

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO E OBJECTIVOS</b>	9
COMO UTILIZAR ESTE GUIA	11
ABREVIATURAS	12
DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	12
<b>PARTE A: A NP EN ISO 9001:2008 – ENQUADRAMENTO E INFORMAÇÕES GERAIS</b>	15
ENQUADRAMENTO DA EDIÇÃO 2008 DA ISO 9001	18
A FAMÍLIA ISO 9000 E NORMAS ASSOCIADAS	24
NORMAS ESSENCIAIS DA SÉRIE ISO 9000	24
NORMAS ADICIONAIS DESENVOLVIDAS PELA ISO/TC 176	24
OUTRAS PUBLICAÇÕES ÚTEIS	25
A CT80 – ACOMPANHAMENTO DA ISO/TC176 EM PORTUGAL	26
<b>PARTE B: NP EN ISO 9001:2008 – GUIA INTERPRETATIVO</b>	29
OS PRINCÍPIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE E A ABORDAGEM GENÉRICA DE AUDITORIA	30
0. INTRODUÇÃO	31
0.1 GENERALIDADES	31
0.2 ABORDAGEM POR PROCESSOS	32
0.3 RELACIONAMENTO COM A ISO 9004:2009	33
0.4 COMPATIBILIDADE COM OUTROS SISTEMAS DE GESTÃO	34
1. OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO	35
1.1 GENERALIDADES	35
1.2 APLICAÇÃO	38
2. REFERÊNCIA NORMATIVA	40
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	40
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	40
4.1 REQUISITOS GERAIS	40
4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	45
4.2.1 GENERALIDADES	45
4.2.2 MANUAL DA QUALIDADE	48
4.2.3 CONTROLO DOS DOCUMENTOS	51
4.2.4 CONTROLO DOS REGISTOS	52
5. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO	55
5.1 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	55
5.2 FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	56
5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE	58
5.4 PLANEAMENTO	59
5.4.1 OBJECTIVOS DA QUALIDADE	59
5.4.2 PLANEAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	60
5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	62
5.5.1 RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	62
5.5.2 REPRESENTANTE DA GESTÃO	63
5.5.3 COMUNICAÇÃO INTERNA	64
5.6 REVISÃO PELA GESTÃO	65
5.6.1. GENERALIDADES	66
5.6.2 ENTRADA PARA A REVISÃO	67
5.6.3 SAÍDA DA REVISÃO	68

6. GESTÃO DE RECURSOS	68
6.1 PROVISÃO DE RECURSOS	68
6.2 RECURSOS HUMANOS	69
6.2.1 GENERALIDADES	69
6.2.2 COMPETÊNCIA, FORMAÇÃO E CONSCIENCIALIZAÇÃO	70
6.3 INFRA-ESTRUTURA	72
6.4 AMBIENTE DE TRABALHO	73
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO	75
7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	75
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	77
7.2.1 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS COM O PRODUTO	77
7.2.2 REVISÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS COM O PRODUTO	79
7.2.3 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	81
7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	82
7.3.1 PLANEAMENTO DA CONCEPÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO	83
7.3.2 ENTRADAS PARA CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	84
7.3.3 SAÍDAS DA CONCEPÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO	85
7.3.4 REVISÃO DA CONCEPÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO	86
7.3.5 VERIFICAÇÃO DA CONCEPÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO	87
7.3.6 VALIDAÇÃO DA CONCEPÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO	87
7.3.7 CONTROLO DE ALTERAÇÕES NA CONCEPÇÃO E NO DESENVOLVIMENTO	88
7.4 COMPRAS	89
7.4.1 PROCESSO DE COMPRA	89
7.4.2 INFORMAÇÃO DE COMPRA	90
7.4.3 VERIFICAÇÃO DO PRODUTO COMPRADO	91
7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO	91
7.5.1 CONTROLO DA PRODUÇÃO E DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO	91
7.5.2 VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS DE PRODUÇÃO E DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO	93
7.5.3 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE	94
7.5.4 PROPRIEDADE DO CLIENTE	95
7.5.5 PRESERVAÇÃO DO PRODUTO	96
7.6 CONTROLO DO EQUIPAMENTO DE MONITORIZAÇÃO E DE MEDIÇÃO	97
8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	99
8.1 GENERALIDADES	99
8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	100
8.2.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE	100
8.2.2 AUDITORIA INTERNA	102
8.2.3 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DOS PROCESSOS	104
8.2.4 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO DO PRODUTO	105
8.3 CONTROLO DE PRODUTO NÃO CONFORME	106
8.4 ANÁLISE DE DADOS	107
8.5 MELHORIA	108
8.5.1 MELHORIA CONTÍNUA	108
8.5.2 ACÇÕES CORRECTIVAS	109
8.5.3 ACÇÕES PREVENTIVAS	111