

9.1.3 Análise e avaliação

A organização deve analisar e avaliar dados e informações apropriados provenientes de monitoramento e medição.

Os resultados de análises devem ser usados para avaliar:

- a) conformidade de produtos e serviços;
- b) o grau de satisfação de cliente;
- c) o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- d) se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) o desempenho de provedores externos;
- g) a necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

NOTA Métodos para analisar dados podem incluir técnicas estatísticas.