



ISO 9001_2008

Requisito 8

MEDIÇÃO/ANÁLISE E MELHORIA

8.1 GENERALIDADES

Planejamento e implementação dos processos (conformidade aos requisitos do produto e melhoria contínua).

8.2 – MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

8.2.1 – Satisfação do cliente - medição de desempenho, percepção do cliente, obtenção de informações.

8.2.2 - Auditoria interna – Auditorias internas com intervalos planejados para identificar se o sistema de gestão da qualidade está de acordo com a norma e se está mantido e implementado.



- Os auditores internos não devem auditar o seu próprio trabalho.
- O registro das auditorias e resultados devem ser mantidos.
- Quaisquer correções executadas devem ser executadas em tempo hábil para eliminar não conformidades.

8.2.3 – Monitoramento e medição de produto – monitorar e medir o produto para identificar se os requisitos foram atendidos.

A liberação do produto ou entrega de serviço só prosseguem quando o planejamento tenha finalizado de forma satisfatória.

8.3 Controle de produto não conforme –

Produtos não conforme devem ser controlados para que não ocorra a entrega não pretendida. Devem ocorrer ações para eliminar não conformidades , ação após entrega ou início do uso do produto. Após a correção este deve se submetido à reavaliação para demonstrar a conformidade com os requisitos.



8.4 – Análise de dados – Análise e coleta de dados para demonstrar a adequação e eficácia do sistema da qualidade, para avaliar onde a melhoria continua pode ser feita. Na análise de dados devem conter a satisfação dos clientes, conformidade com os requisitos do produto e características e tendências dos processos e produtos incluindo oportunidades para ação preventiva e fornecedores.

8.5 – Melhoria

8.5.1 – Melhoria continua – Melhora da eficácia do sistema de gestão da qualidade, com utilização da política e objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análise de dados, ações corretivas e preventivas e análise da direção.

8.5.2 – Ação corretiva – Executar ações para eliminar causas de não conformidades e evitar a repetição dessas. Os procedimentos definidos são: análise crítica, determinação das causas, avaliação para que não ocorram novamente, implementação de ações, registros de resultados e análise da eficácia da ação corretiva executada.

8.5.3 – Ação preventiva – Definir ações para eliminar causas de não conformidades e evitar a repetição dessas. Os procedimentos definidos são: determinação da não conformidade e suas causas, avaliação de ações para evitar a ocorrência de não conformidades, implementação de ações, registros de resultados e análise da eficácia da ação preventiva executada.



ISO 9001/2008

