

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <b>CIDASC</b>  |  |   |  |
| Código:<br><b>POPFUN – 010</b>                             | Data 1ª Versão: 13/06/11<br>Versão atual nº: 01                      | Última revisão: 13/06/11<br>Nr.:                      |   |
| Elaborado por: Equipe da CIDASC<br>Ass.:<br>Data: 13/06/11 | Verificado por: Equipe da Result / CIDASC<br>Ass.:<br>Data: 13/06/11 | Aprovado por: DSV - CIDASC<br>Ass.:<br>Data: 13/06/11 |   |
| Responsável:<br>Cargo:                                     | Título:<br><b>GLOSSÁRIO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>        |   |   |

## 1. OBJETIVO DO PROCESSO OU SUBPROCESSO

O GLOSSÁRIO tem por objetivo a padronização da terminologia utilizada no sistema de gestão da qualidade.

Todos os termos presentes neste glossário são termos advindos da norma NBR ISO 9000:2005.

Os termos que aparecem em negrito nas definições indicam sua relação com outros termos do presente glossário.

## 2. ABRANGÊNCIA

Sistêmica: Toda a CIDASC.

| <b>Termo</b>                       | <b>Definição</b>   |
|------------------------------------|--|
| <b>Ação corretiva</b>              | Ação para eliminar a causa de uma <b>não-conformidade</b> identificada ou outra situação indesejável.  |
| <b>Ação preventiva</b>             | Ação para eliminar a causa de uma potencial <b>não-conformidade</b> ou outra situação potencialmente indesejável.  |
| <b>Alta Direção</b>                | Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma <b>organização</b> .  |
| <b>Ambiente de trabalho</b>        | Conjunto de condições sob as quais um trabalho é realizado.  |
| <b>Análise crítica</b>             | Atividade realizada para determinar a pertinência, adequação e <b>eficácia</b> do que está sendo examinado para alcançar os objetivos estabelecidos.   |
| <b>Auditado</b>                    | <b>Organização</b> que está sendo auditada.  |
| <b>Auditor</b>                     | Pessoa com atributos pessoais demonstrados e <b>competência</b> para conduzir uma <b>auditoria</b> .   |
| <b>Auditoria</b>                   | <b>Processo</b> sistemático, documentado e independente, para obter evidência de <b>auditoria</b> e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os <b>critérios de auditoria</b> são atendidos. |
| <b>Capacidade</b>                  | Aptidão de uma <b>organização</b> , sistema ou <b>processo</b> de realizar um <b>produto</b> que irá atender aos <b>requisitos</b> para este <b>produto</b> .  |
| <b>Característica</b>              | Propriedade diferenciadora.  |
| <b>Característica da qualidade</b> | <b>Característica</b> inerente a um <b>produto</b> , <b>processo</b> ou sistema, relacionada a um <b>requisito</b> .   |
| <b>Característica metroológica</b> | Propriedade distinta que pode influenciar os resultados de medição.  |
| <b>Classe</b>                      | Categoria ou classificação atribuída a diferentes <b>requisitos</b> da <b>qualidade</b> para <b>produtos</b> , <b>processos</b> ou sistemas, que têm mesmo uso funcional.                                      |
| <b>Cliente</b>                     | <b>Organização</b> ou pessoas que recebe um <b>produto</b> .   |
| <b>Cliente da auditoria</b>        | <b>Organização</b> ou pessoa que solicita uma <b>auditoria</b> .   |
| <b>Competência</b>                 | <b>Capacidade</b> demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades.   |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <b>Comprovação metrológica</b>   | Conjunto de operações necessárias para assegurar que um equipamento de medição atende aos <b>requisitos</b> para seu uso pretendido.  |
| <b>Concessão</b>                 | Permissão para usar ou liberar um <b>produto</b> que não atende a requisitos especificados.   |
| <b>Conclusão da auditoria</b>    | Resultado de uma <b>auditoria</b> apresentado pela <b>equipe da auditoria</b> após levar em consideração os objetivos da <b>auditoria</b> e todas as constatações da <b>auditoria</b> .   |
| <b>Conformidade</b>              | Atendimento a um requisito.   |
| <b>Constatações da auditoria</b> | Resultados da avaliação da <b>evidência da auditoria</b> coletada, comparada com os <b>critérios de auditoria</b> .   |
| <b>Contrato</b>                  | Acordo com força legal.   |
| <b>Controle da qualidade</b>     | Parte da <b>gestão</b> da <b>qualidade</b> focada no atendimento dos requisitos da <b>qualidade</b> .   |
| <b>Correção</b>                  | Ação para eliminar uma <b>não-conformidade</b> identificada.  |
| <b>Critérios da auditoria</b>    | Conjunto de políticas, <b>procedimentos</b> ou requisitos.  |
| <b>Defeito</b>                   | Não atendimento a um requisito relacionado a um uso pretendido ou especificado.   |
| <b>Eficiência</b>                | Relação entre o resultado alcançado e os recursos usados.   |
| <b>Empreendimento</b>            | <b>Processo</b> único que consiste em um conjunto de atividades coordenadas e controladas, com datas de início e conclusão, realizado para atingir um objetivo em <b>conformidade</b> com requisitos especificados, incluindo as limitações de tempo, custo e recursos. |
| <b>Ensaio</b>                    | Determinação de uma ou mais <b>características</b> de acordo com um <b>procedimento</b> .   |
| <b>Equipamento de medição</b>    | Instrumento de medição, programa de computador, padrão de medição, material de referência ou dispositivos auxiliares, ou uma combinação deles, necessários para executar um <b>processo de medição</b> .  |
| <b>Equipe da auditoria</b>       | Um ou mais <b>auditores</b> que realizam uma <b>auditoria</b> , suportada, se necessário, por especialistas.  |
| <b>Escopo da auditoria</b>       | Extensão dos limites de uma <b>auditoria</b> .  |
| <b>Especialista</b>              | Pessoa que fornece conhecimentos e experiência à <b>equipe da auditoria</b> .   |
| <b>Especificação</b>             | Documento que estabelece requisitos.  |
| <b>Estrutura organizacional</b>  | Conjunto de responsabilidades, autoridades e relações entre pessoas.  |
| <b>Evidência da auditoria</b>    | <b>Registros</b> , apresentação de fatos ou outras informações, pertinentes aos <b>critérios de auditoria</b> e verificáveis.   |
| <b>Evidência objetiva</b>        | Dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.  |
| <b>Função metrológica</b>        | Função com responsabilidade técnica e administrativa para definir e implementar o sistema de <b>gestão</b> de medição.  |
| <b>Garantia da qualidade</b>     | Parte da <b>gestão</b> da <b>qualidade</b> focada em prover confiança de que os requisitos da <b>qualidade</b> serão atendidos.   |
| <b>Garantia de funcionamento</b> | Termo coletivo usado para descrever o desempenho da disponibilidade e seus fatores que a influenciam: desempenho da confiabilidade, desempenho da manutenção e desempenho no apoio da manutenção.   |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Gestão</b>                    | Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma <b>organização</b> .   |
| <b>Informação</b>                | Dados significativos.  |
| <b>Infra-estrutura</b>           | Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operação de uma <b>organização</b> .  |
| <b>Inspeção</b>                  | Avaliação da <b>conformidade</b> pela observação e julgamento, acompanhada, se necessário, de medições, <b>ensaios</b> ou comparação com padrões.  |
| <b>Liberação</b>                 | Permissão para prosseguir para o próximo estágio de um <b>processo</b> .   |
| <b>Manual da qualidade</b>       | Documento que especifica o sistema de <b>gestão da qualidade</b> .   |
| <b>Melhoria contínua</b>         | Atividade recorrente para aumentar a capacidade de atender requisitos.   |
| <b>Melhoria da qualidade</b>     | Parte da <b>gestão da qualidade</b> focada no aumento da <b>capacidade</b> de atender os requisitos da <b>qualidade</b> .  |
| <b>Não-conformidade</b>          | Não atendimento a um requisito.  |
| <b>Objetivo da qualidade</b>     | Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à <b>qualidade</b> .   |
| <b>Organização</b>               | Grupo de instalações e pessoas com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações.   |
| <b>Parte interessada</b>         | Pessoa ou grupo que tem um interesse em comum no desempenho ou no sucesso de uma <b>organização</b> .  |
| <b>Permissão de desvio</b>       | Permissão para desviar-se dos requisitos originalmente especificados de um produto antes da sua realização.  |
| <b>Planejamento da qualidade</b> | Parte da <b>gestão da qualidade</b> focada no estabelecimento dos objetivos da <b>qualidade</b> e que especifica os recursos e <b>processos</b> operacionais necessários para atender a estes objetivos.   |
| <b>Plano da qualidade</b>        | Documento que especifica quais os <b>procedimentos</b> e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, a um <b>empreendimento</b> , produto, <b>processo</b> ou <b>contrato</b> específicos. |
| <b>Plano de auditoria</b>        | Descrição das atividades e providências para uma <b>auditoria</b> .  |
| <b>Política de Qualidade</b>     | Intenções e diretrizes globais de uma <b>organização</b> , relativas à <b>qualidade</b> , formalmente expressas pela <b>Alta Direção</b> .   |
| <b>Procedimento</b>              | Forma especificada de executar uma atividade ou um <b>processo</b> .   |
| <b>Processo</b>                  | Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em produtos (saídas).   |
| <b>Processo de medição</b>       | Conjunto de operações para determinar o valor de uma grandeza.   |
| <b>Processo de qualificação</b>  | <b>Processo</b> para demonstrar a <b>capacidade</b> de atender a requisitos especificados.   |
| <b>Produto</b>                   | Resultado de um <b>processo</b> .  |
| <b>Programa de auditoria</b>     | Conjunto de uma ou mais <b>auditorias</b> planejadas para um período de tempo determinado e direcionadas a um propósito específico.  |
| <b>Projeto e desenvolvimento</b> | Conjunto de <b>processos</b> que transformam requisitos em <b>características</b> especificadas ou na <b>especificação</b> de um produto, <b>processo</b> ou sistema.                                      |
| <b>Qualidade</b>                 | Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Rastreabilidade</b>                | Capacidade de recuperar o histórico, a aplicação ou a localização daquilo que está sendo considerado.  |
| <b>Reclassificação</b>                | Alteração da classe de um <b>produto</b> não-conforme, a fim de torná-lo conforme a requisitos diferentes daqueles inicialmente especificados.                               |
| <b>Refugo</b>                         | Ação sobre um produto não-conforme, para impedir a sua utilização prevista originalmente.  |
| <b>Registro</b>                       | Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.   |
| <b>Reparo</b>                         | Ação sobre um produto não-conforme, a fim de torná-lo aceitável para o uso pretendido.   |
| <b>Requisito</b>                      | Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.  |
| <b>Requisito</b>                      | Expressão no contexto de um documento definindo critérios a serem atendidos, se a <b>conformidade</b> com o documento for exigida e para a qual nenhum desvio for permitido. |
| <b>Retrabalho</b>                     | Ação sobre um <b>produto</b> não-conforme, a fim de torná-lo conforme aos <b>requisitos</b> .  |
| <b>Satisfação do cliente</b>          | Percepção do <b>cliente</b> do grau no qual os seus <b>requisitos</b> foram atendidos.   |
| <b>Sistema</b>                        | Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos.   |
| <b>Sistema de gestão</b>              | Sistema para estabelecer política de objetivos, e para atingir estes objetivos.  |
| <b>Sistema de gestão da qualidade</b> | Sistema de <b>gestão</b> para dirigir e controlar uma <b>organização</b> no que diz respeito à <b>qualidade</b> .  |
| <b>Sistema de gestão de medição</b>   | Conjunto de elementos, inter-relacionados e interativos, necessários para alcançar a comprovação metrológica e o controle contínuo dos <b>processos</b> de medição.          |
| <b>Validação</b>                      | Comprovação, através de fornecimento de <b>evidência objetiva</b> , de que <b>requisitos</b> para uma aplicação ou uso específicos foram atendidos.                          |
| <b>Verificação</b>                    | Comprovação, através de fornecimento de <b>evidência objetiva</b> , de que <b>requisitos</b> especificados foram atendidos.  |

### 3. CONTROLE DE VERSÃO

| <b>Data</b> | <b>Versão</b> | <b>Descrição da alteração</b> | <b>Revisado por</b>     | <b>Aprovado por</b> |
|-------------|---------------|-------------------------------|-------------------------|---------------------|
| 13/06/11    | 1.0           | Versão inicial                | Escritório de Processos | CIDASC              |