

ABNT NBR ISO 9000:2015

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, receptor 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

OTA 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.

ABNT NBR ISO 9000:2015

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.

ABNT NBR ISO 9000:2015

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*

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/registro 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]