | 3.13.11 |
| código de conduta voltado para a satisfação do cliente                                | 3.9.5   |
| competência   | 3.10.4  |
| comprovação metrológica   | 3.5.6   |
| conselho pelo controle de configuração (termo admitido para conselho de configuração) | 3.1.5   |
| concessão   | 3.12.5  |
| conclusão da auditoria  | 3.13.10 |
| configuração  | 3.10.6  |
| configuração básica   | 3.10.7  |
| conformidade  | 3.6.11  |
| constatações da auditoria   | 3.13.9  |

|   |           |
|---|-----------|
| consultor de sistema de gestão da qualidade | 3 . 1 . 2 |
| contabilização da situação de configuração  | 3.8.14    |
| contexto da organização                     | 3 . 2 . 2 |
| contrato                                    | 3 . 4 . 7 |
| controle de alterações                      | 3.3.10    |
| controle da qualidade                       | 3 . 3 . 7 |
| correção                                    | 3.12.3    |
| critérios da auditoria                      | 3.13.7    |
| <b>D</b>                                    |           |
| Dados                                       | 3 . 8 . 1 |
| defeito                                     | 3.6.10    |
| documento                                   | 3 . 8 . 5 |
| desempenho                                  | 3 . 7 . 8 |
| determinação                                | 3.11.1    |
| <b>E</b>                                    |           |
| eficácia                                    | 3.7.10    |
| eficiência                                  | 3.7.11    |
| entidade (termo admitido para objeto)       | 3 . 6 . 1 |
| engajamento                                 | 3 . 1 . 4 |
| ensaio                                      | 3.11.8    |
| envolvimento                                | 3 . 1 . 3 |
| equipamento de medição                      | 3.11.6    |
| equipe da auditoria                         | 3.13.14   |
| escopo da auditoria                         | 3.13.5    |
| especialista                                | 3.13.16   |
| especificação                               | 3 . 8 . 7 |
| estratégia                                  | 3.5.12    |
| evidência da auditoria                      | 3.13.8    |
| evidência objetiva                          | 3 . 8 . 3 |
| <b>F</b>                                    |           |
| fator humano                                | 3.10.3    |
| fornecedor (termo admitido como provedor)   | 3 . 2 . 5 |
| função metrológica                          | 3 . 2 . 9 |
| <b>G</b>                                    |           |
| garantia da qualidade                       | 3 . 3 . 6 |



|  |         |
|--|---------|
| garantia de funcionamento ( <i>dependability</i> ) | 3.6.14  |
| gestão   | 3.3.3   |
| gestão da qualidade                                | 3.3.4   |
| gestão de configuração                             | 3.3.9   |
| gestão de projeto                                  | 3.3.12  |
| grau   | 3.6.3   |
| Guia   | 3.13.13 |
| <b>I</b>   |         |
| implantação de sistema de gestão da qualidade      | 3.4.3   |
| informação   | 3.8.2   |
| informação de configuração de produto              | 3.6.8   |
| informação documentada                             | 3.8.6   |
| infraestrutura                                     | 3.5.2   |
| inovação   | 3.6.15  |
| inspeção   | 3.11.7  |
| item (termo admitido para objeto)                  | 3.6.1   |
| <b>L</b>   |         |
| liberação  | 3.12.7  |
| litígios   | 3.9.6   |
| <b>M</b>   |         |
| manual da qualidade                                | 3.8.8   |
| medição  | 3.11.4  |
| melhoria   | 3.3.1   |
| melhoria contínua                                  | 3.3.2   |
| melhoria da qualidade                              | 3.3.8   |
| missão   | 3.5.11  |
| monitoramento                                      | 3.11.3  |
| <b>N</b>   |         |
| não conformidade                                   | 3.6.9   |
| <b>O</b>   |         |
| objeto   | 3.6.1   |
| objetivo   | 3.7.1   |
| objeto de configuração                             | 3.3.13  |
| objetivo da qualidade                              | 3.7.2   |
| observador   | 3.13.17 |
| organização  | 3.2.1   |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>P</b>  |           |
| parte interessada (stakeholder)                           | 3 . 2 . 3 |
| permissão de desvio                                       | 3.12.6    |
| planejamento da qualidade                                 | 3 . 3 . 5 |
| plano da qualidade  | 3 . 8 . 9 |
| plano de auditoria  | 3.13.6    |
| plano de gestão do projeto                                | 3.8.11    |
| política  | 3 . 5 . 8 |
| política da qualidade                                     | 3 . 5 . 9 |
| procedimento  | 3 . 4 . 5 |
| processo  | 3 . 4 . 1 |
| processo de medição                                       | 3.11.5    |
| produto   | 3 . 7 . 6 |
| programa de auditoria                                     | 3.13.4    |
| projeto   | 3 . 4 . 2 |
| projeto e desenvolvimento                                 | 3 . 4 . 8 |
| provedor  | 3 . 2 . 5 |
| provedor externo (termo admitido para fornecedor externo) | 3 . 2 . 6 |
| provedor PRL  | 3 . 2 . 7 |
| <b>Q</b>  |           |
| qualidade   | 3 . 6 . 2 |
| <b>R</b>  |           |
| rastreabilidade   | 3.6.13    |
| reclamação  | 3 . 9 . 3 |
| reclassificação   | 3.12.4    |
| refugo  | 3.12.10   |
| registro  | 3.8.10    |
| reparo  | 3.12.9    |
| requisito   | 3 . 6 . 4 |
| requisito da qualidade                                    | 3 . 6 . 5 |
| requisito estatutário                                     | 3 . 6 . 6 |
| requisito regulatório                                     | 3 . 6 . 7 |
| retrabalho  | 3.12.8    |
| retroalimentação  | 3 . 9 . 1 |
| risco   | 3 . 7 . 9 |

**S**

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| saída                          | 3.7.5  |
| satisfação do cliente          | 3.9.2  |
| serviço                        | 3.7.7  |
| serviços ao cliente            | 3.9.4  |
| sistema                        | 3.5.1  |
| sistema de gestão              | 3.5.3  |
| sistema de gestão de medição   | 3.5.7  |
| sistema de gestão da qualidade | 3.5.4  |
| sistema de informação          | 3.8.4  |
| solucionador de litígios       | 3.1.6  |
| sucesso                        | 3.7.3  |
| sucesso sustentado             | 3.7.4  |
| <b>T</b>                       |        |
| terceirizar (verbo)            | 3.4.6  |
| <b>V</b>                       |        |
| visão                          | 3.5.10 |
| validação                      | 3.8.13 |
| verificação                    | 3.8.12 |

