

# ISO 9001

## Sumário

## ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sumário

---

Saiba mais sobre a

## ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos

Implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9001  
A Família ISO 9000

### 0. Introdução

0.1. Generalidades – Introdução

0.2. Abordagem de processo

0.3. Relação com a norma NBR ISO 9004

0.4. Compatibilidade com outros sistemas de gestão

### 1. Objetivo

1.1. Generalidades – Objetivo

1.2. Aplicação

### 2. Referência Normativa

### 3. Termos e Definições

### 4. Sistema de gestão da qualidade

4.1. Requisitos gerais – Sistema de gestão da qualidade

4.2. Requisitos de documentação

4.2.1. Generalidades – Requisitos de documentação

4.2.2. Manual da qualidade

4.2.3. Controle de documentos

- 4.2.4. Controle de registros da qualidade
- 5. Responsabilidade da direção
  - 5.1. Comprometimento da direção
  - 5.2. Foco no cliente
  - 5.3. Política da qualidade
  - 5.4. Planejamento
    - 5.4.1. Objetivos da qualidade
    - 5.4.2. Planejamento do sistema de gestão da qualidade
  - 5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação
    - 5.5.1. Responsabilidade e autoridade
    - 5.5.2. Representante da direção
    - 5.5.3. Comunicação interna
  - 5.6. Análise crítica pela direção
    - 5.6.1. Generalidades – Análise crítica pela direção
    - 5.6.2. Entradas para a análise crítica
    - 5.6.3. Saídas da análise crítica
- 6. Gestão de recursos
  - 6.1. Provisão de recursos
  - 6.2. Recursos humanos
    - 6.2.1. Generalidades
    - 6.2.2. Competência, treinamento e conscientização
  - 6.3. Infra-estrutura
  - 6.4. Ambiente de trabalho
- 7. Realização do produto
  - 7.1. Planejamento da realização do produto
  - 7.2. Processos relacionados ao cliente
    - 7.2.1. Determinação de requisitos relacionados ao produto
    - 7.2.2. Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
    - 7.2.3. Comunicação com o cliente
  - 7.3. Projeto e desenvolvimento
    - 7.3.1. Planejamento do projeto e desenvolvimento
    - 7.3.2. Entradas de projeto e desenvolvimento
    - 7.3.3. Saídas de projeto e desenvolvimento
    - 7.3.4. Análise crítica de projeto e desenvolvimento

7.3.5. Verificação de projeto e desenvolvimento

7.3.6. Validação de projeto e desenvolvimento

7.3.7. Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

7.4. Aquisição

7.4.1. Processo de aquisição

7.4.2. Informações de aquisição

7.4.3. Verificação do produto adquirido

7.5. Produção e prestação de serviço

7.5.1. Controle de produção e prestação de serviço

7.5.2. Validação dos processos de produção e prestação de serviço

7.5.3. Identificação e rastreabilidade

7.5.4. Propriedade do cliente

7.5.5. Preservação do produto

7.6. Controle de equipamento de monitoramento e medição

Não Conformidade no item 7.6 da ISO9001:2008 – Determinação dos  
equipamento de monitoramento e medição

Não Conformidade no item 7.6 da ISO9001:2008 – Garantia de resultados  
válidos na medição e monitoramento

8. Medição, análise e melhoria

8.1. Generalidades

8.2. Monitoramento e medição

8.2.1. Satisfação dos clientes

8.2.2. Auditoria interna

8.2.3. Monitoramento e medição de processos

8.2.4. Monitoramento e medição de produto

8.3. Controle de produto não-conforme

8.4. Análise de dados

8.5. Melhoria

8.5.1. Melhoria contínua

8.5.2. Ação corretiva

8.5.3. Ação preventiva

---

Saiba mais sobre a

# ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistema de gestão de qualidade

## Fundamentos e vocabulário

### 0 Introdução

#### 0.1 Generalidades

#### 0.2 Princípios de gestão da qualidade

### 1 Objetivo e campo de aplicação

### 2 Fundamentos de sistemas de gestão da qualidade

#### 2.1 Justificativas para sistemas de gestão da qualidade

#### 2.2 Requisito para sistemas de gestão da qualidade e requisitos para produtos

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

#### 2.4 Abordagem de processo

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

#### 2.6 Função da Alta Direção no sistema de gestão da qualidade

#### 2.7 Documentação

##### 2.7.1 Valor da documentação

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

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

##### 2.8.1 Processos de avaliação do sistema de gestão da qualidade

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

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

##### 2.8.4 Auto-avaliação

#### 2.9 Melhora Contínua

#### 2.10 Função das técnicas estatísticas

#### 2.11 Sistemas de gestão da qualidade e outros enfoques de sistema 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

##### 3.1.1 qualidade

##### 3.1.2 requisito

3.1.3 classe

3.1.4 satisfação do cliente

3.1.5 capacidade

3.1.6 competência

### 3.2 Termos relacionados com a gestão

3.2.1 sistema

3.2.2 sistema de gestão

3.2.3 sistema de gestão da qualidade

3.2.4 política da qualidade

3.2.5 objetivo da qualidade

3.2.6 gestão (management)

3.2.7 Alta Direção (top management)

3.2.8 gestão da qualidade

3.2.9 planejamento da qualidade

3.2.10 controle da qualidade

3.2.11 garantia da qualidade

3.2.12 melhoria da qualidade

3.2.13 melhoria contínua

3.2.14 eficácia

3.2.15 eficiência

### 3.3 Termos relacionados com a organização

3.3.1 organização

3.3.2 estrutura organizacional

3.3.3 infra-estrutura

3.3.4 ambiente de trabalho

3.3.5 cliente

3.3.6 fornecedor

3.3.7 parte interessada

3.3.8 contrato

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

3.4.1 processo

3.4.2 produto

3.4.3 empreendimento

3.4.4 projeto e desenvolvimento

3.4.5 procedimento

3.5 Termos relacionados com as características

3.5.1 característica

3.5.2 característica da qualidade

3.5.3 garantia de funcionamento

3.5.4 rastreabilidade

3.6 Termos relacionados com a conformidade

3.6.1 conformidade

3.6.2 não conformidade

3.6.3 defeito

3.6.4 ação preventiva

3.6.5 ação corretiva

3.6.6 correção

3.6.7 retrabalho

3.6.8 reclassificação

3.6.9 reparo

3.6.10 refugo

3.6.11 concessão

3.6.12 permissão de desvio

3.6.13 liberação

3.7 Termos relacionados com a documentação

3.7.1 informação

3.7.2 documento

3.7.3 especificação

3.7.4 manual da qualidade

3.7.5 plano da qualidade

3.7.6 registro

3.8 Termos relacionados com o exame

3.8.1 evidência objetiva

3.8.2 inspeção

3.8.3 ensaio

3.8.4 verificação

3.8.5 validação

3.8.6 processo de qualificação

3.8.7 análise crítica

### 3.9 Termos relacionados com a auditoria

3.9.1 auditoria

3.9.2 programa de auditoria

3.9.3 critérios da auditoria

3.9.4 evidência de auditoria

3.9.5 constatações da auditoria

3.9.6 conclusão da auditoria

3.9.7 cliente da auditoria

3.9.8 auditado

3.9.9 auditor

3.9.10 equipe da auditoria

3.9.11 especialista

3.9.12 plano de auditoria

3.9.13 escopo da auditoria

3.9.14 competência

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

3.10.1 sistema de controle de medição

3.10.2 processo de medição

3.10.3 comprovação metrológica

3.10.4 equipamento de medição

3.10.5 característica metrológica

3.10.6 função metrológica

\* Os textos contidos na Academia Platônica de Ensino de forma alguma eliminam a necessidade de se adquirir a norma original, esses textos apenas orientam e complementam a norma. Para adquirir essa e outras normas, vá ao site da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (<http://www.abnt.org.br/>)