

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

Anexo SL

Por se tratar de uma tradução livre e de uso somente informativo para os clientes da consultoria, selecionamos somente os trechos importantes do Anexo SL e colocamos abaixo o Apêndice 2 que estrutura as novas normas de sistema de gestão.

Caso surja alguma dúvida, favor entrar em contato com Marcelo Amaro pelo e-mail Marcelo.a@amaroconsultoria.com.br ou pelos telefones informados abaixo.

SL.9 Estrutura de alto nível, texto de base idêntica e termos comuns e núcleo de definições para uso em Normas de Sistemas de Gestão

SL.9.1 Introdução

O objetivo deste documento é reforçar a coerência e o alinhamento das normas de sistema de gestão da ISO, fornecendo um unificador e acordando uma estrutura de alto nível, texto de base idêntica e termos comuns e definições principais. O objetivo é que todas as normas de sistema de gestão da ISO, Tipo A e B, se for caso disso, estão alinhados e a compatibilidade destas normas é reforçada. Prevê-se que a norma de sistema de gestão específica vai adicionar mais requisito "disciplina específica", conforme necessário.

NOTA: No anexo SL.9.1 e anexo SL.9.4 "disciplina específica" é usado para indicar sujeito (s) específico para que uma norma de sistema de gestão refere-se, por exemplo, energia, qualidade, registros, ambiente, etc.

Esta abordagem comum para nova norma de sistema de gestão e as futuras revisões das normas existentes irão aumentar o valor de tais normas para os usuários. Ele será particularmente útil para as organizações que optam por operar uma única (às vezes chamado "integrado") sistema de gestão que pode satisfazer as exigências de duas ou mais normas de sistema de gestão, simultaneamente.

Apêndice 2 do presente anexo SL estabelece a estrutura de alto nível, texto de base idêntica e termos comuns e definições fundamentais que formam o núcleo do futuro e revisto normas de sistema de gestão da ISO, Tipo A e B, quando possível.

Apêndice 3 do presente anexo SL estabelece orientações para o uso do apêndice 2 do presente anexo SL.

Use SL.9.2

As normas de sistema de gestão da ISO, Tipo A e B incluem a estrutura de alto nível e um texto de base idêntica como encontrada no Apêndice 2 do presente anexo SL.

Os termos comuns e definições essenciais são incluídos normativamente ou referência a uma norma internacional onde eles estão incluídos.

NOTA A estrutura de alto nível inclui as principais cláusulas (1 a 10) e seus títulos, em uma sequência fixa. O texto de base idêntica inclui sub-cláusulas numeradas (e seus títulos), bem como o texto dentro das sub-cláusulas.

SL.9.3 não aplicabilidade

Se, devido a circunstâncias excepcionais, a estrutura de nível elevado ou nenhum do texto de base idêntica, comum termos e definições de base não pode ser aplicada no sistema de gestão padrão, em seguida, a TC / PC / SC precisa explicar sua razão de revisão por:

- a) Apresentação de um relatório desvio inicial para ISO / CS com a apresentação DIS;
- b) apresentação de um relatório final ao desvio ISO / TMB (através do / Secretário TMB ISO em tmb@iso.org) mediante a apresentação do texto final da norma para publicação.

TC / PC / SC devem utilizar o modelo ISO comentando a fornecer os seus relatórios de desvio.

NOTA 1 O relatório final desvio pode ser uma versão atualizada do relatório inicial desvio.

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

NOTA 2 TC / PC / SC se esforçar para evitar qualquer não-aplicabilidade da estrutura de alto nível ou qualquer do núcleo idêntico texto, termos comuns e definições principais.

SL.9.4 Usando anexo SL Apêndice 2

Adições de texto específicos de cada disciplina ao anexo SL Apêndice 2 são geridos como se segue.

1. Adições específicas na disciplina são feitas pelo indivíduo ISO / TC, PC, SC ou outro grupo que é elaboração da norma ISO de sistema de gestão específico.

2. Texto específico da disciplina não afeta harmonização ou contradizer ou minar a intenção da estrutura de alto nível, texto de base idêntica, termos comuns e definições principais.

3. Insira sub-cláusulas adicionais, ou sub-sub-cláusulas (etc.) ou à frente de um texto idêntico sub-cláusula (Ou sub-sub-cláusula etc.), ou depois de um sub-cláusula tal (etc.) e renumerados em conformidade.

NOTA 1 parágrafos soltos não são permitidos - ver Diretivas ISO / IEC, Parte 2, cláusula 5.2.4.

NOTA 2: Chama-se atenção para a necessidade de verificar referências cruzadas.

4. Adicionar ou inserir texto específico da disciplina dentro apêndice 2 do presente anexo SL. Exemplos de adições incluem:

- Os novos pontos (bullet points);
- um texto explicativo da disciplina específica (por exemplo, notas ou exemplos), a fim de esclarecer os requisitos;
- novos parágrafos específicos de cada disciplina para sub-cláusulas (etc.) dentro do texto idêntico;
- adição de texto que aumenta os requisitos existentes no apêndice 2 do presente anexo SL.

5. Evite requisitos entre texto de base idêntica e específicos de cada disciplina texto repetindo adicionando texto idêntico ao núcleo tomada texto em conta o ponto 2 acima.

6. Distinguir entre o texto específico da disciplina e texto de base idêntica desde o início da elaboração processo. Isto ajuda a identificação dos diferentes tipos de texto durante o desenvolvimento e estágios de votação.

NOTA 1 distinguindo incluem por cor, tipo de letra, tamanho da fonte, itálico, ou por ser encaixotado separadamente etc.

NOTA 2: Identificação de texto distintiva não é necessariamente levada para a versão publicada.

7. A compreensão do conceito de "risco" pode ser mais específica do que o indicado na definição sob 3.9 do apêndice 2 do presente anexo SL. Neste caso, pode ser necessária uma definição específica para a disciplina. Os termos e definições específicas para cada disciplina são diferenciadas a partir da definição do núcleo, por exemplo, (XXX) de risco.

OBSERVAÇÃO O acima também pode ser aplicado a uma série de outras definições.

8. Os termos comuns e definições fundamentais serão integrados na lista de termos e definições em a norma de sistema de gestão específica da disciplina consistente com o conceito de sistema que padrão.

SL.9.5 Implementação

Siga a sequência, estrutura de alto nível, texto de base idêntica, termos comuns e definições fundamentais para qualquer nova norma de sistema de gestão e de quaisquer revisões da norma de sistema de gestão existente.

SL.9.6 Orientação

Encontre apoiar a orientação no Apêndice 3 do presente anexo SL.

Apêndice 2- (Normativo)

Estrutura de alto nível, texto de base idêntica, termos comuns e definições fundamentais.

Introdução

ELABORAÇÃO instrução específica para a disciplina.

1. Âmbito

ELABORAÇÃO instrução específica para a disciplina.

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

2. Referências normativas

Deve ser utilizado ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÕES Cláusula título. Específica para a disciplina.

3. Termos e definições

Deve ser utilizado ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÕES 1 Cláusula título. Os termos e definições tanto pode estar dentro do padrão ou em um documento separado. Para fazer referência a termos e definições comuns do núcleo + disciplina específica queridos. O arranjo de termos e definições devem ser de acordo com os sistemas de conceitos de cada padrão.

Para efeitos do presente documento, os seguintes termos e definições.

ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÕES 2 Os seguintes termos e definições constituem parte integrante do "texto comum" para normas de sistemas de gestão. Termos e definições adicionais podem ser adicionados conforme necessário.

Notas podem ser adicionados ou modificados para servir ao propósito de cada norma.

ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÕES 3 Tipo Itálico em uma definição indica uma referência cruzada para outro termo definido nesta cláusula, e o número de referência para o prazo é dado entre parênteses.

ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÕES 4 Onde o texto "XXX" aparece ao longo desta cláusula, as referências apropriadas devem ser inseridas dependendo do contexto em que estão a ser aplicados estes termos e definições. Para exemplo: "um objetivo XXX" pode ser substituído como "um objetivo de segurança da informação".

3.1

organização

pessoa ou grupo de pessoas que tem suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relações para alcançar os seus objetivos (3.8)

Nota 1 de entrada: O conceito de organização inclui, mas não está limitado a profissionais autônomos, empresa, corporação, firma, empresa, autoridade, parceria, instituição de caridade, ou parte ou combinação destas, incorporada ou não, pública ou privada.

3.2

parte interessada (termo preferido)

pessoa ou organização (3.1) que pode afetar, ser afetado, ou perceber-se a ser afetada por uma decisão ou atividade.

3.3

exigência

necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente de forma implícita ou obrigatória.

Nota 1 de entrada: "Geralmente implícito" significa que é costume ou prática comum para a organização e as partes interessadas que a necessidade ou expectativa sob consideração está implícita.

Nota 2 de entrada: Um requisito especificado é aquele que é indicado, por exemplo, informações documentadas.

3.4

Sistema de gestão

conjunto de elementos inter-relacionados ou em interação de uma organização (3.1) para estabelecer políticas (3.7) e objetivos (3.8) e processos (3.12) para atingir esses objetivos.

Nota 1 de entrada: Um sistema de gestão pode resolver uma única disciplina ou várias disciplinas.

Nota 2 de entrada: Os elementos do sistema incluem estrutura, funções e responsabilidades da organização, planejamento e operação.

Nota 3 de entrada: O escopo de um sistema de gestão pode incluir o conjunto da organização, específico e funções identificadas da organização, específico e seções identificadas da organização, ou um ou mais funções através de um grupo de organizações.

3.5

alta direção

pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização (3.1) ao mais alto nível.

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

Nota 1 de entrada: A alta administração tem o poder de delegar autoridade e fornecer recursos dentro da organização.

Nota 2 de entrada: Se o escopo do sistema de gestão (3.4) abrange apenas parte de uma organização, em seguida, topo gestão se refere àqueles que dirigir e controlar essa parte da organização.

3.6 eficácia

medida em que as atividades planejadas são realizadas e resultados planejadas alcançados.

3.7 política

intenções e direção de uma organização (3,1), como formalmente expressas pela sua alta direção (3.5).

3.8 objetivo

resultado a alcançar

Nota 1 de entrada: Um objetivo pode ser estratégico, tático ou operacional.

Nota 2 de entrada: Objetivos pode se relacionar com diferentes disciplinas (tais como financeiro, saúde e segurança, e metas ambientais) e pode aplicar em diferentes níveis (como estratégico, toda a organização, projeto, produto e processo (3,12)).

Nota 3 de entrada: Um objetivo pode ser expresso em outras formas, por exemplo, como um resultado pretendido, um propósito, um critério operacional, como um objetivo XXX, ou pela utilização de outras palavras com significado similar (por exemplo, como objetivo, meta ou alvo).

Nota 4 de entrada: No contexto dos sistemas de gestão XXX, objetivos XXX são definidos pela organização, consistente com a política de XXX, para alcançar resultados específicos.

3.9 risco

efeito da incerteza.

Nota 1 de entrada: Um efeito é um desvio do que o esperado - positivo ou negativo.

Nota 2 de entrada: A incerteza é o estado, mesmo que parcial, de deficiência de informações relacionadas com, ou compreensão conhecimento de um evento, sua consequência e/ou probabilidade.

Nota 3 de entrada: Risco é muitas vezes caracterizado por referência a possíveis "eventos" (conforme definido na ISO Guia 73: 2009, 3.5.1.3) e "consequências" (conforme definido no Guia ISO 73: 2009, 3.6.1.3), ou uma combinação destes.

Nota 4 de entrada: riscos é frequentemente expressa em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo mudanças nas circunstâncias) e o "risco" associado (como definido na ISO Guia 73: 2009, 3.6.1.1) de ocorrência.

3.10 competência

capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados pretendidos

3.11 informação documentada

informações necessárias para ser controlado e mantido por uma organização (3,1) na média na qual ele está contido.

Nota 1 de entrada: informação documentada pode estar em qualquer formato e meios de comunicação, e de qualquer fonte.

Nota 2 de entrada: Informação documentada pode referir-se a:

- O sistema de gestão (3.4), incluindo processos relacionados (3,12);
- Informação que foi criado para que a organização para operar (documentação);
- Evidência de resultados alcançados (registros).

3.12 processo

conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos em produtos

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

3.13

desempenho

resultado mensurável.

Nota 1 de entrada: O desempenho pode dizer respeito a resultados quantitativos ou qualitativos.

Nota 2 de entrada: Performance pode se relacionar com a gestão das atividades, processos (3.12), produtos (incluindo serviços), sistemas ou organizações (3.1).

3.14

terceirizar (verbo)

fazer um acordo em que uma organização externa (3,1) realiza parte da função de uma organização ou processo (3,12)

Nota 1 de entrada: Uma organização externa está fora do âmbito do sistema de gestão (3.4), embora a função terceirizada ou processo está dentro do escopo.

3.15

monitoração

determinação do estado de um sistema, um processo (3,12) ou de uma atividade.

Nota 1 de entrada: Para determinar o status, pode haver uma necessidade de verificar, supervisionar ou criticamente observar.

3.16

medição

processo (3,12), para determinar um valor

3.17

auditar

processo sistemático, independente e documentado (3.12) para a obtenção de evidência de auditoria e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão em que se cumpram os critérios de auditoria.

Nota 1 de entrada: Uma auditoria pode ser uma auditoria interna (primeira parte) ou de uma auditoria externa (segunda ou terceira parte) e pode ser uma auditoria combinada (combinando duas ou mais disciplinas).

Nota 2 de entrada: Uma auditoria interna é realizada pelo próprio ou por uma parte externa em nome da organização.

Nota 3 de entrada: "evidência da auditoria" e "critérios de auditoria" são definidos na norma ISO 19011.

3.18

conformidade

cumprimento de um requisito (3.3)

3.19

Não conformidade

O não cumprimento de um requisito (3.3)

3.20

ação corretiva

ação para eliminar a causa de uma não conformidade (3.19) e para prevenir a recorrência.

3.21

melhoria contínua

atividade recorrente para melhorar o desempenho (3,13)

4. Contexto da organização

4.1 Compreender a organização e seu contexto

A organização deve determinar as questões externas e internas que são relevantes para a sua finalidade e que afetar a sua capacidade de alcançar o resultado pretendido (s) de seu sistema de gestão XXX.

4.2 Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas

A organização deve determinar:

- As partes interessadas que são relevantes para o sistema de gestão XXX;

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

- Os requisitos pertinentes dessas partes interessadas.

4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão XXX

A organização deve determinar os limites e aplicabilidade do sistema de gestão para XXX e estabelecer o seu alcance.

Ao determinar esse escopo, a organização deve considerar:

- As questões externas e internas referida no ponto 4.1;
- Os requisitos referidos no ponto 4.2.

O escopo deve estar disponível como informação documentada.

4.4 Sistema de gerenciamento de XXX

A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão XXX, incluindo os processos necessários e suas interações, em conformidade com os requisitos desta Norma Internacional / esta parte da ISO XXXX / desta Especificação Técnica.

5. Liderança

5.1 Liderança e compromisso

A alta administração deve demonstrar liderança e compromisso com o respeito ao sistema de gestão XXX por:

- Assegurar que os objetivos da política XXX e XXX são estabelecidas e são compatíveis com a direção estratégica da organização;
- Assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão XXX na organização dos processos de negócio;
- Assegurar que os recursos necessários para o sistema de gestão XXX estão disponíveis;
- Comunicar a importância da gestão XXX eficaz e de conformidade com a XXX requisitos do sistema de gestão;
- Assegurar que o sistema de gestão XXX atinge o seu resultado pretendido (s);
- Dirigir e apoiar as pessoas que contribuem para a eficácia do sistema de gestão XXX;
- Promover a melhoria contínua;
- Apoio a outras funções de gerenciamento necessários para demonstrar sua liderança como ele se aplica a sua área de responsabilidade.

NOTA A referência a "negócio" nesta Norma Internacional / esta parte da ISO XXXX / esta Técnico Especificação pode ser interpretada de forma ampla para dizer aquelas atividades que são fundamentais para os objetivos de existência da organização.

5.2 Política

A alta direção deve estabelecer uma política XXX que:

- a) é apropriada ao propósito da organização;
- b) fornece um quadro para definir os objetivos XXX;
- c) Inclui um compromisso para satisfazer os requisitos aplicáveis;
- d) inclui um compromisso de melhoria contínua do sistema de gestão XXX.

A política XXX deve:

- Estar disponível como informação documentada;
- Ser comunicada dentro da organização;
- Estar disponível para as partes interessadas, conforme o caso.

5.3 funções organizacionais, responsabilidades e autoridades

A gestão de topo deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para funções relevantes são atribuídas e comunicadas dentro da organização.

A alta administração deve atribuir a responsabilidade e autoridade para:

- a) assegurar que o sistema de gestão XXX está em conformidade com os requisitos da presente norma internacional / esta parte da ISO XXXX / desta Especificação Técnica;
- b) elaboração de relatórios sobre o desempenho do sistema de gestão XXX à alta direção.

6. Planejamento

6.1 ações para enfrentar os riscos e oportunidades

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

Quando o planejamento para o sistema de gerenciamento de XXX, a organização deve considerar as questões referidas em 4.1 e os requisitos referidos no ponto 4.2 e determinar os riscos e oportunidades que precisam ser endereçado a:

- Dar garantias de que o sistema de gerenciamento de XXX pode atingir o seu resultado pretendido (s);
- Prevenir, ou reduzir, efeitos indesejados;
- Conseguir uma contínua melhora.

A organização deve planejar:

- a) ações para lidar com esses riscos e oportunidades;
- b) como:
 - Integrar e implementar as ações em seus processos do sistema de gestão XXX;
 - Avaliar a eficácia dessas ações.

6.2 objetivos XXX e planejamento para alcançá-los

A organização deve estabelecer objetivos XXX nas funções e níveis relevantes.

Os objetivos XXX devem:

- a) ser consistente com a política XXX;
- b) ser mensuráveis (se possível);
- c) ter em conta os requisitos aplicáveis;
- d) ser monitorado;
- e) ser comunicada;
- f) ser atualizado sempre que adequado.

A organização deve reter informações documentadas sobre os objetivos do XXX.

Ao planejar como alcançar os seus objetivos XXX, a organização deve determinar:

- O que será feito;
- Os recursos que serão necessários;
- Quem será responsável;
- Quando será concluída;
- A forma como os resultados serão avaliados.

7. Apoio

7.1 Recursos

A organização deve determinar e prover os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do sistema de gestão XXX.

7.2 Competência

A organização deverá:

- Determinar as competências necessárias de pessoa (s) que faz o trabalho sob o seu controle que afete a seu desempenho XXX;
- Garantir que essas pessoas são competentes, com base em educação apropriada, treinamento ou experiência;
- Se for o caso, tomar medidas para adquirir as competências necessárias, e avaliar a eficácia das ações tomadas;
- Reter a informação documentada apropriado como prova de competência.

Ações aplicáveis nota pode incluir, por exemplo, a oferta de formação para o treinador, ou a realocação do empregado atualmente pessoas; ou a contratação ou contratação de pessoas competentes.

7.3 Consciência

Pessoas que fazem o trabalho sob o controle da organização deve estar ciente:

- A política XXX;
- A sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão XXX, incluindo os benefícios de seu melhor desempenho XXX;
- As implicações de não conformidade com os requisitos do sistema de gestão de XXX.

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

7.4 Comunicação

A organização deve determinar as comunicações internas e externas relevantes para o sistema de gestão da XXX, incluindo:

- Sobre o que irá se comunicar;
- Quando se comunicar;
- Com quem se comunicar;
- Como se comunicar.

7.5 informação documentada

7.5.1 Geral

Sistema de gerenciamento de XXX da organização deve incluir:

- a) informações documentadas exigidas por esta Norma Internacional / esta parte da ISO XXXX / presente Especificação Técnica;
- b) documentou informações determinados pela organização como sendo necessários para a eficácia do o sistema de gestão XXX.

NOTA A extensão das informações documentadas para um sistema de gestão XXX pode diferir de uma organização para outro devido a:

- O tamanho da organização e seu tipo de atividades, processos, produtos e serviços;
- A complexidade dos processos e suas interações;
- Competência das pessoas.

7.5.2 Criação e atualização

Ao criar e atualizar informações documentadas a organização deve assegurar o caso:

- Identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência);
- Formato (por exemplo, idioma, versão do software, gráficos) e meios de comunicação (por exemplo, papel, eletrônico);
- Revisão e aprovação para adequação e adequação.

7.5.3 Controle de informações documentadas

Informação documentada exigido pelo sistema de gestão XXX e por esta Norma

/ Esta parte da ISO XXXX / esta especificação técnica deve ser controlada para assegurar:

- a) está disponível e adequado para uso, onde e quando for necessário;
- b) ele está adequadamente protegido (por exemplo, da perda de confidencialidade, utilização indevida, ou perda de integridade).

Para o controle de informações documentadas, a organização deve abordar as seguintes atividades, como aplicável:

- Distribuição, acesso, recuperação e uso;
- Armazenamento e conservação, incluindo a preservação de legibilidade;
- Controle de alterações (por exemplo, controle de versão);
- Retenção e descarte.

Informação documentada de origem externa determinados pela organização como sendo necessários para o planejamento e funcionamento do sistema de gestão XXX devem ser identificados, se for caso disso, e controlada.

NOTA O acesso pode implicar uma decisão sobre a permissão para exibir apenas as informações documentadas, ou o permissão e autoridade para visualizar e alterar as informações documentadas.

8. Operação

8.1 planejamento e controle operacional

ELABORAÇÃO DE INSTRUÇÕES Esta rubrica subitem serão excluídos se não há subseções adicionais são adicionados à Cláusula 8.

A organização deve planejar, implementar e controlar os processos necessários para atender aos requisitos, e implementar as ações determinado no ponto 6.1, por:

- Estabelecer critérios para os processos;
- Implementar o controle dos processos em conformidade com os critérios;
- Manutenção documentado informações na medida do necessário para ter a confiança de que os processos foram realizadas como planejado.

A organização deve controlar mudanças planejadas e avaliar as consequências das alterações involuntárias, tomar medidas para minimizar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

A organização deve assegurar que os processos terceirizados são controlados.

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

9. Avaliação de Desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

A organização deve determinar:

- O que precisa ser monitorado e medido;
- os métodos de monitoramento, medição, análise e avaliação, conforme o caso, para assegurar válidos resultados;
- Quando a monitorização e medição deve ser efetuado;
- Quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

A organização deve reter a informação documentada adequada como evidência dos resultados.

A organização deve avaliar o desempenho XXX e a eficácia da gestão XXX do sistema.

9.2 Auditoria interna

9.2.1 A organização deve executar auditorias internas a intervalos planejados para fornecer informações sobre se o sistema de gestão XXX:

a) está de acordo com:

- requisitos da própria organização para seu sistema de gestão XXX;
- Os requisitos desta Norma Internacional / esta parte da ISO XXXX / esta Especificação Técnico;

b) seja efetivamente implementado e mantido.

9.2.2 A organização deve:

a) planejar, criar, aplicar e manter um programa (s) de auditoria, incluindo a frequência, métodos, responsabilidades, necessidades de planejamento e relatórios, que deverão tomar em consideração a importância dos processos em causa e os resultados de auditorias anteriores;

b) definir os critérios de auditoria e possibilidades de cada auditoria;

c) selecionar auditores e realização de auditorias para garantir a objetividade e a imparcialidade do processo de auditoria;

d) assegurar que os resultados das auditorias são notificados aos órgãos pertinentes;

e) reter informações documentadas como prova da execução do programa de auditoria e o resultado da auditoria.

9.3 Avaliação da Gestão

A alta direção deve rever o sistema de gestão de XXX da organização, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

A avaliação de gestão deve incluir a consideração de:

a) o estado das ações das análises críticas anteriores;

b) mudanças nas questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão XXX;

c) informações sobre o desempenho XXX, incluindo tendências em:

- Não conformidades e ações corretivas;
- resultados de monitoramento e medição;
- os resultados da auditoria;

d) as oportunidades de melhoria contínua.

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões relacionadas com oportunidades de melhoria contínua e qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão XXX.

A organização deve reter a informação documentada como evidência dos resultados das avaliações de gestão.

10. Melhoria

10.1 Não-conformidade e medidas corretivas

Quando ocorre uma não-conformidade, a organização deve:

a) reagir a não-conformidade e, conforme o caso:

- Tomar medidas para controlar e corrigi-lo;
- Lidar com as consequências;

b) avaliar a necessidade de medidas para eliminar as causas de não-conformidade, a fim de que isso não ocorra ou não ocorra novamente ou ocorrer em outros lugares, por:

- Rever a não-conformidade;
- Determinar as causas de não-conformidade;

AMARO – Gestão Empresarial Ltda.

- Determinar se existem não conformidades similares, ou que poderiam ocorrer;
- c) implementar qualquer ação necessária;
- d) avaliar a eficácia das medidas corretivas;
- e) fazer alterações no sistema de gestão de XXX, se necessário.

As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

A organização deve reter informações documentadas como prova de:

- A natureza das não-conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas;
- Os resultados de qualquer ação corretiva.

10.2 Melhoria contínua

A organização deve continuamente melhorar a adequação e eficácia do sistema de gestão XXX.

Referência bibliográfica

ISO/IEC Directives, Part 1 - Consolidated ISO Supplement - Procedures specific to ISO