

10 Melhoria

10.1 Generalidades

A organização deve determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos de cliente e elevar a satisfação do cliente.

Estas devem incluir:

- a) melhorar produtos e serviços para atender a requisitos tanto quanto para abordar futuras necessidades e expectativas;
- b) corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- c) melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

NOTA Exemplos de melhoria podem incluir correção, ação corretiva, melhoria contínua, mudança de ruptura, inovação e reorganização.

10.2 Não conformidade e ação corretiva

10.2.1 Ao ocorrer uma não conformidade, incluindo qualquer uma proveniente de reclamações, a organização deve:

- a) reagir à não conformidade e, como aplicável:
 - 1) tomar ação para controlá-la e corrigi-la;
 - 2) lidar com as consequências;
- b) avaliar a necessidade de ação para eliminar as causas da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em outro lugar:
 - 1) analisando criticamente e analisando a não conformidade;

<p>NOTA BRASILEIRA Por convenção, o termo <i>review</i> foi traduzido como "análise crítica". Consequentemente, nesse caso, a expressão "analisando criticamente e analisando" foi usada como tradução da expressão original <i>reviewing and analysing</i>.</p>

- 2) determinando as causas da não conformidade;
 - 3) determinando se não conformidades similares existem, ou se poderiam potencialmente ocorrer.
- c) implementar qualquer ação necessária;
- d) analisar criticamente a eficácia de qualquer ação corretiva tomada;
- e) atualizar riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, se necessário;
- f) realizar mudanças no sistema de gestão da qualidade, se necessário.

Ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

10.2.2 A organização deve reter informação documentada como evidência:

- a) da natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes tomadas;
- b) dos resultados de qualquer ação corretiva.

10.3 Melhoria contínua

A organização deve melhorar continuamente a apropriação, suficiência e eficácia do sistema de gestão da qualidade.

A organização deve considerar os resultados de análise e avaliação e as saídas de análise crítica pela direção para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua.