

Conceitos	ISO 9000	ISO 9002	ISO 9004
<b>Qualidade</b>	Características que atendem às necessidades e às expectativas do cliente. Foco no cliente.	Foco na qualidade para atender aos requisitos do cliente. Foco em produtos ou serviços.	Alcançar o sucesso sustentado através da satisfação do cliente e partes interessadas.
<b>Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)</b>	Estrutura, procedimentos e recursos para gestão da qualidade. Conceitos, interpretações e diretrizes.	Diretrizes para a implementação dos requisitos da ISO 9001. Busca a certificação.	Orientações para alcançar o sucesso sustentado através da implementação do SGQ. Busca a excelência.
<b>Escopo</b>	Abrangência e limites de sistemas de gestão, auditoria e avaliação, além de análise crítica.	Determinação clara dos limites do SGQ para garantir eficácia. Escopo técnico, geográfico e de razão social.	Reconhecimento da responsabilidade da organização com a sociedade. O escopo descrito no certificado deve conter a atividade principal da empresa.
<b>Contexto da Organização</b>	Fatores internos e externos que influenciam a abordagem para atingir objetivos. A trajetória, o tipo de negócio e a fase da empresa.	Análise de ambiente interno e externo para entender o impacto na qualidade de serviços. Governo, matéria-prima e qualificação podem compor contextos diferentes.	Fatores que influenciam a capacidade de uma organização de alcançar sucesso sustentado, abrangendo tanto questões internas quanto externas. Busca da superação, surpreendendo as partes interessadas.

<b>Partes Interessadas</b>	Indivíduos ou grupos com interesse ou afetados por atividades da organização. Quem se importa com esse sistema de gestão?	Consideração de necessidades de partes interessadas relevantes para SGQ. O que as partes interessadas querem desse sistema de gestão da qualidade?	Foco em antecipar e atender às necessidades das partes interessadas para elevar satisfação. Busca da excelência.
<b>Liderança e Comprometimento</b>	Engajamento da alta direção na definição e implementação da política da qualidade. A alta direção dá a diretriz do sistema de gestão e está comprometida com seus resultados.	Estabelecimento da política da qualidade pela alta direção e liderança na implementação do SGQ. Funções responsáveis por dispor recursos para o SGQ conhecem o sistema e propõem melhorias.	Estabelecimento de intenções e condução da organização pela alta direção. Ter resultados melhores do que o esperado é uma decisão da alta direção de provimento de recursos.
<b>Política da Qualidade</b>	Declaração formal de intenções e direção da organização em relação à qualidade. Muito mais do que um texto poético e decorado, a política precisa estar alinhada ao contexto e ao propósito da organização.	Estabelecimento da política da qualidade pela alta direção. Os elementos da política serão desdobrados em objetivos da qualidade e apoiarão o direcionamento estratégico.	Estabelecer intenções e direção da organização em relação à qualidade. Comprometimento com a satisfação das partes interessadas e melhoria contínua, comunicar interna e externamente.
<b>Objetivos</b>	Resultado a ser alcançado	Estabelecer considerando o direcionamento	Definindo e mantendo os objetivos da organização com base

		<p>estratégico e o contexto da organização, o que significa que convém que todas as alegações na política da qualidade sejam mensuráveis.</p>	<p>em suas políticas e sua estratégia, assim como implantando os objetivos em funções, níveis e processos pertinentes. Convém que os objetivos sejam definidos para curto e longo prazo e sejam claramente compreensíveis. Convém que os objetivos sejam quantificados quando possível.</p>
<p><b>Planejamento de Mudança</b></p>	<p>As mudanças de circunstância e no contexto de mudança acelerada, globalização dos mercados e surgimento do conhecimento como principal recurso.</p>	<p>Adaptar-se às mudanças em seu ambiente de negócios, assim como assegurar que quaisquer mudanças propostas sejam planejadas, introduzidas e implementadas de forma controlada, mantendo a integridade do sistema de gestão.</p>	<p>A organização experimentará constantes mudanças em suas questões externas e internas e em necessidades e expectativas de suas partes interessadas. Melhoria, aprendizagem e inovação apoiam a capacidade da organização para responder a essas mudanças de uma maneira que lhe</p>

			possibilite cumprir sua missão e visão, assim como apoiam seu alcance do sucesso sustentado.
<b>Informação Documentada</b>	Qualquer meio que contenha informações necessárias ao SGQ. A ISO 9001 estabelece quais documentos são obrigatórios.	Manutenção de informações documentadas relevantes para o SGQ. É necessário avaliar os itens “reter” e “manter” a informação documentada da ISO 9001.	Estabelecer abordagem para coletar, analisar e avaliar informações disponíveis. A análise crítica de documentos internos e externos é uma habilidade importante para quem opera o SGQ.
<b>Controle de Alteração de Documentos</b>	Procedimentos para controle de alterações em documentos do SGQ. Muito comum nos anos 90, se estabeleceu como marca registrada da ISO, documentos codificados e com revisões controladas.	Manutenção de registros de alterações em documentos do SGQ. A lista mestra de documentos e registros ainda é uma ferramenta eficaz no controle.	Implementação de procedimentos para controlar alterações em documentos. Desdobramento em análise crítica da necessidade de tornar os sistemas cada vez mais enxutos é uma realidade nas empresas.
<b>Correção</b>	Ação para eliminar uma não conformidade identificada. Ação de contenção.	Implementação de ações para eliminar desvios identificados. Ação de controle da falha.	Ação para eliminar a consequência de uma não conformidade e prevenir sua recorrência. Ação pontual e imediata.

<b>Eficiência e Eficácia</b>	Relação entre resultado alcançado e recursos utilizados. A meta é a melhoria e a satisfação do cliente.	Aumento de eficiência e eficácia dos processos para melhorar o desempenho. Ações eficazes e eficientes trazem melhores resultados.	Melhoria contínua para alcançar um nível mais alto de desempenho e eficiência. Ser eficaz é não falhar pelo mesmo motivo, ser eficiente é fazer mais com menos.
<b>Monitoramento e Medição</b>	Processo para determinar a situação de um sistema, processo, produto ou atividade. Um clássico da medição são os indicadores com metas estabelecidas.	Atribuição de recursos para garantir o monitoramento e a medição do desempenho. Quando ainda não se tem domínio do processo, se estabelece o monitoramento de <i>performance</i> .	Seleção criteriosa de indicadores e métodos de monitoramento para medir e analisar efetivamente o desempenho da organização. São acompanhados de perto pela alta direção.
<b>Satisfação de Cliente</b>	Avaliação do quanto suas expectativas foram atendidas, mesmo que não sejam explicitadas previamente. Não ter reclamação não é sinônimo de ter satisfação.	O monitoramento da satisfação do cliente é fundamental para identificar oportunidades de melhoria em produtos e serviços oferecidos. Às vezes a tradicional pesquisa de satisfação não tem aderência significativa por parte do cliente.	Ir além da qualidade de produtos e serviços, atendendo às necessidades de todas as partes interessadas. Ao focar na satisfação geral das partes, as organizações garantem sua sustentabilidade. Busca por ferramentas desenvolvidas para medir a satisfação tem sido uma saída.

<b>Auditoria</b>	<p>Processo sistemático e documentado para obter evidências objetivas e avaliá-las. Momento de oxigenação do SGQ.</p>	<p>Realização de auditorias internas para avaliar a conformidade do SGQ. Quanto mais parecida com a auditoria externa, mais eficaz é a interna.</p>	<p>Avaliação de implementação, eficácia e eficiência de sistemas de gestão. Uma oportunidade de estabelecer o padrão de maturidade do SGQ.</p>
<b>Análise Crítica</b>	<p>Processo de avaliação para determinar relevância, adequação ou eficácia na conquista de objetivos. Documentos, processos, atividades, registros, tudo deve ser analisado criticamente.</p>	<p>Avaliação sistemática para garantir a conformidade e a eficácia do SGQ. Periodicamente o SGQ é avaliado pela alta direção. Entradas robustas levam a direção a ações eficazes para toda a organização.</p>	<p>Estabelecimento de uma abordagem sistemática para coletar, analisar e avaliar informações disponíveis para atualizar o entendimento da organização. Além do que é estabelecido como requisito normativo de entrada e saída, a organização que busca a excelência incorpora a análise crítica em seus processos.</p>
<b>Ação Corretiva</b>	<p>Ação para eliminar causa de não conformidade e prevenir recorrência. Uma mesma falha pode ter mais de uma ação corretiva relacionada, sempre alinhada à causa raiz levantada.</p>	<p>Implementação de ações corretivas para resolver não conformidades. As ações corretivas estão relacionadas ao que será feito para que a falha não volte a</p>	<p>Ação para eliminar a causa de não conformidade e prevenir recorrência. O exercício de responder à não conformidade é a melhor forma de</p>

		ocorrer, prevenindo falhas humanas.	identificar ações corretivas.
<b>Não Conformidade</b>	Não atendimento de um requisito específico do SGQ, que pode estar relacionado com requisito interno, de cliente, regulatório ou normativo.	Gerenciamento adequado de não conformidades para prevenir recorrências. Falhas podem estar relacionadas a processo ou produtos.	Identificação e tratamento de não conformidades para garantir a conformidade do SGQ. O estabelecimento de causas raízes reais e o tratamento com correção, ação corretiva e análise de eficácia são uma receita de sucesso.
<b>Melhoria Contínua</b>	Processo recorrente para aumentar a eficácia e a eficiência do SGQ ao longo do tempo. Indicadores de processo, número de reclamações, retrabalhos, índices que fazem parte da melhoria contínua, comprometida na política da qualidade.	Busca contínua por oportunidades de melhoria para a eficácia do SGQ. Estará presente em todas as áreas, norteadas as ações e as diretrizes de cada processo a ser reportado para a alta direção.	Melhoria contínua para elevar o desempenho da organização e alcançar o sucesso sustentado. Se for um pilar do SGQ, a organização alcançará níveis de conhecimento organizacional excelentes.