

# PRODUÇÃO E SERVIÇOS (8.5.1)





## 8.5 Produção e provisão de serviço

### 8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço

A organização deve implementar produção e provisão de serviço sob condições controladas e devem incluir, como aplicável:

a) a disponibilidade de informação documentada que defina:

1) as características dos produtos a serem produzidos, dos serviços a serem providos ou das atividades a serem desempenhadas;

2) os resultados a serem alcançados;

b) a disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados;

c) a implementação de atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que critérios para controle de processos ou saídas e critérios de aceitação para produtos e serviços foram atendidos;



## 8.5 Produção e provisão de serviço

### 8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço

- d) o uso de infraestrutura e ambiente adequados para a operação dos processos;
- e) a designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida;
- f) a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes;
- g) a implementação de ações para prevenir erro humano;
- h) a implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega.



### 8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A organização deve usar meios adequados para identificar saídas quando isso for necessário assegurar a conformidade de produtos e serviços. A organização deve identificar a situação das saídas com relação aos requisitos de monitoramento e medição ao longo da produção e provisão de serviço. A organização deve controlar a identificação única das saídas quando a rastreabilidade for um requisito, e deve reter a informação documentada necessária para possibilitar rastreabilidade.

### 8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

A organização deve tomar cuidado com propriedade pertencente a clientes ou provedores externos, enquanto estiver sob o controle da organização ou sendo usada pela organização. A organização deve identificar, verificar, proteger e salvaguardar propriedade de clientes ou provedores externos provida para uso ou incorporação nos produtos e serviços. Quando a propriedade de um cliente ou provedor externo for perdida, danificada ou de outra maneira constatada inadequada para uso, a organização deve relatar isto para o cliente ou provedor externo e reter informação documentada sobre o que ocorreu.

NOTA Uma propriedade de cliente ou provedor externo pode incluir material, componentes, ferramentas e equipamento, instalações de cliente, propriedade intelectual e dados pessoais.



### 8.5.4 Preservação

A organização deve preservar as saídas durante produção e provisão de serviço na extensão necessária, para assegurar conformidade com requisitos.

NOTA Preservação pode incluir identificação, manuseio, controle de contaminação, embalagem, armazenamento, transmissão ou transporte e proteção.

### 8.5.5 Atividades pós-entrega

A organização deve atender aos requisitos para atividades pós-entrega associadas com os produtos e serviços.

Na determinação da extensão das atividades pós-entrega requeridas, a organização deve considerar:

- a) os requisitos estatutários e regulamentares;
- b) as consequências indesejáveis potenciais associadas com seus produtos e serviços;
- c) a natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus produtos e serviços;
- d) requisitos do cliente;
- e) retroalimentação de cliente.

NOTA Atividades pós-entrega podem incluir ações sob provisões de garantia, obrigações contratuais como serviços de manutenção e serviços suplementares como reciclagem ou disposição final.



### 8.5.6 Controle de mudanças

A organização deve analisar criticamente e controlar mudanças para produção ou provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos. A organização deve reter informação documentada, que descreva os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica.

### 8.6 Liberação de produtos e serviços

A organização deve implementar arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos.

A liberação de produtos e serviços para o cliente não pode proceder até que os arranjos planejados forem satisfatoriamente concluídos, a menos que de outra forma tenham sido aprovados por autoridade pertinente e, como aplicável, pelo cliente.

A organização deve reter informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços. A informação documentada deve incluir:

- a) evidência de conformidade com os critérios de aceitação;
- b) rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação.



## 8.7 Controle de saídas não conformes

**8.7.1** A organização deve assegurar que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido.

A organização deve tomar ações apropriadas baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços. Isso deve também se aplicar aos produtos e serviços não conformes detectados após a entrega de produtos, durante ou depois da provisão de serviços.

A organização deve lidar com saídas não conformes de um ou mais dos seguintes modos:

- a) correção;
- b) segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
- c) informação ao cliente;
- d) obtenção de autorização para aceitação sob concessão.

A conformidade com os requisitos deve ser verificada quando saídas não conformes forem corrigidas.

**8.7.2** A organização deve reter informação documentada que:

- a) descreva a não conformidade;
- b) descreva as ações tomadas;
- c) descreva as concessões obtidas;
- d) identifique a autoridade que decide a ação com relação à não conformidade.

---

Possíveis disposições sobre a saída não conforme:

1. retrabalhar;
2. sucatear;
3. aceitar no estado;
4. devolver.