

Ação Corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Ação Preventiva

Ação para eliminar a causa de um potencial não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

Alta Direção

Pessoa ou grupo de pessoas que controla uma organização no mais alto nível.

Ambiente de Trabalho

Conjunto de condições sob as quais um trabalho é realizado.

Análise crítica

Atividade realizada para determinar pertinência, a adequação e eficácia do que está sendo examinado, para alcançar os objetivos definidos.

Análise Crítica pela Direção

Avaliação formal, pela alta administração, do estado e da adequação do sistema da qualidade, em relação à política da qualidade e seus objetivos.

Análise de Requisitos

Conjunto de atividades que permite identificar as necessidades do usuário de modo a obter uma definição clara das características (requisitos) de um sistema. Essas características descrevem o sistema em termos de funcionalidades, desempenho esperado, restrições de projeto, níveis de qualidade esperados, interface com outros elementos do sistema.

Aspecto Ambiental

Elemento das atividades ou produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente.

Auditado

Organização que está sendo auditada.

Auditor

Pessoa com a competência para realizar uma auditoria.

Auditoria

Processo sistemático, documentado e independente para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão nas quais os critérios da auditoria são atendidos.

Avaliação

Exame sistemático do grau em que um produto, processo ou serviço atende aos requisitos especificados.

Avaliação de Terceira Parte ou Independente

Avaliação feita por pessoa ou organismo reconhecido como independente das partes envolvidas.

C

Capacidade

Aptidão de uma organização, sistema ou processo de realizar um produto que irá atender os requisitos para este produto.

Características

Propriedade diferenciadora.

Característica da Qualidade

Característica inerente a um produto, processo ou sistema, relacionada a um produto.

Características Metrológicas

Propriedade distinta que pode influenciar os resultados de medição.

Classe

Categoria ou classificação atribuída a diferentes requisitos da qualidade para produtos, processos ou sistemas que tem o mesmo uso funcional.

Certificação

Modo pelo qual uma terceira parte dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.

Cliente

Organização ou pessoa que recebe um produto.

Cliente de Auditoria

Organização ou uma pessoa que solicitou uma auditoria.

Competência

Atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades.

Comprovação metrológica

Conjunto de operações necessárias para assegurar que um equipamento de medição atende seus requisitos para seu uso pretendido.

Concessão

Permissão para usar ou liberar um produto que não atende os requisitos especificados.

Conclusão de Auditoria

Resultado de uma auditoria, apresentado pela equipe de auditoria após levar em consideração os objetivos da auditoria e todas as constatações de auditoria.

Conformidade

Atendimento a um requisito.

Controle da Qualidade

Parte de gestão da qualidade focada no atendimento dos requisitos da qualidade.

Constatações de Auditoria

Resultados da avaliação da evidência de auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria.

Correção

Ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

Critério de Auditoria

Conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usado como uma referência.

Custos da Qualidade

Custos relacionados com as perdas em função da qualidade insuficiente de processos, produtos ou serviços (custos da não-conformidade) ou com os investimentos em atividades que eliminem falhas ou elevem a qualidade de processos, produtos ou serviços (custos da conformidade).

A identificação e a apropriação contábil desses custos permitem que o administrador possa fazer uma análise do nível de qualidade de sua produção e possa tomar decisões para melhorar esse nível.

D

Declaração de Conformidade

Declaração, emitida pelo fornecedor ou pelo produtor de um software, assegurando que este opera em conformidade com certas normas ou especificações pré-estabelecidas.

Defeito

Não atendimento a um requisito relacionado a um uso pretendido ou especificado.

Desempenho Ambiental

Resultados mensuráveis da gestão de uma organização sobre seus aspectos ambientais.

Documento

Informação e o meio no qual ela está contida.

E

Eficácia

Extensão na qual atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, são alcançados.

Eficiência

Relação entre o resultado alcançado e os recursos usados.

Empreendimento

Processo único que consiste em um conjunto de atividades coordenadas e controladas, com datas de início e conclusão, realizados para atingir um objetivo em conformidade com requisitos especificados, incluindo as limitações de tempo, custo e recursos.

Ensaio

Determinação de uma ou mais características de acordo com um procedimento.

Entidade Certificadora

Órgão que realiza a certificação de conformidade, a partir da existência da garantia adequada de que um produto, processo ou serviço, devidamente identificado, está em conformidade com uma norma ou outro documento normativo especificado.

Equipamento de Medição

Instrumento de medição, programa de computador, padrão de medição, material de referência ou dispositivos auxiliares, ou uma combinação deles, necessário para executar um processo de medição.

Equipe de Auditoria

Um ou mais auditores que realizam uma auditoria, apoiados, se necessário, por especialistas.

Escopo de Auditoria

Abrangência e limites de uma auditoria.

Especialista

Pessoa que tem conhecimento ou experiência específico no assunto a ser auditado.

Especificação

Documento que estabelece requisitos.

Estrutura Organizacional

Conjunto de responsabilidade, autoridades e relação entre pessoas.

Evidência de Auditoria

Registros, apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos critérios de auditoria e verificáveis.

Evidência Objetiva

Dados que apóiam a existência ou a veracidade de alguma coisa

F

Fornecedor

Organização ou pessoa que fornece um produto.

Função metrológica

Função com responsabilidade da organização para definir e implementar o sistema de controle de medição.

G

Garantia da Qualidade

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

Garantia de Funcionamento

Termo coletivo utilizado para descrever o desempenho da disponibilidade e seus fatores que influenciam: desempenho da confiabilidade, desempenho da manutenção e desempenho no apoio da manutenção.

Gestão

Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.

Gestão da Qualidade

Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade.

Guia ABNT ISO/IEC GUIA 25

Requisitos gerais para a capacitação de laboratórios de calibração e de ensaios.

I

Impacto Ambiental

Qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, dos aspectos ambientais da organização.

Informação

Dados significativos.

Infra-Estrutura

Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operação de uma organização.

Inspeção

Avaliação da conformidade pela observação e julgamento, acompanhada, se necessário, de medições, ensaios ou comparação com padrões.

ISO

International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização).

Rede dos institutos nacionais de normas de 146 países, composta por um membro de cada país, com uma secretaria central localizada em Genebra/Suíça, que coordena a rede. Trata-se de uma organização não-governamental, com membros dos setores governamental e privado.

L

Lead Assessor

Certificação que qualifica um auditor a atuar na avaliação de empresas segundo as normas ISO 9000, ISO 14000,.... A obtenção desse título depende da participação em cursos e da realização de um número de horas de auditoria.

Liberação

Permissão para prosseguir para o próximo estágio de um processo.

M

Manual da qualidade

Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.

Medição

Uso de uma métrica para atribuir um valor (o qual pode ser um número ou categoria), obtido a partir de uma escala, a um atributo de uma entidade.

Meio Ambiente

Circunvizinhança em que a organização opera, incluindo-se ar, água, solo, recursos naturais, flora, fauna, seres humanos e suas inter-relações.

Melhoria Contínua

Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender requisitos.

Melhoria da Qualidade

Parte de gestão da qualidade focada no aumento de capacidade de atender os requisitos da qualidade.

Meta Ambiental

Requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou a parte dela, resultante dos objetivos ambientais e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

N

Não Conformidade

Não-atendimento de um requisito especificado.

NBR ISO 9000

Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Norma que descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.

NBR ISO 9001

Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos

Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para fornecer de forma coerente produtos que atendam aos requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis, e pretende aumentar a satisfação do cliente por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e a garantia da conformidade com requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis.

NBR ISO 9004

Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para melhoria de desempenho

Esta Norma fornece orientação para um sistema de gestão da qualidade com objetivos mais amplos do que a NBR ISO 9001, especificamente no que tange à melhoria contínua do desempenho global de uma organização e sua eficiência, assim como à sua eficácia.

O

Objetivo da Qualidade

Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade.

Objetivo Ambiental

Propósito ambiental geral, decorrente da política ambiental, que uma organização se propõe atingir.

Organização

Grupo de instalações e pessoas com um conjunto de responsabilidades, autoridades ou relações.

P

Parte interessada

Pessoa ou grupo que tem interesse no desempenho ou no sucesso de uma organização.

Permissão de desvio

Permissão para desviar-se dos requisitos originalmente especificados de um produto antes de sua realização.

Planejamento da Qualidade

Parte de gestão da qualidade focada no estabelecimento de objetivos da qualidade e que especifica os recursos e processos operacionais necessários para atender os objetivos.

Plano da Qualidade

Documento que especifica quais os procedimentos e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, a um empreendimento, produto, processo ou contratos específicos.

Plano de Auditoria

Descrição das atividades e arranjos para uma auditoria.

Política Ambiental

Intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental conforme formalmente expresso pela alta administração.

Política da Qualidade

Intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela alta direção.

Prevenção de Poluição

Uso de processos, práticas, técnicas, materiais, produtos, serviços ou energia para evitar, reduzir ou controlar (de forma separada ou combinada) a geração, emissão ou descarga de qualquer tipo de poluente ou rejeito, para reduzir os impactos ambientais adversos.

Procedimento

Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

Processo

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em produtos (saídas).

Processo de medição

Conjunto de operações para determinar o valor de uma grandeza.

Processo de qualificação

Processo para demonstrar a capacidade de atender a requisitos especificados.

Produto

Resultado de um processo.

Programa de Auditoria

Conjunto de uma ou mais auditorias planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico.

Projeto e desenvolvimento

Conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou na especificação de um produto processo ou sistema.

Q

QFD - Quality Function Deployment

Técnica de planejamento e de especificação de requisitos que consiste em reuniões com técnicos e clientes, nas quais são elaboradas matrizes em que se cruzam informações sobre "o que" é desejado (requisitos) e "como" implementar. É composta por quatro etapas - projeto, componentes, processo e produção, sendo gerada a cada etapa uma matriz, a partir da matriz anterior.

As matrizes explicitam relações, conflitos, níveis de dificuldade, estágio tecnológico. Por seu formato peculiar, a matriz do QFD é conhecida como "casa da qualidade".

Qualidade

Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

Entidade pode ser uma atividade ou um processo, um produto, uma organização ou uma combinação desses.

R

Rastreabilidade

Capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou localização daquilo que esta sendo considerado.

Reclassificação

Alteração da classe de um produto não-conforme, a fim de torná-lo conforme a requisitos diferentes daqueles inicialmente especificados.

Refugo

Ação sobre um produto não-conforme, para impedir a sua utilização prevista originalmente.

Registro

Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.

Reparo

Ação sobre um produto não-conforme, a fim de torná-lo aceitável para o uso pretendido.

Requisitos

Necessidades básicas do cliente, geralmente explicitadas como condição de negócio no contrato com o fornecedor. São características, tais como funcionalidades, especificações técnicas, prazo de entrega, garantia, que o cliente "requer" do produto.

Necessidades ou expectativas que são expressas, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

Retrabalho

Ação sobre um produto não-conforme, a fim de torná-lo conforme aos requisitos

S

Satisfação do Cliente

Percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.

Sistema

Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos.

Sistema de controle de medição

Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos, necessários para alcançar a comprovação metrológica e controle contínuo dos processos de medição.

Sistema de Gestão

Sistema para estabelecer políticas e objetivos, e para atingir estes objetivos.

Sistema de Gestão da Qualidade

Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade.

Sistema de Gestão Ambiental

A parte de um sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais.

o, um produto, uma organização ou uma combinação desses.

V

Validação

Comprovação, através do fornecimento de evidência objetiva, de que os requisitos para uma aplicação ou uso específicos pretendidos foram atendidos.

Verificação

Comprovação, através de fornecimento de evidência objetiva, de que requisitos especificados foram atendidos.