



**ABNT – Associação  
Brasileira de  
Normas Técnicas**

Sede:  
Rio de Janeiro  
Av. Treze de Maio, 13 28º andar  
CEP 20003-900 – Caixa Postal 1680  
Rio de Janeiro – RJ  
Tel.: PABX (021) 210-3122  
Fax: (021) 220-1762/220-6436  
Endereço eletrônico:  
www.abnt.org.br

Copyright © 2000,  
ABNT–Associação Brasileira  
de Normas Técnicas  
Printed in Brazil/  
Impresso no Brasil  
Todos os direitos reservados

SET/2000

**PROJETO NBR ISO 9000**

## Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Origem: ISO/FDIS 9000:2000

ABNT/CB-25 – Comitê Brasileiro da Qualidade

CE-25:001.01 – Comissão de Estudo Fundamentos e Vocabulário

NBR ISO/FDIS 9000 – Quality management systems — Fundamentals and  
vocabulary

Descriptors:

Equivalente a ISO/FDIS 9000:2000

Palavra(s)-chave:

32 páginas

### Sumário

#### Prefácio

0	Introdução
0.1	Geral
0.2	Princípios do sistema de gestão da qualidade
1	Escopo
2	Fundamentos dos sistemas de gestão da qualidade
2.1	Justificativa para os sistemas de gestão da qualidade
2.2	Requisitos para os sistemas de gestão da qualidade e requisitos para produtos
2.3	Abordagem dos sistemas de gestão da qualidade
2.4	Abordagem de processo
2.5	Política da qualidade e objetivos da qualidade
2.6	Função da Alta Administração no sistema de gestão da qualidade
2.7	Documentação
2.8	Avaliação de sistemas de gestão da qualidade
2.9	Melhoria contínua
2.10	Função das técnicas estatísticas
2.11	Abordagem de sistemas de gestão da qualidade e outros sistemas de gestão
2.12	Relação entre sistemas de gestão da qualidade e modelos de excelência
3	Termos e definições
3.1	Termos relacionados com a qualidade
3.2	Termos relacionados com a gestão
3.3	Termos relacionados com a organização
3.4	Termos relacionados com o processo e o produto
3.5	Termos relacionados com a característica
3.6	Termos relacionados com a conformidade
3.7	Termos relacionados com a documentação
3.8	Termos relacionados com o exame
3.9	Termos relacionados com a auditoria
3.10	Termos relacionados com a garantia de qualidade para os processos de medição
	Anexo A (Informativo) Metodologia utilizada no desenvolvimento do vocabulário
	Bibliografia
	Índice alfabético

## **Prefácio**

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ONS), são elaboradas por Comissões de Estudo (ABNT/CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo parte: produtores, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).

Os projetos de Norma Brasileira, elaborados no âmbito dos ABNT/CB e ONS circulam para Consulta Pública entre os associados da ABNT e demais interessados

## **0 Introdução**

### **0.1 Geral**

As normas da família NBR ISO 9000, relacionadas abaixo, foram desenvolvidas para apoiar organizações, de todos tipos e tamanhos, na implementação e operação de sistemas da qualidade eficazes.

— NBR ISO 9000 descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.

— NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis e objetiva aumentar a satisfação do cliente.

— NBR ISO 9004 fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

— NBR ISO 19011 fornece diretrizes sobre auditoria de sistemas de gestão da qualidade e ambiental.

Juntos estes documentos formam um conjunto coerente de normas sobre sistema de gestão da qualidade facilitando a compreensão mútua no comércio nacional e internacional.

### **0.2 Princípios de gestão da qualidade**

Para conduzir e operar, com sucesso, uma organização, é necessário dirigi-la e controlá-la de maneira transparente e sistemática. O sucesso pode resultar da implementação e manutenção de um sistema de gestão que é concebido para melhorar, continuamente, o desempenho, levando em consideração, ao mesmo tempo, as necessidades de todas as partes interessadas. A administrando uma organização contempla a gestão da qualidade dentre outras disciplinas de gestão.

Oito princípios de gestão da qualidade foram identificados como uma forma de melhoria do desempenho de uma organização. Eles têm como objetivo ajudar as organizações a alcançarem um sucesso sustentado.

#### **a) Foco no cliente**

Organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam as necessidades atuais e futuras do cliente, e seus requisitos do cliente e procurem exceder as expectativas.

#### **b) Liderança**

Líderes estabelecem uma unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham o ambiente interno, no qual as pessoas possam ficar totalmente envolvidas no propósito de alcançar os objetivos da organização.

#### **c) Envolvimento de pessoas**

Pessoas de todos os níveis são a base de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.

#### **d) Abordagem de processo**

Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.

#### **e) Abordagem sistema para a gestão**

Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados, como um sistema, contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido desta alcançar os seus objetivos.

**f) Melhoria contínua**

Melhoria contínua do desempenho global da organização deve ser um objetivo permanente da organização.

**g) Tomada de decisão baseada em fatos**

Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.

**h) Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores**

Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambas de agregar valor.

Estes oito princípios de gestão da qualidade formam a base para as normas de sistema de gestão da qualidade na família NBR ISO 9000.

**1 Escopo**

Esta norma descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade, que constituem o objeto da família NBR ISO 9000, e define os termos a ela relacionados.

Esta norma é aplicável a:

- a) organizações que buscam vantagens através da implementação de um sistema de gestão da qualidade;
- b) organizações que buscam a confiança de seus fornecedores de que os requisitos de seus produtos serão atendidos;
- c) usuários dos produtos;
- d) aqueles que têm interesse no entendimento mútuo da terminologia utilizada na gestão da qualidade (por exemplo: fornecedores, clientes, órgãos reguladores);
- e) aqueles, internos ou externos à organização, que avaliam o sistema de gestão da qualidade ou a auditam, para verificarem a conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001 (por exemplo: auditores, órgãos reguladores, certificadores, credenciadores);
- f) aqueles, internos ou externos à organização, que prestam assessoria ou treinamento sobre o sistema de gestão da qualidade adequado à organização;
- g) grupos de pessoas que elaboram normas correlatas.

**2 Fundamentos dos sistemas de gestão da Qualidade****2.1 Justificativas para os sistemas de gestão da qualidade**

Sistemas de gestão da qualidade podem ajudar as organizações a aumentar a satisfação do cliente.

Clientes exigem produtos com características que satisfaçam as suas necessidades e expectativas. Essas necessidades e expectativas são expressas nas especificações de produto, e são, geralmente, designadas como requisitos do cliente. Requisitos do cliente podem ser especificados contratualmente pelo cliente ou determinados pela própria organização. Em qualquer caso, será sempre o cliente que, em última análise, determinará a aceitabilidade do produto. Como as necessidades e expectativas dos clientes mudam. As organizações são induzidas a melhorar continuamente seus produtos e processos.

A abordagem do sistema de gestão da qualidade incentiva as organizações a analisarem os requisitos do cliente, definirem os processos que contribuem para a obtenção de um produto que é aceitável para o cliente, e para manter esses processos sob controle. Um sistema de gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas. Ele fornece confiança à organização e a seus clientes de que ela é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente de forma consistente.

**2.2 Requisito para os sistemas de gestão da qualidade e requisitos para produtos**

A família NBR ISO 9000 distingue requisitos para sistemas de gestão da qualidade e requisitos para produtos.

Requisitos para sistemas de gestão da qualidade são especificados na NBR ISO 9001. Estes requisitos são e genéricos e aplicáveis às organizações de qualquer setor da indústria ou econômico, independentemente da categoria do produto ofertado. A NBR ISO 9001 não estabelece requisitos para produtos.

Requisitos para produtos podem ser especificados pelos clientes ou pela organização, antecipando-se aos requisitos do cliente, ou por requisitos regulamentares. Os requisitos para produtos e, em alguns casos, para os processos associados, podem estar contidos, por exemplo, nas especificações técnicas, nas normas de produto, normas do processo, acordos contratuais e requisitos regulamentares.

### **2.3 Abordagem dos sistemas de gestão da qualidade**

Uma abordagem para desenvolver e implementar um sistema de gestão da qualidade consiste de várias etapas, apresentadas a seguir:

- a) determinação das necessidades e expectativas dos clientes e das outras partes interessadas;
- b) estabelecimento da política da qualidade e dos objetivos da qualidade da organização;
- c) determinação dos processos e responsabilidades necessários para atingir os objetivos da qualidade;
- d) determinação e fornecimento dos recursos necessários para atingir os objetivos da qualidade;
- e) estabelecimento de métodos para medir a eficácia e a eficiência de cada processo;
- f) aplicação dessas medidas para determinar a eficácia e a eficiência de cada processo;
- g) determinação dos meios para prevenir não conformidades e eliminar suas causas;
- h) estabelecimento e aplicação de um processo para melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Esta abordagem é também aplicável para a manutenção e melhoria de um sistema de gestão da qualidade existente.

Uma organização que adota a abordagem acima mencionada, gera confiança na capacidade de seus processos e na qualidade de seus produtos, e fornece uma base para melhoria contínua. Isto pode conduzir ao aumento da satisfação dos clientes e das outras partes interessadas, e, também, ao sucesso da organização.

### **2.4 Abordagem de processo**

Qualquer atividade, ou conjunto de atividades, que usam recursos para transformar "entradas" em "saídas" pode ser considerada como um processo.

Para que as organizações funcionem de forma eficaz, elas têm que identificar e gerenciar processos inter-relacionados e interativos. Quase sempre, a saída de um processo se constitui na entrada do processo seguinte. A identificação sistemática e a gestão dos processos empregados na organização, e, particularmente, as interações entre tais processos são conhecidas como "abordagem de processos".

A intenção desta norma é de encorajar a adoção da abordagem de processo, para a gerência de uma organização.

A Figura 1 ilustra o modelo de um sistema de gestão da qualidade, baseado no processo, descrito nas normas da família NBR ISO 9000. Esta ilustração mostra que as partes interessadas desempenham um papel importante em fornecer entradas para a organização. O monitoramento da satisfação das partes interessadas exige a avaliação de informações relativas à percepção dessas partes, bem como em que grau suas necessidades e expectativas foram atendidas. O modelo apresentado na Figura 1 não mostra os processos em um nível detalhado.

### **2.5 Política da qualidade e objetivos da qualidade**

Política de qualidade e objetivos de qualidade são estabelecidos para proporcionar uma ponte de referência para dirigir a organização. Ambos determinam os resultados desejados e auxiliam a organização na aplicação de seus recursos para alcançar esses resultados. A política da qualidade fornece uma estrutura para estabelecer e analisar criticamente os objetivos da qualidade. Os objetivos da qualidade precisam ser consistentes com a política da qualidade e o comprometimento para melhoria contínua, e seus resultados precisam ser medidos. O cumprimento dos objetivos da qualidade pode ter um impacto positivo na qualidade do produto, na eficácia operacional e desempenho financeiro, conduzindo assim à satisfação e confiança das partes interessadas.



## **2.7 Documentação**

### **2.7.1 Valor da Documentação**

Documentação permite a comunicação do propósito e a consistência da ação. Seu uso contribui para:

- a) atingir a conformidade com os requisitos do cliente e a melhoria da qualidade;
- b) prover treinamento apropriado;
- c) assegurar a rastreabilidade e a repetibilidade;
- d) prover evidência objetiva; e,
- e) avaliar a eficácia e a contínua adequação do sistema da qualidade.

Não convém que a geração da documentação seja um fim em si mesma, mas sim que seja uma atividade que agregue valor.

### **2.7.2 Tipos de documentos usados no sistema de gestão da qualidade**

Os seguintes tipos de documento são usados no sistema de gestão da qualidade:

- a) documentos que fornecem informações consistentes, tanto internamente como externamente, sobre o sistema de gestão da qualidade da organização; tais documentos são denominados de "Manuais da Qualidade";
- b) documentos que descrevem como o sistema de gestão da qualidade é aplicado para um projeto, contrato ou produto específico; tais documentos são denominados de "Planos da Qualidade";
- c) documentos que estabelecem requisitos: tais documentos denominam-se "especificações";
- d) documentos que estabelecem recomendações ou sugestões; tais documentos são denominados de "diretrizes";
- e) documentos que fornecem informações sobre como realizar atividades e processos de forma consistente; tais documentos podem incluir procedimentos documentados, instruções de trabalho e desenhos;
- f) documentos que fornecem evidência objetiva de atividades desempenhadas ou de resultados alcançados; tais documentos são denominados de "registros".

Cada organização determina a amplitude da documentação necessária e os meios a serem utilizados. Isto depende de diversos fatores, tais como: o tipo e tamanho da organização, a complexidade e interação dos processos, a complexidade dos produtos, os requisitos do cliente, os requisitos regulamentares aplicáveis, a demonstração da capacidade do pessoal, e o grau necessário para demonstrar o atendimento dos requisitos do sistema de gestão da qualidade.

## **2.8 Avaliação de sistemas de gestão da qualidade**

### **2.8.1 Processos de avaliação em sistema de gestão da qualidade**

Quando se avaliam sistemas de gestão da qualidade existem quatro questões básicas que se recomenda sejam formuladas, em relação a cada um dos processos que está sendo avaliado:

- a) O processo está identificado e adequadamente definido?
- b) As responsabilidades estão atribuídas?
- c) Os procedimentos estão implementados e mantidos?
- d) O processo é eficaz para atender os resultados requeridos?

As respostas a essas perguntas podem determinar o resultado da avaliação. A avaliação de um sistema de gestão da qualidade pode variar no escopo e compreender uma série de atividades, tais como: auditoria e análise crítica do sistema da qualidade, e auto avaliações.

### **2.8.2 Auditoria do sistema de gestão da qualidade**

Auditorias são usadas para determinar em que grau os requisitos do sistema de gestão da qualidade foram atendidos. As constatações da auditoria são usadas para avaliar a eficácia do sistema de gestão da qualidade, e para identificar oportunidades de melhoria.

Auditorias de primeira parte são realizadas pela própria, ou em nome da, organização, para propósitos internos e pode formar a base para uma auto-declaração da conformidade da organização.

Auditorias de segunda parte são realizadas pelos clientes da organização, ou por outras pessoas em nome do cliente.

Auditorias de terceira parte são realizadas por organizações externas, independentes, que prestam serviços de auditoria. Tais organizações, normalmente credenciadas, fornecem certificações ou registro da conformidade com os requisitos contidos em normas tais como NBR ISO 9001.

A NBR ISO 19011 fornece diretrizes sobre auditorias.

### **2.8.3 Análise crítica de sistema de gestão da qualidade**

Uma das atribuições da Alta Administração é realizar avaliações sistemáticas sobre a pertinência, a adequação, a eficácia e a eficiência do sistema de gestão da qualidade, no que diz respeito à política da qualidade e aos objetivos da qualidade. Esta análise crítica pode incluir considerações sobre a necessidade de se adaptar os objetivos e a política da qualidade, em resposta às mudanças necessárias e às expectativas das partes interessadas. Esta análise crítica inclui a determinação da necessidade de se tomar ações.

Entre outras fontes de informação, os relatórios da auditoria são usados para a análise crítica do sistema da qualidade.

### **2.8.4 Auto avaliação**

A auto-avaliação de uma organização é uma análise crítica compreensiva e sistemática, das atividades da organização e de seus resultados, comparados com o sistema de gestão da qualidade ou um modelo de excelência.

A auto-avaliação pode fornecer uma visão global do desempenho da organização e do grau de maturidade do sistema de gestão da qualidade. Ela pode ajudar, também, a identificar áreas que requerem melhoria na organização e determinar prioridades.

## **2.9 Melhora Contínua**

O objetivo da melhoria contínua de um sistema de gestão da qualidade é aumentar a probabilidade de fazer crescer a satisfação dos clientes e de outras partes interessadas. Ações para a melhoria levam em consideração:

- a) análise e avaliação da situação existente para identificar áreas para melhoria;
- b) estabelecimento dos objetivos para melhoria;
- c) pesquisa de possíveis soluções para atingir os objetivos;
- d) avaliação e seleção destas soluções;
- e) implementação da solução escolhida;
- f) medição, verificação e avaliação dos resultados da implementação para determinar se os objetivos foram atendidos;
- g) formalização das alterações.

Os resultados são analisados criticamente, como necessários para se determinar oportunidades adicionais de melhoria. Desta maneira, a melhoria passa a ser uma atividade contínua. A retroalimentação dos clientes e de outras partes interessadas, as auditorias e a análise crítica do sistema de gestão da qualidade podem, também, serem utilizadas para identificar oportunidades de melhoria.

### **2.10 Função das técnicas estatísticas**

O uso de técnicas estatísticas pode ajudar no entendimento da variabilidade e, desta forma, auxiliar as organizações a resolverem os problemas e melhorarem a sua eficácia e eficiência. Estas técnicas, também, facilitam um melhor uso dos dados disponíveis para ajudar na tomada de decisões.

A variabilidade pode ser observada no comportamento e nos resultados de muitas atividades, mesmo sob condições de aparente estabilidade. Tal variabilidade pode ser observada nas características mensuráveis dos produtos e processos, e pode ser detectada em vários estágios, ao longo do ciclo de vida do produto, desde a pesquisa de mercado até o serviço ao cliente, incluindo a sua disposição final.

As técnicas estatísticas podem ajudar medir, descrever, analisar, interpretar e simular uma variabilidade, mesmo com uma relativa quantidade limitada de dados. A análise estatística de tais dados pode ajudar na avaliação de um melhor entendimento da natureza, extensão e causas da variabilidade. Isto pode ajudar a resolver e, até mesmo, prevenir problemas que possam resultar desta variabilidade, e promover a melhoria contínua.

Diretrizes sobre técnicas estatísticas em um sistema de gestão da qualidade são dadas no ABNT ISO/TR 10017.

### 2.11 Abordagem de sistemas de gestão da qualidade e outros sistemas de gestão

O sistema de gestão da qualidade representa a parte do sistema de gestão da organização que visa alcançar resultados, em relação aos objetivos da qualidade, para satisfazer as necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas, conforme apropriado. Os objetivos da qualidade complementam outros objetivos da organização, tais como os relacionados ao crescimento, financiamento, lucratividade, o meio ambiente e a segurança e saúde do ocupacional. As várias partes de um sistema de gestão da organização podem ser integradas, juntamente com o sistema de gestão da qualidade, dentro um sistema de gestão único, utilizando-se de elementos comuns. Isto pode facilitar o planejamento, a alocação de recursos, definição de objetivos complementares e avaliação da eficácia global da organização. O sistema de gestão da organização pode ser avaliado com relação à sua organização de gerencial. O sistema de gestão, também, pode ser auditado com base nos requisitos de normas tais como NBR ISO 9001 e ISO 14001. Essas auditorias de sistema de gestão podem ser realizadas de forma conjunta ou separadas.

### 2.12 Relação entre sistemas de gestão da qualidade e modelos de excelência

As abordagens dos sistemas de gestão da qualidade apresentados nas normas da família NBR ISO 9000 e nos modelos de excelência organizacional são baseadas em princípios comuns. As duas abordagens:

- a) permitem uma organização identificar seus pontos fortes e seus pontos fracos;
- b) permitem a avaliação frente a modelos genéricos;
- c) fornecem uma base para melhoria contínua;
- d) prevêm disposições para o reconhecimento externo.

A diferença entre a família NBR ISO 9000 de sistemas de gestão da qualidade e os modelos de excelência, está no escopo da sua aplicação. As normas da família NBR ISO 9000 fornecem requisitos para sistemas de gestão da qualidade e diretrizes para melhoria do desempenho; avaliação dos sistemas da qualidade determina o atendimento desses requisitos. Os modelos de excelência contêm critérios que permitem uma avaliação comparativa do desempenho da organização e é aplicável a todas as partes interessadas de uma organização. Os critérios de avaliação dos modelos de excelência fornece uma base para uma organização comparar o seu desempenho com o desempenho de outras organizações.

## 3 Termos e definições

Um termo em uma definição ou nota que é definido em algum lugar nesta cláusula, está indicado em negrito, seguido da sua numeração entre parênteses. Tal termo, pode ser substituído na definição, por sua completa definição. Por exemplo:

**Produto** (3.4.2) é definido como "resultado de um **processo** (3.4.1)",

**Processo** é definido como "conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saídas.

Se o termo "**processo**" é substituído pela sua definição, acima,

**Produto** então passa a ser "resultado de um conjunto de atividades inter-relacionadas ou em interação que transformam entradas em saídas.

Um conceito limitado para um significado especial em um contexto particular é indicado pela designação entre <.....>, antes da definição. Exemplo: **especialista** (3.9.12)<auditoria>

### 3.1 Termos relacionados com qualidade

#### 3.1.1

##### qualidade

grau no qual um conjunto de **características** (3.5.1) inerentes satisfaz a **requisitos** (3.1.2).



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

NOTA 2 "Inerente" significa a existência em alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

### 3.1.2

#### requisito

necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

NOTA 1 "Geralmente implícito" significa que é uma prática costumeira ou usual para a **organização** (3.3.1), seus **clientes** (3.3.5) e outras **partes interessadas** (3.3.7), de que a necessidade ou expectativa sob consideração está implícita.

NOTA 2 Um qualificador pode ser usado para distinguir um tipo específico de requisito, como por exemplo, requisito do **produto** (3.4.2) requisito da **gestão da qualidade** (3.2.8), requisito do **cliente** (3.3.5).

NOTA 3 Um requisito especificado é um requisito declarado, por exemplo, em um **documento** (3.7.2).

NOTA 4 Requisitos podem ser gerados pelas diferentes **partes interessadas** (3.3.7).

### 3.1.3

#### classe

categoria ou classificação atribuída a diferentes **requisitos** (3.1.2) da **qualidade** (3.1.1) para **produtos** (3.4.2), **processos** (3.4.1) ou **sistemas** (3.2.1) que têm o mesmo uso funcional.

EXEMPLOS Classe de uma passagem aérea e categoria de hotel em um guia de hotéis.

NOTA Quando se estabelece um **requisito** (3.1.2) da **qualidade** (3.1.1), a classe é geralmente especificada.

### 3.1.4

#### satisfação de cliente

percepção do cliente quanto ao grau de atendimento aos seus requisitos.

NOTA 1 Reclamações de **Cliente** (3.3.5) são indicadores usuais da pouca satisfação, porém sua inexistência não implica, necessariamente, em elevada satisfação do cliente.

NOTA 2 Mesmo que os **requisitos** (3.1.2) tenham sido acordados com o **cliente** (3.3.5) e atendidos, isto não garante, necessariamente, uma elevada satisfação.

### 3.1.5

#### capacidade

aptidão de uma **organização** (3.3.1), **sistema** (3.2.1) ou **processo** (3.4.1) de realizar um **produto** (3.4.2) que irá atender aos **requisitos** (3.1.2) para este **produto** (3.4.2).

NOTA Na norma ISO 3534-2 estão definidos termos relativos à capacidade dos processos no campo da estatística.

## 3.2 Termos relacionados com a gestão

### 3.2.1

#### sistema

conjunto de elementos que estão inter-relacionados ou em interação.

### 3.2.2

#### sistema de gestão

**sistema** (3.2.1) para estabelecer política e objetivos e para atingir estes objetivos.

NOTA Um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como: um sistema de gestão da **qualidade** (3.2.3), um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

### 3.2.3

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

**sistema de gestão** (3.2.2) para dirigir e controlar uma **organização** (3.3.1) no que diz respeito à **qualidade** (3.1.1)

### 3.2.4

#### **política da qualidade**

intenções e diretrizes globais de uma **organização** (3.3.1), relativas à **qualidade** (3.1.1), formalmente expressas pela **Alta Administração** (3.2.7).

NOTA 1 A política da qualidade geralmente é consistente com a política geral da organização e fornece uma estrutura para se estabelecer os **objetivos da qualidade** (3.2.5).

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

### 3.2.5

#### **objetivo da qualidade**

aquilo que é buscado ou almejado relativo à **qualidade** (3.1.1)

NOTA 1 Objetivos da qualidade são baseados geralmente na **política da qualidade** (3.2.4) da **organização** (3.3.1).

NOTA 2 Objetivos da qualidade são geralmente especificados para as funções e níveis relevantes da **organização** (3.3.1).

### 3.2.6

#### **gestão**

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma **organização** (3.3.1).

### 3.2.7

#### **Alta Administração**

pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma **organização** (3.3.1) no mais alto nível.

### 3.2.8

#### **gestão da qualidade**

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma **organização** (3.3.1), no que diz respeito à **qualidade** (3.1.1).

NOTA A direção e controle no que diz respeito à qualidade, geralmente inclui o estabelecimento da **política da qualidade** (3.2.4) e dos **objetivos da qualidade** (3.2.5), **planejamento da qualidade** (3.2.9), **controle de qualidade** (3.2.10), **garantia de qualidade** (3.2.11) e **melhoria da qualidade** (3.2.12).

### 3.2.9

#### **planejamento da qualidade**

parte da **gestão da qualidade** (3.2.8) focada no estabelecimento dos **objetivos da qualidade** (3.2.5) e que especifica os recursos e **processos** (3.4.1) operacionais necessários para atender a estes objetivos.

NOTA: A elaboração de **planos de qualidade** (3.7.5) pode fazer parte do planejamento da qualidade.

### 3.2.10

#### **controle da qualidade**

parte da **gestão da qualidade** (3.2.8) focada no atendimento dos **requisitos** (3.1.2) da qualidade.

### 3.2.11

#### **garantia da qualidade**

parte da gestão da qualidade focada em prover confiança de que os requisitos da qualidade serão atendidos.

### 3.2.12

#### **melhoria da qualidade**

parte da **gestão da qualidade** (3.2.8) focada no aumento da **capacidade** (3.1.5) de satisfazer os **requisitos** (3.1.2) da qualidade.

NOTA Os **requisitos** (3.1.2)) podem estar relacionados a qualquer aspecto, tais como **eficácia** (3.2.14), **eficiência** (3.2.15) ou **rastreabilidade** (3.5.4).

### 3.2.13

#### **melhoria contínua**

atividade regular para aumentar a capacidade de satisfazer **requisitos** (3.1.2).

NOTA O processo de estabelecer objetivos e identificar oportunidades para melhoria é um processo contínuo, através do uso das **constatações da auditoria** (3.9.6) e **conclusões da auditoria** (3.9.7), análise de dados, análises críticas pela Administração, ou outros meios e geralmente conduz à **ação corretiva** (3.6.5) ou **ação preventiva** (3.6.4).

### 3.2.14

#### **eficácia**

extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são atingidos.

### 3.2.15

#### **eficiência**

relação entre o resultado alcançado e os recursos usados.

## **3.3 Termos relacionados com a organização**

### 3.3.1

#### **organização**

grupo de pessoas e instalações com responsabilidades, autoridades e relações definidas.

EXEMPLOS Companhia, corporação, firma, empresa, instituições, organização beneficente, trabalhador autônomo, associação, ou parte ou combinação destas.

NOTA 1 Este conjunto é geralmente estruturado.

NOTA 2 Uma organização pode ser pública ou privada.

NOTA 3 Esta definição é válida aos propósitos das normas de **sistemas de gestão da qualidade** (3.2.3). O termo organização é definido de forma diferente no ABNT ISO/IEC Guia 2.

### 3.3.2

#### **estrutura organizacional**

conjunto de responsabilidades, autoridades e inter-relacionamentos entre pessoas

NOTA 1 Este conjunto é geralmente estruturado.

NOTA 2 Uma expressão formal da estrutura organizacional é freqüentemente apresentada em um **manual da qualidade** (3.7.4) ou um **plano da qualidade** (3.7.5) para um **Projeto** (3.4.3).

NOTA 3 O escopo de uma estrutura organizacional pode incluir interfaces relevantes para **organizações** (3.3.1) externas.

### 3.3.3

#### **infraestrutura**

<organização> conjunto de instalações, equipamento e serviços necessários para a operação de uma **organização** (3.3.1).

### 3.3.4

#### **ambiente de trabalho**

conjunto de condições sob as quais um trabalho é realizado.

NOTA Condições incluem os fatores físicos, sociais, psicológicos e ambientais (tais como temperatura, formas de reconhecimento, ergonomia e composição atmosférica).

### 3.3.5

#### **cliente**

**organização** (3.3.1) ou pessoa que recebe um **produto** (3.4.2).

EXEMPLOS Consumidor, cliente, usuário final, varejista, beneficiário e comprador.

NOTA Um cliente pode ser interno ou externo à **organização** (3.3.1).

### 3.3.6

#### **fornecedor**

**organização** (3.3.1) ou pessoa que fornece um **produto** (3.4.2)

EXEMPLOS Produtor, distribuidor, varejista ou comerciante de um produto ou provedor de um serviço ou informação.

NOTA 1 Um fornecedor pode ser interno ou externo à **organização** (3.3.1).

NOTA 2 Em uma situação contratual, um fornecedor é algumas vezes chamado de "contratado".

### 3.3.7

#### **parte interessada**

pessoa ou grupo que tem um interesse no desempenho ou no sucesso de uma **organização** (3.3.1).

EXEMPLOS **Cientes** (3.3.5), proprietários, pessoas em uma organização, **fornecedores** (3.3.6), banqueiros, grupo de pessoas, parceiros ou a sociedade.

NOTA Um grupo pode compor uma organização, uma parte dela, ou mais de uma organização.

## **3.4 Termos relacionados com o processo e o produto**

### 3.4.1

#### **processo**

conjunto de atividades inter-relacionadas ou em interação que transformam entradas em saídas.

NOTA 1 As entradas para um processo são geralmente saídas de outros processos.

NOTA 2 Processos em uma **organização** (3.3.1) são geralmente planejados e realizados sob condições controladas para agregar valor.

NOTA 3 Um processo cuja **conformidade** (3.6.1) do **produto**(3.4.2) resultante não pode ser prontamente ou economicamente verificada, é freqüentemente chamado de "processo especial".

### 3.4.2

#### **produto**

resultado de um **processo** (3.4.1)

NOTA 1 Existem quatro categorias genéricas de produto:

- serviços (por exemplo: transporte);
- informações (por exemplo: programa de computador, dicionário);
- materiais e equipamentos (por exemplo: parte mecânica de um motor);

- materiais processados (por exemplo: lubrificante).

Muitos produtos abrangem elementos que pertencem a diferentes categorias genéricas de produto. Se o produto é chamado de serviço, informações, materiais e equipamentos ou materiais processados, isto vai depender do elemento dominante. Por exemplo, o produto automóvel consiste de materiais e equipamentos (por exemplo: os pneus), materiais processados (por exemplo: combustível, líquido de refrigeração) informações (por exemplo: manual do motorista, programa de computador para controle do motor) e serviço (por exemplo: explicações de operação dada pelo vendedor).

NOTA 2 Serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada necessariamente na interface entre o **fornecedor** (3.3.6) e o **cliente** (3.3.5) e é geralmente intangível. A prestação de um serviço pode envolver, por exemplo:

- uma atividade realizada em um produto tangível fornecido pelo cliente (por exemplo: o reparo em um automóvel);

- uma atividade realizada em um produto intangível fornecido pelo cliente (por exemplo: declaração de imposto de renda necessária para receber a restituição);

- a entrega de um produto intangível (por exemplo: fornecimento de conhecimento);

- a criação de um ambiente agradável para o cliente (por exemplo: em hotéis e restaurantes).

Os produtos do tipo informações são geralmente intangíveis e podem estar em forma de abordagens, atas ou **procedimentos** (3.4.5).

Materiais e equipamentos são geralmente tangíveis e sua quantidade é uma **característica**(3.5.1) enumerável. Materiais processados são geralmente tangíveis e sua quantidade é uma característica contínua. Materiais e equipamentos e materiais processados freqüentemente são denominados bens.

NOTA 3 **Garantia da Qualidade** (3.2.11) é principalmente focada no produto intencional.

### 3.4.3

#### Projeto

**processo** (3.4.1) único que consiste de um conjunto de atividades coordenadas e controladas, com datas de início e conclusão, realizado para atender a um objetivo em conformidade com **requisitos** (3.1.2) especificados, incluindo as limitações de tempo, custo e recursos.

NOTA 1 Um Projeto individual pode formar parte de uma estrutura de um grande Projeto.

NOTA 2 Em alguns Projetos, os objetivos são aperfeiçoados e as **características**(3.5.1) do **produto** (3.4.2) são definidas progressivamente com o desenvolvimento do Projeto.

NOTA 3 O resultado de um Projeto pode ser uma ou várias unidades de produto.

NOTA 4 Adaptado da ISO 10006:1997

### 3.4.4

#### projeto e desenvolvimento

conjunto de **processos** (3.4.1) que transformam **requisitos** (3.1.2) em **características** (3.5.1) especificadas ou na **especificação** (3.7.3) de um **produto** (3.4.2), **processo** (3.4.1) ou **sistema** (3.2.1).

NOTA 1 Os termos "projeto" e "desenvolvimento" são algumas vezes usados como sinônimo e outras vezes para definir diferentes estágios do processo geral de projeto e de desenvolvimento.

NOTA 2 Um qualificativo pode ser aplicado para indicar a natureza do que está sendo projetado e desenvolvido (por exemplo: projeto e desenvolvimento de um produto ou de um processo).

### 3.4.5

#### procedimento

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

NOTA 1 Procedimentos podem ser documentados ou não.

NOTA 2 Quando um procedimento é documentado, o termo "procedimento escrito" ou "procedimento documentado" é freqüentemente usado. O **documento** (3.7.2) que contém um procedimento pode ser chamado de "documento de procedimento".

### 3.5 Termos relacionados com a característica

#### 3.5.1

##### **característica**

propriedade diferenciadora.

NOTA 1 Uma característica pode ser inerente ou atribuída.

NOTA 2 Uma característica pode estar qualitativa ou quantitativa.

NOTA 3 Existem vários tipos de características, tal como:

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

#### 3.5.2

##### **característica da qualidade**

**característica** inerente (3.5.1) a um **produto** (3.4.2), **processo** (3.4.1) ou **sistema** (3.2.1) relacionado para um **requisito** (3.1.2)

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

NOTA 2 Uma característica atribuída a um produto, processo ou sistema (por exemplo: o preço de um produto, o proprietário de um produto) não é uma característica da qualidade do produto, processo ou sistema.

#### 3.5.3

##### **garantia de funcionamento**

conjunto de **características** (3.5.1) relacionadas com o desempenho da disponibilidade e com os fatores que a influenciam: desempenho da confiabilidade, desempenho da manutenção, e desempenho no apoio da manutenção.

NOTA 1 garantia de funcionamento é um termo não quantitativo, usado apenas para descrições gerais.

NOTA 2 Garantia de funcionamento é uma **característica da qualidade** (3.5.2) relacionada ao tempo.

Nota 3 Adaptado do IEC 60050 (191)

#### 3.5.4

##### **rastreabilidade**

capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou localização daquilo que está sendo considerado.

NOTA 1 Ao considerar um **produto** (3.4.2), a rastreabilidade pode estar relacionada com:

- a origem dos materiais e as peças;
- o histórico do processamento;
- a distribuição e localização do produto depois entrega.

NOTA 2 No campo da metrologia, a definição da cláusula do VIM 6.10 é a aceita.

## 3.6 Termos relacionados com a conformidade

### 3.6.1

#### conformidade

atendimento de um **requisito** (3.1.2)

NOTA Esta definição é consistente com a ABNT ISO/IEC Guia 2, mas diverge dela em sua redação para melhor ajustar-se aos conceitos desta norma.

### 3.6.2

#### não conformidade

não atendimento de um **requisito** (3.1.2)

### 3.6.3

#### defeito

não atendimento de um **requisito** (3.1.2) relacionado a um uso pretendido ou especificado

NOTA 1 A diferença entre os conceitos "defeito" e **não conformidade** (3.6.2) é importante, porque tem conotação legal, particularmente aquelas associadas à responsabilidade civil pelo fato do **produto** (3.4.2). Conseqüentemente, é conveniente que o termo "defeito" seja usado com extrema cautela.

NOTA 2 O uso pretendido pelo cliente pode estar afetado pela natureza da informação, tais como instruções de operação ou manutenção, providas pelo **fornecedor** (3.3.6).

### 3.6.4

#### ação preventiva

ação tomada para eliminar a causa de uma potencial **não conformidade** (3.6.2) ou outra situação potencialmente indesejável

NOTA 1 Pode existir mais que uma causa para uma **não conformidade** (3.6.2) potencial

NOTA 2 Ação preventiva é tomada para prevenir a sua ocorrência, enquanto que a **ação corretiva** (3.6.5) é tomado para prevenir a sua repetição.

### 3.6.5

#### ação corretiva

ação tomada para eliminar a causa de uma **não conformidade** (3.6.2) identificada ou outra situação indesejável

NOTA 1 Pode existir mais de uma causa para uma **não conformidade** (3.6.2).

NOTA 2 Ação corretiva é tomada para prevenir repetição da **não conformidade** (3.6.2), enquanto que a **ação preventiva** (3.6.4) é tomada para prevenir a ocorrência.

NOTA 3 Existe uma diferença entre **correção** (3.6.6) e ação do corretiva.

### 3.6.6

#### correção

ação tomada para eliminar uma **não conformidade** (3.6.2) identificada.

NOTA 1 Uma correção pode ser feita em conjunto com uma **ação corretiva** (3.6.5).

NOTA 2 Uma correção pode ser, por exemplo, um **retrabalho** (3.6.7) ou **reclassificação** (3.6.8).

### 3.6.7

#### retrabalho

ação implementada sobre um **produto** (3.4.2) não conforme de modo a que ele atenda aos **requisitos** (3.1.2)

NOTA Ao contrário do retrabalho, o **reparo** (3.6.9) pode afetar ou alterar partes do **produto** (3.4.2) não conforme.

### 3.6.8

#### reclassificação

alteração da **classe** (3.1.3) de um **produto** (3.4.2) não conforme a fim de torná-lo conforme a **requisitos** (3.1.2) diferentes daqueles inicialmente especificados.

### 3.6.9

#### reparo

ação tomada sobre um **produto** (3.4.2) não conforme, de modo a torná-lo aceitável para o uso pretendido

NOTA 1 Reparo compreende ações reparadoras tomadas sobre um **produto** (3.4.2) previamente conforme, a fim de recuperá-lo para o uso, por exemplo, como parte de uma atividade de manutenção.

NOTA 2 Ao contrário do **retrabalho** (3.6.7), reparo pode afetar ou muda partes do **produto** (3.4.2) não conforme.

### 3.6.10

#### refugo

ação tomada sobre um **produto** (3.4.2) não conforme, para impedir a sua utilização prevista originalmente.

Exemplos Reciclagem, destruição.

NOTA Em uma situação de serviço não conforme, o uso é vetado através da interrupção do serviço.

### 3.6.11

#### concessão

permissão para o uso ou **liberação** (3.6.13) de um **produto** (3.4.2) que não atenda aos **requisitos** (3.1.2) especificados

NOTA Uma concessão é geralmente limitada à entrega de um **produto** (3.4.2) que tem **características** (3.5.1) de não conformidade dentro de limites definidos, para um período de tempo ou quantidade acordados.

### 3.6.12

#### permissão de desvio

permissão para desviar-se dos **requisitos** (3.1.2) originalmente especificados de um **produto** (3.4.2) antes da sua execução.

NOTA Uma permissão de desvio é, geralmente, dada para uma quantidade limitada de **produto** (3.4.2) ou para um período de tempo limitado, e para um uso específico.

### 3.6.13

#### liberação

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

## 3.7 Termos relacionados com a documentação

### 3.7.1

#### informação

dados que são significativos

### 3.7.2

#### documento

**informação** (3.7.1) e o meio no qual ela está contida.

Exemplos **Registro, especificação** (3.7.3), **procedimento** (3.4.5) documento, desenho, relatório, padrão.

NOTA 1 O meio físico pode ser papel, magnético, eletrônico, ótico, fotografia, ou amostra padrão, ou uma combinação destes meios.



NOTA 2 Um conjunto de documentos, por exemplo, especificações e **registros** (3.7.6), é freqüentemente chamado de “documentação”.

NOTA 3 Alguns **requisitos** (3.1.2) (por exemplo: o **requisito** (3.1.2) deve ser legível) relacionam-se a todos os tipos de documentos. Entretanto, pode haver diferentes **requisitos** (3.1.2) para **especificações** (3.7.3) (por exemplo: o **requisito** (3.1.2) de ter controle das revisões) e para **registros** (3.7.6) (por exemplo: o **requisito** (3.1.2) de ser recuperável).

### 3.7.3

#### especificação

**documento** (3.7.2) que estabelece **requisitos** (3.1.2)

NOTA Uma especificação pode se relacionar a atividades (por exemplo: documento de procedimento, especificação de processo e especificação de ensaio), ou a **produtos** (3.4.2) (por exemplo: especificação de **produto** (3.4.2), desenho e especificação de desempenho).

### 3.7.4

#### manual da qualidade

**documento** (3.7.2) que especifica o **sistema de gestão da qualidade** (3.2.3) de uma **organização** (3.3.1)

NOTA Manuais da qualidade podem variar em detalhe e formato para se adequar ao tamanho e à complexidade de uma **organização** (3.3.1).

### 3.7.5

#### plano da qualidade

**documento** (3.7.2) que especifica quais os **procedimentos** (3.4.5) e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, para um **Projeto** (3.4.3), um **produto** (3.4.2), um **processo** (3.4.1) ou contrato específico.

NOTA 1 Estes **procedimentos** (3.4.5) compreendem, geralmente, aqueles que se referem aos processos de **gestão da qualidade** (3.2.8) e aos processos de realização de **produto** (3.4.2)

NOTA 2 Um plano da qualidade faz, com freqüência, referência a partes do **manual da qualidade** (3.7.4) ou a documentos de **procedimentos** (3.4.5)

NOTA 3 Um plano da qualidade é, geralmente, um dos resultados do **planejamento da qualidade** (3.2.9).

### 3.7.6

#### registro

**documento** (3.7.2) que apresenta os resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas

NOTA 1 Registros podem ser usados para documentar a **rastreabilidade** (3.5.4) e fornecer evidência de **verificações** (3.8.4), **ações preventivas** (3.6.4) e **ações corretivas** (3.6.5).

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

## 3.8 Termos relacionados com o exame

### 3.8.1

#### evidência objetiva

dados que apóiam a existência ou a veracidade de alguma coisa

NOTA A evidência objetiva pode ser obtida através de observação, medição, **ensaio** (3.8.3), ou outros meios.

### 3.8.2

#### inspeção

avaliação da **conformidade** (3.6.1) pela observação e julgamento, acompanhada, se necessário, de medições, **ensaios** (3.8.3) ou comparação com padrões

[ABNT ISO/IEC Guia 2]

### 3.8.3

#### ensaio

determinação de uma ou mais **características** (3.5.1) de acordo com um **procedimento** (3.4.5).

### 3.8.4

#### verificação

comprovação, através de fornecimento de **evidência objetiva** (3.8.1), de que os **requisitos** (3.1.2) especificados foram atendidos.

NOTA 1 O termo "verificado" é usado para designar uma situação correspondente.

NOTA 2 A comprovação pode compreender atividades tais como:

- Elaboração de cálculos alternativos;
- Comparação de uma **especificação**(3.7.3) de um novo projeto com uma **especificação**(3.7.3) de projeto similar provado;
- Realização de **ensaios** (3.8.3) e demonstrações;
- **Análise crítica**(3.8.7)de **documentos** (3.7.2) antes da sua emissão.

### 3.8.5

#### validação

comprovação, através do fornecimento de **evidência objetiva** (3.8.1), de que os **requisitos** (3.1.2) para uma aplicação ou uso específicos pretendidos foram atendidos.

NOTA 1 O termo "validado" é usado para designar uma situação correspondente.

NOTA 2 As condições de utilização podem ser reais ou simuladas.

### 3.8.6

#### processo de qualificação

**processo** (3.4.1) para demonstrar a capacidade de atender a **requisitos** (3.1.2) especificados

NOTA 1 O termo "qualificado" é usado para designar uma situação correspondente.

NOTA 2 Qualificação pode ser aplicada a 2 pessoas, **produtos** (3.4.2), **processo**(3.4.1) ou **sistemas** (3.2.1).

EXEMPLO **Qualificação do auditor** (3.9.13), qualificação do material.

### 3.8.7

#### análise crítica

atividade realizada para determinar a pertinência, a adequação e a **eficácia** (3.2.14) daquilo que está sendo examinado, em atender aos objetivos estabelecidos.

NOTA Análise crítica pode, também, incluir a determinação da **eficiência** (3.2.15).

EXEMPLO Análise crítica da gestão, análise crítica do **projeto e desenvolvimento** (3.4.4), análise crítica dos requisitos do **cliente** (3.3.5) e análise crítica de **não conformidade** (3.6.2).

## 3.9 Termos relacionados com a auditoria

### 3.9.1

#### auditoria

processo sistemático, documentado e independente, para obter **evidência de auditoria** (3.9.5) e avaliá-la objetivamente com o objetivo de determinar a extensão na qual os **critérios** (3.9.4) acordados são atendidos.

### 3.9.2

#### programa de auditoria

conjunto de uma ou mais **auditorias** (3.9.1) planejadas para um período de tempo determinado e direcionadas a um propósito específico.

### 3.9.3

#### escopo da auditoria

extensão e limites de uma **auditoria** (3.9.1)

NOTA O escopo geralmente inclui uma descrição da localização física, as unidades da **organização** (3.3.1), atividades e **processos** (3.4.1), bem como o tempo estimado para a sua realização.

### 3.9.4

#### critérios

conjunto de políticas, **procedimentos** (3.4.5) ou **requisitos** (3.1.2) estabelecido como referência

### 3.9.5

#### evidência da auditoria

**registros** (3.7.6), apresentação de fatos ou outras **informações** (3.7.1), pertinentes aos **critérios** (3.9.4) de auditoria acordados, e que possam ser verificados.

NOTA Evidência da auditoria pode ser qualitativa ou quantitativa.

### 3.9.6

#### constatações da auditoria

resultado de uma **auditoria** (3.9.1)

### 3.9.7

#### conclusões da auditoria

resultado de uma **auditoria** (3.9.1) apresentado pela **equipe de auditoria** (3.9.10) após levar em consideração todas as **constatações da auditoria** (3.9.6)

### 3.9.8

#### cliente da auditoria

**organização** (3.3.1) ou pessoa que solicita uma **auditoria** (3.9.1)

### 3.9.9

#### auditado

**organização** (3.3.1) que está sendo auditada

### 3.9.10

#### equipe da auditoria

pessoa ou grupo de pessoas que realiza uma **auditoria** (3.9.1)

NOTA 1 Um ou mais pessoas da equipe de auditoria geralmente são **auditores qualificados** (3.9.14), e uma delas normalmente é indicada como auditor líder. A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento e, quando necessário, **especialistas** (3.9.12).

NOTA 2 Observadores podem acompanhar a equipe da auditoria, porém sem fazer parte dela.

### 3.9.11

#### auditor

pessoa designada para realizar uma **auditoria** (3.9.1)

NOTA 1 Um auditor, geralmente, tem as qualificações necessárias para a **auditoria** (3.9.1) específica que está sendo considerada.

### 3.9.12

#### especialista

<auditoria> pessoa que tem conhecimento ou experiência específicos com relação a uma **organização** (3.3.1), **processo** (3.4.1), atividade ou assunto a ser auditado

### 3.9.13

#### qualificações do auditor

combinação de atributos pessoais e educacionais, treinamento, experiência profissional em **auditoria** (3.9.1), assim como nas áreas de competência que precisam ser demonstradas para habilitar uma pessoa a ser designada **auditor** (3.9.11)

### 3.9.14

#### auditor qualificado

pessoa que foi bem sucedida num **processo de qualificação** (3.8.6) de **auditor** (3.9.11)

## 3.10 Termos relacionados com a garantia da qualidade para os processos de medição

### 3.10.1

#### sistema de controle de medição

conjunto de elementos, inter-relacionados ou interativos, necessários para alcançar a **comprovação metrológica** (3.10.3) e controle contínuo dos **processos de medição** (3.10.2)

### 3.10.2

#### processo de medição

conjunto de operações para determinar o valor de uma grandeza

### 3.10.3

#### comprovação metrológica

conjunto de operações necessárias para assegurar que um **equipamento medição** (3.10.4) está em condição de conformidade com os **requisitos** (3.1.2) para seu uso pretendido.

NOTA 1 Comprovação metrológica normalmente inclui aferição e/ou **verificação** (3.8.4), qualquer ajuste ou **reparo** (3.6.9) necessário, e subsequente re-aferição, comparação com os requisitos metrológicos para o uso pretendido do equipamento, assim como qualquer etiqueta ou lacre necessários.

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

NOTA 3 Os requisitos para o uso pretendido incluem considerações tais como amplitude, resolução, erro máximo permitido, etc

NOTA 4 Os requisitos de comprovação metrológica são normalmente distintos dos **requisitos** (3.1.2), do **produto** (3.4.2) e não estão especificados nestes **requisitos** (3.1.2).

### 3.10.4

#### equipamento de medição

instrumento de medição, programa de computador, padrão de medição, material de referência e/ou dispositivos auxiliares, ou uma combinação deles, necessários para executar um **processo de medição** (3.10.2)

### 3.10.5

#### característica metrológica

propriedades distintas que podem influenciar os resultados da medição

NOTA 1 **Equipamento de medição** (3.10.4), normalmente, tem várias características do metrológicas.

NOTA 2 Características do metrológicas podem estar sujeitas a aferição.

### 3.10.6

#### função metrológica

responsabilidade da organização para definir e implementar o **sistema de controle de medição** (3.10.1)

**Anexo A**  
(informativo)  
**Metodologia utilizada no desenvolvimento do vocabulário**

### A.1 Introdução

A universalidade de aplicação da família de normas NBR ISO 9000 requer o emprego de

- uma descrição técnica mas sem o uso de linguagem técnica, e
- um vocabulário coerente e harmonizado que seja facilmente compreensível por todos os potenciais usuários das normas de sistemas de gestão de qualidade.

Conceitos não são independentes um de um outros, e uma análise da relação entre conceitos dentro o campo de sistemas de gestão da qualidade e a sua conciliação nos sistemas de conceito é um pré-requisito de um vocabulário coerente. Tal análise foi utilizada no desenvolvimento do vocabulário especificado nesta norma. Uma vez que os diagramas de conceito empregados durante o processo de elaboração desta norma podem ser úteis como informação, eles são reproduzidos em A.4.

### A.2 Conteúdo de uma entrada de vocabulário e a regra de substituição

O conceito forma a unidade de transferência entre linguagens (incluindo variantes dentro uma língua, e.g. inglês americano e inglês britânico). Para cada língua, são escolhidos os termos mais apropriados à transparência universal do conceito naquela língua, i.e. não uma aproximação literal para tradução.

Uma definição é elaborada por descrever, unicamente, aquelas características que são essenciais para identificar o conceito. Informação relacionada ao conceito que é importante mas que não é essencial para sua descrição é inserida um ou mais notas da definição.

Quando um termo é substituído por sua definição, sujeitos a pequenas mudanças de sintaxe, não haveria estar mudança alguma no significado do texto. Esta substituição fornece um método simples para verificar a precisão de uma definição. Entretanto, onde a definição é complexa no sentido que ela contém um número de termos, a substituição é melhor levada a cabo tomando um ou, no máximo, duas definições por vez. A substituição completa da totalidade dos termos pode ser difícil sintaticamente e perderia o sentido. .

### A.3 Relações entre o conceito e sua representação gráfica

#### A.3.1 Geral

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

Há três tipos principais de relações entre conceitos apresentados neste anexo: a relação genérica (A.3.2), a partitiva (A.3.3) e a associativa (A.3.4).

#### A.3.2 Relação Genérica

Os conceitos subordinados herdam um conjunto de características do conceito principal e integram a descrição das características que os diferenciam dos conceitos matriz e daqueles de mesmo nível, por exemplo, 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).



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

### A.3.3 Relação partitiva

Os conceitos subordinados dentro a hierarquia formam partes do conceito matriz, por exemplo. primavera, verão, outono e inverno podem ser definidos como parte do conceito **ano**. Não é apropriado 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). As partes unitárias são ligadas por uma linha simples, partes múltiplas por linhas duplas.

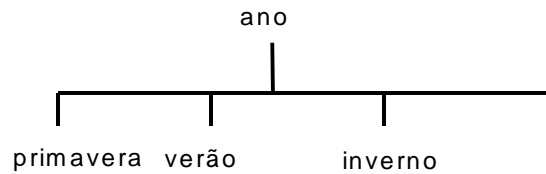


Figura A.2— Representação gráfica de uma relação partitiva

### A.3.4 Relação associativa

As relações do associativas não podem proporcionar as economias em matéria de descrição permitidas pelos dois tipos de relações hierárquicas descritos anteriormente. Elas permitem, no entanto, identificar a natureza de uma relação entre dois conceitos 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 flechas nas duas extremidades (ver Figura A.3).



Figura A.3— Representação gráfica de uma relação associativa

## A.4 Diagramas de conceito

As Figuras A.4 à A.13 apresentam os diagramas de conceito nos quais se basearam os grupos temáticos da seção 2 desta norma.

Embora as definições dos termos estejam repetidas as notas relacionadas não estão. É recomendável referir-se à seção 3 para consultar tais notas.

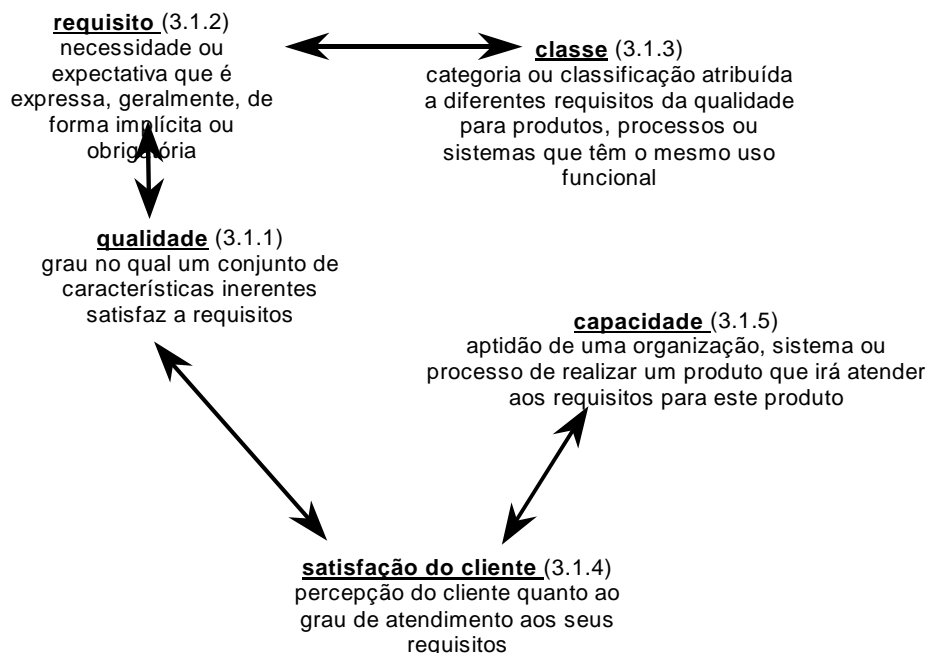


Figura A.4— Conceitos relacionando com a qualidade (3.1)

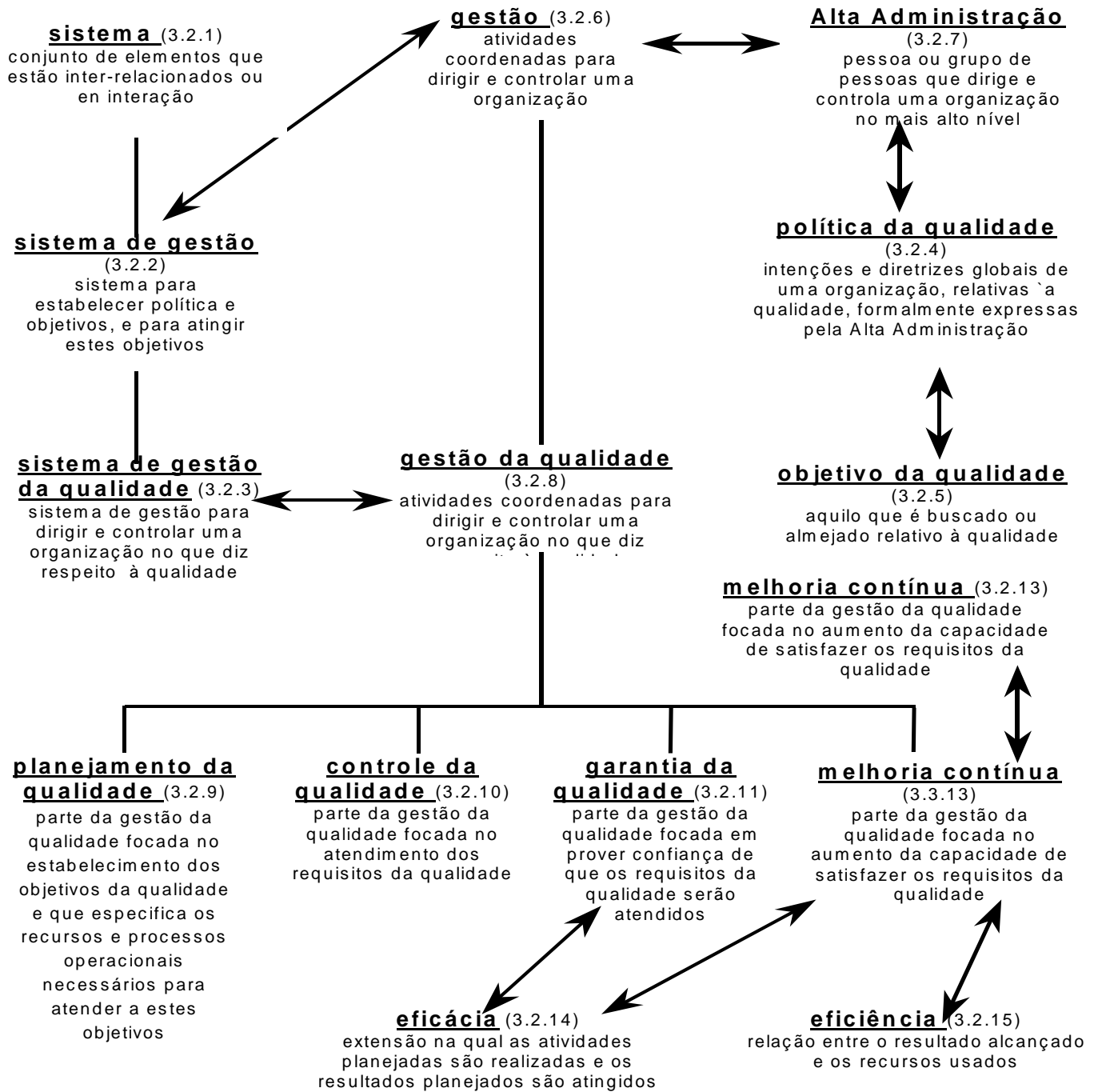


Figura A.5— Conceitos relacionados com a administração (3.2)

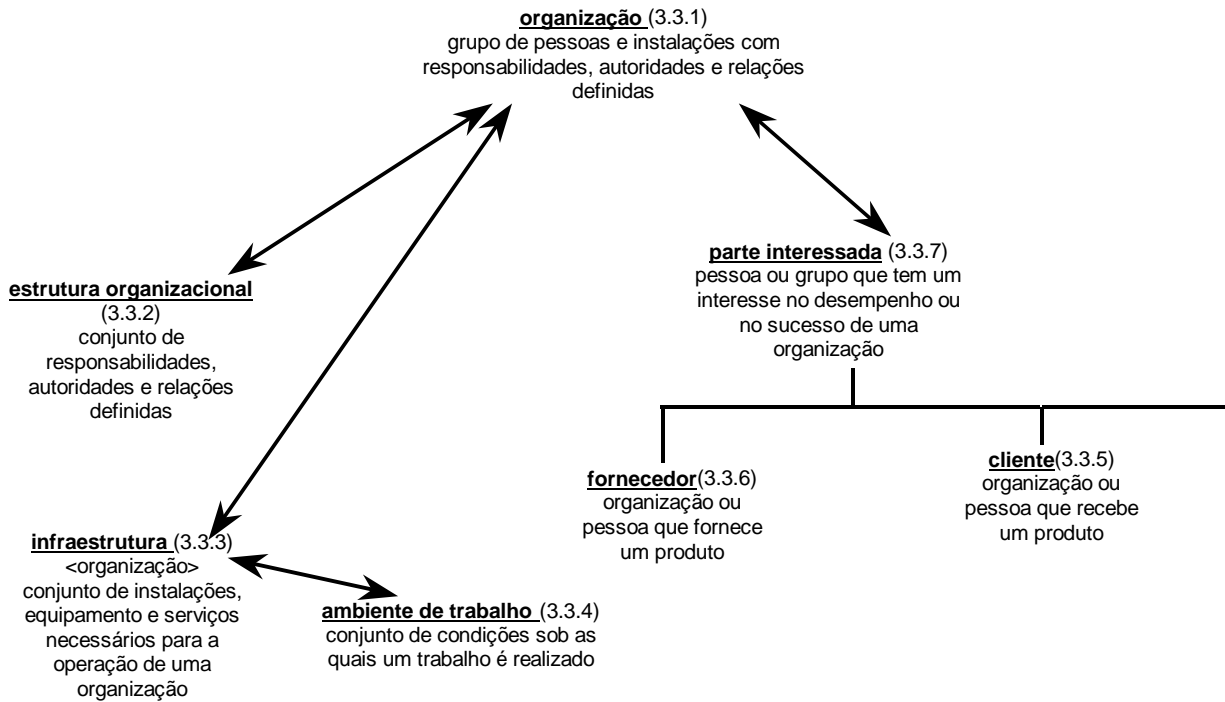


Figura A.6— Conceitos relacionados com a organização (3.3)

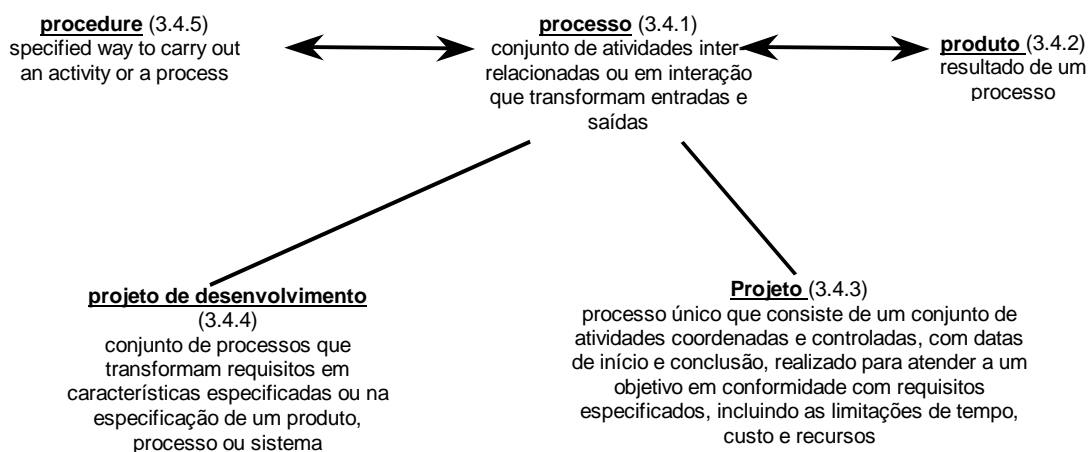


Figura A.7— Conceitos relacionados com o produto e o processo (3.4)



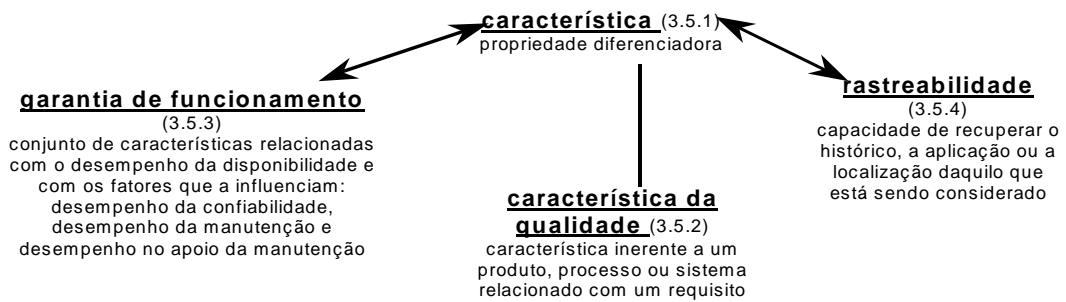


Figura A.8— Conceitos relacionados com a característica (3.5)

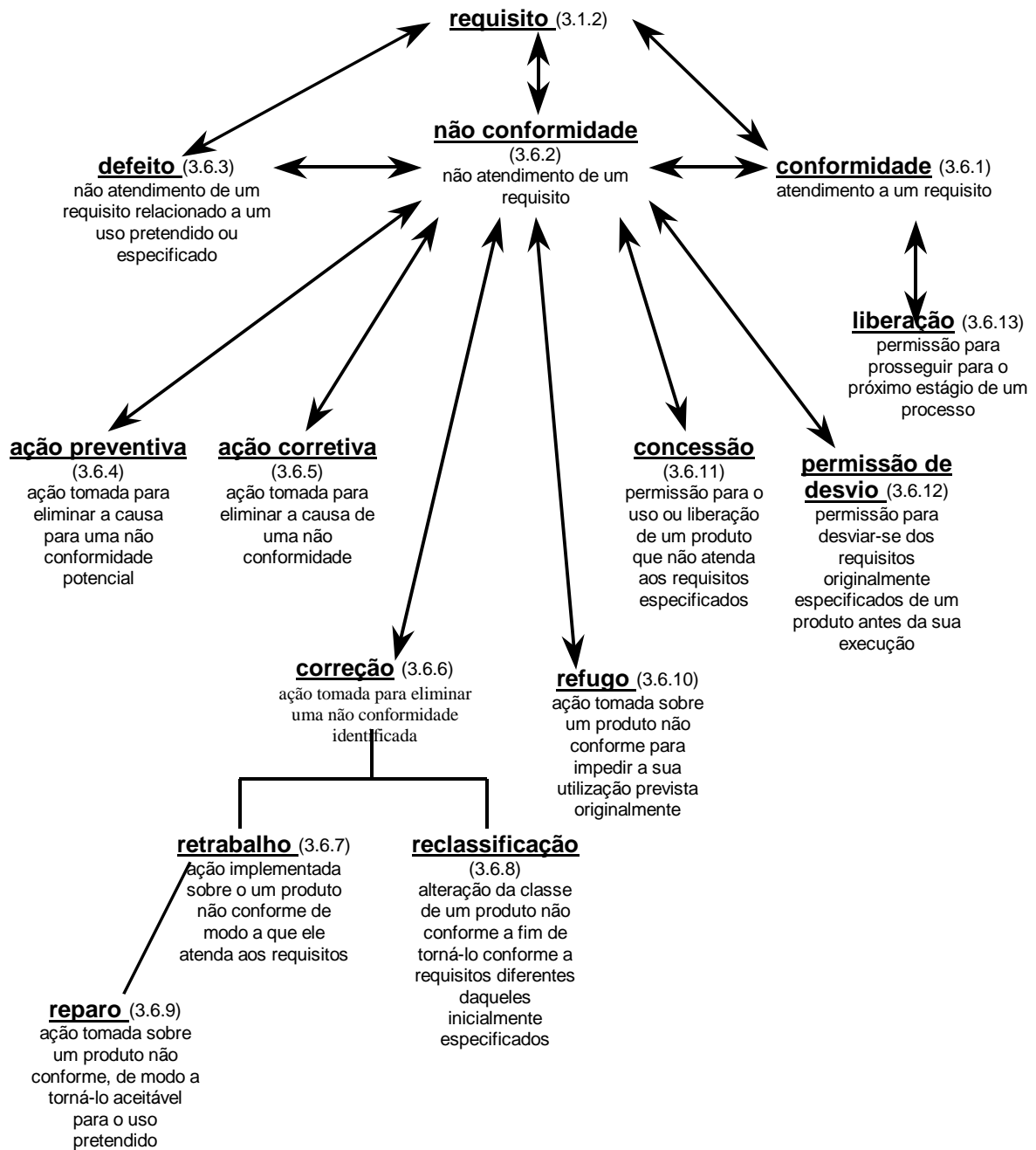


Figura A.9— Conceitos relacionados com a conformidade (3.6)

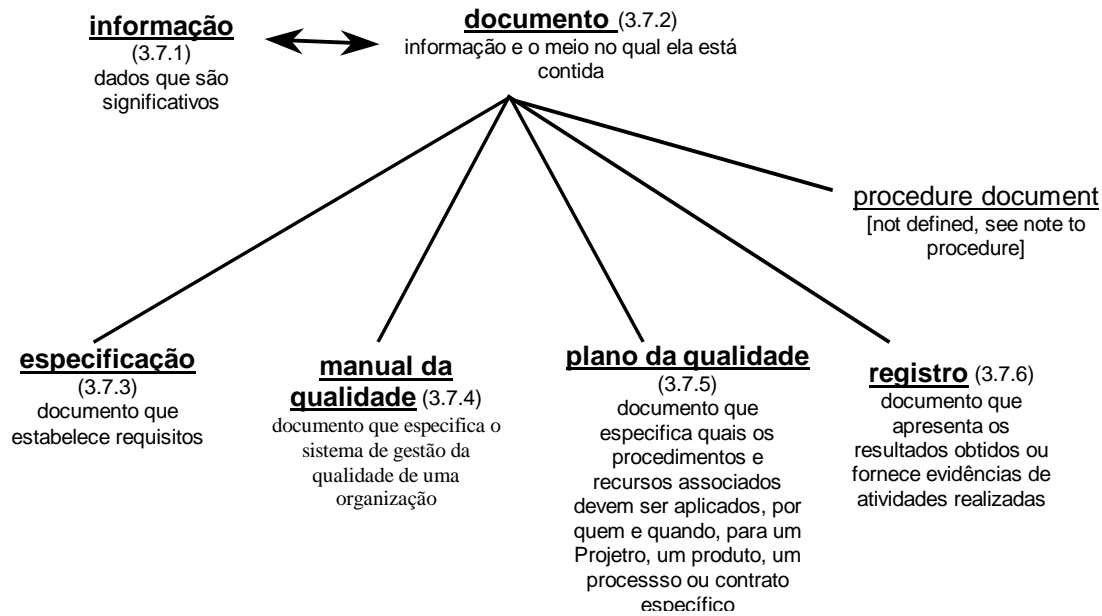


Figura A.10 — Conceitos relacionados com a documentação (3.7)

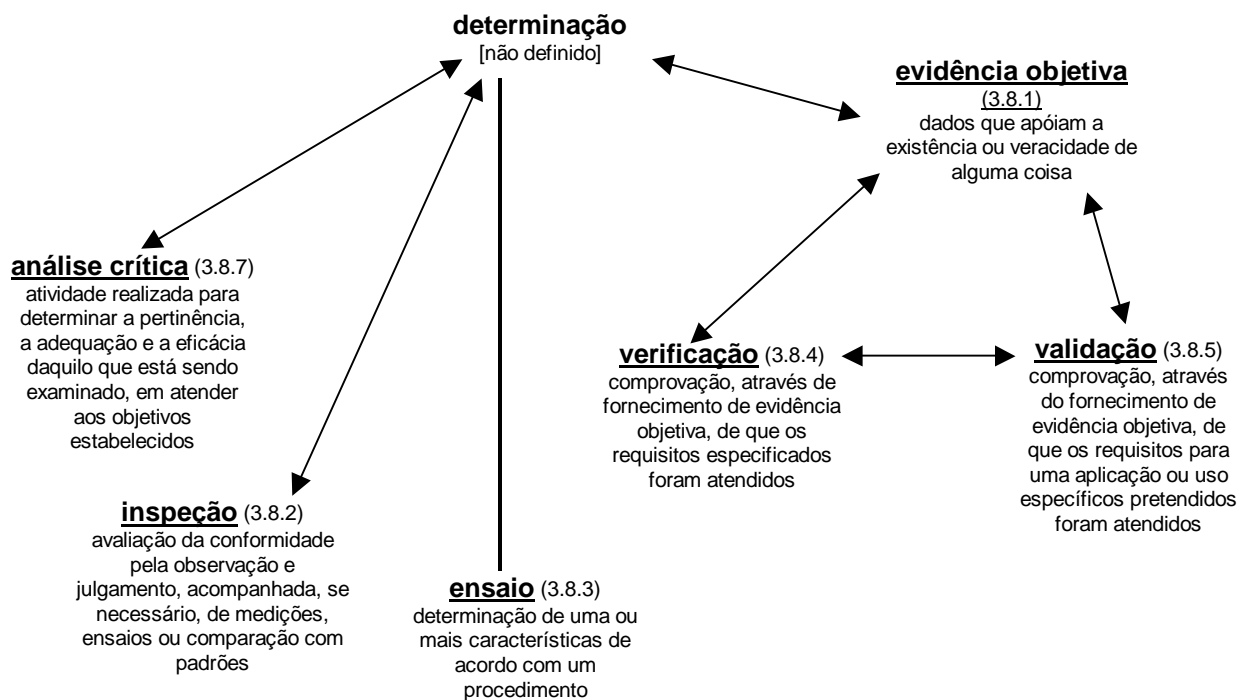


Figura A.11 — Conceitos relacionados com o exame (3.8)

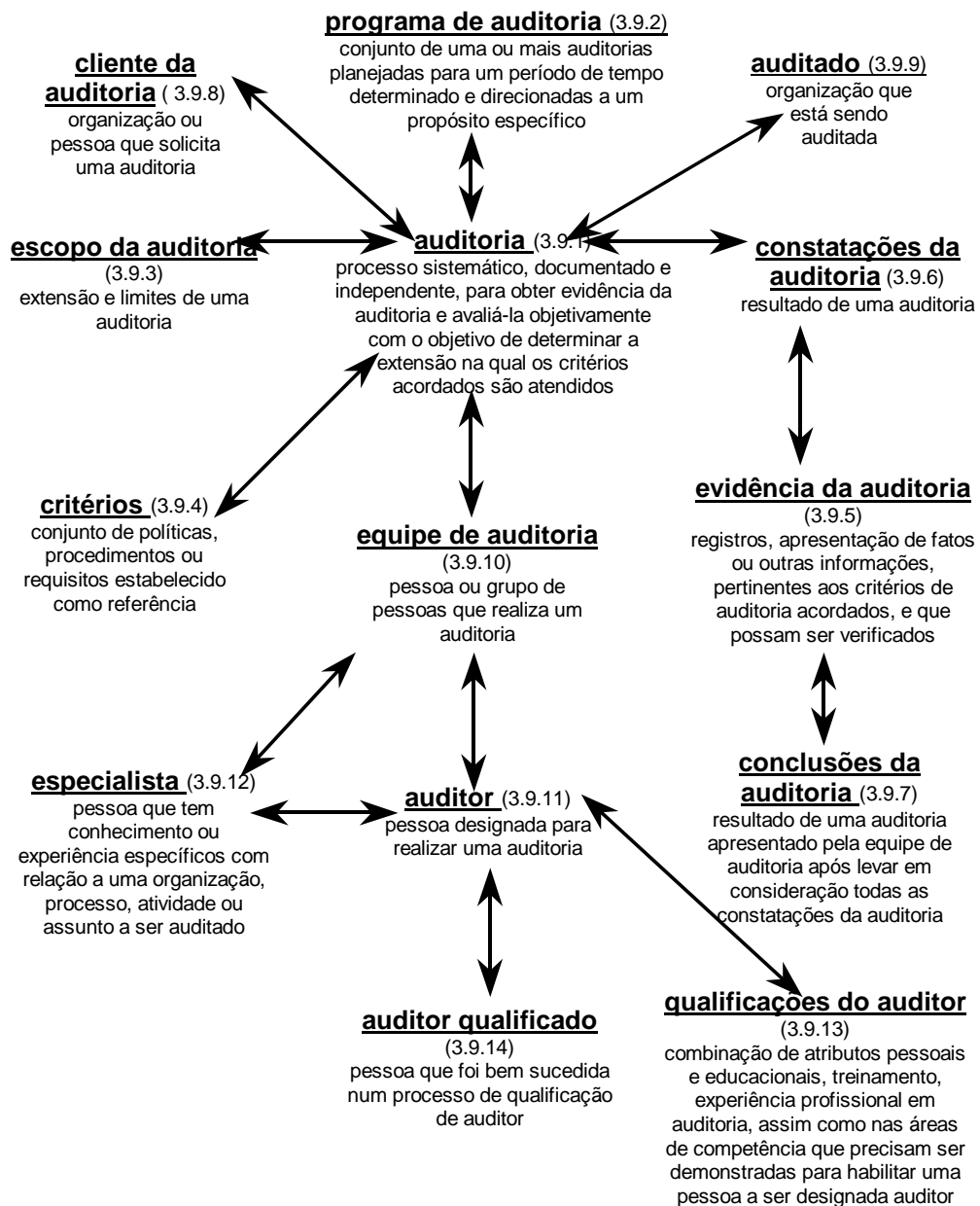


Figura A.12 — Conceitos relacionados à auditoria (3.9)

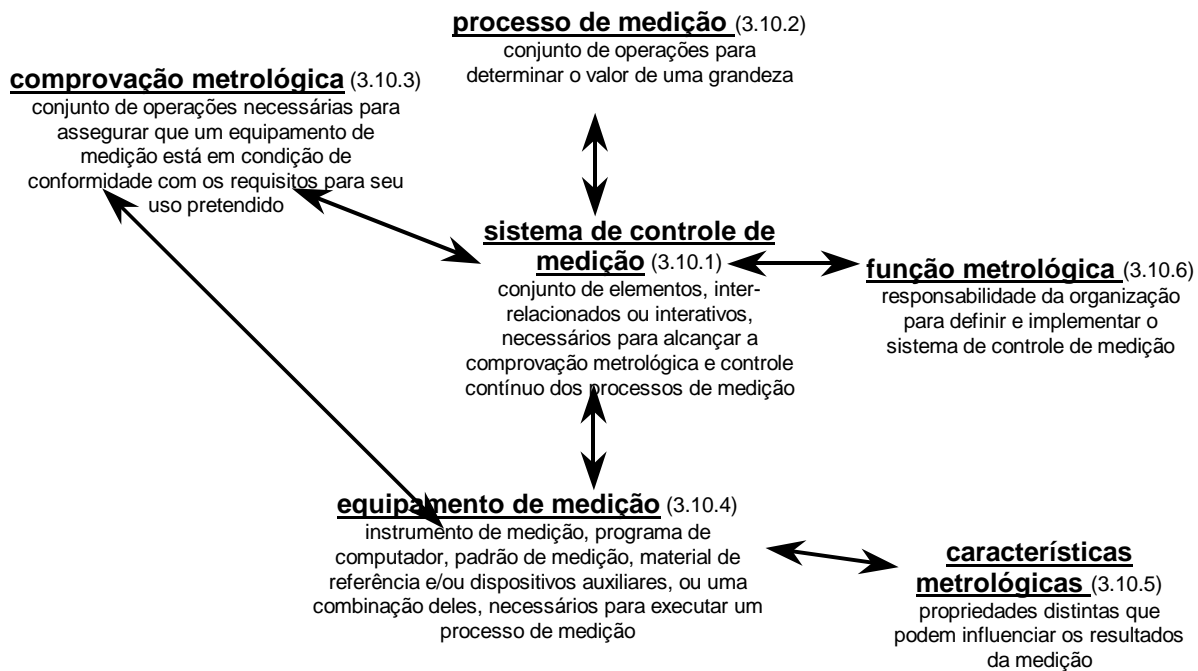


Figura A.13 — Conceitos relacionados com a garantia da qualidade para os processos de medição (3.10)

**BIBLIOGRAFIA**

- [1] ABNT ISO/IEC Guia 2:1998 *Normalizações e atividades relacionadas – Vocabulário geral*
- [2] ISO 704: *Terminology work – Principles and methods*
- [3] ISO 1087-1: *Terminology work – Vocabulary-Part1: theory and application.*
- [4] ISO 3534-2: *statistics-Vocabulary and symbols-Part2: statistical quality control*
- [5] NBR ISO 9001: 2000: *Sistemas de Gestão de Qualidade– Requisitos*
- [6] NBR ISO 9004: 2000: *Sistemas de Gestão de Qualidade– Diretrizes para A melhoria do desempenho.*
- [7] ISO 10006:1997, *Quality management-Guidelines to quality in Project management*
- [8] ISO 10012: *Quality assurance requirements for measuring equipment.*
- [9] NBR ISO 10013: *Diretrizes para o desenvolvimento de manuais da qualidade*
- [10] ABNT ISO/TR 10017:2000 *Guias de técnicas estatísticas para a NBR ISO 9001:1994*
- [11] ISO 10241: *International terminology standards-Preparation and layout*
- [12] ISO/TR 13425: *Guide for selection of statistical methods in standardization and specification*
- [13] NBR ISO 14001:1996:*Sistema de gestão ambiental – Especificações e diretrizes para uso*
- [14] ISO 19011: *Guidelines on quality and environmental management systems auditing*
- [15] IEC 60050(191): *International Electrotechnical Vocabulary – Chapter 191: Dependability and quality of service*
- [16] VIM: 1993 – *International vocabulary of basic and general terms in metrology. BIPM/IEC/IFCC/ISO/OIML/IUPAC/IUPAP*
- [17] *Brochura sobre os Princípios de gestão da Qualidade*

**Índice Alfabético****A**

ação corretiva	3.6.5
ação preventiva	3.6.4
Alta Administração	3.2.7
ambiente de trabalho	3.3.4
análise crítica	3.8.7
auditado	3.9.9
auditor	3.9.11
auditor qualificado	3.9.14
auditoria	3.9.1

**C**

capacidade	3.1.5
característica	3.5.1
característica da qualidade	3.5.2
característica metrológica	3.10.5
classe	3.1.3
cliente	3.3.5
cliente da auditoria	3.9.8
comprovação metrológica	3.10.3
concessão	3.6.11
conclusões da auditoria	3.9.7
conformidade	3.6.1
constatações da auditoria	3.9.6
controle da qualidade	3.2.10
correção	3.6.6
critérios	3.9.4

**D**

defeito	3.6.3
documento	3.7.2

**E**

eficácia	3.2.14
eficiência	3.2.15
ensaio	3.8.3
equipamento de medição	3.10.4
equipe de auditoria	3.9.10

escopo da auditoria	3.9.3
especialista	3.9.12
especificação	3.7.3
estrutura organizacional	3.3.2
evidência da auditoria	3.9.5
evidência objetiva	3.8.1
<b>F</b>	
fornecedor	3.3.6
função metrológica	3.10.6
<b>G</b>	
garantia da qualidade	3.2.11
garantia de funcionamento	3.5.3
gestão	3.2.6
gestão da qualidade	3.2.8
<b>I</b>	
informação	3.7.1
infraestrutura	3.3.3
inspeção	3.8.2
<b>L</b>	
liberação	3.6.13
<b>M</b>	
manual da qualidade	3.7.4
melhoria contínua	3.2.13
melhoria da qualidade	3.2.12
<b>N</b>	
não conformidade	3.6.2
<b>O</b>	
objetivo da qualidade	3.2.5
organização	3.3.1

**P**

parte interessada	3.3.7
permissão de desvio	3.6.12
planejamento da qualidade	3.2.9
plano da qualidade	3.7.5
política da qualidade	3.2.4
procedimento	3.4.5
processo	3.4.1
processo de medição	3.10.2
processo de qualificação	3.8.6
produto	3.4.2
programa de auditoria	3.9.2
Projeto	3.4.3
projeto e desenvolvimento	3.4.4

**Q**

qualidade	3.1.1
qualificações do auditor	3.9.13

**R**

rastreabilidade	3.5.4
reclassificação	3.6.8
refugo	3.6.10
registro	3.7.6
reparo	3.6.9
requisito	3.1.2
retrabalho	3.6.7

**S**

satisfação de cliente	3.1.4
sistema	3.2.1
sistema de controle de medição	3.10.1
sistema de gestão	3.2.2
sistema de gestão da qualidade	3.2.3

**V**

validação	3.8.5
verificação	3.8.4

---