

DNER

GLOSSÁRIO DE TERMOS DA QUALIDADE

**MT - MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
DNER - DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTRADAS DE RODAGEM**

**DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA**

1997

MINISTRO DOS TRANSPORTES
Dr. Eliseu Lemos Padilha

DIRETOR GERAL DO DNER
Dr. Maurício Hasenclever Borges

DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
Eng.º Paulo Cesar Lima

CHEFE DA DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA
Eng.ª Eliana Dulce Costa Bonelli

GLOSSÁRIO
DE
TERMOS DA QUALIDADE

TÉCNICOS RESPONSÁVEIS:

Prof. Thierry Cabral Filho
(Associação Brasileira de Normas Técnicas)

Eng.º Guioberto Vieira de Rezende
(Associação Brasileira de Normas Técnicas)

Eng.º Henrique Wainer
(Associação Brasileira de Normas Técnicas)

COMISSÃO DE REVISÃO TÉCNICA

Eng.º Silvio Figueiredo Mourão
(Departamento Nacional de Estradas de Rodagem)

Eng.º Paulo José Guedes Pereira
(Associação Brasileira de Normas Técnicas)

Econ. Nilza Mizutani
(Associação Brasileira de Normas Técnicas)

Brasil. Departamento Nacional de Estradas de Rodagem.
Diretoria de Desenvolvimento Tecnológico. Divisão
de Capacitação Tecnológica.
Glossário de termos da qualidade. - Rio de Janeiro, 1997.
209p. (IPR. Publ., 701).

1. Controle de qualidade - Vocabulários, glossários, etc.
I. Série. II. Título.

CDD 658.65203

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA

701
100

GLOSSÁRIO
DE
TERMOS DA QUALIDADE

RIO DE JANEIRO

1997

DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTRADAS DE RODAGEM
DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA
Rodovia Presidente Dutra, km 163 - Centro Rodoviário
21240-330 - Rio de Janeiro - RJ.
Tel.: (021) 371-5888
Fax.: (021) 471-6133

TÍTULO : GLOSSÁRIO DE TERMOS DA QUALIDADE

Contrato DNER/ABNT PG 182/95-00

Aprovado pelo Conselho Administrativo do DNER,
em 08 de julho de 1997, Sessão n.º CA 18/97.

Impresso no Brasil/ Printed in Brazil

APRESENTAÇÃO

Fato público e notório, com vistas à ampla divulgação que tem através de todos os meios de comunicação, o conceito da qualidade é hoje fora de qualquer dúvida o principal parâmetro que rege as atividades no mundo moderno.

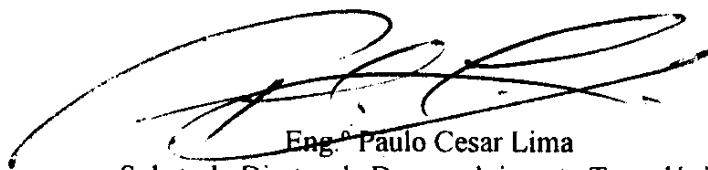
A reorganização da economia mundial, a globalização e a redução das barreiras comerciais, por outro lado, coloca a competitividade no centro das discussões das estratégias empresariais. A consequência neste novo cenário econômico não se dá fundamentalmente só pelos preços, mas sim pela superioridade dos produtos e serviços, caso em que a qualidade é visual relevante oferecido ao consumidor.

Dessa forma elevar a credibilidade é o primeiro passo para garantir a qualidade dos produtos oferecidos ao consumo ou dos serviços prestados à comunidade.

Considerando, pois, que ao Departamento Nacional de Estradas de Rodagem cabe no contexto do País, o fornecimento de meios confiáveis de transporte rodoviário para o que conta com a atividade correta de empresas de consultoria e de execução de obras, parece fundamental que a tais atividades sejam assegurados graus suficientes de qualidade e, como primeiro passo para atingir esses objetivos, está a normalização dos conceitos relativos ao assunto, que ora é apresentado à comunidade rodoviária sob a forma de um Glossário.

Dessa forma, face à origem dos termos relacionados - ISO - International Organization for Standardization com suas Normas ISO 9000 e 8402, ficam representados os mais atuais documentos normativos em matéria de Garantia da Qualidade, constituindo-se na principal referência às organizações, que pretendem implantar seus sistemas de Qualidade, com vistas à melhoria de seu desempenho, produção e prestação de serviços.

Na oportunidade, solicita-se aos que tiverem a ocasião de utilizar este Glossário, que enviem sua contribuição crítica para a Diretoria de Desenvolvimento Tecnológico, IPR, Rodovia Presidente Dutra - km 163, Centro Rodoviário - Parada de Lucas, Rio de Janeiro - RJ, CEP 21240-330, aos cuidados da Divisão de Capacitação Tecnológica.



Eng.º Paulo Cesar Lima
Subst. do Diretor de Desenvolvimento Tecnológico

A**ABCQ - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONTROLE DE QUALIDADE (BRAZILIAN ASSOCIATION OF QUALITY CONTROL)**

Entidade que estimula o desenvolvimento da Qualidade, no Brasil.

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (BRAZILIAN STANDARDS ASSOCIATION)

Entidade privada, sem fins lucrativos, reconhecida como Fórum Nacional de Normalização do SINMETRO, mediante a Resolução do CONMETRO e Termo de Compromisso firmado com o Governo, a quem compete coordenar, orientar e supervisionar o Processo de Elaboração de Normas (Resolução n.º 06/92, de 24 de agosto de 1992, do CONMETRO, publicado no D.O. de 27/08/92)

ABUSO PREVISTO (REASONABLE FORESEEABLE MISUSE)

O uso de um produto, processo ou serviço sob condições, ou para fins não previstos pelo fornecedor, mas que pode acontecer, motivado pelo aspecto físico do produto ou como um resultado do comportamento humano comum.

AÇÃO CORRETIVA (CORRECTIVE ACTION)

Ação desenvolvida para eliminar as causas de uma não-conformidade existente, um defeito ou desvio observados, ou de toda situação indesejável, e prevenir sua repetição.

Observações:

- 1) As ações podem implicar em modificações da sistemática, procedimentos ou sistemas, buscando a melhoria da Qualidade em cada um dos estágios do Ciclo da Qualidade;
- 2) A distinção entre "correção", tal como reparo, retrabalho ou ajuste, relaciona-se com a existência de não-conformidade, e "ação corretiva" está relacionada com desempenhos futuros;
- 3) Entende-se como "desvio" uma característica adversa à Qualidade, que não contraria as especificações.

AÇÃO PREVENTIVA (PREVENTIVE ACTION)

Ação desenvolvida para eliminar as causas de uma não-conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável em potencial, a fim de evitar sua ocorrência.

Observação : As ações podem implicar em modificações em procedimentos e sistemas, para obter a melhoria da Qualidade, em qualquer estágio do Ciclo da Qualidade.

ACEITAÇÃO (ACCEPTANCE)

Ato de receber material, bem ou serviço, por satisfazer as condições exigidas em norma (especificação, procedimento, etc.), licitação, projeto ou contrato.

As funções de aceitação, ligadas ao Controle da Qualidade, são:

- . Inspeção de Recepção (ou Entrada) - Refere-se ao exame das matérias-primas, materiais e peças, recebidas na empresa ou na seção;
- . Inspeção de Processo - Refere-se ao acompanhamento de produtos em elaboração;
- . Inspeção do Produto Acabado - Refere-se à inspeção final, antes das atividades de distribuição física;
- . Manutenção dos Instrumentos de Inspeção - Refere-se à compatibilização metrológica;
- . Recuperação e reaproveitamento do refugo - Refere-se às atividades ligadas à reengenharia do produto;
- . Investigação das causas dos defeitos - Refere-se à pesquisa no processo retrabalho;

- . Inspeção dos dispositivos, matrizes, ferramentas, gabaritos, etc. - refere-se à incompatibilização da engenharia do projeto com o projeto acabado;
- . Inspeção de processo novo - refere-se à parte final da reengenharia;
- . Inspeção de produto retrabalhado - refere-se à análise do desempenho do produto, após o retrabalho.

ACEITAÇÃO UNIVERSAL DA SÉRIE ISO 9000 (ISO 9000 UNIVERSAL ACCEPTANCE)

Relativamente à ISO 9000, deve-se considerar os seguintes aspectos:

- . As Normas são adotadas e usadas em todo o mundo;
- . Existem poucas queixas dos usuários, em proporção ao volume de sua utilização;
- . Poucas normas suplementares específicas de dado setor ou derivadas estão sendo usadas ou desenvolvidas.

ACERVO TÉCNICO (TECHNICAL EXPERIENCE)

1. Experiência adquirida por profissional na participação de estudos, planos, obras ou serviços, no desempenho de atividades de ensino ou pesquisa, no exercício de encargos de produção técnica especializada, na participação de cursos especializados, às vezes

expressa em contribuições a Congressos Técnicos e refletida em prêmios ou distinções profissionais.

2. Soma da experiência dos profissionais do quadro técnico de uma empresa e dos consultores técnicos devidamente contratados pela mesma empresa.
3. Documentação técnica própria de uma empresa, que se constitui em uma de suas principais características de diferenciação, uma vez que decorre da experiência técnica dessa empresa ao longo do tempo.

ACESSO À INFORMAÇÃO (ACCESS TO INFORMATION)

Possibilidade de obtenção de informações desejadas, nas respectivas fontes.

ACESSO AO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO (ADMITTANCE TO A CERTIFICATION SYSTEM)

Direito de obter certificação, de acordo com as regras do Sistema Direito de Certificação em vigor.

ACONDICIONAMENTO (PACKING)

Colocação de bens (embalados ou não) em contêineres, caixas, engradados, para facilitar o transporte, armazenagem e controle. V. Embalagem.

ACORDO DE CERTIFICAÇÃO (AGREEMENT FOR CERTIFICATION)

Acordo que estabelece a aceitação mútua de Sistemas de Certificação, ou de procedimentos referentes aos mesmos, com a finalidade de facilitar o comércio.

ACORDO DE RECONHECIMENTO (SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO) (RECOGNITION ARRANGEMENT)

Acordo, dentro de um Sistema de Certificação, que se refere à aceitação por uma das partes dos resultados da outra parte.

ADAPTABILIDADE (ADAPTABILITY)

Característica de alguma coisa (espécie vegetal, parte de um sistema) de funcionar em condições ambientais diferentes das inicialmente previstas.

ADEQUAÇÃO (FITNESS, ADEQUATENESS)

1. Processo de ajustamento dos meios aos fins.
2. Existência de características em um processo, em bens de capital ou de consumo durável, requeridos para o seu desempenho.

ADMINISTRAÇÃO (MANAGEMENT)

1. Gestão de negócios públicos ou particulares.

2. Conjunto ou prática de princípios, normas e funções, que tem por finalidade ordenar os fatores de produção e controlar sua produtividade e qualidade, para se obter determinado resultado.
3. Prática de ações por delegação pública ou particular requeridas para a manutenção do desempenho (performance) de uma dada organização e para sua melhoria (improvement) em vistas à satisfação e expectativas públicas ou dos interesses dos particulares (acionistas). V. Fatores de Produção. V. Produtividade.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA (DIRECT MANAGEMENT)

1. Administração de negócios públicos, realizada diretamente pelo órgão responsável pelos mesmos;
2. Execução de obras, projetos (rodoviários), ou serviços de manutenção, com recursos próprios.
3. Conjunto de entidades públicas, subordinadas ao Poder Público

ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY ADMINISTRATION)

A parcela da função de Administração que determina e implementa a política da Qualidade.

ADMINISTRAÇÃO RELATIVA AO CONTROLE DA QUALIDADE (QUALITY CONTROL MANAGEMENT)

1. Refere-se à condição das atividades ligadas à Qualidade, consistindo de:
 - . Preparação dos Planos de Inspeção;
 - . Determinação dos Tipos de Inspeção;
 - . Edição e circulação de documentos relativos ao Controle da Qualidade;
 - . Implantação do Sistema de Recebimento (Inspeção de Recepção);
 - . Realização do controle do produto, do processo e do refugo;
 - . Realização do recrutamento e treinamento dos inspetores;
 - . Determinação dos custos, nas operações de Controle da Qualidade;
 - . Desenvolvimento da consciência da Qualidade;
 - . Estabelecimento de métodos quantitativos para o Controle da Qualidade;
 - . Realização da Auditoria da Qualidade;
2. Os aspectos da função geral de Administração que determina e implementa a Política da Qualidade.

Observações:

- 1) A obtenção da Qualidade desejada requer a participação e o engajamento de todos os membros da empresa, enquanto a responsabilidade da Gestão da Qualidade pertence à Alta Administração.
- 2) A Administração da Qualidade inclui o planejamento estratégico, a alocação de recursos e outras atividades sistemáticas para a Qualidade, tais como:
 - . Planejamento da Qualidade;
 - . Atividades Operacionais;
 - . Avaliações.

ADOÇÃO DE UMA NORMA INTERNACIONAL (EM UM DOCUMENTO NORMATIVO NACIONAL) (ADOPTION OF INTERNATIONAL STANDARD)

1. Publicação de um documento normativo nacional baseado em uma Norma Internacional relevante, com as modificações identificadas nesta norma internacional.
2. Inclusão de uma Norma Internacional em um Sistema de Normalização Nacional, Regional ou Empresa (organização), com ou sem modificações (transitórias ou não).

AFERIÇÃO (CALIBRATION)

1. Operação que permite verificar a exatidão das modificações de

um dado instrumento, normalmente efetuada por comparação com outro instrumento, de precisão assegurada, ou com utilização de materiais de referência, e da qual resulta uma tabela de erros.

Observações:

- 1) A aferição não corresponde qualquer intervenção no instrumento, aparelho, sistema de medida ou ensaio, razão pela qual é considerada como operação passiva;
- 2) A aferição é impropriamente denominada calibração; entretanto já se incorporou ao uso comum.
2. Conjunto de operações passivas (sem intervenção no instrumento) que estabelece, em condições específicas, a correspondência entre os valores indicados por um instrumento de medir, por um sistema de medição ou por uma medida materializada (padrão) e os valores verdadeiros convencionais correspondentes da grandeza medida. Da aferição pode resultar uma curva de correção.
3. Conjunto de operações que estabelece, em condições específicas, a correspondência entre o estímulo e a resposta de um instrumento de medir, sistema

de medição ou transdutor de medição.

AGENTE DE INSPEÇÃO (PARA CERTIFICAÇÃO) (INSPECTION BODY FOR CERTIFICATION)

Organismo ou Entidade que executa as operações de inspeção para um organismo de certificação. Normalmente, constitui uma operação de terceirização.

AJUSTAGEM (DE APARELHO DE MEDIDA) (ADJUSTMENT)

Operação ativa destinada a colocar um aparelho de medida em condições de funcionamento e com a justeza requerida.

Sin.: Ajustamento.

ALTA ADMINISTRAÇÃO (TOP MANAGEMENT)

Compreende os cargos de direção de uma organização, a quem compete decidir sobre os destinos desta organização. Compõe-se, normalmente, de:

- Diretoria e Gerência;
- Gerência, caso não haja Diretoria;
- Diretoria, caso não existam Gerentes.

Observação: Atividades de Diretoria ou Gerência são, às vezes desempenhados por Superintendentes.

ALTA TECNOLOGIA (HIGH TECHNOLOGY)

Tecnologia complexa que geralmente se encontra sob o domínio de reduzida quantidade de centros de excelência e que, em geral, demanda o emprego de equipamentos e instrumentos considerados sofisticados, além de soma considerável de recursos financeiros.

AMOSTRA (SAMPLE)

1. Parcela de material colhido, segundo critérios especificados, para verificação de suas características.
2. "Unidade do produto", retirada de um lote, com o objetivo de ser submetida à determinação ou verificação da Qualidade.
3. Número finito de observações selecionadas de um universo ou população de dados.
4. Um evento individual ou medição realizada na saída de um processo.
5. Um grupo de elementos retirados de uma população com o objetivo de identificar características e desempenho desta população.

AMOSTRA DE CONFIANÇA (TRUSTWORTHY SAMPLE)

Amostra de um lote, tal que uma outra amostra, coletada do mesmo lote, apresentaria as mesmas características fundamentais. Sin.: Amostra Consistente.

AMPLITUDE (RANGE)

Uma medida da variabilidade num grupo de dados. Calcula-se subtraindo o menor valor do grupo do maior valor do mesmo grupo.

ANÁLISE (ANALYSIS)

1. Determinação de composição de uma substância.
2. Estudo qualitativo ou quantitativo de ocorrências.
3. Estudo para determinar características de um material ou sistema.
4. Estudo em profundidade de um todo, após, se possível, a decomposição do mesmo, em partes.

ANÁLISE CRÍTICA DE PROJETO (DESIGN REVIEW)

Exame sistemático, abrangente, documentado e formal de um projeto, com vistas a avaliar a adequação dos requisitos iniciais e a capacidade do projeto de satisfazer a esses mesmos requisitos, bem como identificar problemas e propor soluções.

Observações:

- 1) Análise Crítica do Projeto por si, não é suficiente para assegurar a adequação do projeto;
- 2) Análise Crítica do Projeto pode ser conduzida em qualquer estágio do processo;
- 3) A capacidade do projeto inclui entre outros, adequação ao uso, exequibilidade, possibilidade

de fabricar e medir, desempenho, confiabilidade, manutenibilidade, segurança, aspectos ambientais, fator tempo e custo do ciclo da vida;

- 4) Cada análise Crítica do Projeto deve incluir entre seus participantes, pessoal qualificado ligado a todas as funções capazes de influenciar na Qualidade.

ANÁLISE CUSTO-BENEFÍCIO (COST-BENEFIT ANALYSIS)

Estudo econômico que compreende fatores quantificados e avaliados monetariamente, fatores quantificados não avaliados e outros fatores não quantificados, que não é dirigido sistematicamente para uma resposta final, mas que permite esclarecer a quem deve tomar decisões.

ANÁLISE DE DEFEITOS (DEFECT ANALYSIS)

Estudo objetivando à definição, classificação e determinação das causas dos defeitos ou falhas.

ANÁLISE DE PROCESSO (PROCESS ANALYSIS)

Procedimento utilizado para determinar as causas fundamentais que devem ser modificadas, para que uma determinada melhoria em dado processo possa ser atingida.

Observações:

- 1) Da modificação das causas decorre a necessidade de altera-

ção das "Normas de Processo".

- 2) A análise, geralmente envolve:
- . Identificação do problema;
 - . Análise do problema (observação);
 - . Seleção de soluções potenciais (alternativas);
 - . Seleção e planejamento da solução;
 - . Implementação da solução;
 - . Avaliação da solução;
 - . Normalização.

ANÁLISE DE TIPOS E EFEITOS DE FALHAS - FMEA (FAILLURES OF MATERIALS AND EFFECTS ANALYSIS)

Técnica, através de estudos analíticos e experiências anteriores, que permite adotar medidas preventivas de falhas potenciais nos projetos, processos e sistemas da Qualidade.

ANÁLISE DE VALOR (VALUE ANALYSIS)

Metodologia que identifica desperdícios e auxilia a redução de custos, desnecessários na fabricação de um produto, na execução de um serviço ou no funcionamento de um sistema.

ANÁLISE DO CAMPO DE FORÇAS (FIELD OF FORCE ANALYSIS)

Técnica desenvolvida por Kurt Lewin que mostra as forças indutoras (positivas) e restritivas

(negativas) presentes a qualquer mudança. É apresentada na forma de uma "folha de balanço".

ANÁLISE ESTATÍSTICA (STATISTICAL ANALYSIS)

Técnicas utilizadas na inferência estatística, relativa a uma população.

APERFEIÇOAMENTO (IMPROVEMENT)

1. Operação que assegura a determinado material, equipamento, etc., características superiores às anteriormente existentes.
2. Esforço dispendido para aumentar a qualificação das pessoas, para determinadas funções.

APERFEIÇOAMENTO PROFISSIONAL (PROFESSIONAL IMPROVEMENT)

Aquisição de maior aptidão, habilidade, conhecimento, cultura, da parte de um profissional através de cursos, estágios, seminários, visitas técnicas, ou qualquer outros meios.

APLICAÇÃO DE UM DOCUMENTO NORMATIVO (APPLICATION OF A NORMATIVE DOCUMENT)

Uso de documento normativo na produção, no comércio, ou em quaisquer outras atividades.

APLICAÇÃO DIRETA DE NORMA INTERNACIONAL (DIRECT APPLICATION OF AN INTERNATIONAL STANDARD)

Aplicação de uma Norma Internacional, independente da sua adoção por outro documento normativo.

APLICAÇÃO INDIRETA DE UMA NORMA INTERNACIONAL (INDIRECT APPLICATION OF AN INTERNATIONAL STANDARD)

1. Aplicação de Norma Internacional, através de outro documento normativo, no qual tenha sido adotada.
2. Uso de Norma Internacional através da encampação desta por outro documento normativo.

APTIDÃO PARA UMA FINALIDADE (SERVICEABILITY)

Capacidade de, um produto, um processo ou um serviço, cumprir com objetivos definidos, e sob condições especificadas.

ARBITRAGEM (ARBITRATION)

1. Procedimento judicial, ou não, com o qual se resolvem disputas que envolvem resultados laboratoriais, e no qual intervém um laboratório neutro, previamente

mente aceito pelas partes para tal fim;

2. Procedimento judicial, ou não, em que se resolvem disputas concernentes à qualidade dos serviços ou no qual intervém decisivamente uma ou mais pessoas, previamente aceitas pelas partes.

ÁREAS DE AÇÃO PARA O CONTROLE DA QUALIDADE (ACTION AREAS FOR QUALITY CONTROL)

1. Há 8 (oito) áreas de ação principais para um programa de Controle da Qualidade:
 - . O operador, que faz o produto;
 - . As especificações do produto, e suas tolerâncias;
 - . Os pontos de inspeção e controle;
 - . O equipamento de inspeção e de ensaios;
 - . Os métodos de fabricação;
 - . As porcentagens de perdas;
 - . O cliente, suas reclamações, exigências e as necessidades do mercado.
 2. Todas as fases do Ciclo da Qualidade, ou parte destas fases, sempre com vistas à eficácia econômica.
- Observações:
- 1) Quando o Controle da Qualidade abrange apenas uma das fa-

ses do Ciclo da Qualidade, deve ser adjetivado

Ex.: Controle da Qualidade da Produção, Controle da Qualidade da Embalagem.

2) Quando o Controle da Qualidade se refere a todas as fases do Ciclo da Qualidade deve ser denominado Controle da Qualidade Extensivo a toda a Organização (Company-Wide Quality Control);

3) Cumpre observar que "Controle da Qualidade" é termo que deve ser compreendido exclusivamente como significando técnicas e atividades operacionais utilizadas para satisfazer requisitos da Qualidade.

ARMAZENAGEM DA INFORMAÇÃO (INFORMATION STORAGE)

Registro ordenado, manualmente ou por computador, de dados para formar um banco de dados que facilite o acesso à recuperação das informações (retrieval).

ARQUIVO (ARCHIVE)

Coleção de dados armazenados (fichas, discos, fitas) relacionados entre si, considerada como unidade.

ÁRVORE DE RELEVÂNCIA (RELEVANCE TREE, RELEVANCE NETWORK)

Rede utilizada em previsão tecnológica para facilitar a visualização

do campo variacional em estudo, do encadeamento inicial de fatores relevantes (atividades ou assuntos que compõem o tema básico) e o registro das tecnologias que concorrem para possíveis soluções.

ASSESSORIA AO CONTROLE DA QUALIDADE (QUALITY CONTROL ASSISTANCE)

1. Princípio de organização do Controle da Qualidade, pelo qual se deve criar os planos e os meios para que a Produção realize o produto dentro das especificações requeridas.

O Controle da Qualidade é uma função de assessoria. A Inspeção deve acompanhar a Produção, ajudando-a sempre, nunca interferindo negativamente, seja por meio de um arranjo físico que impeça o fluxo natural dos produtos e insumos, seja impondo registros que aumentem o número dos mesmos registros na Produção, seja ainda dificultando as boas relações entre os empregados da Produção e Controle.

O princípio de Assessoria significa que também o Controle da Qualidade deve desfrutar de prestígio suficiente, a fim de que seus planos, métodos e recomendações sejam seguidos pela linha de Produção.

2. Atividade que consiste em dar apoio, orientação e treinamento técnico de pessoal, relacionado com o Controle da Qualidade.

**ASSISTÊNCIA TÉCNICA
(TECHNICAL ASSISTANCE)**

Atividade que consiste em dar apoio, orientação e treinamento técnico de pessoal, relacionados com a instalação, operação e manutenção de determinado equipamento ou serviço.

Ex.: Assistência Técnica Pós-Venda;

Assessoria do Controle da Qualidade.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA PÓS-VENDA (AFTER-SALES SERVICING)

Assistência técnica que consiste no fornecimento, em tempo útil, ao usuário ou consumidor, de instruções para montagem, instruções para uso, instruções para manutenção, instruções quanto ao destino após o uso, outras instruções, consultoria, peças de reposição, e na oferta de mão-de-obra qualificada para proceder a reparos, ou revisão.

ASSUNTO - IRRD (SUBJECT AREA - IRRD)

Termo adotado para significar subconjunto de palavras-chave adotado pelo Sistema IRRD (Thesaurus).

ATIVIDADE (ACTIVITY)

1. Trabalho específico, integrado ou não em um sistema ou serviço, definido na legislação, regulamento, regimento, estatuto, caderno de encargos, normas, organograma ou fluxograma.

Observações:

- 1) Cada tipo de serviço é constituído por atividades.
- 2) Ação visando transformar insumos em produtos.

ATRIBUIÇÕES (ATTRIBUTIONS)

Faculdades e competências vinculadas ao exercício do cargo que envolve responsabilidade correspondente, dentro de um sistema organizacional.

ATRIBUTOS (REQUIREMENTS)

São dados qualitativos que podem ser contados para efeito de registro e análise. A estes são atribuídas características como a presença (ou ausência) de um rótulo previsto ou a instalação ou não dos fixadores de uma placa. Outros exemplos podem incluir uma característica com medida inerente (isto é, pode ser tratada como variável).

Quando os resultados são registrados na simples forma de bom/ruim (por exemplo, ao utilizarmos um calibre passa/não passa), são usadas as letras p, np, c e u, em lugar de letra X - R.

**ATUAÇÃO DO GOVERNO
(GOVERNMENT ACTION)**

Atividade, em nível de Governo, exercida em função de dispositivos constitucionais e legislação complementar.

ATUAÇÃO NO PROCESSO (PROCESS ACTION)

Atividade em que se recomenda avaliar todas as situações, sempre a nível de material, método, mão-de-obra e máquinas, ou seja: no Processo.

AUDITADA (AUDITEE)

Uma organização submetida à Auditoria.

AUDITOR DA QUALIDADE (QUALITY AUDITOR)

Uma pessoa qualificada para realizar Auditoria da Qualidade.

Observações:

Um Auditor da Qualidade designado para dirigir uma Auditoria da Qualidade é chamado Auditor-Chefe da Qualidade (Lead Quality Auditor ou Lead Auditor).

AUDITORIA (AUDIT, AUDITING)

1. Genericamente, consiste em exame analítico que segue o desenvolvimento de operações (contábeis, de produção, construção, etc.).
2. Verificação independente, com a intenção da conformidade com um padrão, relatando as observações feitas e assegurar as ações corretivas.

3. Atividade sistemática e independente para determinar as atividades da Qualidade, no sentido amplo, e se seus resultados satisfazem a uma ação planejada, a efetividade da sua implantação e se são capazes de alcançar os objetivos de competitividade.
4. Uma ferramenta gerencial para verificar o desempenho da empresa, desde a satisfação do consumidor final, passando pelo controle do processo da empresa até a confiabilidade da matéria-prima e serviços prestados.
5. Exame metódico de uma situação ou condição, com relatório detalhado sobre as observações realizadas.
6. Os tipos mais comuns, ligados à Produção são: Auditoria do Produto em Processo, Auditoria do Produto Acabado, Auditoria de Sistema de Qualidade, Auditoria do Processo, Auditoria do Procedimento.
7. Técnica utilizada para o controle e avaliação de procedimentos administrativos, financeiros e contábeis, através da aferição do desempenho de dirigentes, executivos e funcionários, assim como da situação econômica, financeira e patri-

monial de uma organização, compondo os resultados obtidos com o que foi previsto, planejado e determinado, assim como até onde a política e normas da organização foram respeitadas nas ações administrativas e operacionais.

AUDITORIA EXTERNA DA QUALIDADE (EXTERNAL QUALITY AUDIT) (QUALITY AUDITOR FOR EXTERNAL PURPOSES)

1. Auditoria específica, realizada junto a fornecedores e contratados que estejam fabricando equipamentos, com projeto da empresa ou de firma associada, sob responsabilidade da empresa.

Observações:

- 1) Auditoria Externa da Qualidade também se aplica a prestadores de serviços.
- 2) Auditoria da Qualidade executada em dada organização para atender interesses de outras organizações.
- 3) Auditoria da Qualidade.

AUDITORIA DA GESTÃO DA QUALIDADE (QUALITY MANAGEMENT AUDIT)

Auditoria especial, de caráter interno, em nível de empresa, realizada para verificar, através de amostragem, porém com sentido mais amplo, a implantação correta

do Sistema da Qualidade, e o levantamento de eventuais deficiências de uma determinada área da empresa ou falhas do Sistema da Qualidade.

AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE (QUALITY AUDIT FOR INTERNAL PURPOSES)

1. Auditoria de rotina, de caráter interno, realizada para verificar, através de amostragem, a implantação correta do Sistema da Qualidade e a Qualidade nas operações de Inspeção e Controle nos diversos setores da empresa, abrangendo todas as funções do Sistema da Qualidade e, eventualmente, produtos e processos.
2. Auditoria da Qualidade executada para atender a interesses de dada organização e dentro do domínio desta organização.

AUDITORIA DE NORMAS (OBJETIVOS) (AUDIT-OBJECTIVES)

A necessidade de se verificar o uso, adequação e revisão, levando em consideração a adequação das normas existentes, garantindo um conjunto coerente de documentos normativos.

Os objetivos da Auditoria de normas são:

- . Atualizar os documentos de forma a acompanhar o desenvolvi-

mento tecnológico, a evolução do mercado e atender às necessidades do cliente;

- . Racionalizar e entregar os documentos normativos (reduzir a quantidade e o conteúdo) para facilitar a formação de um conjunto integrado de documentos normativos;
- . Realizar esta auditoria com a máxima produtividade, isto é, com o menor dispêndio de mão-de-obra, para que esta atividade venha interferir, ao mínimo, na consecução de outras tarefas paralelas, constantes no estágio de atualização.

AUDITORIA DA QUALIDADE (QUALITY AUDIT)

1. Exame metódico, analítico e independente para verificar se as atividades e resultados relacionados com a Qualidade satisfazem às disposições pré-estabelecidas, e se essas disposições estão sendo cumpridas de forma a se alcançar os objetivos.

Observações:

- 1) A Auditoria da Qualidade não é limitada a um Sistema de Qualidade ou a seus elementos, processo, produto ou serviços;
- 2) A Auditoria da Qualidade é exercida por pessoas sem a responsabilidade direta com as

áreas a serem auditadas e, de preferência, em cooperação com o pessoal dessas áreas;

- 3) Um dos objetivos da Auditoria da Qualidade é avaliar a necessidade de ações corretivas ou de melhoria. A Auditoria não deve ter nas ações confundidas com as de "fiscalização" ou de "controle", desempenhadas com o único propósito de acompanhar o processo ou a aceitação do produto;
- 4) A Auditoria da Qualidade pode ser conduzida por necessidades interna ou externa.
2. Verificação da Qualidade de um lote pronto, para fornecimento, por parte da Alta Administração do produtor, após todos os Controles da Qualidade rotineiros.
3. Análise independente, conduzida com a finalidade de comparar alguns aspectos do desempenho da Qualidade com um padrão para aquele desempenho.

São usadas principalmente por companhias para avaliar seu próprio desempenho da Qualidade e o desempenho de seus fornecedores, licenciados, agentes, entre outros.

AUDITORIA DA QUALIDADE - CARACTERÍSTICAS (QUALITY AUDIT - CHARACTERISTICS)

A Auditoria da Qualidade é caracterizada por:

- . Legitimidade;
- . Planos e Programas;
- . Método Consistente;
- . Efeito da Retroalimentação (Feedback);
- . Pessoal Qualificado;
- . Abordagem Sistêmica.

AUDITORIA DA QUALIDADE - METODOLOGIA (QUALITY AUDIT - METHODOLOGY)

A Auditoria da Qualidade é um exame de atividades, cuja seqüência envolve fases de:

- . Preparação
 - Comunicação entre todos os envolvidos com o Sistema;
 - Preparação da agenda de trabalho;
 - Confecção de listas de verificação (Check-lists).
- . Execução
 - Reuniões pré-auditoriais;
 - Execução propriamente dita;
 - Reuniões ao longo do processo.
- . Resultados
 - Relatório objetivo;
 - Acompanhamento das ações corretivas, efetivas e oportunas;
 - Reauditoria, se necessário;
 - Generalização das ações tomadas.

AUDITORIA DA QUALIDADE - VANTAGENS (QUALITY AUDIT - BENEFITS)

Dentre as vantagens da implantação da Auditoria da Qualidade, pode-se citar:

- . Geração de lucros a médio e longo prazos;
- . Aumento da capacidade produtiva da empresa;
- . Aumento da motivação do pessoal;
- . Incentivo ao desenvolvimento de sistemas ótimos da Qualidade;
- . Auxílio na tomada de decisões empresariais;
- . Contribuição para a correta alocação de recursos;
- . Contribuição para a pontualidade dos prazos de entrega;
- . Estabelecimento da garantia para o produto ao longo de seu ciclo de vida.

AUDITORIA DA QUALIDADE DO PROCESSO (PROCESS QUALITY AUDIT)

1. Atividade que visa à pesquisa da melhor eficiência de cada uma das instalações existentes ou necessidade de adaptação, tal que permita otimizar o aproveitamento dos equipamentos instalados e, principalmente, a otimizar o binômio homem x máquina.
2. Auditoria da Qualidade aplicada a dado processo.
3. Uma análise dos elementos de um processo e sua avaliação em

relação à abrangência, correção das condições e provável eficácia.

AUDITORIA DA QUALIDADE DO PRODUTO (PRODUCT QUALITY AUDIT)

1. Auditoria que tem como finalidade avaliar o grau de atendimento aos requisitos da Qualidade estabelecidos para os documentos de engenharia com relação aos propósitos a que se destinam.
2. Busca a Qualidade em seu nível pré-estabelecido. Este método engloba uma definição técnica, um modelo de referência e um item padrão.
3. É uma "ferramenta" gerencial que apresenta um método sistemático para se obter informações com relação ao nível de sucesso do processo da Qualidade, em fase de implantação ou já existente. Podem ser produtivas ou corretivas.
4. Atividade, dentro de um Sistema da Qualidade, que tem como finalidades:
 - . Verificar se o Sistema está sendo operacionalizado, conforme o estabelecido no Manual da Qualidade;
 - . Aprimorar o Sistema através da análise crítica dos procedimentos que estão sendo uti-

lizados, visando a aumentar sua eficiência e adequação.

5. Exame metódico de uma situação existente, em comparação com um determinado modelo, ou práticas geralmente aceitas, visando a reduzir os desvios das determinações originais e, sempre que possível, eliminá-los. A ação básica é verificar se:
 - . O Sistema implantado está funcionando como previsto;
 - . As normas, os métodos, processos e especificações são os mais indicados para cada caso;
 - . O produto final apresenta índice compatível com a Qualidade;
 - . O pessoal técnico é qualificado e certificado;
 - . Os produtos não-conformes estão sendo separados;
 - . As ações corretivas estão sendo implementadas, conforme o determinado.
6. Auditoria da Qualidade aplicada a dado produto (ou serviço).
7. Um julgamento baseado em valores objetivos da conformação às características especificadas para um produto.

AUDITORIA DA QUALIDADE DE SISTEMAS - (QUALITY SYSTEM AUDIT)

Atividade destinada a julgar se os sistemas escolhidos são adequados à empresa, para que ela possa cumprir suas diretrizes e atingir suas metas da Qualidade.

AUDITORIA DO SISTEMA DA QUALIDADE (QUALITY SYSTEM AUDIT, QUALITY PLAN AUDIT)

Uma atividade documentada executada para verificar, pelo exame e avaliação de evidências objetivas, que elementos aplicáveis do Sistema da Qualidade são pertinentes e têm sido desenvolvidos, documentados e efetivamente implantados em consonância com necessidades especificadas.

AUDITORIA TÉCNICA (TECHNICAL AUDIT)

1. Exame metódico e independente para determinar se as atividades e resultados relacionados com a qualidade satisfazem as disposições estabelecidas, e se estas disposições são cumpridas de maneira eficaz e são adequadas para alcançar os objetivos do Sistema de Qualidade.
2. Atividade documentada, executada por pessoal da fiscalização, que não tem responsabilidade direta no empreendimento em questão, para verificar o cumprimento do Sistema

da Qualidade, através da avaliação de evidências objetivas.

3. Atividade documentada e sistemática executada por pessoal independente da contratada para determinar se as atividades relativas à Qualidade e os resultados obtidos, satisfazem requisitos pré-estabelecidos e se esses requisitos estão sendo efetivamente implementados.

AUTOCONTROLE (SELF-CONTROL)

Processo que objetiva garantir a Qualidade do produto ou do serviço na fonte, ou seja, cada participante do processo produtivo pode melhorar continuamente seu desempenho no trabalho.

AUTO-INSPEÇÃO (SELF-INSPECTION)

Inspeção realizada pelo próprio executor do trabalho, de acordo com regras específicas.

Observação: Os resultados da auto-inspeção podem ser usados para o controle de processo.

AUTONOMIA DO CONTROLE DA QUALIDADE (QUALITY CONTROL AUTONOMY)

Princípio que rege o Controle da Qualidade, que visa à independência em relação à Produção, principalmente.

Torna-se conveniente que a Inspeção se situe em um nível hierár-

quico tal, que suas recomendações sejam relevantes. Desta forma, na grande maioria das empresas o Controle da Qualidade é subordinado diretamente à Presidência da empresa.

AUTORIDADE (AUTHORITY)

1. Poder ou direito de determinar as pessoas de agirem em conformidade com a delegação recebida através de lei, decreto, regulamento, portaria, norma administrativa, na execução de determinado serviço.
2. Organismo que exerce as prerrogativas legais.

Observação: Uma Autoridade pode ser nacional, regional ou local.

AUTORIDADE EXECUTORA (ENFORCEMENT AUTHORITY)

Autoridade que é responsável pela aplicação dos regulamentos.

Observação: A Autoridade Executiva pode ser, ao mesmo tempo, a mesma Autoridade Reguladora.

AUTORIDADE REGULADORA (REGULATORY AUTHORITY)

Autoridade que é responsável pela preparação ou adoção dos regulamentos.

AUTORIZAÇÃO (WAIVER)

Permissão escrita para a utilização ou transporte de um produto apresentando não-conformidade, de

acordo com as exigências especificadas.

Observações:

- 1) Uma Autorização é limitada ao transporte de um produto, que possui características de não-conformidade específicas, compreendidas entre limites precisos, para uma quantidade ou um período de tempo limitados.
- 2) Em inglês, o termo "concession" é usado como sinônimo.

AUTORIZAÇÃO DE NÃO-CONFORMIDADE - APÓS PRODUÇÃO (CONCESSION WAIVER)

Autorização escrita, dada após a produção ou execução do serviço, para usar ou entregar uma quantidade de material ou um serviço que não esteja em conformidade com os requisitos previamente estabelecidos.

AUTORIZAÇÃO DE NÃO-CONFORMIDADE - PRODUÇÃO (PRODUCTION PERMIT, DEVIATION PERMIT)

Autorização escrita, dada antes da produção ou prestação do serviço, para a admissão de uma bem definida não-conformidade, expressa quantitativamente, por determinado período de tempo.

Observação: Esta autorização pode ser dada para fins de pesquisa.

AVALIAÇÃO (EVALUATION)

1. Emprego de métodos expeditos para estimar a grandeza de uma entidade (produto, atividade, processo, organização ou pessoa).
2. Emprego de métodos específicos para determinar o valor de alguma grandeza, relativa a um bem ou sistema.
3. Determinação técnica do valor de um bem ou direito, geralmente subsequente a uma perícia ou vistoria.

AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (EVALUATION FOR CONFORMITY)

Exame sistemático da extensão a qual um produto, processo ou serviço satisfaz aos requisitos especificados.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY EVALUTION, QUALITY ASSESSMENT, QUALITY APPRAISAL, QUALITY SURVEY)

Exame sistemático para determinação da capacidade de uma entidade em satisfazer a requisitos especificados.

Observações:

- 1) A Audição da Qualidade pode servir para determinar a capacidade de um fornecedor, em matéria da Qualidade. Neste caso, em função de condições particulares, o resultado de uma ava-

liação da Qualidade pode ser utilizada com a finalidade de qualificação, aprovação, registro ou credenciamento.

- 2) Uma adjetivação pode ser empregada com o termo Avaliação da Qualidade, segundo o ramo da aplicação (ex.: processo, sistemas, pessoas) e na oportunidade de sua execução (ex.: no pré-contrato), tal como "Avaliação da Qualidade Pré-contratual de Processos".
- 3) A Avaliação da Qualidade global de um fornecedor pode incluir a gestão financeira e a capacidade técnica.

AVALIAÇÃO DE LABORATÓRIO (LABORATORY EVALUATION, LABORATORY ASSESSMENT)

Inspeção de um laboratório de ensaios para avaliar sua capacidade, com critérios específicos de credenciamento de um laboratório.

AVALIAÇÃO DE PROJETO (PROJECT EVALUATION, DESIGN EVALUATION)

Determinação da Qualidade de um dado projeto.

AVALIAÇÃO DE SISTEMA DA QUALIDADE (CAPABILITY ASSESSMENT, QUALITY SYSTEM CERTIFICATION)

Procedimento para verificar a capacidade de uma empresa para

manter em continuidade seu Sistema da Qualidade, em conformidade com a ISO 9001, 9002 e 9003.

AValiação de TIPO (TYPE EVALUATION)

Avaliação da conformidade sobre a base de um ou mais espécimes de um produto, representativo da produção.

AValiação do DESEMPENHO (PERFORMANCE EVALUATION)

Avaliação do comportamento de dado bem ao longo do tempo, quando sujeito às solicitações especificadas.

AValiação e CONTROLE DE SUBCONJUNTOS (EVALUATION AND CONTROL OF COMPONENTS)

Método expedito, utilizando qualquer combinação de Máquinas, Métodos, Materiais e Mão-de-obra - (M, M, M, M) - 4M

Introduzindo os parâmetros Gerência (Management) e Dinheiro (Money), atinge-se um melhor desempenho - (M, M, M, M, M, M) - 6M

Se for levado em consideração o Meio Ambiente (Environment), o desempenho será máximo (M, M, M, M, M, M, M) - 7M.

AVALIADOR DE LABORATÓRIO (LABORATORY ASSESSOR)

Pessoa que procede, na sua totalidade ou em parte, às operações necessárias para a avaliação de um laboratório.

B**BASE TECNOLÓGICA E METODOLÓGICA (TECHNOLOGICAL AND METHODOLOGICAL BASIS)**

Termo impropriamente usado para significar Base Tecnológica, isto é, condição presente em solução de um problema caracterizado por antecedentes de ordem tecnológica.

BEM (GOOD)

1. Coisa, concreta ou abstrata, que tem utilidade e valor;
2. Coisa que tem valor útil.

BEM COMPLEXO (COMPLEX GOOD)

Bem constituído de vários componentes ou peças (já montados), em condições de ser utilizado ou consumido diretamente.

BEM SIMPLES (SIMPLE GOOD)

Bem constituído de uma só peça, em condições de ser utilizado ou consumido diretamente.

"BENCHMARK" (BENCHMARK)

Objetivo relacionado com dada característica da Qualidade, a ser alcançado. O objetivo é estabelecido em função das necessidades do consumidor ou usuário, natureza do processo e dos melhores

modelos observados em âmbito mundial.

"BENCHMARKING" (BENCHMARKING)

Processo de comparação contínua de produtos e serviços com referenciais de excelência de outras organizações, com vistas ao aperfeiçoamento continuado.

BIPM - BUREAU INTERNACIONAL DE PESOS E MEDIDAS (INTERNATIONAL BUREAU OF WEIGHTS AND MEASURES)

Organização fundada em 1875, pela Convenção Internacional do Metro, com sede em Sévres, França, que trata principalmente dos aspectos científicos das unidades métricas básicas.

C

CADASTRO (INVENTORY)

1. Conjunto de registros de pessoas físicas ou jurídicas, interessadas na contratação de obras ou serviços.
2. Conjunto de informações e dados relativos à rodovia e sua operação.
3. Conjunto de informações e dados relativos a determinado universo de coisas disponíveis (empresas, pessoas, equipamentos).

CÁLCULO ESTATÍSTICO (STATISTICAL CALCULUS)

Cálculo utilizado para fins estatísticos.

CÁLCULO DAS PROBABILIDADES (PROBABILITY CALCULUS)

Parte da Matemática que trata das observações obtidas em experiências aleatórias concernentes a fenômenos que possuem regularidade estatística, e que se verificam em uma mesma época, com vistas à caracterização dos mesmos.

CALIBRAÇÃO (CALIBRATION)

1. Conjunto de operações que estabelece, mediante condições especiais, a relação entre os valores indicados em um instrumento ou sistema de medida,

ou valores representados por uma medida material, e os valores conhecidos do operador.

Observações:

- 1) O resultado de uma Calibração permite a estimação dos erros de indicação do instrumento, sistema de medida ou medida material, na identificação dos valores com os registros em escala arbitrária;
 - 2) Uma Calibração poderá também determinar outras propriedades metrológicas;
 - 3) O resultado de uma Calibração pode ser registrado em um documento, denominado Certificado de Calibração;
 - 4) O resultado de uma Calibração, muitas vezes, é expresso como um fator de Calibração, ou uma série de fatores de Calibração, na forma de curva.
2. Operação ativa que corrige algumas leituras, provenientes de determinado instrumento, equipamento de medida ou ensaio (por deslocamento do ponteiro, alteração de potenciômetro, variação de molas) e que deve ser complementada por elaboração de tabela ou curva de correção, para outras leituras.

Observações:

- 1) A Calibração corresponde a uma intervenção no instrumento, equipamento ou sistema de medida, razão pela qual é uma operação ativa;
- 2) A Calibração é impropriamente entendida como Aferição.
3. Procedimento metrológico que consiste em ajustar um determinado dispositivo de inspeção ou um instrumento a um padrão de referência.

CALIBRAÇÃO (DE INSTRUMENTO DE MEDIDA OU ENSAIO) - (CALIBRATION) (OF A MEASURE OR TEST INSTRUMENT)

De acordo com a Port. 155 de 1986, do INMETRO - Conjunto de operações que estabelece, nas condições específicas, a correspondência entre o estímulo e a resposta de um instrumento de medir, sistemas de medição ou transdutor de medição.

Observações:

- 1) O resultado de uma calibração pode permitir a determinação de um ou mais parâmetros da curva característica que relaciona o estímulo e a resposta ou os valores das grandezas correspondentes às divisões de escalas ou definidas de um instrumento de medir.

- 2) Os termos “aferição” e “calibração” estão reunidos nos termos “etalonnage”, em francês; e “calibration”, em inglês.

CALIBRADOR (GAUGE)

Equipamento de inspeção usado para determinar se as dimensões de uma peça ou item, estão situados dentro dos limites especificados de tolerâncias. Os mais comuns são do tipo “passa - não passa”. Dividem-se em:

- a) Calibradores de Referência, ou Contra-Calibradores;
- b) Calibradores de Inspeção, ou de Recepção;
- c) Calibradores de Trabalho, ou de Fabricação.

Também podem ser:

- Internos (para furos)
- Externos (para eixos)

CAMPO DA NORMALIZAÇÃO (FIELD OF STANDARDIZATION)

1. Grupo de objetivos da Normalização; ligados entre si.

Observações:

- 1) Engenharia, Transporte, Agricultura, por exemplo, podem ser considerados, campo da Normalização;
- 2) Domínio que compreende matérias relacionadas a serem normalizadas.

CANDIDATO À CERTIFICAÇÃO (APPLICANT FOR CERTIFICATION)

Pessoa ou organismo que procura obter uma licença de um organismo de certificação.

CANDIDATO A CREDENCIAMENTO PARA CERTIFICAÇÃO - (CANDIDATE TO CREDENTIAL FOR CERTIFICATION)

Pessoa ou organismo que procura obter licença para uso de Marca de Conformidade, ou para expedir Certificados de Conformidade.

CAPACIDADE (CAPABILITY)

Aptidão de uma entidade para desempenhar determinadas atividades designadas e obter resultados que atendam a requisitos especificados.

Observações:

- 1) A entidade pode ser uma organização, uma pessoa, uma máquina ou um processo;
- 2) Um qualificativo pode ser usado, dependendo das condições específicas.

Sin.: Capabilidade

CAPACIDADE DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA (TECHNICAL ASSISTANCE CAPACITY)

1. Atividade que trata da solução de problemas e reclamações.
2. Característica de dada Assistência Técnica que permite obter os resultados pré-estabelecidos.

CAPACIDADE DE PESSOAL DE RECURSOS HUMANOS (HUMAN RESOURCES CAPACITY)

Conjunto de conhecimentos e habilidades obtidas através de treinamento ou experiência, que tornam o indivíduo apto a desempenhar uma função requerida.

CAPACIDADE DO PROCESSO (PROCESS CAPABILITY)

1. A Capacidade do Processo revela se o processo é suficiente para satisfazer às especificações do produto. Consiste em eliminar as variáveis suscetíveis de sofrerem grandes modificações em um processo de fabricação. Estabelecem-se, então, as tolerâncias naturais do processo e, mediante métodos probabilísticos, verifica-se se determinado processo pode produzir dentro das especificações estabelecidas. É a possibilidade de alcançar determinado padrão de Qualidade com determinadas máquinas e processos.

Sin.: Capabilidade do Processo.

2. Medida da repetibilidade (consistência) de um produto produzido por um processo. Esta avaliação é feita segundo métodos estatísticos e não por sentimento. Somente assim po-

derão ser comparados o modelo estatístico ou distribuição com os limites da especificação para avaliarmos se o processo pode consistentemente produzir itens, segundo estas especificações.

3. Desempenho que pode ser avaliado através de gráficos de controle (tais como, ferramentas estatísticas) e que, caso seja considerado insatisfatório, pode demandar modificações fundamentais (ferramentas ou máquinas novas, projeto novo do produto, modificações no Controle da Qualidade).

CAPACIDADE TÉCNICA (TECHNICAL CAPACITY)

Aptidão para a execução de determinado serviço em obra, revelada pela execução fiel e a contento de serviços ou obras anteriormente contratados, pelos equipamentos e instalações que possui, e pelo quadro técnico e administrativo que utiliza.

CAPACIDADE TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL CAPACITY)

Prover de memória tecnológica (Know-why), isto é, de conhecimentos precisos para o desempenho de uma função de caráter tecnológico.

CARACTERÍSTICA (CHARACTERISTIC)

Atributo de um bem ou serviço que permite distingui-lo entre unidades aparentemente uniformes.

CARACTERÍSTICA DA QUALIDADE (QUALITY CHARACTERISTIC)

1. Característica que permite avaliar a Qualidade de um bem ou serviço, e determinar sua conformidade com a norma técnica correspondente.
2. Propriedade que permite a identificação ou diferenciação entre entidades, que pode ser descrita ou medida para determinar conformidade ou não-conformidade com os requisitos.

CARACTERÍSTICA DE DESEMPENHO (PERFORMANCE CHARACTERISTIC)

Característica relacionada diretamente com a aptidão para uma finalidade.

CARACTERÍSTICA SECUNDÁRIA (SECONDARY CHARACTERISTIC)

Característica que suplementa o funcionamento básico do bem ou serviço.

CARTA DE CONTROLE (CONTROL CHART)

Representação gráfica de uma característica do processo que registra os valores estatísticos dessa carac-

terística e um dos limites de controle. Tem dois usos básicos:

- para avaliar se um processo está sob controle;
- auxílio para obter e manter o controle estatístico.

"CASA DA QUALIDADE"
(HOUSE OF QUALITY)

Termo utilizado no âmbito de certas empresas (ex.: IBM) para significar uma representação gráfica das informações obtidas através de pesquisa de mercado relacionada com dado produto ou serviço.

CAUSA COMUM (COMMON CAUSE)

Fonte de variação que, independente de nossa vontade, está sempre presente, e são variações aleatórias inerentes ao próprio processo. Sua origem pode, eventualmente, ser detectada e sua correção é um papel gerencial.

CAUSA ESPECIAL (SPECIAL CAUSE)

Fonte de variação intermitente, imprevisível, instável. Algumas vezes é chamada de causa investigável. Identificar-se pelos pontos assinalados fora dos limites de controle.

COMPATIBILIDADE CORRENTE, DA SÉRIE ISO 9000
(CURRENT COMPATIBILITY)

- . Os suplementos às normas existentes não mudam ou entram em

conflito com as especificações constantes dos documentos normativos em vigor;

- . A numeração e estrutura de um suplemento facilitam o uso combinado dos documentos normativos em vigor com estes suplementos.

CENTRALIZAÇÃO DO CONTROLE DA QUALIDADE
(QUALITY CONTROL CENTRALIZATION)

Quando uma organização possui várias unidades em localidades diferentes, deve haver coordenação entre os elementos de Controle da Qualidade de cada unidade, a fim de uniformizar as especificações, os métodos e procedimentos e os aparelhos de inspeção, bem como a difusão das experiências obtidas. Poder-se-ia criar um Departamento Central de Controle, no órgão central da organização, com autoridade funcional sobre os órgãos de Controle da Qualidade locais.

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO
(DOCUMENTATION CENTER)

1. Instituição para coleta, organização e acesso fácil a documentos concernentes a uma ou mais áreas de interesse.
2. Instituição para coleta, requisição e manutenção de docu-

mentos com o objetivo de tornar fácil o acesso de usuários a informações concernentes a uma ou mais áreas de seu interesse.

CERTIFICAÇÃO (CERTIFICATION)

1. Procedimento de determinar, verificar e atestar, por escrito, a Qualidade de bens ou serviços, ou qualificação de pessoas físicas e jurídicas.
2. Atividade exercida pela contratada (empresa de projetos, de construção) para documentar a conformidade de produtos ou serviços com o projeto, diretriz contratual e normas técnicas, aplicáveis, baseada nos resultados dos testes e inspeções.
3. Procedimento pelo qual uma Terceira Parte emite um Certificado de Conformidade.
4. Atividade executada por entidade autorizada, para determinar, verificar e atestar, por escrito, a qualificação de pessoal, material, processo ou serviço, de acordo com os requisitos aplicáveis.
5. Procedimento e ação executados por um grupo devidamente autorizado para determinar, verificar e atestar em documento formal as qualificações do pessoal, processos, procedimentos,

ou itens, de acordo com as necessidades específicas aplicáveis.

CERTIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE (CERTIFICATION OF CONFORMITY)

1. Ação de atestar, documentado por meio do Certificado de Conformidade, ou de Marca de Conformidade, que o produto ou serviço está em conformidade com a norma específica, ou determinada especificação técnica.

Observação: No caso particular, em que a Certificação é dada pelo produtor ou prestador do serviço, toma o nome de Declaração de Conformidade (anteriormente Autocertificação).

2. Segundo a ISO, ação imparcial de terceiro que demonstra haver adequadas razões para considerar que determinado item ou produto, processo ou serviço, devidamente identificado, acha-se em conformidade com dada norma ou documento normativo.

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE (CERTIFICATION OF QUALITY)

Ação de determinar os valores das características de bens ou serviços (unidades, lotes, partidas, fornecimentos) e emitir Certificado da Qualidade correspondente.

**CERTIFICADO DE AFERIÇÃO
(GAUGING CERTIFICATE)**

Documento em que um centro de aferição consigna ter submetido dado instrumento, aparelho ou equipamento de medida ou ensaio à aferição adequada; e no qual se indicam os resultados obtidos.

**CERTIFICADO DE ANÁLISE
(ANALYSIS CERTIFICATE)**

1. Documento emitido por entidade autorizada, registrando o resultado de inspeções.

Sin.: Relatório de Registro de Resultados

2. Documento que contém informações quanto a resultados obtidos em análise.

**CERTIFICADO DE CALIBRAÇÃO
(CALIBRATION CERTIFICATE)**

Documento em que um Centro de Calibração consigna ter submetido dado instrumento, aparelho ou equipamento de medida ou ensaio à Calibração.

**CERTIFICADO DE CONFORMIDADE
(CERTIFICATE OF CONFORMITY)**

1. Documento elaborado segundo as regras de um sistema de certificação indicando, com um nível adequado de confiança, que um produto, processo ou serviço determinado está em conformidade com uma norma

ou outro elemento normativo especificado, de acordo com o INMETRO.

2. Um documento assinado por alguém devidamente autorizado, afirmando que o produto ou serviço alcançou as especificações relevantes, contratos ou regulamentações pertinentes.

**CERTIFICADO DE CUMPRIMENTO
(ACCOMPLISHMENT CERTIFICATE)**

Documento assinado por alguém devidamente autorizado, afirmando que o fornecedor de um produto ou serviço alcançou as especificações relevantes estabelecidas, bem como o estabelecido pelo contrato ou regulamento pertinentes.

**CERTIFICADO DE INSPEÇÃO/TESTE
(INSPECTION CERTIFICATE, TEST CERTIFICATE)**

1. Documento que evidencia que a inspeção/teste foram executados em um lote específico, garantindo que este atende aos requisitos da Qualidade.
2. Documento que contém informações quanto a características de bens, determinadas através da inspeção dos mesmos.

**CERTIFICADO DE REGISTRO
DE EMPRESA (REGISTRATION CERTIFICATE)**

Certificado emitido por entidade credenciada, afirmando que dada empresa possui Sistema de Qualidade em conformidade com ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.

CHAMADA PARA RETORNO (RECALL)

Solicitação pública de retorno à fábrica de produtos acabados, estejam em armazéns, em trânsito para distribuidores, ou em uso, como consequência da descoberta de defeitos supercríticos ou graves.

CICLO (LOOP, CYCLE)

Conjunto de transformações que levam um Sistema a um estado final idêntico ao estado inicial.

CICLO PDCA (PDCA CYCLE)

Ciclo constituído pelas fases:

- . Planejamento (Plan) P
- . Execução (Do) D
- . Verificação (Control) C
- . Ação corretiva (Act) A

É adotado em controle de processos e gerenciamento, em geral.

Observações: O PDCA corresponde a uma ênfase do tratamento das não-conformidades nas quatro fases da Administração clássica: Planejamento, Coordenação, Execução e Controle, no qual a Coordenação é integrada no Planejamento e o Controle é desdobrada em Verificação e Ação Corretiva.

CICLO DA QUALIDADE (QUALITY LOOP, QUALITY SPIRAL)

1. Modelo conceitual de interação de atividades que influenciam a Qualidade de um produto ou serviço, ao longo das fases, desde a identificação das necessidades dos consumidores, até à condição de sua satisfação.
2. Ciclo que envolve todas as fases de um Sistema da Qualidade, desde a pesquisa das necessidades dos consumidores ou usuários, até a satisfação de suas expectativas.

Observação: A ISO 9004 dá um exemplo de Ciclo de Qualidade:

- . Marketing e pesquisa do mercado;
- . Projeto, especificação, desenvolvimento de produto;
- . Aquisições;
- . Planejamento do processo e desenvolvimento;
- . Produção (ou Execução);
- . Inspeção, ensaios, exame;
- . Acondicionamento e embalagem;
- . Venda e distribuição física;
- . Instalação e operação;
- . Assistência técnica e manutenção;
- . Destino após uso.

CINCO POR QUÊS (THE FIVE WHY)

Técnica de discussão utilizada no processo de solução de problemas (na fase de identificação de causas) em determinadas empresas, de grande porte, que consiste em insistir 5 vezes na mesma pergunta: O que causou isto ? (ou por quê ?). Essa técnica japonesa é complementada pela utilização dos 4W e 2H (What?, Who?, Where?, When?, How?, e How Much?) e cinco S: Seiri (liberar a área), Seiton (arrumação), Seiketsu (limpeza), Seiso (padronização) e Shitsuke (disciplina).

CÍRCULOS DO CONTROLE DA QUALIDADE - C.C.Q (QUALITY CONTROL CIRCLES)

Grupos de empregados voluntários, pertencentes à mesma área de trabalho, que se reúnem no próprio local de trabalho, periodicamente, para discutir a Qualidade e marginalmente Produtividade e Segurança (segundo modelo japonês), com vistas a instruir decisões de nível gerencial ou chefia quanto ao aperfeiçoamento de Planos da Qualidade ou Sistema da Qualidade. Sin.: Círculos da Qualidade

CLASSE (GRADE)

Indicador da categoria ou nível relacionado às propriedades ou características que cobrem os diferentes conjuntos de necessidades

para os produtos ou serviços, previstos para o mesmo uso funcional.

Observações:

- 1) Classe reflete uma diferença prevista nas exigências, ou se não estiver prevista, uma diferença marcante. A ênfase se dá sobre a relação Custo x Benefício;
- 2) Um artigo de alta classe pode ter Qualidade inadequada, em termos da satisfação das necessidades, e vice-versa. Por exemplo, um hotel de luxo oferecendo um serviço medíocre ou um pequeno hotel, modesto, possuindo um serviço excelente;
- 3) Quando a classe é expressa em numeração ordinal, a classe mais elevada é habitualmente a 1ª; as outras classes sendo a 2ª, 3ª, etc... Às vezes, a classe é expressa por números de pontos, número ou estrelas.

CLIENTE (CUSTOMER)

1. O destinatário de um produto ou serviço, entregue por um fornecedor ou prestador do serviço.

Observações:

- 1) Em uma situação contratual, o "cliente" pode ser chamado de "comprador";
- 2) O "cliente" pode ser, por exemplo, o último consumidor, usuário, beneficiário ou comprador;

- 3) O cliente pode ser externo ou interno;
- 4) O cliente muitas vezes é chamado de "segunda parte do negócio";
- 5) O cliente pode ser uma unidade, dentro da própria organização.

2. Consumidor final, usuário, comprador, beneficiário ou segunda parte interessada.

Observação: Segundo GANDHI:

Um cliente é o visitante mais importante em nossa casa;

Ele não depende de nós: e sim nós somos dependentes dele;

Ele não é uma interrupção em nosso trabalho: e sim, ele é o propósito do mesmo;

Nós não estamos fazendo um favor ao servi-lo: ele está fazendo um favor em nos dar esta oportunidade".

CLIMA ORGANIZACIONAL PARA A QUALIDADE (QUALITY CLIMATE FOR ORGANIZATION)

1. Combinação dos padrões de motivação das pessoas-chave, normas, valores e a estrutura da empresa. Compõe-se de:
 - . Tecnologia - Conjunto de instrumentos e processos utilizados no trabalho organizacional, inclusive em suas relações com o ambiente externo;

- . Preceitos - A autoridade e o conjunto de regulamentos e valores, explícitos ou implícitos, que regem a vida administrativa. Incluem-se Política Administrativa, Costumes Sociais, Estilos de Gerência, Rituais, Cerimônias, Tabus, Dogmas, Tradições, Padrões de Conduta;

- . Caráter - Conjunto das manifestações afetivo-volitivas espontâneas dos indivíduos que compõem a organização.

2. São sete os indicadores do nível de satisfação, e são:

- . Participação dos empregados nas decisões da empresa;
- . Ação Sindical;
- . Estabilidade;
- . Participação nos lucros;
- . Salário;
- . Treinamento;
- . Confiança depositada no futuro da empresa.

CÓDIGO DE BOA PRÁTICA (CODE OF PRACTICE)

Documento que recomenda práticas ou procedimentos para o projeto, fabricação, instalação, manutenção ou utilização de um equipamento, estruturas ou produtos.

Observação: Um código de boa prática pode ser uma norma, uma parte de uma norma ou independente da norma.

COMISSÃO DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICATION COMMISSION)

Comissão setorial que opera, sob a supervisão do INMETRO, tendo como função analisar, estudar e propor medidas para conceder, aperfeiçoar, renovar, implementar e revisar os processos de certificação de produto e serviços.

COMISSÃO INTERNACIONAL DE ELETROTÉCNICA - IEC (INTERNATIONAL ELECTRO-TECHNICAL COMMISSION)

Entidade Internacional de normalização, com sede na Suíça, e integrada pelos Comitês Nacionais de Normalização Eletrotécnicas (COBEI da ABNT, etc...) e que se especializa em elaborar normas para as áreas da Eletricidade e Eletrônica.

COMPATIBILIDADE (COMPATIBILITY)

A propriedade de se usar alguns itens, juntamente com outros, sob condições específicas para satisfazer dadas exigências.

COMPATIBILIDADE CORRENTE, DA SÉRIE ISO 9000 (CURRENT COMPATIBILITY)

Os suplementos às normas existentes não mudam ou entram em conflito com as especificações, constantes dos documentos normativos em vigor;

A numeração e estrutura de um suplemento facilitam o uso combinado dos documentos normativos em vigor com estes suplementos.

COMPETÊNCIA (COMPETENCE)

1. Capacidade de uma pessoa, física ou jurídica, ou de um setor da organização, para perceber situações e enfrentá-las, com base em um conjunto disponível de conhecimentos, habilidades e experiências.

Observação: A competência é consciente quando resulta de treinamento ou orientação.

2. Delegação conferida por agente autorizado, para estabelecer normas, diretrizes, em dada organização, bem como desempenhar funções de árbitro ou juiz se necessário.

COMPETITIVIDADE (COMPETITIVITY)

A propriedade das pessoas físicas ou jurídicas de estabelecerem rivalidade na conquista de determinado objetivo, ou a satisfação de um desejo comum.

COMPLEXIDADE DO DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO (COMPLEXITY OF PRODUCT)

Condição que se caracteriza pela existência de uma série de dificuldades a serem vencidas, durante a

fabricação de dado item ou execução de determinado serviço.

COMPLEXIDADE DO DESENVOLVIMENTO DO PROJETO (COMPLEXITY OF DESIGN)

Condição caracterizada pela presença de uma série de dificuldades a serem superadas, durante a elaboração do projeto de um determinado produto ou serviço.

COMPLEXIDADE DO DESENVOLVIMENTO DO SERVIÇO (COMPLEXITY OF SERVICE)

Condição caracterizada pela presença de uma série de dificuldades a serem superadas, durante a prestação de um dado serviço.

COMPLEXIDADE DE PRODUÇÃO OU EXECUÇÃO DE DADO SERVIÇO (COMPLEXITY OF PRODUCT OR SERVICE PERFORMING)

Condição caracterizada pela presença de numerosas dificuldades, a serem superadas quando da produção de dado item ou execução de determinado serviço.

COMPRADOR (PURCHASER, BUYER)

1. O destinatário de um "produto" a ser entregue por um "fornecedor" sob uma situação contratual (titular do contrato);

Observação: Na prática, às vezes, o comprador é também chamado de segunda parte.

2. Parte (em geral denominada segunda parte) ou sua representante que contrata a aquisição de itens ou serviços.

COMPROVAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY CONFIRMATION)

Ensaio que são realizados quando do controle na origem e no controle por terceiros, utilizados especialmente na Alemanha, quando se trata de agregados e misturas.

CONCESSÃO (CONCESSION, WAIVER)

Autorização, por escrito, para utilizar, liberar ou transportar quantidade de material, componentes ou estoques já produzidos, não-conformes com as especificações.

Observação: Uma concessão é limitada a uma partida de produtos que apresentam não-conformidades específicas, compreendida entre limites precisos, dentro de períodos de tempo limitados.

CONFIABILIDADE (RELIABILITY)

1. Consistência do desempenho com o tempo.
2. Probabilidade de um produto, ou serviço, atender às especificações para um determinado uso, durante um dado período de tempo e em condições estabelecidas.

Observações:

- 1) A confiabilidade envolve os conceitos de Durabilidade, Infalibilidade, Reparabilidade e Conservabilidade.
- 2) O termo "Confiabilidade" é também usado em Estatística, compreendendo a probabilidade de sucesso ou uma taxa de êxito.
- 3) Se a confiabilidade é expressa em números, torna-se Confiabilidade Numérica.

CONFIRMAÇÃO METROLÓGICA (METROLOGICAL CONFIRMATION)

Conjunto de operações requerido para assegurar que um item de instrumento de medida se acha em conformidade com requisitos relacionados com sua utilização.

Observação: A Confirmação Metrológica inclui calibração, ajustagem ou reparo e subsequente recalibração e etiquetagem, se necessário.

CONFORMAÇÃO (CONFORMATION)

Um julgamento ou indicação afirmativa de que um produto ou serviço atingiu as necessidades expressas nas especificações relevantes, contratos ou regulamentações, e também o estado em relação ao alcance das necessidades.

CONFORMIDADE (CONFORMITY)

1. A plena satisfação por um item ou serviço das especificações das necessidades, expressas em uma Norma Técnica.
2. Concordância com especificações de um produto, processo ou serviço, quanto às Normas Técnicas correspondentes.

CONSCIÊNCIA DA QUALIDADE (QUALITY AWARENESS)

1. Resultado da caracterização quanto à Qualidade.
2. Para desenvolver a consciência da Qualidade entre os membros de uma comunidade empresarial, visando à redução dos defeitos, deve-se estabelecer esforços no esclarecimento e na cooperação ativa de todos. Assim:
 - Colocação nos locais de trabalho de cartazes que estabeleçam produtos e a cooperação de cada empregado;
 - Exposição, em cada departamento, divisão, seção, de gráficos ilustrando a tendência do refugo, nos últimos períodos;
 - Manutenção de algumas peças inservíveis, do refugo, como atrativo aos participantes da Produção;
 - Instituição da Caixa de Sugestões, incluindo propostas quanto à Qualidade;

- Publicação, em jornal interno, de tópicos relativos à Qualidade.
- Circulação de Relatórios da Qualidade;
- Instituição de Concursos da Qualidade;
- Produção de recursos audiovisuais, versando sobre Qualidade.

CONSCIENTIZAÇÃO QUANTO A QUALIDADE (QUALITY AWARENESS IMPLEMENTATION)

Atividade desenvolvida, visando a adequar o estado de conhecimento e gerar senso de responsabilidade no pessoal que irá lidar com questões ligadas à Qualidade e que determinam a Confiabilidade do pessoal envolvido na sua resolução. Consiste ainda na participação em visitas, cursos, conferências, seminários, relacionados à Qualidade, como Gestão da Qualidade, Controle da Qualidade.

CONSCIENTIZAÇÃO TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL AWARENESS)

1. Atividade do conhecimento e senso de responsabilidade presentes em pessoas que lidam com questões tecnológicas, e que determinam a confiabilidade das pessoas na resolução dessas questões. Resulta da formação

de caráter tecnológico, de participação em cursos de pós-graduação "lato" ou "stricto sensu", de experiência e, em parte, de participação em congressos e seminários especializados e de intercâmbio tecnológico nacional e internacional.

2. Atividade para adequar estado de conhecimento e gerar senso de responsabilidade em pessoa que irá lidar com questões tecnológicas, e que determine a confiabilidade das atividades da mesma na sua resolução.

Sin.: Consciência Tecnológica

CONSENSO (CONSENSUS)

Acordo geral, caracterizado pela ausência de oposição sistemática a itens substanciais, por importante parcela dos interessados e por um processo que envolva a busca da conciliação dos pontos de vista de todas as partes envolvidas e de reconciliação das posições dirigentes eventuais.

Observação: O consenso não implica em unanimidade, necessariamente.

CONSENSO INTEGRADO (INTEGRATED CONSENSUS)

Premissa do modelo de administração japonês, que consiste em estimular o fluxo de sugestões, de baixo para cima (from bottom to top) para instruir as decisões de

cima para baixo (from top to bottom), em conjunto, com as premissas sociais:

- . emprego vitalício;
- . briosidade por antigüidade;
- . assistência social adequada, formam a base do gerenciamento japonês.

CONSULTA PÚBLICA (PUBLIC HEARING)

Evento consistindo na participação de uma comunidade organizada, como um todo, nas decisões quanto à adoção de situações concernentes a um determinado problema específico, relacionado com esta comunidade.

CONTRATADO (CONTRACTOR)

A organização que fornece o produto ao cliente em uma situação contratual (contratador).

Observação: Na prática, às vezes, o titular do contrato é também chamado de primeira parte.

CONTRATO (CONTRACT)

Acordo escrito, de cunho legal, entre o comprador e o fornecedor, em que as partes estabelecem as obrigações recíprocas para dado fornecimento.

CONTROLE (CONTROL)

1. Controle constitui a verificação continuada da conformidade da execução com, por exemplo, o plano, programa, projeto, previamente estabelecido;
2. Consiste em uma das quatro

fases da Administração: Planejamento, Coordenação, Execução e Controle.

CONTROLE DO DESEMPENHO (POST - PRODUCTION QUALITY)

Parte integrante do Controle Total da Qualidade (TQC), e que consiste no acompanhamento sistemático, ou não sistemático, do desempenho de um bem ou serviço.

CONTROLE ESTATÍSTICO (STATISTICAL CONTROL)

Condição do processo na qual as causas especiais foram removidas, após evidenciadas, pelas Cartas de Controle; a não-ocorrência de pontos fora dos limites de controle e a não-ocorrência de modelos não-aleatórios ou tendências dentro destes limites.

CONTROLE ESTATÍSTICO DE PROCESSO - CEP (STATISTICAL CONTROL OF PROCESS)

1. Uso de um conjunto de "ferramentas" estatísticas (Gráficos de Controle Convencionais e Não-Convencionais) para diagnosticar problemas e manter determinado processo sob controle (obtenção do desempenho dentro da previsibilidade aceita).
2. Ferramenta gerencial para manter o aperfeiçoamento da Qualidade.

Observações:

Uma das técnicas é baseada no uso de cartas ou gráficos de controle, proposto pelo Dr. Shewhart;

O CEP é amplamente utilizado na fase C do ciclo PDCA.

3. A aplicação de técnicas estatísticas no controle dos processos.

CONTROLE ESTATÍSTICO DA QUALIDADE (STATISTICAL QUALITY CONTROL)

1. Parte do Controle da Qualidade que utiliza métodos estatísticos.
2. Controle da Qualidade no qual as decisões são tomadas com base em informações incompletas (correspondentes à amostra e não à totalidade das unidades do lote do qual a mesma foi extraída), isto é, na presença de incerteza, podendo assim, resultar de acordo celebrado entre fornecedor e receptor, mesmo havendo concordância prévia em relação à não-conformidade.

CONTROLE FISCAL (FISCAL CONTROL, TAX CONTROL)

Controle visando ao cumprimento de exigências da tributação.

CONTROLE DE MATERIAIS COMPRADOS (PURCHASED SUPPLIES CONTROL)

Consiste nas atividades ligadas à determinação da Qualidade, com

relação aos materiais adquiridos, mediante normas especificadas. As técnicas utilizadas são:

- . Inspeção na Entrada;
- . Garantia da Qualidade do Fornecedor - GQF;
- . Inspeção/Teste no Fornecedor;
- . Qualificação/Certificação;
- . Certificado de Inspeção/Teste;
- . Certificado de Conformidade.

CONTROLE DA OPERAÇÃO (OPERATIONAL CONTROL)

Controle aplicado à Operação.

CONTROLE DO PROCESSO (PROCESS CONTROL)

Orientação do processo produtivo para a obtenção da Qualidade desejada.

Observação: Tarefa de responsabilidade do produtor ou prestador de serviço.

CONTROLE DO PROCESSO - PARA MELHORIA (PROCESS CONTROL)

1. Controle que se segue ao Controle de Processo de rotina, com vistas à obtenção de melhorias (através da modernização de equipamentos, entre outras).
2. Manipulação das condições de um processo para obter uma modificação desejável nas características de um resultado.

CONTROLE DO PROCESSO DE ROTINA (ROUTINE CONTROL, PROCESS CONTROL)

Planejamento, execução, verificação e ações corretivas (ciclo PDCA) adotadas em relação aos itens de verificação de dado processo (fabricação de produto ou prestação de serviço), para assegurar a manutenção da estabilidade do conjunto de causas, que determina os efeitos (características da Qualidade do produto ou serviço, isto é, os seus itens de controle).

CONTROLE DA PRODUÇÃO (OPERATIONAL CONTROL)

Controle aplicado à execução da fabricação de determinados produtos ou à realização de determinados serviços.

CONTROLE DE PROJETO (DESIGN VERIFICATION)

Atividade a cargo de projetistas (ou consultores) diferente da entidade que elaborou dado projeto, com o objetivo de verificar a adequação de hipóteses, acerto nos cálculos, entre outras verificações.

CONTROLE DA QUALIDADE (QUALITY CONTROL)

1. Técnicas e atividades operacionais utilizadas para satisfazer aos requisitos para a Qualidade (ISO).

Observações:

- . O Controle da Qualidade compreende as técnicas e atividades operacionais que têm a finalidade de monitorar dado pro-

cesso e eliminar as causas do funcionamento insatisfatório em todos os estágios da Espiral da Qualidade, para atingir uma melhor eficácia econômica.

- . Algumas atividades de Controle da Qualidade e Gestão da Qualidade são inter-relacionadas.
 - . A fim de evitar confusão, é recomendado incluir um termo modificativo quando se refere a um conceito mais restrito, tal como "Controle da Qualidade da Produção", ou quando se refere a um conceito mais amplo, tal como "Controle da Qualidade em toda a Empresa" (Gestão da Qualidade Total).
 - . O Controle da Qualidade pode ser extensivo a toda e qualquer organização, ou referir-se a um setor da mesma.
2. Definido como um dos modelos mais usados do Plano da Qualidade, concebido como o conjunto de ações relativas à verificação da Qualidade de um item ou serviços.
 3. Atividades da Gestão da Qualidade, que proporcionam meios de controlar e avaliar as características de um item ou serviço, com atuação corretiva imediata, em relação aos requi-

sitos estabelecidos; (NBR 9541/86).

4. O Controle da Qualidade consiste na prevenção dos defeitos. Incluir os meios pelos quais a frequência de defeitos é mantida baixa (J.M.Juran).
5. O Controle da Qualidade é o uso de qualquer instrumento, técnica, sistema, método ou processo, que possibilite a produção, em tempo e a custo mínimos, de produtos, de Qualidade necessários para receber plena aceitação do consumidor final (Leon Bass).
6. O Controle da Qualidade é usado para melhorar a Qualidade dos produtos, a fim de preencher as normas competitivas e reduzir o custo do desperdício (Bruno A. Moski Jr.).
7. Por Wyatt H. Lewis: A função do Controle da Qualidade é coordenar os esforços de produção, de modo que se produza em níveis mais econômicos possíveis, e garantam a inteira satisfação do consumidor final.
8. Conjunto de técnicas operacionais e atividades utilizadas para atender aos requisitos da Qualidade, objetivando a eficiência econômica e adequação ao uso dos produtos. Os principais conceitos seguidos são:

- . Atingir e manter a Qualidade dos produtos, de maneira a atender continuamente às necessidades explícitas ou implícitas dos mesmos;
- . Prover a confiança, interna e externa, de que a Qualidade pretendida está sendo atingida.

Observações:

- 1) Para evitar surpresa, ao se referir a um subconjunto do Controle da Qualidade, deve-se tomar cuidado para incluir um termo qualificativo, tal como "Controle da Qualidade de Fabricação";
- 2) O Controle da Qualidade envolve técnicas operacionais e atividades direcionadas, tanto para monitoração de um processo quanto para eliminação de causas de desempenho insatisfatório, em estágios relevantes do Ciclo da Qualidade (Espiral da Qualidade) objetivando a eficácia econômica;
- 3) Para evitar confusão, cumpre adjetivar o termo que se referir apenas a uma fase, p. ex., Controle da Qualidade na Manufatura ou quando se referir a toda a organização (Controle da Qualidade Extensivo a Toda a Empresa).

CONTROLE DA QUALIDADE - ÁREAS DE AÇÃO (QUALITY CONTROL - ACTION AREAS)

Existem oito áreas de ação para um Plano de Controle da Qualidade:

- O operador, que faz o produto;
- As especificações e as tolerâncias do produto;
- Os pontos de inspeção e controle;
- Os métodos de inspeção e controle;
- O equipamento de inspeção e de ensaio;
- Os métodos de inspeção e fabricação;
- As porcentagem de perdas;
- O consumidor, suas reclamações, suas exigências e as necessidades do mercado.

CONTROLE DA QUALIDADE - ATIVIDADES (QUALITY CONTROL - ACTIVITIES)

O Controle da Qualidade, como todos os controles, compreende as atividades:

- Estabelecimento de um Plano da Qualidade;
- Registro do desempenho;
- Reavaliação do desempenho;
- Ações corretivas necessárias.

CONTROLE DA QUALIDADE DEFENSIVO (DEFENSIVE QUALITY CONTROL)

Tipo de controle ultrapassado, que consiste em procurar apenas fazer com que produtos ou serviços sa-

tisfaçam às especificações correspondentes.

CONTROLE DA QUALIDADE EXTENSIVO A TODA A ORGANIZAÇÃO - CQTE (COMPANY-WIDE QUALITY CONTROL)

1. Controle da Qualidade por toda a empresa, isto é, com envolvimento de todos os setores da mesma, e de todos os seus empregados.
2. Técnicas e atividades operacionais utilizadas para a satisfação dos requisitos da Qualidade, aplicadas a todos os setores de uma organização, e não apenas aos setores de Produção ou Prestação de Serviços.

Observação: Este tipo de controle não deve ser confundida com o Controle Total da Qualidade - TQC, promovido por Feigenbaum.

CONTROLE DA QUALIDADE - FUNÇÕES (QUALITY CONTROL - FUNCTIONS)

As funções do Controle da Qualidade são inter-relacionadas. Assim:

- 1) Aceitação (Acceptance) - Relacionadas com a Inspeção:
 - Inspeção de Recepção (ou de Entrada);
 - Inspeção de Processo;
 - Inspeção do Produto Acabado;
 - Inspeção dos Instrumentos de Inspeção;

- Recuperação e reaproveitamento do refugo;
 - Investigação das causas dos defeitos;
 - Inspeção dos dispositivos, matrizes, ferramentas, etc.
- 2) Prevenção (Prevention) - Relacionadas com o Planejamento:
- Estudos Econômicos;
 - Estudos de "Capacidade do Processo";
 - Desenho das Experiências (Design);
 - Escolha dos Planos de Aceitação;
 - Estabelecimento dos métodos estatísticos a serem seguidos;
 - Análise de dados relativos às perdas, às quebras e aos refugos;
 - Desenvolvimento da mentalidade da Qualidade, na Organização.
- 3) Garantia (Assurance) - Diz respeito à Conformidade:
- Análise Técnica das reclamações dos consumidores;
 - Auditoria da Qualidade;
 - Reinspeção do material rejeitado ou duvidoso;
 - Determinação da Qualidade no mercado e na concorrência;
 - Relatórios à Diretoria quanto à Qualidade, regulares e de ocorrência especial.

O organismo de Controle da Qualidade deve ter autoridade suficiente para estabelecer critérios de atuação adequadas para evitar que itens fora das especificações sejam colocadas no mercado.

CONTROLE DA QUALIDADE OFENSIVO (OFFENSIVE QUALITY CONTROL)

Controle que implica em, além de fazer com que os produtos ou serviços satisfaçam às especificações correspondentes, antecipar as necessidades dos usuários ou consumidores, integrando-os dinamicamente na contínua avaliação destas especificações correspondentes.

Observações:

- 1) Frequentemente, há que se utilizar a empatia na antecipação das necessidades ou expectativas dos consumidores ou usuários;
- 2) Este tipo de controle, modernamente, substitui o Controle da Qualidade Defensivo.

CONTROLE DE QUALIDADE NA ORIGEM (PRODUCER'S QUALITY CONTROL)

Controle da Qualidade, regularmente efetuado pelo fornecedor na origem da produção.

CONTROLE TECNOLÓGICO (TECHNOLOGICAL CONTROL)

Controle cuja execução demanda na existência de tecnologia. Em

geral, consiste na verificação da conformidade com normas correspondentes.

CONTROLE POR TERCEIROS (NEUTRAL QUALITY CONFIRMATION)

Verificação da Qualidade, regularmente efetuada por organismos credenciados, de materiais específicos.

CONTROLE TOTAL DA QUALIDADE - TQC (TOTAL QUALITY CONTROL)

1. Tarefa executada por diversos órgãos de uma organização, com a finalidade de se obter, a custo mínimo, a satisfação dos requisitos previamente estabelecidos, no tocante às características de um bem ou serviço.

Observações:

- 1) Esta tarefa é de responsabilidade do produtor ou do prestador do serviço;
- 2) Esta tarefa deve compreender o acompanhamento do desempenho dos bens e serviços, e ainda o controle do desenho industrial, o controle das matérias-primas e o controle da Qualidade dos bens e serviços;
- 3) Esta tarefa também é chamada "Obtenção da Qualidade Assegurada".
2. Modelo do Plano da Qualidade, cujas funções são planejadas e

mais sofisticadas que as do Modelo do Controle da Qualidade, e que permitem prevenir falhas e corrigir deficiências no momento de sua ocorrência, em geral com base em constatação da:

- . conformidade das matérias-primas e componentes, com especificações (normas técnicas)
 - . conformidade do processo com caderno de encargos (normas técnicas)
 - . conformidade do item ou serviço com especificações, e do acompanhamento do seu desempenho (normas técnicas).
3. Sistema de Controle da Qualidade, proposto por Dr. Armand Feigenbaum. Não deve ser confundido com Controle da Qualidade Extensivo a toda a Empresa - (CQTE).
 4. O TQC está assentado em:
 - . Função Qualidade;
 - . Atuação no Processo;
 - . Entrada / Saída;
 - . Fornecedor / Consumidor;
 - . Melhorias Contínuas;
 - . Envolvimento dos empregados.
 5. Coleção de atividades planejada, documentada, executada pela empresa e coordenada por um Comitê, que visa à prevenção dos defeitos, instrução do

pessoal e, como consequência, a obtenção da Qualidade ao custo mínimo e, a nível do consumidor, pela total satisfação.

**CONTROLE DE VALOR ÚTIL
(VALUE ANALYSIS, VALUE
CONTROL, VALUE ENGI-
NEERING)**

Aplicação sistemática de técnicas reconhecidas para identificação da função de um bem (item, produto) ou serviço, e assegurar o desempenho da função a custo global mínimo. Sin.: Análise de Valor, Engenharia de Valor.

**CONTROLE DE VARIEDADES
(VARIETY CONTROL)**

Seleção do número ótimo de tamanhos e outras características, ou tipos de um produto para atingir as necessidades dos consumidores.

Observação: O Controle de Variedades visa, geralmente, à redução da diversidade, muitas vezes chamada de "redução da variedade".

**CORPO (DE UM DOCUMENTO
NORMATIVO) (BODY)**

Conjunto de disposições que contém a substância de um documento normativo.

Observações:

- 1) No caso de uma norma, o corpo compreende os elementos gerais, relativos ao seu objeto e às definições, e os elementos principais que contém os dispositivos;

- 2) Partes do corpo de um documento normativo podem tomar a forma de anexos (anexos normativos) por razões de conveniência, mas outros anexos (informativos) podem ser apenas elementos adicionais ou complementares.

CORREÇÃO (CORRECTION)

1. Eliminação de erros de impressão, de adequação linguística ou outros erros similares, no texto publicado em um documento normativo.

Observações: As correções devem ser apresentadas da maneira mais apropriada; sejam publicadas em folhas separadas, seja por meio da publicação de uma nova edição do documento normativo.

2. Quantidade adicionada a um valor calculado ou observado para a obtenção do valor verdadeiro.
3. Eliminação do erro, defeito, deficiência.

CORRIDA (BATCH, RUN)

Conjunto de unidades produzidas em condições admitidas como uniformes, por se originarem de uma mesma etapa do processo de produção.

**CORRIDA EXPERIMENTAL
(TRIAL PRODUCTION RUN)**

Conjunto de unidades produzido anteriormente à corrida regular,

com o objetivo de verificar se uma ou mais modificações de materiais ou processos têm efeito aceitável em relação à Qualidade ou desempenho da produção resultante.

CORRIDA PILOTO (CP) - (PILOT BATCH)

Conjunto das primeiras unidades produzidas para verificação da Qualidade, e determinação das ações corretivas.

CORRIDA REGULAR (REGULAR BATCH)

Conjunto de unidades produzidas em condições que se admita terem se mantido uniformes, por originar-se de uma mesma etapa do processo produtivo.

Sin.: Corrida, Batelada, Fornada.

CREDENCIADO (PARA CERTIFICAÇÃO) (LICENSEE FOR CERTIFICATION)

Pessoa física ou jurídica ao qual um organismo de certificação concede licença para usar marca de conformidade ou certificado de conformidade, dentro de um Sistema de Certificação.

CREDENCIAL PARA CERTIFICAÇÃO (LICENCE FOR CERTIFICATION)

Documento especificado, no âmbito de um Sistema de Certificação, que concede ao candidato ao credenciamento o direito do uso da Marca de Conformidade ou à

emissão de Certificação de Conformidade para seus produtos, processos ou serviços, respeitando as regras do Sistema.

CREDENCIAMENTO (ACCREDITATION)

1. Procedimento pelo qual um organismo detentor de autoridade faz um reconhecimento formal, que um organismo ou pessoa é competente para efetuar as tarefas especificadas.

Observação: O termo "credenciamento de um laboratório" pode abranger o reconhecimento de uma competência técnica e da reparabilidade de um laboratório de ensaios, ou somente sua competência técnica. O credenciamento é, normalmente, realizado a partir de uma análise suficiente do laboratório e é acompanhada de fiscalização.

2. Certificação pelo reconhecimento de instalações, aptidão, objetividade, competência e integridade de uma entidade, serviço ou grupo operacional ou mesmo indivíduo, para fornecer os serviços específicos ou operações necessárias.

CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIO (LABORATORY ACCREDITATION)

Reconhecimento formal da competência de um laboratório de en-

saio para realizar testes e determinados tipos de ensaios.

Observações: O credenciamento implica em acompanhamento periódico complementar.

CREDIBILIDADE (CREDIBILITY)

O estado ou grau de controle ou confiança.

Critérios de Credenciamento (Accreditation Criteria)

Conjunto de requisitos formulados por um organismo de credenciamento, a serem satisfeitos por um laboratório de ensaios, para ser credenciado.

CULTURA RELATIVA À QUALIDADE (QUALITY CULTURE)

1. Dentro da empresa - é a forma como os outros departamentos percebem e entendem a função desta organização, no que tange à Qualidade e sua ligação com prazos de entrega, quantidade e lucro;

Fora da empresa - é a percepção das características de um produto ou serviço que satisfazem ao consumidor. É a adequação ao uso, vista pelo usuário.

2. Os padrões de conhecimento e de comportamento de dada empresa, em relação à Gestão da Qualidade.

3. Os padrões de conhecimento e de comportamento de dada empresa, em relação à Qualidade de produtos e serviços.

CUMPRIMENTO (ACCOMPLISHMENT)

Um julgamento ou indicação positiva de que o fornecedor de um produto ou serviço atingiu as necessidades expressas nas especificações relevantes, contratos ou regulamentações; também o estado em relação ao alcance das necessidades.

CURVA DE CALIBRAÇÃO (CALIBRATION CURVE)

Curva de correção de leituras instrumentais, quando da realização de medidas, ou ensaios com instrumentos calibrados ou recalibrados.

"CUPRIMD" (CUPRIMD)

Acrônimo que representa, em inglês, os 7 (sete) atributos utilizados para avaliar a satisfação dos usuários, em relação a certos produtos (software, por exemplo).

C - Capability

U - Usability

P - Performance

R - Reliability

I - Installability

M - Maintainability

D - Documentation.

CURVA DE CORREÇÃO DO INSTRUMENTO (CORRECTION CURVE)

Curva que expressa os erros observados no decurso da aferição de um instrumento.

CUSTO (COST)

Valor, em unidades monetárias, correspondentes à soma dos gastos previstos ou dispendidos, na produção de um bem ou execução de um serviço.

CUSTO DA GARANTIA (WARRANTY COST)

Parcela de custo devida a falhas que ocorrem durante o uso de um dado produto, ou serviço, no período de validade de uma garantia.

CUSTOS DA QUALIDADE (QUALITY COSTS)

1. Soma dos custos vinculados à Qualidade, tais como custos de prevenção, de revisão do projeto, de qualificação de empresas, de treinamento de pessoal, de auditoria da Qualidade, qualificação de produtos e custos de falhas (retrabalho, valor da sucata, reprojeção).
2. Representam a quantia em dinheiro gasto na empresa pela função Qualidade. Podem ser:
 - Prevenção
 - Avaliação
 - Falhas Internas
 - Falhas Externas

3. Componente dos custos internos da Qualidade, que geralmente consiste nos custos da Inspeção Final, da Auditoria da Qualidade e de serviços especiais.

CUSTOS DE AVALIAÇÃO (EVALUATION COSTS)

1. Custos dos ensaios, inspeções e testes para verificar se a Qualidade especificada está sendo mantida. Os elementos mais significativos são:
 - Inspeção e Teste de Recebimento
 - Inspeção e Teste em Produto final
 - Montagem para Inspeção e Teste
 - Auditorias do Produto
 - Manutenção / Calibração de Equipamentos de Inspeção / Teste
2. Custos associados com a medida ou avaliação dos produtos, componentes internos e materiais adquiridos externamente, a fim de determinar seu custo, em conformidade com as especificações, que são adequadas ao uso. São:
 - Inspeção na Entrada
 - Inspeção no Processo
 - Testes
 - Materiais e Serviços Assumidos

**CUSTOS DE FALHAS
(FAILLURE COSTS)**

Soma dos Custos das Falhas Internas com o Custo das Falhas Externas. Sendo:

- . Falhas Internas - custos resultantes de falhas de um produto ou serviço, em atender aos requisitos da Qualidade, antes da entrega ao cliente.
- . Falhas Externas - custos resultantes de falhas de um produto ou serviço em atender aos requisitos da Qualidade, após a entrega ao cliente.

**CUSTOS DE FALHAS EXTERNAS
(EXTERNAL FAILLURE COSTS)**

Componente do Custo Externo da Qualidade, são os Custos resultantes das falhas de um produto em atender aos requisitos da Qualidade, após a entrega ao cliente. Os elementos mais significativos são:

- . Reclamações
- . Garantias Adicionais
- . Assistência Técnica
- . Devolução
- . Reparo de Material Devolvido / Rejeitado
- . Pagamento da Garantia
- . Falha de Vendas
- . Falha de Engenharia
- . Chamada para Retorno (recall)
- . Custos de Responsabilidade Civil

- . Suspensão de Pedidos.

**CUSTOS DE FALHAS INTERNAS
(INTERNAL FAILLURE COST)**

Componente do Custo Interno da Qualidade, são os Custos resultantes de falha de um produto ou serviço em atender aos requisitos da Qualidade, antes da entrega ao cliente. Os elementos mais significativos são:

- . Sucata
- . Retrabalho
- . Reprocessamento
- . Reinspeção
- . Análise das Falhas
- . Uso de Material Inadequado
- . Reclassificação de Produtos e Insumos
- . Desvios Internos

**CUSTOS EXTERNOS DA QUALIDADE
(EXTERNAL QUALITY COSTS)**

Custos relativos a demonstrações e provas exigidas como evidências objetiva pelos clientes, incluindo cláusulas da Garantia da Qualidade, fornecimentos, dados, ensaios de demonstração e avaliações particulares adicionais. Os elementos mais significativos são os custos de ensaio das características específicas de segurança por entidades de ensaios, reconhecidas e independentes.

**CUSTOS DE PREVENÇÃO
(PREVENTION COSTS)**

São os custos dos esforços para a prevenção das falhas. Os elementos mais significativos são:

- . Engenharia da Qualidade
- . Projeto e Desenvolvimento de Equipamento de Controle
- . Planejamento da Qualidade
- . Treinamento para a Qualidade
- . Pesquisa de Mercado / Novos Produtos
- . Programa de Certificação de Fornecedores
- . Administração da Qualidade
- . Treinamento de Pessoal
- . Relatório sobre a Qualidade
- . Aquisição de Dados sobre a Qualidade
- . Controle de Processo

CUSTOS INTERNOS DA QUALIDADE (INTERNAL QUALITY COSTS)

Custos das funções do Sistema da Qualidade, de natureza preventiva, operacional e das funções relacionadas com falhas externas e internas.

CUSTOS NÃO-NOBRES (NON-NOBLE COSTS)

Custos que a organização incorre com a intenção de garantir os níveis da Qualidade do material adquirido, subconjuntos e produto acabado.

Estes custos não adicionam valor ao produto.

A empresa os evita, se pudesse: inspeções, testes, auditorias, e outros.

CUSTOS NOBRES (NOBLE COSTS)

Custos das atividades executadas para prevenir problemas/defeitos, a nível dos projetos e processos. Ex.: Treinamento, Planejamento da Qualidade, Estudos de Capacidade, Controle de Processo.

Estes custos adicionam valor ao produto.

CUSTOS RELATIVOS À QUALIDADE (QUALITY RELATED COSTS)

Custos ocasionados pelas atividades para assegurar a Qualidade satisfatória, bem como correspondentes às perdas havidas quando não se atinge uma Qualidade satisfatória.

Observações:

- 1) Os Custos Relativos à Qualidade são classificados dentro de uma organização, de acordo com critérios que lhe são próprios;
- 2) Algumas perdas são dificilmente quantificadas, mas podem ser muito significativas. Como exemplo, a perda de mercado.

D**DANO (HARM)**

1. Ferimento físico, prejuízo à saúde ou avaria à propriedade.
2. Redução da expectativa de vida ou prejuízo ao ambiente ou à propriedade.

DECLARAÇÃO (DECLARATION, STATEMENT)

Dispositivo formal que contém uma informação.

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE (DO FORNECEDOR) (SUPPLIER'S DECLARATION)

Declaração de um fornecedor, sob sua inteira responsabilidade, que um dado produto, processo ou serviço, se acha em conformidade com determinada norma ou texto normativo.

DECLARAÇÃO DO FORNECEDOR (SUPPLIER'S DECLARATION)

Procedimento pelo qual um fornecedor dá uma garantia escrita que, um produto, processo ou serviço, está conforme os requisitos especificados.

Observação: Para evitar confusão a expressão "auto certificação" não deve ser usada.

DEFEITO (DEFECT)

1. Falta de conformidade com qualquer dos requisitos especificados,

ou condições pré-estabelecidas em normas técnicas.

2. A não satisfação das exigências de utilização previstas. A definição cobre a retirada ou a inexistência de uma ou mais características da Qualidade, em relação às exigências previstas.

Observação: A diferença entre "defeito" e "não conformidade" é que os requisitos especificados podem ser diferentes dos requisitos da utilização prevista. Um produto pode não atender aos requisitos especificados (produto não-conforme) e atender aos requisitos de utilização prevista (produto sem defeito).

3. Desvio ou ausência de características da Qualidade em relação às condições pré-estabelecidas relativas ao uso.

4. O descumprimento de requisitos para o uso previsto. Abrange a divergência ou a ausência de uma ou mais características da Qualidade em relação aos requisitos para o uso previsto.

DEFEITO APARENTE (APPARENT DEFECT)

1. Defeito que é observado visualmente, sem a necessidade de

aparelho ótico.

2. Defeito que não é oculto.

DEFEITO CRÍTICO (CRITICAL DEFECT)

Defeito que pode afetar, de forma acentuada, o desempenho de um bem ou serviço.

DEFEITO CRÔNICO (CHRONIC DEFECT)

Defeito que aparece com frequência, ou sistematicamente, em produtos ou serviços, e cuja eliminação deve ser um dos objetivos do Controle da Qualidade.

DEFEITO DE LÓGICA (LOGICAL DEFECT)

Defeito oriundo de concepção inadequada (projeto inadequado, produção inadequada, e assim por diante).

DEFEITO DE VEÍCULO (VEHICLE DEFECT)

Falta de conformidade de componentes do veículo com os requisitos pré-estabelecidos e que pode vir a ser causa de acidentes.

DEFEITO ESPORÁDICO (SPORADIC DEFECT)

Defeito que aparece raramente em produtos ou serviços, e cuja eliminação deve ser um dos objetivos do Controle da Qualidade.

DEFEITO GRAVE (GRAVE DEFECT)

Defeito que pode afetar, seriamente, o desempenho de um bem ou serviço.

DEFEITO INSIGNIFICANTE (NEGLIGIBLE DEFECT)

Defeito que não reduz o desempenho de um bem, mas que não deveria existir.

DEFEITO INTRÍNSECO (INTRINSIC DEFECT)

Defeito que está inseparavelmente ligado a um bem ou serviço.

DEFEITO OCULTO (HIDDEN DEFECT)

Defeito não detectável sem o auxílio de instrumentos.

DEFEITO POR MILHÃO (DPM - DEFECTS PER MILLION)

Densidade de defeitos ou falhas ocorridas em 1 (hum) milhão de oportunidades (produtos ou serviços entregues).

DEFEITO PREMATURO (PREMATURE DEFECT)

Defeito que se verifica em peças, componentes, sistemas externos, antes ou tão logo sejam postos em funcionamento.

DEFEITO REMOVÍVEL (REMOVABLE DEFECT)

Defeito que pode ser eliminado, de um bem ou serviço.

DEFEITO SUPERCRÍTICO (SUPER CRITICAL DEFECT)

Defeito que pode afetar a segurança à vida humana.

**DEFEITO TOLERÁVEL
(BEARABLE DEFECT)**

Defeito que não reduz substancialmente o desempenho de um bem ou serviço.

DERROGAÇÃO - PÓS-PRODUÇÃO (CONCESSION, WAIVER)

Autorização escrita, para uso de quantidade limitada, por período de tempo limitado, e para finalidade específica, de material, componentes, que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos nas especificações correspondentes.

DERROGAÇÃO PRÉVIA (PRODUCTION PERMIT, DEVIATION PERMIT)

Uma autorização por escrito, antes da produção ou prestação de um serviço, para se afastar de necessidades expressas especificadas para uma quantidade específica ou por um intervalo de tempo especificado.

DESCENTRALIZAÇÃO (DECENTRALIZATION)

Delegação sistemática e consistente de autoridade aos níveis em que o trabalho é realizado; método utilizado com freqüência na fase de execução, para a otimização de resultados.

DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)

1. Representa um caminho sistemático, composto de procedimentos destinados a projetar, construir e colocar no mercado produtos que realmente satisfaçam às necessidades do consumidor.

Este caminho irá garantir que o desenvolvimento das características e especificação do produto, bem como o desempenho de metodologias, processos e controles, sejam orientados pelas exigências do consumidor. Permite organizar as atividades industriais de modo que os requisitos do produto sejam assegurados, ao longo de todo o processo produtivo.

2. Procedimento sistemático para assegurar que o produto ou serviço tenha as propriedades e características requeridas pelo consumidor ou usuário.
3. Metodologia que traduz as necessidades e desejos do consumidor (ou usuário) em projeto (de produto ou serviço), e requisitos da especificação correspondente.

Sin: Desenvolvimento da função Qualidade.

DESDOBRAMENTO DE DIRETRIZES (GUIDELINE DEPLOYMENT)

Subdivisão das diretrizes e colocação de subdiretrizes a níveis mais baixos na organização, com finalidade de instrução.

DESEMPENHO (PERFORMANCE)

1. Características de operações principais, de um produto ou serviço.
2. A maneira pela qual um produto, processo ou serviço se comporta funcionalmente.
3. Grau maior ou menor de adequação à finalidade de um bem, processo ou serviço.

DESEMPENHO DE UMA NORMA (PERFORMANCE OF A STANDARD)

Característica de uma norma técnica ou norma administrativa, que deve ser verificada periodicamente, para atualização ou substituição, face à evolução das condições sócio-econômicas e com base no consenso.

DESEMPENHO DE UM BEM (PERFORMANCE OF A GOOD)

Comportamento funcional (operacional) de um bem ou serviço, em condições especificadas.

DESEMPENHO DE UM MÉTODO DE ENSAIO (PERFORMANCE OF A METHOD OF ANALYSIS)

Característica de um método de ensaio, revelada através de estudos

interlaboratoriais, e que consiste em poder ser utilizado em diversos laboratórios, sem que haja discrepâncias inaceitáveis quando realizado sobre "amostras de laboratório", de um material tido como homogêneo, e que pode ser expresso através da reprodutividade (R) e da repetitividade (r).

DESEMPENHO DE UM PROCESSO DE PRODUÇÃO (PRODUCTION PROCESS PERFORMANCE)

Desempenho que pode ser avaliado através de gráficos de controle (ferramentas estatísticas) que, caso seja considerado insatisfatório, pode demandar modificações fundamentais (ferramentas ou máquinas novas, projeto novo de produto, modificações no Controle da Qualidade, etc.)

DESEMPENHO GLOBAL (GLOBAL PERFORMANCE)

Desempenho operacional, econômico e social de um bem ou serviço.

Observação: Este desempenho envolve a fase pós-uso (como destruição, alienação, transformação).

DESEMPENHO PREGRESSO (PAST PERFORMANCE)

Desempenho de algum bem ou serviço (fornecedor, sistemas) no passado, um dos fatores que influ-

em na escolha do Sistema da Qualidade.

DESENVOLVIMENTO (DEVELOPMENT)

Todas as atividades programadas e executadas para criar um produto ou serviço.

DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA DA QUALIDADE (QUALITY SYSTEM DEVELOPMENT)

1. Objetiva normalizar e registrar as ações envolvidas na função Produção, na busca do aperfeiçoamento da Qualidade.
2. Aperfeiçoamento que se realiza em continuidade do Sistema da Qualidade de uma organização.

DESENVOLVIMENTO EXPERIMENTAL (EXPERIMENTAL DEVELOPMENT)

Uso de conhecimentos científicos e tecnológicos, visando tanto à produção de novos materiais, equipamentos, produtos, processos, sistemas ou serviços específicos como melhoramento técnico daquilo já existente.

DESTINATÁRIO (DSI-NGQ) (ADDRESSEE)

Toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, cadastrada no Cadastro de Usuários do Sistema, voluntariamente (como dos CCQ), ou obrigatoriamente (como no caso dos Times da Qualidade), que receberá

documentos relacionados com Normalização e Gestão da Qualidade.

DESVIO DA PRODUÇÃO (PRODUCTION PERMIT, DEVIATION PERMIT)

Autorização, por escrito, anterior à produção de itens ou à prestação de um serviço, para o não atendimento de dadas especificações, e por determinado período de tempo. Sin: Autorização de Produção.

DESVIO PADRÃO (STANDARD DEVIATION)

Medida da dispersão da saída do processo ou da amostra estatística desse processo (isto é, da média dos subgrupos), é representado pela letra grega σ (sigma).

DETENTOR DO PROCESSO (PROCESS OWNER)

Pessoa que, na empresa, é responsável por um processo, estabelecendo instruções e analisando resultados, de modo a determinar as causas de falhas, e desenvolve ações para eliminá-las.

DETERIORAÇÃO DO SISTEMA (SYSTEM DETERIORATION)

Redução gradual do desempenho de um sistema, em geral, por falta de ajustamento permanente.

DETERMINAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY DETERMINATION)

Obtenção de valores das características da Qualidade de um bem ou serviço, através de ensaios.

DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE (QUALITY SURVEY)

Resultado do exame metódico das práticas e meios empregados em uma organização para definir, planejar e controlar a Qualidade de seus produtos e serviços.

Comporta seis componentes:

Organizacional - A estrutura da organização em termos da Qualidade;

Técnica - A adequação dos meios e recursos disponíveis;

Social - Conscientização do pessoal da organização;

Comercial - Como o cliente é visto e atendido;

Financeira - Os desperdícios;

Estratégica - Porque, onde e como melhorar a Qualidade. Utilizando-se por exemplo:

Auditorias

Inspeções

Verificações

Controles

DIAGRAMA DE ISHIKAWA (ISHIKAWA'S DIAGRAM)

1. Diagrama, em forma de espinha de peixe, de causas e efeitos, em que se representam todas as fontes de variabilidade (equipamento, mão-de-obra, operação) na ordem em que intervêm na

produção de um bem, facilitando a visualização das possíveis causas de dado defeito, ou efeito, em consideração, e permite um enfoque sistemático destas causas, para a organização de ações preventivas ou corretivas.

2. Diagrama, em forma de espinha de peixe, de causas e efeitos, em que se representam todas as ações, na ordem de sua ocorrência, desenvolvidas para a obtenção de um dado produto.

Sin: Diagrama de Espinha de Peixe.

DIAGRAMA DE PARETO (PARETO'S DIAGRAM)

Diagrama de barras, em que se registram lado a lado diversos tipos de defeito, que ocorrem em um conjunto de produtos, em ordem decrescente, e na vertical se registra a frequência de cada um destes tipos de defeitos e a frequência acumulada.

DIAGRAMA DO TEMPO DE VIDA (LIFE TIME DIAGRAM)

Diagrama em que se assentam, no eixo das abscissas, as quantidades de operações e no eixo das ordenadas, a quantidade de colapsos correspondentes, experimentalmente determinadas, com vistas à avaliação da confiabilidade de um produto.

**DIMENSÕES DA QUALIDADE
(QUALITY DIMENSIONS/
QUALITY PARAMETERS)**

Especificações de projeto de produtos ou serviços, que são aferidos durante o processo de fabricação ou prestação do serviço, e que são atendidas dentro das tolerâncias estabelecidas. As verificações devem estar contidas nos Planos da Qualidade aprovados.

DIREÇÃO DE ENTIDADE (ENTITY DIRECTION)

A função administrativa precípua do chefe, pondo em funcionamento a entidade, velando para que esse funcionamento se mantenha em ritmo ótimo, e com credibilidade para os resultados da entidade.

DIRETRIZES (DIRECTIVES)

1. Normas gerais, de caráter permanente, que orientam a tomada de decisão nos diversos escalões da entidade, determinando prioridades e concentração de esforços para empreendimentos de maior importância.
2. Provisões para determinado tipo de serviço ou obra, que se constituem em boa prática, não sendo porém mandatórias.
3. Conjunto de indicações para se tratar e levar a termo, por exemplo, um plano, um programa, uma operação.

**DIRETRIZ CONTRATUAL
(PARA GARANTIA DA QUALIDADE)
(CONTRACTUAL DIRECTIVE)**

Documento, de autoria do contratante (DNER, BNDES), que integra formalmente o contrato firmado ou a ser firmado com a contratada (empresa de projetos, de construção, ...), no qual se definem os requisitos mínimos do Sistema de Qualidade da empresa contratada.

**DISCIPLINA ADMINISTRATIVA
(ADMINISTRATION DISCIPLINE)**

Regime de ordem, requerido em dada organização para a obtenção, em continuidade e tempo útil, de resultados satisfatórios em operações que envolvam aspectos vinculados à Administração, e que é função da adequação das atividades às linhas de autoridade e de comunicações previamente estabelecidos. Obtém-se através do estabelecimento e observâncias de normas administrativas.

**DISCIPLINA TECNOLÓGICA
(TECHNOLOGICAL DISCIPLINE)**

Regime de ordem requerido em determinada organização para a obtenção, em continuidade e tempo útil, de resultados satisfatórios

em operações que envolvam tecnologia.

DISCRIÇÃO - DE INSTRUMENTO DE MEDIR (MEASURE INSTRUMENT DISCRETION)

Aptidão de um dado instrumento de medir de não alterar o valor da grandeza medida.

DISPONIBILIDADE (AVAILABILITY)

1. A medida do tempo em que o consumidor tem o serviço ao seu dispor;
2. Capacidade de um item estar em condições de executar uma dada função, em um dado instante ou durante um período determinado, levando-se em conta os aspectos combinados de sua confiabilidade, manutibilidade e logística de manutenção.
3. A possibilidade efetiva de um particular item executar a função que dele se espera, quando colocado em uso.
4. Condição de estar pronto para uso imediato e não comprometido para outra finalidade.

DISPOSIÇÃO (PROVISION)

Expressão que figura no conteúdo de um documento normativo sob a forma de enunciado, registro, instrução, recomendação, exigência, declaração ou requisito.

Observação: Estes tipos de disposições se distinguem por sua formulação. Assim, as instruções são expressas, geralmente no Infinitivo e, às vezes, no Imperativo; as recomendações são acompanhadas da palavra deverá, enquanto as exigências e requisitos utilizam a palavra deve. Sin.: Provisão (em norma)

DISPOSIÇÃO DESCRITIVA (DESCRIPTIVE PROVISION)

Disposição da aptidão ao uso, que trata das características de um produto, processo ou serviço.

Observação: Uma Disposição Descritiva trata, geralmente dos detalhes da concepção, da realização, entre outros, bem como das indicações de dimensões e de composição.

DISPOSIÇÃO DE DESEMPENHO (PERFORMANCE PROVISION)

Disposição da aptidão ao uso, que trata do comportamento de um produto, processo ou serviço.

DISPOSIÇÃO DE ITEM NÃO-CONFORME (DISPOSAL OF NON-CONFORMING ITEM)

A ação a ser adotada para tratar de um item não-conforme, a fim de eliminar a não-conformidade. Pode ser, por exemplo, reparo, retrabalho, reclassificação, refugo, con-

cessão, modificação de um documento ou reorganização.

DISPOSIÇÃO PARA ORIENTAÇÃO (DEEMED-TO-SATISFY PROVISION)

Disposição indicando os vários modos de se atender a uma exigência ou requisito de um documento normativo.

DISSEMINAÇÃO SELETIVA DE INFORMAÇÕES - DSI (SELECTIVE DISSEMINATION OF INFORMATION)

Sistema, em geral, automático, que se baseia no perfil de interesse do usuário (destinatário) para a otimização dos serviços de disseminação das informações.

DISTRIBUIÇÃO (DISTRIBUTION)

Modelo estatístico da ocorrência de valores de um certo evento. Está baseada no conceito da variação natural dos eventos, onde a repetição de uma medição proporciona diferentes resultados. Estes resultados se comportam segundo modelos estatísticos previsíveis. A curva do sino (distribuição normal) é um exemplo de distribuição na qual um grande número de observações ocorre em torno da média e em menor quantidade na área sob as duas extremidades.

DISTRIBUIÇÃO BIMODAL (BIMODAL SPLIT)

A distribuição que apresenta duas curvas, com duas diferentes modas. Isto ocorre quando estão presentes duas diferentes populações, tais como diferentes setores, máquinas, operadores, etc...

DISTRIBUIÇÃO DE FREQUÊNCIA (FREQUENCY DISTRIBUTION)

Tabulação estatística que, graficamente, apresenta um grande volume de dados em torno de uma tendência central (média, mediana, etc...) e a dispersão é claramente mostrada.

DIVISÃO DE INSTRUMENTO DE MEDIR (MEASUREMENT INSTRUMENT DIVISION)

Aptidão de um instrumento de medir de não alterar o valor da grandeza a medir.

DOCUMENTAÇÃO (DOCUMENTATION)

1. Conjunto de documentos, conservados em arquivos ou não, constituídos por originais, minutas, fotos, provas, dados de apoio, e outros, susceptíveis a serem usados na compilação de novos documentos, ou novos estudos.
2. Qualquer base de conhecimentos, fixada materialmente, e disposta de maneira que se possa utilizar para consulta, estudos, ou outros fins.

Quando do domínio público, significa que não contém restrição à sua consulta e divulgação.

**DOCUMENTO DE REGISTRO
(REGISTRATION DOCUMENT)**

Documento indicando que o Sistema da Qualidade do fornecedor está conforme o Sistema da Qualidade especificado, e qualquer documentação suplementar necessária sobre o Sistema.

**DOCUMENTO NORMATIVO
(NORMATIVE DOCUMENT)**

Documento que estabelece regras, diretrizes e características para as atividades vinculadas e seus resultados.

Observação:

- 1) A expressão "Documento Normativo" é termo genérico aplicável a norma, especificações técnicas, código de boa prática e regulamento;
- 2) Considera-se como "documento" tudo que possa conter uma informação;
- 3) Os termos relativos aos diferentes tipos de documentos normativos são definidos, considerando o documento e o seu conteúdo como um todo.

DURABILIDADE (DURABILITY)

Qualidade de um bem ou serviço, expressa pela vida útil.

E**ECOLOGIA (ECOLOGY)**

Ramo da ciência humana que estuda a estrutura e o desenvolvimento das comunidades humanas, em suas relações com o meio ambiente e sua conseqüente adaptação a ele, assim como novos aspectos que os processos tecnológicos, ou os sistemas de organização social possam acarretar para as condições de vida do homem.

ECONOMIA (ECONOMICS)

Ciência que trata dos fenômenos relativos à produção, distribuição, acumulação e consumo de bens e serviços. Trata, também, de contenção de despesas.

ECOSSISTEMA (ECOSYSTEM)

Unidade funcional dinâmica, composta da comunidade dos vegetais, animais (e às vezes o homem), e do meio em que existem.

EFETIVIDADE (EFFECTIVENESS)

1. Grau ou quantidade de capacidade para realizar alguns objetivos, de efeitos positivos.
2. Estado de uma coisa, caracterizado pela capacidade desta de resultar em efeito positivo.

EFICÁCIA (EFFICACY)

Entre as alternativas possíveis, escolher a adequada. Popular-

mente, é escolher certo o que fazer.

EFICÁCIA DE OPERAÇÃO (OPERATIONAL EFFECTIVENESS)

Noção derivada da comparação do efeito (desempenho) e o custo de duas ou mais operações, realizadas para concretização de um mesmo objetivo.

EFICIÊNCIA (EFFICIENCY)

1. Ato de obter a maior quantidade de resultados confiáveis de uma dada quantidade de recursos colocados no desenvolvimento da alternativa escolhida, entre aquelas possíveis.
2. Relação entre a energia utilizável fornecida por um sistema dinâmico e a energia consumida pelo sistema, durante um certo período de tempo.

EFICIÊNCIA DE PROCESSO (PROCESS EFFICIENCY)

Razão entre o tempo a que corresponde um determinado acréscimo de valor útil e o tempo total do ciclo de dado processo.

ELABORAÇÃO (PREPARATION)

Preparo, por exemplo, de um plano, projeto, orçamento, proposta, avaliação.

ELEMENTO COMPLEMENTAR (ADDITIONAL ELEMENT)

Informação que é incluída em um documento normativo, mas não tem efeito sobre o seu conteúdo.

Observação: No caso de uma norma, os elementos complementares podem incluir detalhes da publicação, prefácio e outras.

ELEMENTOS DE UM PROJETO (PROJECT DATA)

Partes de um projeto, indispensáveis à sua execução.

EMENDA (AMENDMENT)

Modificação, adição ou supressão de partes específicas do conteúdo de um documento normativo.

Observação: As emendas são, habitualmente, apresentadas em folhas adicionais, separadas do documento normativo.

EMPATIA (EMPATHY)

Capacidade de uma pessoa de sentir o que sentiria caso estivesse na situação de outra pessoa, e que deve ser explorada na oportunidade de ainda não haver definição das necessidades do consumidor ou usuário.

EMPRESA (COMPANY, FIRM, ENTERPRISE, CORPORATION)

1. A primeira parte interessada no negócio, cuja finalidade especí-

fica é contribuir para o bem estar geral da sociedade.

2. Termo usado, principalmente, para se referir a uma primeira parte, interessada no negócio, cujo objetivo é fornecer um produto ou um serviço.
3. Organização privada, governamental ou de economia mista que produz ou oferece serviços em continuidade, com vistas, em geral, à obtenção de lucro.
4. Organização que assume a responsabilidade e o risco de organizar e gerir o processo produtivo, coordenando o capital, juntamente com o fator trabalho, e os demais elementos necessários à produção.

EMPRESA BRASILEIRA (BRAZILIAN COMPANY)

Empresa instituída sob as leis brasileiras, independente da origem do capital.

EMPRESA BRASILEIRA DE CAPITAL NACIONAL (BRAZILIAN COMPANY OF NATIONAL CAPITAL)

Empresa brasileira cujo controle efetivo, em caráter permanente esteja sob a titularidade direta ou indireta de pessoas físicas domiciliadas e residentes no Brasil, ou entidades de direito interno.

Entende-se por controle efetivo a titularidade, a maioria do capital

votante e o exercício, de fato e de direito, do poder decisório para gerir suas atividades.

EMPRESA DE QUALIDADE CLASSE MUNDIAL (WORLD-CLASS QUALITY COMPANY)

Termo utilizado nos Estados Unidos da América do Norte e outros países, para designar empresa que tenha alcançado 376 ou mais pontos na classificação do prêmio "Malcolm Baldrige National Quality Reward".

EMPRESA ESTRANGEIRA (FOREIGN COMPANY)

Empresa cujo capital é predominantemente estrangeiro ou cujo controle é exercido por pessoas físicas ou jurídicas da nação diferente a que se pertence.

EMPRESA INTERNACIONAL (INTERNATIONAL COMPANY)

Empresa cujo capital votante, é predominantemente, de pessoas físicas ou jurídicas de países diversos ou cujo controle é exercido por pessoas físicas ou jurídicas de vários países, e cujas atividades se exercem em muitos países.

EMPRESA MULTINACIONAL (MULTINATIONAL COMPANY)

Empresa cujo capital votante, é, predominantemente, de pessoas físicas ou jurídicas de dois ou mais países, ou cujo controle é exercido por pessoas físicas ou jurídicas destes dois ou mais países, e cujas

atividades se exercem em vários países.

EMPRESA TIPO "ESCADA" ("STAIRS" TYPE COMPANY)

Empresa que se caracteriza por sucessivas melhorias de processo ao longo do tempo, devido à análise do processo (por etapas e segundo prioridades) e proposição de normas novas, ou revisão de normas antigas.

Observação: Esse tipo de empresa oferece uma curva de melhoria, em função do tempo, semelhante à seção de uma escada (sempre crescente).

EMPRESA TIPO "SERROTE" ("SAW" TYPE COMPANY)

Empresa que se caracteriza por perdas sucessivas de melhoria de processo havidas ao longo do tempo, devido à falta de sistematização dos procedimentos em normas específicas.

Observação: Esse tipo de empresa oferece uma curva de melhoria, em função do tempo, com sucessivas melhorias e pioras (como os dentes de uma serra), nunca havendo melhoria que permaneça longo tempo.

ENGENHARIA (ENGINEERING)

Arte de aplicar conhecimentos científicos e empíricos, e certas habilitações pessoais e específicas, à criação de estruturas, sistemas, dispositivos e processos, que se

utilizam para converter recursos naturais em formas adequadas ao atendimento das necessidades humanas.

ENGENHARIA DA CONFIABILIDADE (RELIABILITY ENGINEERING)

Ramo da engenharia que lida com os princípios e práticas relacionadas com o projeto, especificação, atribuição e alcance das necessidades de confiabilidade do produto ou sistema, envolvendo aspectos de predição, avaliação, produção e demonstração.

ENGENHARIA DA QUALIDADE (QUALITY ENGINEERING)

1. Em certas organizações, o setor que estabelece os requisitos da Qualidade dos produtos e serviços, determinando e providenciando os meios e equipamentos necessários para o Controle da Qualidade.
2. Ramo da Engenharia que trata da Qualidade e, muito especialmente, do Planejamento da Qualidade, de Sistemas da Qualidade e de Planos da Qualidade.
3. Parte da Engenharia que trata da verificação, determinação, controle, do controle total (Garantia da Qualidade) e da Gerência da Qualidade.

4. Ramo da Engenharia que trata da Identificação, Avaliação, Planejamento e Controle da Qualidade.

ENGENHARIA DE COMPRAS (SUPPLY ENGINEERING)

Termo utilizado para significar atividades executivas concernentes à aquisição de equipamentos e materiais, para a concretização de um empreendimento.

ENGENHARIA DE PROCESSO (PROCESS ENGINEERING)

Engenharia que trata da solução de processos que devem ser usados em cada produção ou serviço, da delimitação da seqüência de todas as operações (do processo) e da aquisição das ferramentas e equipamentos especiais, requeridos para manufatura do produto ou execução, do serviço e do controle do processo.

ENSAIO (TEST)

1. Determinação de características de um bem, com auxílio de aparelhagem, submetendo-o a solicitações físicas, análises químicas, condições operacionais, condições ambientais, segundo métodos pré-estabelecidos.
2. Procedimento para a determinação de uma ou mais características de um produto.
3. Operação técnica, que consiste na determinação de uma ou

mais características do produto, processo ou serviço, de acordo com um procedimento especificado.

ENSAIO ACELERADO (ACCELERATED TEST)

Ensaio, em geral de desempenho, e que, em pouco tempo, se procura obter resultados correspondentes a desempenho realizado durante longo período (10, 20 ou mais anos).

ENSAIO COLABORATIVO (COLLABORATIVE TEST)

Tipo especial de ensaio interlaboratorial para avaliação de um método de ensaio novo.

ENSAIO DE ACEITAÇÃO NÃO USUAL (UNUSUAL VERIFICATION TEST)

Ensaio que não se realiza rotineiramente, e sim em casos especiais, e cujo custo, em geral, fica a cargo do comprador do bem ou de quem solicitou o serviço.

ENSAIO DE CAMPO (FIELD TEST, ON SITE TEST)

Ensaio de um bem, nas condições operacionais e ambientais efetivamente presentes quando se usa o bem.

ENSAIO DE COMPETÊNCIA DE UM LABORATÓRIO (PROFICIENCY TEST, COMPETENCE TEST)

Avaliação do desempenho de um laboratório através de ensaios de intercomparação.

ENSAIO DE CONFORMIDADE (CONFORMITY TEST)

1. Avaliação da conformidade, por meio de ensaio.
2. Ensaio utilizado para verificação de conformidade com norma.

ENSAIO DE DESEMPENHO (PERFORMANCE TEST)

1. Ensaio para avaliar as características de desempenho de um laboratório, através de simulação de fatores que ocorrem em uso, algumas vezes sob condições as mais severas;
2. Ensaio em que o bem é analisado, não quanto às suas características constituídas, mas quanto à sua durabilidade em relação ao tempo e condições ambientais.

ENSAIO EM ESCALA NATURAL (NATURAL SCALE TEST)

1. Ensaio de um bem nas condições operacionais e ambientais efetivamente presentes quando se usa o bem.
2. Ensaio de um bem e não de um corpo-de-prova extraído do mesmo.

Sin.: Ensaio em Escala 1:1

ENSAIO INTRALABORATORIAL (INTRALABORATORIAL TEST)

Ensaio realizado para avaliar, em continuidade, o desempenho de dado analista de laboratório ou prover meios para estabelecer registro de desempenho de dado instrumento.

ENSAIOS DE INTERCOMPARAÇÃO (INTERCOMPARISON TEST)

Organização, execução e avaliação de ensaios sobre objetos ou materiais, idênticos ou similares, realizados por dois ou mais laboratórios em condições predeterminadas.

ENSAIOS EXTERNOS (OUTSIDE TESTING)

Utilização de organizações de terceiros (fornecedores e compradores de matérias-primas, de componentes, etc...), para medições, ensaios, serviços de calibração, a fim de evitar duplicação de tarefas, desde que estas organizações tenham controles adequados e adotem medidas corretivas adequadas, quando necessário.

ENTIDADE DE INSPEÇÃO (PARA CERTIFICAÇÃO) (INSPECTION ENTITY)

Organismo que realiza serviços de inspeção, por ordem de uma entidade de certificação.

ERGONOMIA (ERGONOMY, HUMAN ENGINEERING)

Estudo da capacidade e psicologia humanas em relação ao ambiente de trabalho e ao equipamento usado pelo homem no mesmo.

ERRO (ERROR)

1. Resultado incorreto decorrente de aproximação em métodos numéricos.
2. Interpretação equivocada ou falsa de um fato.
3. Ato ou prática que está em desacordo com regras estabelecidas e convenientemente aceitas.
4. Discrepância do valor verdadeiro.

ERRO ABSOLUTO (ABSOLUTE ERROR)

1. Erro de uma quantidade, tomado sem distinção de sinal, relativo ao sentido da variação ocorrida, e independente da grandeza dessa quantidade.
2. Resultado de uma medição menos o valor verdadeiro convencional da grandeza medida.

ERRO ABSOLUTO DE MEDIÇÃO (ABSOLUTE ERROR OF MEASUREMENT)

Resultado de uma medição, menos o valor verdadeiro convencional da grandeza medida, independente da sua natureza.

ERRO ACIDENTAL (ACCIDENTAL ERROR)

Erro decorrente de alterações teoricamente exatas, de observação (como limitações do observador, variação das condições ambientais).

ERRO ALEATÓRIO DE MEDIÇÃO (RANDOM ERROR)

1. Corresponde ao erro que varia de forma imprevisível, quando se efetuam várias medições de uma mesma grandeza.
2. Componente de erro de medição, que durante uma série de medições de uma mesma grandeza, varia de forma imprevisível. Esse erro não pode ser corrigido.

ERRO DE FIDELIDADE DE INSTRUMENTO DE MEDIR (FIDELITY ERROR)

1. A diferença entre a indicação e o valor verdadeiro convencional da grandeza medida.
2. Componente aleatório do erro de indicação.

ERRO DE JUSTEZA (NON EXACTNESS ERROR)

Componente sistemático do erro de indicação de um instrumento de medir.

ERRO DE PREVISÃO (ERROR OF FORECASTING)

Erro cometido na avaliação das conseqüências de uma ocorrência atual.

ERRO DE MEDIDA (MEASUREMENT ERROR)

Erro cometido quando da medida de uma grandeza.

ERRO GROSSEIRO (BIG ERROR)

1. Erro praticado por má fé ou malícia.
2. Erro que resulta de uma negligência ou engano.
3. Erro que resulta na execução incorreta de medição.

ERRO INSTRUMENTAL (INSTRUMENTAL ERROR)

Erro sistemático oriundo da imperfeição ou má calibração do instrumento e que, em geral, poder ser eliminado.

ERRO PESSOAL (PERSONAL ERROR)

Erro que surge devido às características particulares do observador (hábito, inabilidade para perceber, falta de preparo, entre outras). Sin.: Erro subjetivo.

ERRO POR DESÍDIA (ERROR BY NEGLIGENCE)

Erro resultante de preguiça, indolência ou descaso da pessoa física ou jurídica, responsável pela medição.

ERRO POR IGNORÂNCIA (ERROR BY IGNORANCE)

Erro devido ao não-conhecimento de informações essenciais.

ERRO RELATIVO (RELATIVE ERROR)

Relação entre o Erro Absoluto na medição de uma grandeza e o valor verdadeiro da mesma.

ERRO SISTEMÁTICO (SYSTEMATIC ERROR)

1. Erro que segue uma lei física ou matemática definida, que depende das circunstâncias locais, e cuja influência, em geral, pode ser eliminada. Sin.: Erro Regular.
2. Componente do Erro de Medição que se mantém constante, ou varia de forma previsível, quando se efetuam várias medições de uma mesma grandeza.

ERRO TÉCNICO (TECHNICAL ERROR)

1. Erro no âmbito de uma dada técnica
2. Erro devido à falta de capacidade, competência ou habilidade decorrente da falta de conhecimento, preparo e educação para o trabalho.

ESBELTEZA (SLENDERNESS)

Característica de uma peça, cuja seção reta é pequena, em relação ao seu comprimento.

ESPECIFICAÇÃO (SPECIFICATION)

1. Documento que prescreve os requisitos com os quais um

produto, processo ou serviço deve estar conforme.

Observação:

- 1) A especificação deverá fazer referência ou incluir os desenhos, modelos ou outros documentos apropriados, e deverá indicar também os métodos e critérios para verificação da conformidade.
- 2) O termo deve ser adjetivado para esclarecer sua referência a produto ou serviço.
2. Indicação precisa ou identificação de uma ou mais coisas.
3. Requisito de projeto para julgar a aceitabilidade de uma característica em particular. É definida pelos requisitos funcionais do produto ou pelos requisitos dos clientes e pode ou não ser compatível com a capacidade do processo (se não for, certamente ocorrerão itens fora de especificação). A especificação nunca deve ser confundida com os limites de controle.

ESPECIFICAÇÃO - NORMA (SPECIFICATION OF PRODUCT, OF SERVICE, STANDARD)

Tipo de norma que se destina a fixar condições exigíveis para a aceitação ou recebimento de matérias-primas, produtos ou serviços.

ESPECIFICAÇÃO DE MATERIAL (MATERIAL SPECIFICATION)

1. Tipo de norma na qual se fixam as condições exigíveis para a aceitação ou recebimento de matérias-primas ou produtos;
2. Relação de características exigíveis de dado material para uma utilização prevista.

ESPECIFICAÇÃO DE PRODUTO (NORMA DO PRODUTO) (PRODUCT STANDARD)

Norma que especifica requisitos quem devem ser satisfeitos por um produto ou grupo de produtos, para garantir sua aptidão para o uso.

Observação:

- 1) Uma norma de produto pode comportar, entre as exigências de aptidão ao uso, seja diretamente ou por referência, elementos relativos à terminologia, à amostragem, ensaios, embalagem, etiquetagem, e outros requisitos de processo;
- 2) Uma norma de produto poder ser completa ou não, desde que especifique as exigências necessárias na totalidade ou em parte. Pode-se estabelecer distinção entre as normas dimensionais, as normas relativas a materiais e as normas técnicas de rejeição.

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇO (SERVICE SPECIFICATION)

Tipo ou norma, adotada pelo DNER, na qual se fixam as condições exigíveis para a aceitação ou recebimento de serviços.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (TECHNICAL SPECIFICATION)

Documento normativo ou que define requisitos a serem cumpridos por produto, processo, serviço ou sistema.

Observação:

- 1) Uma Especificação Técnica deve indicar, quando apropriado, os procedimentos que permitem determinar se as exigências dadas estão satisfeitas;
- 2) Uma Especificação Técnica pode ser uma Norma, parte de uma Norma ou independente de uma Norma.

ESPIRAL DA QUALIDADE (QUALITY SPIRAL)

1. Modelo conceitual, indicado na ISO 9004, de atividades interdependentes que exercem influência sobre a Qualidade de um produto ou serviço desde o reconhecimento das necessidades até à avaliação da satisfação destas.
2. Modelo Conceitual de atividades interdependentes, que in-

fluem sobre a Qualidade, em diferentes fases desde a identificação das necessidades até à avaliação da satisfação do usuário.

ESQUEMA (SCHEME, SCHEMATIC DRAWING)

Figura que representa relações e funções de dados (objetos, elementos, partes), sem precisão quanto à forma ou posição.

ESQUEMA DE AVALIAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO (ASSESSMENT SCHEME FOR AN ORGANIZATION)

1. Aplicação de um Sistema de Avaliação para um fornecedor dentro do Sistema da Qualidade para o produto, processo ou serviço, para o qual o mesmo Sistema da Qualidade se aplica.
2. Esquema que define as funções requeridas para avaliação do Sistema da Qualidade de dada organização, em geral abonada nas Normas ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003.

ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICATION SCHEME)

1. Sistema de Certificação para produtos, processos, ou serviços especificados, aos quais se aplicam as mesmas normas, regras e procedimentos.

2. Documento do Sistema de Certificação em que se estabelece forma e procedimento para fins de certificação, relacionado com determinado produto ou grupo de produtos normalizados.

Observação: O termo Programa de Certificação tem o mesmo conceito que Sistema Particular de Certificação.

ESQUEMA DE COMPONENTES (COMPONENT SCHEME)

Esquema que representa a decomposição ou composição de uma peça complexa, tais como, sistema, subsistema.

ESTADO ATUAL DO CONHECIMENTO (STATE OF ART)

1. Estado do conhecimento tecnológico e científico mais avançado disponível para cada área de operação, no presente momento.

ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO (DEVELOPMENT STAGE)

1. Estado que caracteriza, no momento da observação, o grau de desenvolvimento, por exemplo, da produção, operação, de um sistema, subsistema ou componente.
2. Estado de uma capacidade técnica, em um dado momento, no que se relaciona com o produto,

processo ou serviço, baseado em descobertas científicas, técnicas e experimentais.

ESTATÍSTICA (STATISTICAL THEORY)

1. Parte da Matemática que se ocupa em obter conclusões a partir de dados observados;
2. Ciência que analisa quantitativamente os recursos materiais e humanos.

ESTATÍSTICA APLICADA (APPLIED STATISTICS)

Estatística aplicada a serviço, como de estudos de transporte, de Controle da Qualidade, e outros.

ESTATÍSTICA - DADOS (STATISTIC - DATA)

Estatística que se aplica a dados, tais como os relativos a transporte internacional.

ESTATÍSTICA - MÉTODOS (STATISTIC - METHODS)

Parte da ciência constituída pelos métodos próprios aos estudos estatísticos.

ESTÉTICA (AESTHETICS)

Estudo dos efeitos da criação artística (como paisagismo), tais como de obras de engenharia.

Constitui-se de fatores sensoriais, como som, aparência, cheiro, gosto.

ESTRATIFICAÇÃO (STRATIFICATION)

Processo de classificação de dados em subgrupos baseados em características ou categorias.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIZATIONAL STRUCTURE)

As responsabilidades, ligações hierárquicas e relações funcionais, configuradas em uma estrutura, através da qual uma organização executa suas funções.

ESTUDO - ANTES E DEPOIS (BEFORE AND AFTER STUDY)

Avaliação da variação de condições relativas a duas épocas, a saber: imediatamente antes e imediatamente depois da implantação de um projeto.

ESTUDO DE CUSTO-EFICIÊNCIA (COST-EFFICIENCY STUDY)

Estudo complementar ao Estudo C/B, que serve para orientar a seleção de alternativas, quando as mesmas têm resultados muito próximos, sendo que a eficiência se mede pelos níveis de serviço das alternativas analisadas, no ano do projeto.

ESTUDO DE CUSTO-BENEFÍCIO (COST-BENEFIT STUDY)

Estudo que ajuda a tomada de decisão entre várias alternativas, comparando os respectivos benefícios (B) e os custos correspondentes (C); indicando a solução

mais conveniente, que é a menor relação C/B, entre as alternativas conhecidas.

ESTUDO DE MÉTODOS (METHODS STUDY)

Análise de métodos em uso, das possibilidades de seu aperfeiçoamento, geralmente em vista à redução de custos e riscos.

ESTUDO DE VIABILIDADE (VIABILITY SURVEY, FEASIBILITY STUDY)

Análise das partes integrantes do projeto, com o fim de prever as maiores e menores dificuldades e vantagens da realização de uma atividade, no que se refere às condições técnicas, financeiras, econômicas e sociais.

ESTUDO DO IMPACTO (IMPACT STUDY)

Estudo das conseqüências da implantação de um projeto. Atualmente, o impacto sobre o meio ambiente é apresentado em documento, obrigatoriamente constante do projeto: RIMA - Relatório do Impacto sobre o Meio Ambiente.

ESTUDO ECONÔMICO (ECONOMIC ANALYSIS)

Levantamento e análise, segundo critério e método definidos, de elementos de custos e rentabilidade de determinada obra, serviço ou sistema.

ESTUDO PRÉVIO (PREVIOUS STUDY)

Conjunto de estudos necessários à apreciação das condições de conveniência e viabilidade de uma atividade (dos pontos de vista técnico, econômico e outros).

EVIDÊNCIA OBJETIVA (OBJECTIVE EVIDENCE)

Informação cuja veracidade pode ser demonstrada, baseada em fatos obtidos através de observações, medições, testes ou outros meios.

EVIDÊNCIA OBJETIVA DA QUALIDADE (OBJECTIVE EVIDENCE OF QUALITY)

Informação qualitativa ou quantitativa, registro ou declaração escrita, de fato relativo à Qualidade de produtos ou serviços, baseada em observações ou ensaios e passíveis de verificação.

EXATIDÃO (EXACTNESS)

1. Qualidade da medição que assegura que a medida coincide com o valor da grandeza considerada (nos casos normais, um valor predeterminado por meio de medições anteriores, em outros laboratórios).
2. Grau de aproximação do resultado de um cálculo ao valor correto da quantidade calculada.

EXATIDÃO DE UM INSTRUMENTO DE MEDIR (EXACTNESS OF MEASUREMENT INSTRUMENT)

Aptidão de um instrumento de medir para dar indicações próximas do valor verdadeiro da grandeza medida.

EXECUÇÃO (OPERATING, PERFORMING)

1. Ação de determinada pessoa que deve estar de acordo com os requisitos estabelecidos em norma correspondente;
2. Realização de um trabalho, tarefa, análise ou atividade (tais como projeto, orçamento, implantação).

EXECUTIVO (EXECUTIVE)

Pessoa física que se acha incumbida em gerir uma dada organização ou um segmento autônomo.

EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR (OU USUÁRIO) (CUSTOMER EXPECTATION)

1. Esperança do consumidor ou usuário de obter a satisfação das necessidades e desejos em relação à Qualidade de produtos ou serviços, quanto ao seu fornecimento ou entrega.
2. O nível da Qualidade e adequação ao uso ou consumo esperado pelo usuário ou consumidor.

EXPERIÊNCIA NO CAMPO (FIELD EXPERIENCE)

Resultado de várias observações do desempenho de um bem (produto, máquina, equipamento, sistema) quando utilizado em condições operacionais e ambientais presentes no campo (conhecimento que se adquire em o uso do bem, na prática).

F**FACILIDADE DE REPOSIÇÃO
(DISPOSABILITY)**

Aptidão de um bem para ser descartado, após o término de sua vida útil, e substituído por um bem igual.

FALHA (FAILLURE)

1. Interrupção da capacidade de um item desempenhar a função requerida.
2. Ação indesejável ou ausência de ação desejável de, por exemplo, um sistema, componente, equipamento ou ser humano.
3. Defeito, omissão.

FASE (PHASE)

Parte de um determinado procedimento, durante o qual se mantém certas condições específicas, vinculada a dada atividade, dentro de uma sequência operacional, de acordo com os procedimentos adotados.

1. Fração de um ciclo, durante a qual se mantém certas condições específicas, vinculadas a dada atividade.
2. Estágio de evolução de um empreendimento ou atividade.
3. Parte de um sistema físico que é homogênea e que pode ser separada de outras fases por

meios físicos.

4. Segmento de trabalho definido.
Observação: Uma fase não implica no uso de qualquer modelo cíclico.

FASE CRÍTICA (CRITICAL PHASE)

Fase do procedimento cuja realização condiciona, de forma absoluta, o resultado adequado do serviço.

Observação: Qualquer plano da qualidade deve compreender a consideração das fases críticas de dado procedimento.

FATOR DE PRODUÇÃO (PRODUCTION FACTOR)

Bens da Natureza (riquezas naturais, vegetais, animais e, em especial, o homem), Bens conversíveis em energia (luz solar, água, carvão, petróleo, minerais, e outros) e trabalho, capacidade administrativa, capital, disponibilidade financeira, máquinas e equipamentos, conhecimentos tecnológicos e científicos, necessários à produção de um bem ou prestação de um serviço.

FATORES CRÍTICOS DO SUCESSO (OU DESEMPENHO) - F.C.S (CRITICAL SUCCESS FACTORS)

1. Termos utilizados em certas empresas (como IBM) para significarem as áreas-chave da atividade, nas quais são absolutamente necessárias a obtenção de resultados favoráveis, para que uma organização alcance os objetivos pretendidos.

Sin.: Fatores Críticos de Desempenho

2. Fatores inerentes aos processos da organização, desde que, identificados e tratados pela Alta Administração, quando perseguidos irão determinar ponderável sucesso desta mesma organização.
3. Área de atividade que deve receber constante e cuidadosa atenção do gestor da organização.

FIDELIDADE DE UMA BALANÇA (FIDELITY)

Propriedade de uma balança que assume sempre a mesma posição, quando solicitada pelas mesmas forças.

FIDELIDADE DE INSTRUMENTO DE MEDIR (FIDELITY OF A MEASUREMENT INSTRUMENT)

Aptidão para dar, sob condições de utilização definidos, respostas muito próximas entre si, para aplicações repetidas e com um mesmo estímulo.

FILIAÇÃO A UM SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO (FILIATION TO A CERTIFICATION SYSTEM)

Procedimento para obtenção de "Status" de uma entidade de certificação que contraiu obrigações e obteve o direito de certificar e aceitar certificação de conformidade sob as mesmas regras do Sistema de Certificação, sem tomar parte em sua administração.

FISCAL (INSPECTOR)

1. Pessoa física ou jurídica, capacitada a executar determinado tipo de fiscalização de assuntos específicos, representando o poder público, com autoridade para decidir questões que se apresentem com relação à interpretação do projeto e das normas, quanto à quantidade e qualidade dos materiais empregados e à execução dos serviços (qualitativa e quantitativa) e sobre o perfeito cumprimento dos termos do contrato existente.
2. Profissional legalmente habilitado e registrado, incumbido de acompanhar a execução material do contrato, com o objetivo de verificar a fiel observância do que foi projetado, especificado e contratado.

3. Representante da firma de consultoria, contratada para fiscalização técnica.
4. Representante da firma supervisora, contratada para a fiscalização técnica e administrativa do contrato.

FISCALIZAÇÃO (INSPECTION)

1. Avaliação contínua e análise de registros, de métodos, de processamentos, de itens e de serviços, inclusive verificações, a fim de assegurar que as prescrições sejam satisfeitas.
2. Exame atento da execução de obras ou serviços contratados, de responsabilidade de terceiros.

FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA (ADMINISTRATIVE INSPECTION)

1. Exame atento ao cumprimento de cronogramas físicos e financeiros do contrato da construção por parte da firma empreiteira e preparo de medições dos serviços realizados e aceitos, com encaminhamento das mesmas às autoridades superiores.

FISCALIZAÇÃO TÉCNICA (TECHNICAL INSPECTION)

Exame atento da execução de serviços de responsabilidade de terceiros, que demanda conhecimento

técnico especializado e experiência prévia.

FORNECEDOR (SUPPLIER)

1. Pessoa ou organização contratada para fornecer bens ou serviços.
2. A parte que é responsável pelo produto, processo ou serviço para assegurar que a Garantia de Qualidade está atendida. A definição se aplica a fabricantes, distribuidores, importadores, montadores, e outros.
3. Pessoa física ou jurídica que fornece, se obriga ou se candidata a fornecer mercadorias (produto, máquinas, equipamentos).
4. A organização que fornece produtos ou serviços ao cliente.

Observações:

- 1) Em uma situação contratual, o "fornecedor" pode ser chamado de "titular do contrato".
- 2) O "fornecedor" pode ser, por exemplo, o produtor, distribuidor, importador, montador, ou prestador de serviços.
- 3) O "fornecedor" pode ser externo ou interno.

FORNECIMENTO (SUPPLY)

Remessa de material ou entrega de serviço adquirido pelo empregador, conforme requisitos de um pedido ou um contrato.

FÓRUM (REUNLÃO) (FORUM)

1. Forma de reunião, na qual, especialistas dissertam sobre assunto previamente determinado, como passo para a formação de consenso, seguindo-se debates, no qual a assistência pode participar.
2. Reunião informal, de grupo, no qual todos são convidados ou obrigados a participar, anunciando cada um seu ponto de vista, com vistas à formação de consenso.

FUNÇÃO DE PRODUÇÃO (PRODUCTION FUNCTION)

Atividade do complexo produtivo de um país, região, quando se analisam as Contas Nacionais.

FUNÇÃO QUALIDADE (QUALITY FUNCTION)

1. Conjunto de atividades desenvolvidas pela organização através das quais atinge as várias dimensões da Qualidade, como adequação ao uso e conformidade às especificações.
2. Conjunto de todas as atividades através das quais obtemos produtos adequados ao uso ou em conformidade com as especificações, não importando quais os departamentos que realizam estas atividades, (como Engenharia Industrial, Engenharia do Produto, Controle da Qualidade).

FUNÇÕES DO CONTROLE DA QUALIDADE (QUALITY CONTROL FUNCTIONS)

As principais funções ligadas ao Controle da Qualidade são:

- . Funções de Aceitação;
- . Funções de Prevenção;
- . Funções de Segurança da Qualidade.

FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE (QUALITY SYSTEM FUNCTION)

1. Atividades que se desenvolvem através do Sistema da Qualidade.
2. Partes de um Programa do Sistema de Qualidade, ou de um Plano da Qualidade ou então partes do Sistema da Qualidade não compreendidas como Programa da Qualidade de uma Organização, requeridas para implementação da Gerência da Qualidade.

FUNDO (FUND)

1. Concentração de recursos de várias procedências para, mediante financiamentos, se promover a consolidação ou o desenvolvimento de um setor deficitário; ou novo, da atividade pública ou privada.

G

"GAP" (GAP)

Diferença entre a situação de base e aquela que é motivo de análise (benchmark).

GARANTIA (GUARANTEE)

Instrumento pelo qual é assegurado ao contratante, ressarcimento parcial ou total de prejuízos decorrentes da inadimplência do contratado ou proponente, através de uma caução em dinheiro, títulos da dívida pública, ou fidejussória, fiança bancária ou seguro-garantia.

GARANTIA DE CONFORMIDADE (ASSURANCE OF CONFORMITY)

Documento resultante em uma declaração de confiança que um produto, processo ou serviço, satisfaz aos requisitos especificados.

Observação: Para um produto, a declaração pode ser feita sob a forma de um documento, de uma etiqueta ou outro meio equivalente. Pode também ser impressa e colocada, por exemplo, sobre um catálogo, um manual.

GARANTIA DA QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE)

1. Ações planejadas e sistemáticas necessárias para prover adequada confiança em que um

item ou serviço atenderá satisfatoriamente aos seus objetivos.

2. Ações planejadas e mais sofisticadas que as do Controle da Qualidade, que permitem prevenir falhas, eliminar deficiências e defeitos devidos às variações da matéria-prima e face à análise de ocorrências negativas observadas durante o acompanhamento do desempenho.
3. Documento que expressa a decisão do fornecedor de, por sua conta, substituir os itens que, em um prazo determinado, acusam defeito ou colapso quando colocados em operação e de proceder à ação corretiva ou refazer serviços que, em dado prazo, acusam deficiência.

Observações:

- 1) A Garantia da Qualidade não será completa, a menos que os requisitos definidos reflitam totalmente as necessidades do usuário;
- 2) Para ser eficaz, a Garantia da Qualidade normalmente requer uma avaliação contínua de fatores que afetam a adequação do projeto ou especificação às aplicações desejadas, bem

como verificações e auditorias das operações de produção, instalação e inspeção. Para prover confiança, pode ser necessário apresentar evidências objetivas.

- 3) Em uma organização, a Garantia da Qualidade serve como instrumento gerencial. Em situações contratuais, a Garantia da Qualidade também serve para prover confiança ao fornecedor, e por consequência ao consumidor, quanto à Qualidade do produto ou serviço.
4. Todo conjunto de ações sistemáticas ou planejadas, necessárias para conferir um nível de confiança adequado aos produtos e serviços, para que venham a atender às necessidades especificadas em Termo da Qualidade.
5. Todas as ações planejadas e sistemáticas necessárias para prover adequada confiança de que um produto ou serviço atenda aos requisitos definidos da Qualidade. O asseguramento da Qualidade pode ser alcançado através do processo de Garantia da Qualidade. Acredita-se neste processo que Qualidade é algo que se constrói.
6. Conjunto de atividades pré-estabelecidas e sistematizadas constantes do Sistema da Qua-

lidade e demonstradas como necessárias para fornecer a confiança adequada em que uma entidade satisfará suas exigências para a Qualidade.

Observações:

- 1) A Garantia da Qualidade tem objetivos internos e externos:
 - a) Internos: Em uma organização da Qualidade a garantia serve para dar confiança à Alta Administração;
 - b) Externos: Em situações contratuais ou outras, a Garantia da Qualidade serve para dar confiança aos clientes;
- 2) Algumas atividades de Controle da Qualidade e Garantia da Qualidade são interrelacionadas;
- 3) Se as exigências para a Qualidade não refletem inteiramente as necessidades do cliente, a Garantia da Qualidade não pode fornecer a confiança adequada.
7. Conjunto de ações pré-estabelecidas e sistemáticas necessárias para conferir a confiança apropriada que um produto ou serviço irá satisfazer as especificações relativas à Qualidade.

Observações:

- 1) A Garantia da Qualidade não será completa se as especificações não refletirem inteiramente as necessidades dos usuários.
- 2) Tendo em vistas a eficácia, a Garantia da Qualidade implica, geralmente, em uma avaliação permanente de fatores que afetam a adequação sobre o projeto ou as especificações, bem como as verificações e inspeções sobre a produção, instalações e controle. Dar confiabilidade pode envolver a produção de evidências.
- 3) Em uma fiança, a Garantia da Qualidade é utilizada como ferramenta de gestão. Em situações contratuais, a Garantia da Qualidade também serve para dar confiabilidade ao fornecedor.

GARANTIA DA QUALIDADE DO FORNECEDOR (GQF) (QUALITY ASSURANCE OF SUPPLIER)

O Conjunto de ações executado pela empresa compradora, nas instalações do fornecedor, com a finalidade de assegurar os requisitos da Qualidade. Divide-se em:

- Garantia da Qualidade - Preliminar
- Garantia da Qualidade - Inicial

- Garantia da Qualidade - Acompanhamento
- Garantia da Qualidade - Ações Corretivas

GARANTIR (TO GUARANTEE)

Proporcionar confiança, sob a forma de Garantia, para si ou para outros.

GERÊNCIA (MANAGEMENT)

1. Órgão colegiado da Alta Administração de uma Organização, formado em geral pelo Gerente-Geral e pelos Gerentes Setoriais que, efetivamente, e em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Diretoria, supervisionam as atividades dos diversos setores desta organização.
2. Atividade do órgão colegiado formado pelo Gerente-Geral e os Gerentes Setoriais de cada organização.
3. Planejamento, estímulo, coordenação e controle de atividades (execução) a cargo de pessoas que integram o quadro de pessoal de dada organização.

GERÊNCIA DA QUALIDADE (QUALITY MANAGEMENT)

1. Parte das atividades de uma organização relacionada com a Qualidade tais como determinação, verificação, controle, controle total, auditoria da Qualidade, análise de defeitos,

colapsos e reclamações, assim como a ação corretiva correspondente, estabelecimento de níveis da Qualidade, qualificação de empresas e produtos, e outras, baseada no atual estado de conhecimento científico e tecnológico.

2. Segundo a ISO: Parte da função gerencial de uma Organização que determina e implementa a Política da Qualidade, inclui planejamento estratégico, alocação de recursos e outras atividades sistemáticas, tais como: planejamento da Qualidade, operações e avaliação relativas à Qualidade.

Observação: A obtenção da Qualidade desejada requer o comprometimento e a participação de todos os membros da Organização, enquanto a responsabilidade pela Gerência da Qualidade pertence à Alta Administração.

3. Parte das atividades da Gerência de uma Organização relacionada com:

- Sistema da Qualidade;
- Informação Tecnológica;
- Pesquisa Tecnológica;
- Previsão Tecnológica;
- Desenvolvimento do Produto;
- Desenvolvimento do Processo;
- Desenvolvimento de Operações;

- Desenvolvimento de Serviços;
- Estudos de: Impacto Ambiental, Eficácia de Custo, Requisitos Sociais;
- Qualificação da Matéria-Prima;
- Qualificação de Fornecedores;
- Qualificação de Pessoal, baseado no Estado Atual do Conhecimento.

4. Parte da função gerencial que se refere essencialmente à Qualidade.

GESTÃO ESTRATÉGICA DA QUALIDADE - G.E.Q. (QUALITY MANAGEMENT STRATEGIC)

Abordagem Sistemática para o estabelecimento e obtenção das metas da Qualidade, por toda a empresa.

Os benefícios da GEQ:

- As metas tornam-se claras;
- O planejamento das metas torna-se factíveis;
- Trata-se a Qualidade como um valor;
- Enfrenta-se as apreensões dos empresários;
- Aponta o homem dentro de um processo participativo como elemento fundamental;
- Os processos da organização tornam-se mais evidentes;

- Melhoram as definições de responsabilidade;
- O processo de controle ajuda ao atingimento das metas;
- Desenvolve-se uma cultura preventcionista quanto à ocorrência de falhas nos processos;
- Estimula-se a internalização das relações cliente x fornecedor dentro dos processos da organização.

GESTÃO DA QUALIDADE (QUALITY MANAGEMENT)

1. Parte de função gerencial que determina e implementa a Política da Qualidade. Sin.: Gerência da Qualidade.

Observações:

- 1) A obtenção da Qualidade desejada exige o comprometimento e a participação de todos os membros da Organização, embora a responsabilidade pela Gestão da Qualidade pertença à Alta Administração;
- 2) A Gestão da Qualidade inclui planejamento estratégico, alocação de recursos e outras atividades, sistemáticas para a Qualidade tais como o Planejamento para a Qualidade, Operações e Avaliações.
2. Todas as atividades da função geral de administração que determinam a Política da Qualidade, os objetivos e as respon-

sabilidades e os implementam por meios tais como o Planejamento da Qualidade, Controle da Qualidade, e Melhoramento da Qualidade, dentro do Sistema da Qualidade.

Observações:

- 1) A responsabilidade pela Gestão da Qualidade cabe à Administração em todos os níveis, mas deve ser estimulada pela Alta Administração;
- 2) Na Gestão da Qualidade devem ser considerados os aspectos econômicos.
3. Parte da função gerencial global que determina e implementa a Política da Qualidade.

GESTÃO DA QUALIDADE - FILOSOFIA (QUALITY MAN- AGEMENT - PHILOSOPHY)

Sistematização de características relacionadas com a Qualidade, formuladas por um ou mais autores ou por consenso internacional.

- 1 - Feigenbaum - TQC
- 2 - Deming
- 3 - Crosby - Zero Defect
- 4 - Hardresky
- 5 - Ishikawa
- 6 - Japonesa - Company-wide Quality Control (CWQC)
- 7 - Kaizen
- 8 - Total Quality Management (TQM)
- 9 - ISO (Series 9000/11000)

GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL - GQT (TOTAL QUALITY MANAGEMENT - TQM)

Método de gestão de uma organização, centrado na Qualidade, baseado na participação de todos os seus integrantes, e visando ao sucesso a longo prazo através da satisfação do cliente e benefício para todos os integrantes da organização e da sociedade.

Observações:

- 1) Todos os integrantes são designados dentro do pessoal em todos os níveis e todos os departamentos da estrutura organizacional.
- 2) A liderança da Alta Administração, a educação e o treinamento de todos os integrantes da organização são essenciais para o sucesso deste método.
- 3) Na G.Q.T. o conceito da Qualidade relaciona-se com todos os objetivos da Gestão.
- 4) Benefícios à Sociedade implica em satisfazer os requisitos da Sociedade.
- 5) G.Q.T ou algum de seus aspectos, são designados como CWQC (Controle da Qualidade através de Toda Empresa), TQC (Controle Total da Qualidade), Qualidade Total.

GRÁFICO DE CONTROLE (CONTROL CHART)

Representação Gráfica na qual são traçados os limites de variação admissíveis nos quais se consignam os valores estatísticos calculados relativos a amostras sucessivas de uma produção ou processo, e que serve para investigar se dada produção ou processo acha-se sob controle.

GRAU (GRADE)

1. Indicador de categoria ou nível atribuído a entidades tendo o mesmo uso funcional, mas com diferentes requisitos para a Qualidade.

Observações:

- 1) O grau reflete uma diferença nas especificações ou se não for planejada, uma diferença reconhecida. A ênfase está na relação funcional uso/custo;
- 2) Um item de grau superior pode ser de Qualidade inadaptada, em termos da satisfação das necessidades e vice-versa. Por exemplo, um hotel de luxo oferecendo um serviço medíocre ou uma pequena hospedaria com excelente serviço;
- 3) Quando o grau é expresso por uma faixa numérica, o grau mais elevado é, habitualmente, o número 1 e os graus mais baixos serão 2, 3, 4, e assim por diante. Quando o grau é expresso por um número de es-

trelas, o grau mais baixo visualmente tem o menor número de pontos ou estrelas.

2. Um indicador de categoria ou classificação em relação ao desempenho de funções ou características e sua composição com necessidades devidamente especificadas para determinar sua conformidade.

GRAU DE DEMONSTRAÇÃO (DEGREE OF DEMONSTRATION)

1. A extensão da evidência objetiva que deve ser produzida para cada elemento de um Sistema de Qualidade, para provar confiança na adequação dos elementos do Sistema da Qualidade, e na sua capacidade de alcançar a conformidade do produto ou serviço com os requisitos especificados.
2. A extensão de demonstração produzida para permitir confiança de que os requisitos especificados são satisfeitos.

Observações:

- 1) O grau de demonstração pode variar desde sua afirmação de existência, ao fornecimento de documentos detalhados e de provas tangíveis desta situação;
- 2) A extensão depende de critérios, tais como os aspectos econômicos, segurança e conside-

rações relativas ao meio-ambiente.

GRUPO DE AÇÃO (ACTION TEAM)

Grupo de indivíduos autorizados pela Alta Administração para implementar ações sugeridas, após reunião em que se verificou um processo de prevenção de defeitos ou falhas.

GRUPO CAMPO DE ESTUDOS PARA NORMALIZAÇÃO (WORKING GROUP FOR STANDARDIZATION)

Conjunto de técnicos que elaboram um ou mais textos - base de uma norma, de uma área específica, e tratam de sua revisão. Parte integrante do subsistema MNQ (Metrologia, Normalização e Qualidade)

Observações:

- 1) Os Grupos de Estudos podem ser organizados em qualquer Diretoria do DNER;
- 2) Os Grupos de Estudos são relacionados pelo Órgão Central do Subsistema de Metrologia, Normalização e Qualidade (MNQ)

GRUPO FOCAL (FOCUS GROUP)

1. Termo utilizado no âmbito de algumas empresas (como IBM) para designar um grupo de consumidores (ou usuários), em

potencial ou não que, em discussão organizada, se manifesta em relação à maior ou menor satisfação de suas necessidades e desejos.

2. Grupo de consumidores ou usuários reais ou em potencial que trata através de discussão controlada sobre aspirações ou descontentamentos relacionados com dado produto ou serviço.

Sin.: Grupo especial

Grupo de teste

**GRUPO INTERFUNCIONAL
(CROSS FUNCTIONAL TEAM)**

Grupo cujos membros pertencem a diferentes segmentos da organização ou exercem funções distintas, são reunidos para resolver determinado problema ou desenvolver um novo processo, novo produto ou novo serviço.

**GRUPO DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS
(PROBLEM SOLUTION GROUP)**

Usando metodologia especial, grupos de empregados, envolvidos em um dado problema, se reúnem para estudar o comportamento dos produtos no campo. São também chamados de Times da Qualidade.

**GRUPO PARA MELHORIA DO PROCESSO
(PROCESS IMPROVEMENT TEAM)**

Grupo constituído, sem caráter permanente, a fim de cuidar de uma determinada melhoria de processo.

H**HOMOGENEIDADE FÍSICA
(PHYSICAL HOMOGENEITY)**

Propriedade de um corpo possuir as mesmas características em todos os seus pontos.

**HOMOLOGAÇÃO (OFFICIAL
APPROVAL)**

1. Ato do poder público, ou de um seu delegado, reconhecendo publicamente que um documento (Norma, por exemplo), bem (como componente) ou serviço é adequado para uma dada finalidade.
2. Aprovação dada pelo poder público a certos atos particulares, para que se produzam os efeitos que lhe são próprios.
3. Permissão para que um produto, processo ou serviço seja comercializado ou utilizado para finalidades específicas e precisas, sob condições prévias.

**HOMOLOGAÇÃO DE TIPO
(TYPE APPROVED)**

Homologação baseada na avaliação de um ou mais espécimens representativo de um produto representativo de uma produção.

I

IBICT (INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA) - (BRAZILIAN INSTITUTE OF TECHNOLOGICAL AND SCIENTIFIC INFORMATION)

Criado em 1954, com o nome de Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação - IBBD; vinculado ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq), órgão da Presidência da República, permite o acesso à informação em ciência e tecnologia, direta ou indiretamente.

IFAN - FEDERAÇÃO INTERNACIONAL PARA APLICAÇÃO DE NORMAS (INTERNATIONAL FEDERATION FOR STANDARD APPLICATION)

Federação que mantém cinco grupos de trabalho e realiza conferências internacionais de três em três anos, visando à uniformização na aplicação de normas internacionais.

IMPLEMENTAÇÃO (IMPLEMENTATION)

Execução de um plano, programa ou projeto, por meio de providências concretas e necessárias.

IMPLEMENTAÇÃO DE DOCUMENTOS NORMATIVOS (IMPLEMENTATION OF NORMATIVE DOCUMENTS)

Um documento pode ser dito "implementado" de várias formas. Pode ser aplicado na produção, comércio, por exemplo, e pode transformar-se, no todo ou em parte, em outro documento normativo. Através desse segundo documento, pode ser implementado ou novamente transformar-se em outro documento normativo.

IMPLEMENTAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY IMPLEMENTATION)

Análise profunda e revisão crítica de todos os fatores que podem ter conexão com a Qualidade do produto, desde a concepção do produto até à produção e o uso.

IMPOSTO (DUTY)

Tributo, de expressão monetária, direto ou indireto, que o poder público exige, de cada pessoa física ou jurídica, para atender às despesas da Administração, por serviços não especificados. Se forem especificados os serviços, colocados à disposição do usuário, será taxa ou contribuição de melhoria.

IMPROPRIEDADE PARA USO (INADEQUACY)

Condição de um bem que, por qualquer motivo, não tem capacidade para o desempenho requerido.

**INCERTEZA DE MEDIÇÃO
(UNCERTAINTY OF MEASUREMENT)**

Estimativa caracterizando a faixa de valores dentro da qual já se encontra o valor verdadeiro de uma grandeza medida.

INDICADOR DE DESEMPENHO (PERFORMANCE INDEX)

Elemento que, mediante análise comparativa, sinaliza tendências sendo, via de regra, quociente entre variáveis conhecidas.

INDICADOR DE EFICIÊNCIA (EFFICIENCY INDEX)

Elemento variável que expressa a eficiência de um sistema ou subsistema.

INDICADOR DE GRUPOS DE ESTUDOS PARA NORMALIZAÇÃO (REGISTER OF WORKING GROUPS FOR STANDARDIZATION)

Documento que indica a constituição de grupos de estudo (GE).

ÍNDICE TIPO KWIC (KWIC INDEX)

Índice, ou catálogo, baseado no "key-word-in-context-system", que permite acesso fácil a documentos ou matérias, por mais longo que seja seu título, e por maior que seja o número de documentos do sistema, através de uma ou mais palavras-chave.

ÍNDICE DA QUALIDADE (QUALITY INDEX)

Expressão que, para dada amostra, ou lote de fabricação, caracteriza a Qualidade do produto. Podem ser:

a) Simples - os produtos têm a mesma importância:

$$IQ = \frac{n^{\circ} \text{ de defeitos}}{n^{\circ} \text{ de itens inspecionados}}$$

b) Ponderado - os produtos têm importância diferentes:

$$IQ = \frac{p_1 n_1 + p_2 n_2 + \dots + p_i n_i}{n^{\circ} \text{ de itens inspecionados}}$$

onde: $p_1, p_2, \dots, p_i$ - fator de ponderação relativo a cada produto, e $n_1, n_2, \dots, n_i$ - nº de itens c/defeito, relativo a cada produto.

INDÚSTRIA (INDUSTRY)

1. Conjunto de instalações e operações destinado a transformar matérias-primas em produtos adequados ao consumo ou a utilização.
2. Atividade secundária da Economia, que engloba as atividades de produção em qualquer de seus ramos, em contraposição à atividade agrícola (primária) e à prestação de serviços (terciária).
3. Conjugação do trabalho e do capital para transformar matéria-prima em bens de produção e consumo.

**INEXATIDÃO GEOMÉTRICA
(GEOMETRIC INACCURACY)**

Erro de natureza dimensional, que ocorre em construções e outros serviços, cujas conseqüências podem não ser toleráveis.

INFALIBILIDADE (INFALLIBILITY)

1. Probabilidade de um bem de atender aos requisitos determinados para um dado uso, dentro de um certo tempo e em certas condições, sem demandar reparos.
2. Condição de um bem, no período de tempo em que a confiabilidade ($R=1,00$) é máxima.

INFORMAÇÃO (INFORMATION)

1. Acréscimo de conhecimentos obtido através de elementos ou dados, convenientemente selecionados e organizados. É, assim, a representação simbólica de uma idéia (ou fato) capaz de afetar o nível de conhecimento de alguma entidade.
2. Instrumento de esclarecimento sobre matéria constante em processo, lavrado no mesmo, para instruir o parecer ou despacho, a ele correspondente.
3. Dados acerca de alguém ou de algo.
4. Conhecimento utilizado para permitir uma decisão, aprimorar conhecimentos ou reduzir uma incerteza.

5. Coleção de fatos ou dados, fornecidos a um sistema de computação, a fim de possibilitar um processamento.

6. Resultado do tratamento de um informe, por processos adequados.

INFORME (INFORM)

Conjunto de afirmações, acerca de um determinado assunto ou tema, obtidos de fontes diferentes, sem forma ordenada, que irá ser submetido a tratamento adequado, visando à transformação em informação.

INFOTERM

Centro Internacional para Terminologia - criada pela UNESCO, em 1971, filiado à entidade de Normas da Áustria, e que funciona como órgão central do Sistema Mundial de Atividades Terminológicas - Term Net.

**INEXATIDÃO GEOMÉTRICA
(GEOMETRIC INACCURACY)**

Erro de natureza dimensional, que ocorre em construções e outros serviços, cujas conseqüências podem não ser toleráveis.

**INMETRO - INSTITUTO
NACIONAL DE METROLOGIA,
NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE
INDUSTRIAL (NATIONAL
INSTITUTE OF METROLOGY,
STANDARDIZATION AND
INDUSTRIAL QUALITY)**

Órgão executivo central do SINMETRO - Sistema Nacional

de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

INOVAÇÃO (INNOVATION)

1. Introdução de algo novo.
2. Resultado da introdução de algo novo.

INOVAÇÃO NA PRODUÇÃO (PRODUCTION INNOVATION)

Nova forma de combinar os fatores de produção que já foi implementada, a nível de mercado.

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL INNOVATION)

Inovação no conjunto de conhecimentos aplicados a dada atividade produtiva.

INPUT (INPUT)

1. Dados de entrada para um programa.
2. Combinação de fatores de produção, que entram na produção de um dado bem ou prestação de determinado serviço.

INPI - INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL (NATIONAL INSTITUTE OF INDUSTRIAL PROPERTY)

Instituto que mantém um Sistema de Informações Tecnológicas e trata do registro de marcas e patentes.

INSPEÇÃO (INSPECTION)

1. Atividade de medir, passar calibre, examinar, testar uma ou mais características de um item

ou serviço, e de comparar os resultados obtidos com requisitos especificados para fins de constatação de conformidade (ISO).

2. Ações constantes do Controle de Qualidade, que verificam a conformidade de itens ou serviços com requisitos especificados (NBR 8541/84 - TB 245/84).
3. Procedimento ou "Verificação da Qualidade", aplicado a unidades do produto.
4. Atividades tais como medir, examinar, ensaiar, verificar com calibres ou gabaritos uma ou mais características de um produto ou serviço e compará-los com os requisitos especificados para determinar conformidade. O asseguramento da Qualidade pode ser feito por inspeção, quando se acredita que Qualidade é algo que se inspeciona. A atividade de inspeção está englobada na de Controle Estatístico da Qualidade. Esta, por sua vez, está contida na de Garantia de Qualidade que, de modo análogo, está contida na atividade de Gestão Estratégica.
5. Estratégia, pouco recomendada, que identifica itens não-conformes, após estes terem sido produzidos, e os separa

dos itens conformes. V. Prevenção.

INSPEÇÃO DA PRIMEIRA PEÇA (FIRST PIECE INSPECTION)

Inspeção procedida pelo produtor, com vistas a evitar defeitos em todas as peças de um lote da produção.

INSPEÇÃO DE ACEITAÇÃO (ACCEPTANCE INSPECTION)

Inspeção para determinar se um item (produto ou serviço) entregue ou pronto para recebimento é aceitável.

INSPEÇÃO DE ENTRADA (INPUT INSPECTION)

A avaliação dos materiais/peças executada pela empresa compradora, em suas instalações, com a finalidade de determinar a conformidade com as especificações/adequação ao uso. Os tipos de inspeção mais utilizados são:

- . Inspeção por Amostragem
- . Inspeção 100%
- . Inspeção skip-lot

INSPEÇÃO DE LOTE (LOT INSPECTION)

Qualquer inspeção aplicada a um conjunto de unidades ou serviços, aparentemente uniformes, formado para fins de determinação da Qualidade e instruir providências (aceitação ou rejeição).

INSPEÇÃO DE MATERIAL DE CANTEIRO (JOB SITE MATERIAL INSPECTION)

1. Operação de responsabilidade da firma construtora que visa à constatação da intimidade da presença das condições requeridas para guarda do material (como cimento, aço), com vistas a mantê-lo em condições de uso.

2. Inspeção do material, no local da obra, antes de sua utilização.

INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO (RECEIVING INSPECTION)

Inspeção realizada pelo consumidor ou usuário de lote entregue ou dado como pronto para entrega.

INSPEÇÃO DE ROTINA (ORDINARY INSPECTION)

Inspeção que se efetua a períodos de tempo regulares e definidos.

INSPEÇÃO DUPLA (DOUBLE INSPECTION)

Tarefas de Verificação da Qualidade, que se executam uma vez pelo produtor, no momento da organização das "partidas" ou antes, e outra vez pelo comprador, na oportunidade do recebimento das "partidas".

Observação: A Certificação da Qualidade é um meio para evitar a Inspeção Dupla e, conseqüentemente, para reduzir o Custo da Qualidade.

INSPEÇÃO DURANTE O PROCESSO (IN PROCESS INSPECTION)

Inspeção de peças de um lote de produção durante o processo.

Observação: Quando as peças acusam defeitos, o processo deve ser interrompido, e todas as peças do lote devem ser inspecionadas.

INSPEÇÃO FINAL (FINAL INSPECTION)

Inspeção de lote, procedida no final de uma linha de produção.

INSPEÇÃO MAIS RIGOROSA (TIGHTENED INSPECTION)

Inspeção que se adota em lugar da inspeção normal, quando a inspeção de uma quantidade de lotes permite a conclusão de que o nível da Qualidade da Produção é insatisfatório.

INSPEÇÃO MENOS RIGOROSA (REDUCED INSPECTION)

Inspeção que se adota no lugar da inspeção normal, quando a inspeção de uma quantidade de lotes, permite a conclusão de que o nível da Qualidade da Produção é alto.

INSPEÇÃO NA FÁBRICA (INSPECTION AT THE FACTORY)

Inspeção do material na fábrica que o produziu, executado ou assistido pela firma compradora, antes de sua saída da fábrica, ou seja, antes do seu uso.

INSPEÇÃO NORMAL (NORMAL INSPECTION)

Inspeção utilizada quando não há razão para se pensar que o nível da Qualidade da Produção difere do nível da Qualidade considerado aceitável.

INSPEÇÃO POR AMOSTRAGEM (SAMPLING INSPECTION)

1. Inspeção de um número limitado de unidades ou de uma quantidade limitada de material, retirados no caso de um lote ou de um processo, de acordo com um Plano de Amostragem.
2. Inspeção de um lote de fabricação, de entrega, por exemplo, utilizando-se um Plano de Amostragem.

INSPEÇÃO POR ATRIBUTOS (INSPECTION BY ATTRIBUTES)

Inspeção de “unidade do produto” com vistas à determinação da presença ou ausência de cada característica da Qualidade.

Observação: Os resultados da Inspeção por Atributos são expressos em termos do “passa não-passa”, “dentro e fora de tolerância”, “completo ou incompleto”, etc...

INSPEÇÃO POR CONTAGEM DE DEFEITOS (INSPECTION BY DEFECT COUNTING)

Inspeção que consiste na contagem de defeitos (toda e qualquer falta de conformidade de um item em relação a requisitos de especificação) observados em toda a população ou na amostra, referido a um item ou a 100 itens.

**INSPEÇÃO POR VARIÁVEIS
(INSPECTION BY VARIABLES)**

Inspeção da "unidade de produto" que envolve a determinação em termos da quantidade de suas características da Qualidade e resulta na verificação do grau de conformidade da "unidade de produto" com os requisitos estabelecidos em dada norma técnica.

INSPEÇÃO 100% (100% INSPECTION)

Inspeção em que todas as peças do lote são examinadas.

INSPEÇÃO SKIP-LOT (SKIP-LOT INSPECTION)

Inspeção que tem a finalidade de reduzir o número de lotes inspecionados.

São necessários elevados níveis de Qualidade do fornecedor e certeza da consistência de seu processo produtivo.

Inicia-se pelo estabelecimento da quantidade de amostras a serem inspecionadas até obter X lotes consecutivos isentos de defeitos. Em seguida uma certa quantidade de lotes é inspecionada. Repete-se

o processo quando não se encontrar lote com defeito.

INSTALAÇÃO (INSTALLATION, MOUNTING, ASSEMBLY)

1. Conjunto de aparelhos ou peças, que compõem uma determinada utilidade (como instalação elétrica, instalação hidráulica).
2. Procedimento de montagem de equipamento.

IPR - INSTITUTO DE PESQUISAS RODOVIÁRIAS (HIGHWAY RESEARCH INSTITUTE)

Centro de Excelência que se dedica às pesquisas rodoviárias, fundado em 1957, constituindo, atualmente, a Diretoria de Desenvolvimento Tecnológico do DNER. Mediante acordo especial integra o sistema de Documentação do IRRD.

INSTRUÇÃO (INSTRUCTION)

1. Ensino;
2. Disposição que formula uma ação a ser efetuada;
3. Regra para uma dada operação.

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO (JOB INSTRUCTION)

Determinação escrita que uma autoridade endereça a um ou mais subordinados, sobre a execução de serviço, quando esta ordem não tem as condições para se constituir em norma.

INSTRUÇÃO QUANTO AO DESTINO APÓS-USO (INSTRUCTIONS FOR DISPOSAL)

Documento normativo elaborado pelo produtor, ou outros (exemplo, ABNT) que contém provisões para evitar danos a terceiros, ou o reaproveitamento de dado item após uso ou coleta de dados, tais como concernentes a desgaste, para fins de instrução de desenvolvimento de itens.

INSTRUÇÃO TÉCNICA (TECHNICAL INSTRUCTION)

Instrução de serviço de caráter estritamente técnico.

INSTRUÇÕES PARA MANUSEIO E ACONDICIONAMENTO (INSTRUCTIONS FOR HANDLING AND PACKING)

Documento normativo elaborado pelo produtor ou outrem (ABNT, por exemplo), que contém provisões (prescrições) para evitar danos ao item (degradação da Qualidade, da confiabilidade, da segurança e desempenho do item), durante o manuseio e acondicionamento.

INSTRUÇÕES PARA MANUTENÇÃO (INSTRUCTIONS FOR MAINTENANCE)

Documento elaborado pelo produtor, ou outrem, que contém provisões (prescrições) para evitar redução como da segurança, do

desempenho, devido à falta de manutenção ou manutenção inadequada.

INSTRUÇÕES PARA O TRANSPORTE E MANUSEIO (INSTRUCTIONS FOR HANDLING AND TRANSPORT)

Documento normativo, elaborado pelo produtor ou outrem, (ABNT, por exemplo), que contém provisões (prescrições) para evitar danos ao item, durante a carga, o transporte e descarga.

INSTRUÇÕES PARA USO (INSTRUCTIONS FOR USE)

1. Documento elaborado pelo produtor, ou outrem, que contém provisões (prescrições) para evitar utilização inadequada de determinado material e correspondente redução como da segurança, do desempenho.
2. Regras que devem ser adotadas quando do uso de uma máquina, equipamento, com vistas a obter a otimização do desempenho e evitar contratempos.

INSTRUMENTAÇÃO (INSTRUMENTATION)

Projeto, construção e uso de instrumentos ou sistemas para controle automático de processos industriais e outros.

INSTRUMENTO (INSTRUMENT)

Objeto, em geral mais simples que um aparelho, que serve de agente mecânico, na execução de qualquer trabalho ou medição.

INSTRUMENTO DE MEDIDA (MEASURING INSTRUMENT)

1. Instrumento que permite obter o resultado de uma medição.
2. Dispositivo destinado a fazer uma medição, sozinho ou em conjunto com outros equipamentos.

INSUMOS (INPUT)

1. Produtos primários, intermediários ou bens, que devem sofrer transformações para se tornarem bens de consumo ou de capital.
2. Combinação de fatores de produção que entram na produção de determinado bem ou prestação de dado serviço.

INSUMO DE CAPITAL (CAPITAL INPUT)

Fator de produção, constituído por disponibilidade financeira, de equipamentos, de outros bens, de conhecimento tecnológico e científico, que entra na produção de determinado bem ou prestação de determinado serviço.

INSUMO DE MÃO-DE-OBRA (LABOR INPUT)

Fator de produção correspondente ao trabalho humano.

INSUMOS FÍSICOS (PHYSICAL INPUTS, MATERIAL INPUT)

Produtos primários ou intermediários, que são utilizados na produção de bens de consumo ou de capital.

INTERAÇÃO (INTERACTION)

1. Efeito cruzado que ocorre com a ação simultânea de duas ou mais causas que podem produzir variações em resultados de medições. Não pode ser obtida ou reproduzida pela superposição das variações provenientes de cada causa isoladamente.
2. Ação (ou influência) que se exerce mutuamente entre duas ou mais coisas.

INTERCAMBIALIDADE (INTERCHANGEABILITY)

1. A propriedade de uma entidade que permite seu uso em lugar de outra, sem modificação, para satisfazer aos mesmos requisitos.
2. Faculdade de utilizar um produto, processo ou serviço, em lugar de um outro para satisfazer as mesmas exigências.

Observação: O aspecto funcional da intercambialidade é chamada intercambialidade funcional e no aspecto dimensional é intercambialidade dimensional.

3. Aptidão de um ou mais produtos que podem ser usados em lugar de outros produtos, preenchendo as exigências requeridas.

INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÃO (INFORMATION EXCHANGE)

Troca de informações concernentes a experiências havidas em áreas ou países diversos, sobre dada matéria, útil para a definição de tecnologias apropriadas e otimização do uso de capital e recursos humanos (mão-de-obra).

INTERCÂMBIO TECNOLÓGICO (TECHNOLOGICAL INTERCHANGE)

Relacionamento de duas ou mais nações, ou centros de excelência, em termos tecnológicos, através de providências, tais como oferta recíproca de bolsas de estudo e de pesquisas de caráter tecnológico, visitas recíprocas, de professores e conferencistas da área tecnológica, estágios recíprocos de tecnólogos e pesquisadores, organização de congressos e simpósios.

INTERFACE (INTERFACE)

O lugar onde dois sistemas ou subsistemas se encontram e têm interação.

INTER-RELACIONAMENTO NORMATIVO (NORMATIVE INTERCHANGE)

As normas da Qualidade se inter-relacionam da seguinte forma:

- a) Controle da Rotina - Objetivo: Norma e Manual para controlar a Rotina (Operação/Serviços Repetitivos); Norma Operacional; Manual de Funcionamento na Função.
- b) Fixação Tecnológica - Objetivo: Normas elaboradas para dar apoio tecnológico às Normas de Produto, Gerenciamento de Processo e Normas de Operação para Serviços.
- c) Gerenciamento da Qualidade - Objetivo: Normas elaboradas para garantir a Qualidade do Produto/Serviço, conforme as solicitações dos clientes através da especificação dos produtos e gerenciamento dos processos.

INTRODUÇÃO DA MELHORIA DE PROCESSO (ROLL OUT)

Termo utilizado em certas organizações (como IBM) para significar a implementação da melhoria de processo, após a fase experimental.

IRRD - INTERNATIONAL ROAD RESEARCH DOCUMENTATION

Esquema corporativo para intercâmbio sistemático de informações sobre literatura corrente, pesquisas em marcha, e programas de processamento de dados relativos a

rodovias. A administração do sistema é da responsabilidade da OECD - Organization for Economic Cooperation and Development. A participação do Brasil se faz através do IPR, com base em acordo especial, pois o Brasil não faz parte da OECD.

ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

Organização de normalização internacional, com sede em Genebra, Suíça, fundada em 1947, atingindo todos os campos de normalização, exceto o setor eletroeletrônico que está a cargo da IEC - International Electrotechnical Commission fundada em 1968. A ABNT é membro fundador da ISO.

ISONET (ISONET)

Sistema de 60 centros nacionais, especializados em fornecer informações sobre normas e regulamentos técnicos, instituído com base em acordo de membros da ISO. No Brasil, a ABNT e o INMETRO são considerados como membros da rede ISONET.

ITEM (ITEM)

Termo genérico que designa qualquer matéria-prima, parte, componente, subconjunto, equipamento, subsistema, sistema, peça, estrutura ou produto acabado, que possa

ser considerado individualmente e ensaiado separadamente.

ITEM DE VERIFICAÇÃO EM UM PROCESSO (VERIFICATION ITEM)

Parte das causas que determinam dado efeito em produto ou serviço, que se considera importante, uma vez que se relaciona com itens de controle.

Observação: Um item de Verificação pode ser um item de controle de um processo anterior.

ITENS DE CONTROLE - DE UM PRODUTO OU UM SERVIÇO (CONTROL ITEM)

Parte dos efeitos (como características de desempenho) de um processo que se considera importante e que, conseqüentemente, demandam controle.

Observação: O item de controle de um Chefe de Departamento é, em geral, item de verificação de um gerente.

J

"JUST-IN-TIME" (J.I.T.)

1. Técnica de produção em que somente se deve produzir as unidades necessárias na época e em quantidades adequadas, eliminando inventários desnecessários. O objetivo é eliminar o desperdício.
2. Parte do "TOTAL QUALITY CONTROL-TQC"(Controle Total da Qualidade) em que se concretizam os objetivos da logística, a saber:
 - . Manter o fluxo adequado de matérias-primas dos fornecedores até os Centros de Produção, e dentro destes para as linhas de produção, no momento certo, objetivando assim minimizar estoques intermediários;
 - . Evitar parada de máquinas;
 - . Manter os produtos acabados em almoxarifado em níveis apropriados para atender o mercado.

JUSTEZA DE UMA BALANÇA (ACCURACY, EXACTNESS)

Característica de uma balança, expressa pelo fato de a mesma não ter modificado sua posição de equilíbrio, quando são adicionados

pesos iguais em ambas as partes da mesma.

JUSTEZA DE UM INSTRUMENTO DE MEDIR (FREEDOM FOR BIAS (ERROR) OF A MEASUREMENT INSTRUMENT)

Aptidão de um instrumento de medir para dar indicação isentas de erro de justeza.

K

"KANBAN" (KANBAN)

Sistema de controle de produção em que a fabricação de um novo lote é comandada exclusivamente pela operação seguinte, resultando na redução de desperdícios, considerando-se o comando para a produção, apenas no momento certo e apenas na quantidade desejada (pequenos lotes).

Observações:

- 1) Os desperdícios mencionados envolvem mobilização de espaços desnecessários, fabricação indevidas, estoques superdimensionados, tempo ocioso;
- 2) O sistema demanda a existência de operadores polivalentes, a possibilidade da troca rápida de ferramentas, limpeza e arrumação;
- 3) O comando para a produção de um novo lote é feito através da remessa do recipiente vazio (padronizado) e o cartão KANBAN, que identifica a produção requerida.

KANBAN - Anotação Visual, Placa ou Cartão, Sistema de Produção TOYOTA.

"KNOW-HOW" (COMO FAZER) (KNOW-HOW)

Conhecimento técnico, cultural e administrativo, concernente a determinado processo de produção, operação ou procedimento.

"KNOW-WHY" (PORQUE FAZER) (KNOW-WHY)

Conhecimentos básicos que levaram a um dado "Know-how", e que são indispensáveis ao desenvolvimento deste.

KWIC (KEY-WORD-IN-CONTEXT)

Sistema baseado em palavras-chave, utilizado na organização de índices bibliográficos.

L

LABORATÓRIO (LABORATORY)

1. Estabelecimento que executa calibrações e ensaios.

Observações:

- 1) Nos casos em que um laboratório faça parte de uma organização que possua outras atividades além de calibração e ensaios, o termo "Laboratório" refere-se somente às partes desta organização que estão envolvidas com os processos de calibração e ensaios.
- 2) Como usado, o termo "Laboratório" refere-se àquela parte que efetua processos de calibração e ensaios:
 - a) em um local permanente;
 - b) em instalações temporárias;
 - c) em unidades móveis.
2. Lugar em que se fazem ensaios ou estudos experimentais.
3. Conjunto de recursos para efetuar medições.

LABORATÓRIO CREDENCIADO (ACCREDITED LABORATORY)

Laboratório que, após qualificação, foi credenciado por um dado sistema, (por exemplo, o SINMETRO), para realizar determinados ensaios.

LABORATÓRIO CREDENCIADO PELO INMETRO (LAB ACCREDITED FOR INMETRO)

Entidade que dispõe de equipamentos necessários para medições e ensaios, e de pessoal técnico cuja principal função é medir, examinar, ensaiar, determinar a composição, características ou desempenho de produtos, materiais, componentes, montagens ou estruturas. Sua capacidade é reconhecida pelo INMETRO e sua estrutura mantém requisitos de credibilidade, no que tange à qualidade de seus serviços.

LABORATÓRIO DEVIDAMENTE APARELHADO (WELL EQUIPPED LAB)

Laboratório que funciona em continuidade, em base científica e tecnológica, oferecendo sistematicamente serviços especializados, para determinado âmbito da tecnologia, confiáveis segundo critérios vigentes internacionalmente.

LABORATÓRIO DE ENSAIOS TECNOLÓGICOS (TESTING LABORATORY)

Laboratório que realiza medições, examina, ensaia ou determina as características e o desempenho de materiais ou produtos ou sistemas, e que deve:

- ser legalmente identificável;
- ter definições das áreas de responsabilidade de seus técnicos;
- ter estrutura organizacional, inclusive um Sistema da Qualidade, que o habilite a manter a capacidade e o desempenho satisfatórios;
- ter gerência técnica com responsabilidade sobre todos os ensaios;
- ter regras de segurança para proteção dos direitos de propriedade e de informações confidenciais.

LABORATÓRIO NACIONAL DE ENGENHARIA CIVIL (CIVIL ENGINEERING NATIONAL LABORATORY)

Centro de Pesquisas concernentes à Engenharia, vinculado ao Ministério de Obras Públicas de Portugal.

LABORATÓRIO NACIONAL DE METROLOGIA (LNM) (METROLOGY NATIONAL LABORATORY)

Complexo de laboratórios técnicos, munidos de sofisticados controles necessários para as tolerâncias mais rigorosas dos padrões metrológicos, e que mantém os padrões primários de medição.

LABORATÓRIO NÃO-PERMANENTE (LNP) (NON-STAYED LABORATORY)

1. Laboratório Fixo - instalado para efetuar a execução de en-

saio por prazos menores que três anos.

2. Laboratório Móvel - montado sobre uma estrutura que procede, periodicamente, ao deslocamento de um local para outro.

LABORATÓRIO NEUTRO (NEUTRAL LABORATORY)

Laboratório que não se acha sob domínio das partes interessadas, que se acham em desacordo quanto ao resultado de determinado ensaio, que tem credibilidade e que participaria como árbitro.

LABORATÓRIO PERMANENTE (LP) (STAYED LABORATORY)

Laboratório instalado para funcionar, em um dado local, por mais de três anos.

LABORATÓRIO DE PESQUISA NUCLEAR (HOT LABORATORY)

Laboratório projetado para pesquisa com material radioativo, que requer precauções especiais de manuseio e segurança.

LAUDO FINAL DE VISTORIA (FINAL INSPECTION REPORT)

Laudo elaborado após a realização de ensaios e provas de cargas complementares da vistoria.

LAUDO PERICIAL (EXPERT REPORT)

Documento escrito, fundamentado, no qual os peritos expõem as observações e estudos que fizeram e registram as conclusões da perícia.

LAUDO PRELIMINAR DE VISTORIA (PRELIMINARY INSPECTION REPORT)

Laudo elaborado antes da realização de ensaios e/ou prova de carga complementares da vistoria.

LAUDO DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (CERTIFICATE OF COMPLIANCE)

Documento emitido por entidade autorizada, registrando que o fornecedor de um material ou serviço atende aos requisitos das especificações, contratos ou normas aplicáveis.

Observação: O termo "Laudo de Qualificação Técnica" é usualmente aplicado a fornecedores de materiais, enquanto que para fornecedores de serviço, o mesmo é conhecido como "Cartão de Cadastro".

LAUDO DE VISTORIA (INSPECTION REPORT)

Documento no qual especialistas expõem suas conclusões quanto à situação do bem ou à soma dos defeitos observados na vistoria e oferecem, eventualmente, recomendações quanto a providências a serem adotados para prevenir o agravamento da situação do bem.

LICENÇA PARA CERTIFICAÇÃO (LICENCE FOR CERTIFICATION)

Documento emitido conforme as regras de um sistema de certificação para o qual um organismo de certificação acorda com uma pessoa ou um organismo, o direito de utilizar certificados ou manuais de conformidade para seus produtos, processos e serviços, conforme as regras do sistema particular de certificação.

LIMAR DO INSTRUMENTO DE MEDIR (DISCRIMINATION THRESHOLD)

A menor variação de um estímulo que provoca uma variação perceptível na resposta de um instrumento de medir.

LIMITE DE CONTROLE (CONTROL LIMITS)

Linha (ou linhas), da carta de controle, usada como base de julgamento da significância da variância que causas específicas estão afetando o processo.

Os limites de controle são calculados a partir dos dados do processo e não devem ser confundidos com as especificações do projeto.

LINHA DE PARTIDA (BASE LINE)

Situação atual no que se refere a defeitos e tempo requerido para

dado processo, a ser considerada quando do aperfeiçoamento.

Ver: Nível de Partida, Ponto de Partida.

LISTA DE PRODUTOS QUALIFICADOS (QUALIFIED PRODUCTS LIST)

Lista de produtos que atendem aos requisitos da Qualidade pré-estabelecidos, inclusive a identificação adequada do produto ou dos serviços, e referências quanto a ensaios e qualificação, com nome e endereço dos produtores e distribuidores, quando couber. A sigla aceita é LPQ.

LISTA DE VERIFICAÇÃO (GARANTIA NA QUALIDADE) (VERIFICATION LIST)

Documento emitido pela contratada (empresa de projetos, empresa construtora, etc.) no qual esta estabelece resumidamente as tarefas da Garantia da Qualidade, compatíveis com os procedimentos de execução e Normas Técnicas.

LOGÍSTICA (LOGISTICS)

1. Provisão dos recursos necessários à execução de qualquer atividade.
2. Atividade que prevê a aquisição, transporte e consumo de bens e serviços em quantidade, qualidade, local e hora determinados.

3. Atividade que consiste na colocação à disposição do usuário, de bens e serviços, de natureza definidos, na quantidade certa e na oportunidade adequada.

LOTE (LOT, INSPECTION)

1. Conjunto de unidades ou de serviços, aparentemente uniformes, formado para fins de verificação da Qualidade ou certificação da conformidade.
2. Conjunto de unidades do produto de um único tipo, grau, classe, forma, composição, fabricado essencialmente, sob as mesmas condições e no mesmo período.
3. Parte de dada partida, constituída por unidades ou serviços, aparentemente uniformes, formada para fins de verificação da Qualidade ou Certificação de Conformidade ou da Qualidade.
4. Conjunto de itens, relatórios ou documentos a ser processado como uma simples unidade, em computador.

LOTE DE PRODUÇÃO (LOT OF PRODUCTION)

Conjunto de unidades do produto que foi fabricado sob condições idênticas.

M

MANUAL DA GESTÃO DA QUALIDADE (QUALITY MANAGEMENT MANUAL)

Manual de determinada entidade (exemplo, empresa) organizado exclusivamente para uso interno, que contém os princípios e diretrizes desta em relação a :

- Informação Tecnológica;
- Pesquisa Tecnológica;
- Previsão Tecnológica;
- Desenvolvimento de Produtos e Serviços;
- Desenvolvimento de Processos;
- Estudos relativos a: Impacto Ambiental, Eficácia de Custo (satisfação do interesse do usuário ou consumidor), Implicações de carácter social, entre outros. Isto é, atividades estas requeridas para que a Qualidade tenha o enfoque mais adequado.

Observação: Este Manual coexiste com o Manual de Verificação da Qualidade, o Manual de Controle da Qualidade e o Manual do Programa da Qualidade.

MANUAL DE PLANO DA QUALIDADE, TIPO CONTROLE (QUALITY CONTROL MANUAL)

Documento de uma organização que presta serviços ou produz

itens, adotando funções correspondentes a um controle da Qualidade do serviço ou itens produzidos, com base na determinação da conformidade do item ou serviço, com especificação (e métodos correspondentes) e na determinação da conformidade do processo de produção ou do serviço, com caderno de encargos (norma). Esse Manual, em geral, destina-se ao uso interno e deve conter a descrição do Sistema da Qualidade (planejamento da inspeção, controle de documentos, rastreabilidade, controle dos equipamentos de medição e ensaio, entre outras funções) e indicação quanto à revisão do Manual.

MANUAL DO PLANO DA QUALIDADE, TIPO DETERMINAÇÃO (QUALITY DETERMINATION MANUAL, QUALITY INSPECTION MANUAL)

Documento de uma organização que presta serviços ou produz itens, adotando funções correspondentes à simples determinação da Qualidade, com base em métodos previamente estabelecidos. Este Manual, em geral, destina-se ao uso interno, deve conter a estrutura da Organização, as fun-

ções e responsabilidades, e os procedimentos relacionados com a Qualidade.

MANUAL DO PLANO DA QUALIDADE, DO FORNECEDOR (SUPPLIER'S QUALITY MANUAL)

Documento formal e transparente, elaborado por determinado fornecedor, ou outrem, que compromete o fornecedor com o dado Plano da Qualidade. Este Manual deve, segundo certas normas, ser submetido previamente, o fornecimento de itens ou prestação de serviços, ao consumidor ou usuário.

Observação: Este Manual é, às vezes, denominado Manual de Política da Qualidade do Fornecedor.

MANUAL DO PLANO DA QUALIDADE, TIPO VERIFICAÇÃO (QUALITY VERIFICATION MANUAL)

Documento de uma organização que presta serviços ou produz itens, adotando funções correspondentes a uma Verificação da Qualidade, do serviço ou item acabado, com base em especificações (e métodos de ensaio correspondentes). Este Manual, em geral, se destina a uso interno e contém a estrutura da organização, as funções e responsabilidades, os procedimentos relacionados com a Qualidade.

MANUAL DO PROGRAMA DA QUALIDADE (QUALITY PROGRAM MANUAL)

Declaração formal e transparente da Política de Qualidade de um fornecedor de produtos ou prestador de serviços que o comprometa com dado Programa da Qualidade. Este Manual deve ser submetido previamente à apreciação do comprador ou usuário.

MANUAL DO PROGRAMA DA QUALIDADE DE UM SETOR DE UMA ORGANIZAÇÃO (SECTORIAL QUALITY PROGRAM MANUAL)

Manual da Qualidade de uma organização, em geral, para uso interno, que contém o Programa da Qualidade de um setor da mesma (em geral compreendendo dois ou mais Planos da Qualidade).

MANUAL DA QUALIDADE (QUALITY MANUAL)

1. Documento que enuncia a Política da Qualidade e descreve o Sistema da Qualidade de uma organização.

Observações:

- 1) Um Manual da Qualidade pode registrar a totalidade das atividades de uma organização ou somente uma parte. O título e o objeto do manual reflete o campo de aplicação.

2) Um Manual da Qualidade, normalmente, conterà ou fará referência a, no mínimo:

- Política da Qualidade;
- Responsabilidades, atividades e as inter-relações do pessoal que administra, verifica ou revisa os trabalhos que afetam a Qualidade;
- Procedimentos e instruções do Sistema da Qualidade;
- Dispositivos para a revisão, atualização e controle do próprio manual.

2. Para se adaptar aos objetivos do órgão, o grau de detalhe e o formato do Manual da Qualidade podem variar. O Manual pode ser constituído de vários volumes. Quando um Manual da Qualidade trata, às vezes, da garantia da Qualidade, é chamado de Manual da Garantia da Qualidade.

3. A forma típica do principal documento utilizado na concepção e implementação de um Sistema da Qualidade. Difere para cada organização, podendo ser composto de:

- Manual de Matérias-Primas;
- Manual de Critérios de Fabricação;
- Manual de Dados Técnicos dos Produtos;

- Manual de Processos e de Inspeção Geral;
- Manual de Métodos de Ensino;
- Manual de Projetos/Desenvolvimento;
- Manual de Assistência de Marketing;
- Outros.

4. Documento que estabelece a Política da Qualidade, o Sistema da Qualidade e os Procedimentos da Qualidade em uma organização.

Observação: O Manual da Qualidade pode conter outros documentos relacionados com os dispositivos da Qualidade, dos laboratórios. Pode ser disposto de:

- Manual para Determinação da Qualidade;
- Manual para Verificação da Qualidade;
- Manual de Controle da Qualidade;
- Manual da Garantia da Qualidade (Controle Total da Qualidade);
- Manual da Gerência da Qualidade (Gestão da Qualidade);
- Manual da Política da Qualidade.

5. Documento que descreve o Sistema da Qualidade de uma organização. Compõe-se dos manuais seguintes:

- . Manual de Gerência da Qualidade (Gestão da Qualidade);
 - . Manual do Programa da Qualidade, de uma organização;
 - . Manual do Programa da Qualidade, de um setor de uma organização;
 - . Manual do Plano da Qualidade, tipo:
 - Determinação
 - Verificação
 - Controle
 - Garantia
 - Outros
6. Documento que descreve a Política da Qualidade, o Sistema da Qualidade e as práticas da Qualidade de uma organização.

Observações:

- 1) Um dos propósitos do Manual da Qualidade é apresentar uma descrição adequada do Sistema da Qualidade, servindo como referência permanente na sua complementação e manutenção.
- 2) O Manual da Qualidade pode relacionar-se com a totalidade das atividades de uma organização ou somente com uma parte da mesma.
O título e a abrangência do Manual da Qualidade refletem o seu campo de aplicação.
- 3) Normalmente, o Manual da Qualidade contém ou faz referência a:

- . Política da Qualidade;
- . Atribuições, responsabilidades e inter-relacionamentos de pessoal que gerencia, executa, verifica ou revisa trabalhos que afetem a Qualidade;
- . Procedimentos e instruções do Sistema da Qualidade;
- . Sistemática para revisão, atualização e controle do Manual.

7. Documentação principal para descrever um Sistema da Qualidade e pô-lo em execução.

Compõe-se um dos manuais seguintes:

- Manual para Determinação da Qualidade;
- Manual de Verificação da Qualidade;
- Manual de Controle da Qualidade;
- Manual da Garantia (Controle Total da Qualidade);
- Manual da Gerência da Qualidade (Gestão da Qualidade);
- Manual de Política da Qualidade.

MANUAL DE TERMINOLOGIA DA QUALIDADE (QUALITY TERMINOLOGY MANUAL)

Manual da Qualidade de uma organização, que presta serviços ou produz itens adotando funções correspondentes a uma Gestão da

Qualidade nos serviços ou itens produzidos, visando à definição e generalização dos conceitos relativos à Qualidade.

MANUAL DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY VERIFICATION MANUAL)

Manual do Programa da Qualidade de um fornecedor de produtos ou prestador de serviços que, no mínimo, deve conter: organização concernente à Verificação (definições de responsabilidade e autoridade), descrição das funções do Sistema da Qualidade (planejamento das inspeções, controle de documentos, organização, identificação e rastreabilidade, equipamentos de medição e ensaio, e outras) e indicação do período quanto à revisão do Manual.

Observação: Este tipo de Manual relaciona-se com produtos e serviços, cuja falha possa resultar risco à saúde e segurança pessoal ou coletiva ou prejuízo material significativo.

MANUTENIBILIDADE (MAINTAINABILITY)

1. Característica de um sistema, expressa pelo fato de o mesmo poder ser mantido, isto é, ter sua condição inicial preservada sem aumento de seu valor de inventário.

2. Facilidade de um item ser mantido ou recolocado no estado no qual pode executar suas funções requeridas, sob condições de uso especificadas, quando a manutenção é executada sob condições determinadas e mediante os procedimentos e meios prescritos.
3. Possibilidade efetiva presente em um item sob condições estabelecidas de uso, para ser mantido em uso, ou novamente colocado em ação, dentro de um determinado intervalo de tempo, para que possa cumprir as funções que dele se esperam, quando a manutenção é executada se utilizam procedimentos e processos prescritos.

MANUTENÇÃO (MAINTENANCE)

1. Qualquer ação que mantém unidades que não falharam, em condições satisfatórias de operação ou que traz unidades que falharam para essas condições. Pode ser:
 - . Preventiva
 - . Corretiva
2. Cuidados técnicos necessários para manter um componente, equipamento, máquina ou sistema em funcionamento regular e permanente.

**MANUTENÇÃO PRODUTIVA
TOTAL - TPM (TOTAL
PRODUCTIVITY MAINTENANCE)**

Programa que se caracteriza por oferecer ao empregado condições de realizar pequenos reparos em seu equipamento de trabalho.

MARCA DE AFERIÇÃO (CALIBRATION MARK)

Marca que evidencia ter havido aferição do instrumento, com as informações pertinentes à mesma (autor, data, etc ...).

MARCA DE CONFORMIDADE (MARK OF CONFORMITY)

1. Símbolo que atesta a certificação de conformidade de um produto com as normas adequadas e que sua fabricação esteja sob controle contínuo do fabricante, obedecendo aos regulamentos e normas próprias do SINMETRO.
2. Marca que atesta que o produto ou serviço está conforme as normas e determinadas especificações técnicas. Pode-se apresentar como:
 - . Marca
 - . Etiqueta
 - . Certificado de Conformidade
 - . Certificado de Garantia
 - . Listagem de Produtos aprovados ou homologados

3. Marca protegida, aplicada ou emitida sob a égide de um Sistema de Certificação, indicando que existe confiança adequada no produto, processo ou serviço, estando em conformidade com uma norma específica ou outro elemento normativo.
4. Marca registrada, aposta e concedida, segundo as regras de um Sistema de Certificação, indicando haver adequado nível de confiança de que um produto, processo ou serviço se acha em conformidade com uma dada norma ou outro documento normativo.
5. Símbolo que atesta que o produto está em conformidade com a norma específica.
6. Sinal visível que explicita a condição de conformidade do produto ou serviço com as prescrições normalizadas.

MARCAÇÃO (MARKING)

Emprego de marcas em um produto, ou em sua embalagem, com a finalidade de identificar o produto ou certas características do mesmo.

A marcação rodoviária compreende aquela executada sobre o pavimento para controle.

Observação: Tais indicações podem incluir marcas de origem,

marcas de conformidade, características do produto, e outras.

A marcação pode também ser aplicada no equipamento quando da transferência entre usuários.

MARKETING DA QUALIDADE (QUALITY MARKETING)

Divulgar e esclarecer, objetivando estimular a participação dos empregados, quanto aos objetivos da Qualidade, e os benefícios decorrentes.

Sob uma ação mais ampla, irá estender este estímulo interno, junto aos empregados, aos fornecedores e à sociedade em geral, com os mesmos objetivos.

MATERIAL (MATERIAL)

1. Tudo aquilo que faz parte de um fornecimento (como de, matéria-prima, peças, componentes, equipamentos) com base em um pedido ou um contrato.
2. Denominação genérica de equipamento, componente, sistema, sobressalente, acessório, matéria-prima, ou produto acabado, que possa ser perfeitamente individualizado através de uma descrição técnica.
3. Corpo utilizado em obras, em serviço, ou corpo componente de artigos ou itens.
4. Conjunto de objetos ou substâncias sólidas, líquidos ou ga-

sos, que constitui parte de uma obra ou que se integrará na mesma.

MATERIAL PARA ESTUDOS INTERLABORATORIAIS (MATERIAL FOR INTERLABORATORY STUDY)

Parte do material considerada homogênea, utilizada em estudos interlaboratoriais para verificação do desempenho de um método de ensaio, e da qual se formarão amostras de laboratório ou de campo.

MATERIAL DE REFERÊNCIA (REFERENCE MATERIAL)

1. Material ou substâncias com uma ou mais propriedades superficialmente bem estabelecidas para ser usado na calibração de um instrumento, a estruturação de um método ou medição, ou na atribuição de valores medidos aos materiais.

Observações:

- 1) Os materiais de referência podem ser certificados ou não-certificados;
- 2) Os materiais de referência são utilizados na harmonização ativa de Centros de Metrologia.
2. Documento utilizado em dado estudo ou pesquisa.

MATURIDADE DO PROJETO (DESIGN MATURITY)

Um dos fatores para a definição do Plano de Qualidade (inclusive a escolha do Modelo de Plano). A que se relaciona com a comprovação da adequação do projeto, através de ensaios de desempenho e de experiência no campo.

MÉDIA ARITMÉTICA (ARITHMETIC AVERAGE)

Região da distribuição de frequências onde se concentra a maioria das observações. Representa-se como $\bar{X}$ e calcula-se pela soma dos valores observados, dividida pelo número de observações.

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n}$$

MEDIÇÃO (MEASUREMENT)

1. Conjunto de operações, que têm por objetivo determinar o valor de uma grandeza.
2. Aplicações qualitativa e quantitativa procedida por métodos de grau de precisão, em função dos requisitos de cada caso.
3. Processo que permite associar um único valor numérico a uma característica específica de um bem.

MEDIÇÃO FINAL (FINAL BILL OF QUANTITIES, FINAL MEASUREMENT)

Medição efetuada, após a conclusão da obra ou serviço, por processo de maior precisão possível.

Destina-se a ratificar as medições provisórias e fundamentais da obra ou serviço, pelo DNER.

MEDIÇÃO PARCIAL (PARTIAL MEASUREMENT)

Medição de partes concluídas da obra ou serviço, efetuada por processos de maior precisão possível, durante a execução da obra ou serviço.

MEDIÇÃO PROVISÓRIA (PARTIAL BILL OF QUANTITIES)

Medição efetuada durante a execução do serviço, computando-se as realizações havidas desde o respectivo início.

Sua expressão financeira, que caracteriza o valor da medição, é representada pelo saldo à conta da contratante, mediante dedução dos valores correspondentes às medições anteriores, bem como dos valores das eventuais avaliações (no máximo de duas) providas após a última medição provisória.

MEDIDA DA QUALIDADE (QUALITY MEASUREMENT)

Uma medida quantitativa do desempenho, em função e das características de um produto ou serviço.

MEIA-VIDA (MID-LIFE)

O nível de defeitos de um processo define, em última análise, a sua aceitação ou rejeição. Quando este nível atinge 50% do total, diz-se

que ele atingiu a meia-vida (mid-life), sendo normalmente representado por gráfico, em papel semi-log.

MELHOR NA ÁREA (BEST-OF-BREED OUTSTANDING)

Processo em que se considera o melhor, em termos mundiais, quanto à eficiência.

MELHORA DA QUALIDADE (QUALITY IMPROVEMENT)

As ações desenvolvidas por toda a organização, para aumentar a eficácia e a eficiência das atividades e processos, para prover benefícios adicionais tanto para a organização como para seus clientes.

Os planos de melhora da Qualidade devem visar:

- . Planejamento do trabalho;
- . Seleção e orientação do pessoal;
- . Treinamento;
- . Direção e supervisão;
- . Comunicação com os empregados;
- . "Espaço" da Qualidade.

MELHORIA CONTÍNUA (CONTINUOUS IMPROVEMENTS)

1. Processo pelo qual as melhorias são perseguidas e alcançadas em continuidade.
2. Resultado obtido quando da aplicação de processo administrativo que caracteriza a "empresa tipo escada".

MELHORIA DE PROCESSO (PROCESS IMPROVEMENT)

Resultado da Análise de Processo e da Aplicação de Procedimentos, para a obtenção de melhor desempenho, quando requerido (por motivos de competição, segurança, etc ...).

MEMBRO DE UM SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO (MEMBER OF CERTIFICATION SYSTEM)

Organismo de Certificação que atua segundo as regras do Sistema de Certificação e que tem a possibilidade de participar da Gestão do Sistema.

MEMÓRIA TÉCNICA (KNOW-HOW)

Conhecimento técnico, cultural ou administrativo, concernente a dado processo de produção, operação ou procedimento.

MENSURABILIDADE (MENSURABILITY)

Condição que permite medir características de um bem ou serviço.

MENTALIDADE TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL MENTALITY)

Modo de pensar e disposição requeridas para a solução de problemas tecnológicos ou para operações tecnológicas, geralmente uma característica de pessoas objetivas, curiosas, disciplinadas e

que tenham conhecimento tecnológico ou científico.

METAS (GOALS)

Objetivos quantitativos a serem conseguidos em prazo certo, dentro do período coberto por um plano.

METAS DE MELHORIA (DE UMA ORGANIZAÇÃO) (GOALS OF IMPROVEMENT)

Metas estabelecidas pelo gerenciamento de rotina (linha) e segundo prioridades (em geral, representadas no diagrama de PARETO) com base na análise do processo e, em conformidade com decisões da Alta Administração, face a disposições recebidas do Comitê Inter-Funcional competente.

MÉTODO (METHOD)

1. Seqüência estabelecida de operações para realizar uma determinada tarefa ou atingir um determinado objetivo.
2. Norma de atuação que se estabelece previamente, para obtenção de determinado resultado.

MÉTODO DE CALIBRAÇÃO (CALIBRATION METHOD)

Procedimento técnico definido, para efetuar a calibração.

MÉTODO DE REFERÊNCIA (ENSAIO) (REFERENCE TEST, CHECK TEST)

1. Método cuidadosamente investigado, que pode ser utilizado para avaliar a precisão de outros métodos para a mesma finalidade e para caracterizar materiais de referência.
2. Método do Sistema de Normas do DNER, selecionado entre dois ou mais métodos para determinação de uma norma característica, e uso em caso de dúvidas ou disputas, embora em outro sistema possa existir método que ofereça maior precisão.

MÉTODO DE ROTINA (ENSAIO) (ROUTINE METHOD)

Método simples, de rápida aplicação para uso cotidiano, no Controle ou Verificação da Qualidade, porém insuficientemente estudado para servir na solução de disputas e caracterização de materiais de referência.

METODOLOGIA (METHODOLOGY)

1. Descrição detalhada do processo de agir, para permitir que seja repetido.
2. Procedimento adotado na execução de atividades programadas.
3. Estudo dos métodos, especialmente, dos métodos científicos.

METODOLOGIA DE TAGUSHI (TAGUSHI'S METHODOLOGY)

1. Metodologia que visa, quando de uma experimentação, adequada aderência a alvos selecionados, durante o projeto de suprimento, e minimização do custo total.

Esta metodologia demanda no conhecimento de custos, para todas as finalidades, da experimentação e medição confiáveis.

2. Abordagem para o problema da Qualidade, onde o objetivo é garantir que o produto chegue ao consumidor nos níveis da Qualidade exigidos, ao menor custo possível.

METODOLOGIA REFERENDADA (EMPLOYED METHODOLOGY)

Metodologia cujo desempenho foi objetivamente verificado e quantificado.

METROLOGIA (METROLOGY)

Conjunto de conhecimentos científicos ou técnicos, relativos à determinação de medidas (medição).

METROLOGIA CIENTÍFICA (SCIENTIFIC METROLOGY)

Metrologia vinculada ao desenvolvimento dos padrões e dos critérios de medição.

METROLOGIA GERAL (GENERAL METROLOGY)

Parte da Metrologia que trata dos problemas comuns a todas as

questões metrológicas, independente da grandeza medida.

METROLOGIA INDUSTRIAL (INDUSTRIAL METROLOGY)

Metrologia vinculada a finalidades industriais que, geralmente, se baseia na Rede Nacional de Calibração - RNC.

METROLOGIA LEGAL (LEGAL METROLOGY)

1. Parte da Metrologia que se relaciona às unidades de medida, aos métodos de medição e aos instrumentos de medição, no que concerne às exigências técnicas e jurídicas, regulamentadas que têm como objetivo assegurar a garantia pública, sob o ponto de vista de segurança e da precisão conveniente das medições.

2. Conjunto de atividades da Normalização e da fixação dos padrões de aplicação obrigatória no território nacional, no que se refere às unidades de medida, aos métodos de mensuração e instrumentos de medir, técnica e juridicamente fundamentados.

METROLOGIA DA QUALIDADE (QUALITY METROLOGY)

Parte da Metrologia que trata das questões relacionadas à dimensão da Qualidade.

**METROLOGIA TEÓRICA
(THEORETICAL METROLOGY)**

Parte da Metrologia que trata dos problemas teóricos da medição.

**METROLOGIA TÉCNICA
(TECHNICAL METROLOGY)**

Parte da Metrologia que trata dos problemas de medição, vinculadas à Tecnologia.

MISSÃO (EM DADA ORGANIZAÇÃO) - (MISSION)

1. Linha comum que une os programas e as atividades de uma entidade.
2. Função ou poder que a Alta Administração da organização confere a alguém ou a um campo de pessoas para fazer algo.

MODELO (MODEL)

1. Escolha de um grupo de variáveis e especificações de inter-relações projetadas, para representar um processo ou Sistema da Qualidade, combinados para satisfazer às necessidades do asseguramento da Qualidade em uma destas situações.
2. Sistema matemático ou físico, que obedece a certas condições especificadas, e cujo comportamento é utilizado para a compreensão de um sistema físico, biológico ou social, com o qual, de uma certa forma, tem analogia.

3. Representação da realidade, reproduzindo um sistema físico, analógico ou matemático, que reproduza o comportamento de um sistema maciço, real.

MODELO DE PLANO DA QUALIDADE (QUALITY PLAN MODEL)

Qualquer das variantes mais utilizadas do Plano da Qualidade, a saber:

- . Determinação da Qualidade,
- . Verificação da Qualidade,
- . Controle da Qualidade,
- . Garantia da Qualidade,

em conformidade com a Política da Qualidade de determinada organização, para melhor atender às necessidades dos usuários ou consumidores; assim para proteger os interesses da organização, no que se refere à segurança, imagem e requisitos sociais.

MODELO PARA GARANTIA DA QUALIDADE (MODEL FOR QUALITY ASSURANCE)

Conjunto normalizado ou selecionado de elementos do Sistema da Qualidade combinados para satisfazer às necessidades da Garantia da Qualidade em uma situação determinada.

MODERNIZAÇÃO (MODERNIZATION, UPDATING, MODERNIZING)

Adaptação (de atividades, de coisas, de forma de pensar) a técnicas, idéias e métodos mais recentes.

MONITORAÇÃO (MONITORING)

1. Estudo em continuidade, do desempenho de itens em geral, com o uso de métodos avançados de análise do comportamento.
2. Acompanhamento com continuidade, das características do processo de produção de itens ou da elaboração de projeto em suas diversas fases.
3. Supervisão de um programa e verificação de sua execução correta, em geral através de rotinas pré-estabelecidas (diagnósticos).
4. Estudo do desempenho de sistemas (estruturas, por exemplo) com uso de métodos avançados de análise do comportamento.

MONITORAÇÃO DE MÉTODOS E PROCESSOS (METHODS AND PROCESSES MONITORING)

Desenvolvimento de verificações independentes e periódicas dos processos e métodos, para comprovar que todos os parâmetros estão sendo mantidos dentro de especificações, como definido pelos procedimentos correspondentes.

MOTIVAÇÃO (MOTIVATION, STIMULATION)

Algo (como necessidade, idéia, estado de espírito, emoção) que incita a pessoa a adotar uma decisão ou atuar de forma determinada.

MOTIVAÇÃO PARA A QUALIDADE (STIMULATION FOR QUALITY DEVELOPMENT)

Ação que consiste em despertar o interesse pelo curso, conferência, exposição, seminário, pela Qualidade em diversos níveis da administração, com vistas ao desenvolvimento de uma cultura voltada para a Qualidade.

MOTIVAÇÃO - PRINCÍPIOS (TEORIAS) (MOTIVATION - PRINCIPLES)

As teorias motivacionais dão origem à Mobilização, que é uma forma de agir, de acordo com as recompensas auferidas. (V. Quadro - Necessidades Humanas, de MASLOW, na pág. 122).

Necessidades Humanas, de MASLOW

Tipo	Necessidade	Adequação ao S.Q.
· sucesso · inovação, criação · autodesenvolvimento · trabalho interessante	Auto-realização (Motivação)	Oportunidade de propor idéias criativas ou participação dos planos
· ser útil, importante · autoridade, independência · identidade (status) · competência · reconhecimento · confiança	Estima (Motivação)	Publicar em quadro de avisos os êxitos alcançados empregados relativos à Qualidade
· relacionamento com subordinados · necessidade de aceitação; · assistência, orientação; · comunicação, trato, ética · oportunidade, futuro · segurança no trabalho · política, normas · organização · condições de trabalho	Afeto (Higiene) Segurança (Higiene)	Solicitar aos trabalhadores que não permitam que o relacionamento se desfaça, e permaneça trabalhando pela Qualidade A qualidade produz vendas e as vendas garantem o emprego
· prêmios, benefícios · exigências no trabalho. salário	Fisiológicos (Higiene)	Oportunidade de aumentar seus ganhos através de um bom trabalho

MUDANÇA TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL CHANGE)

Modificação de caráter tecnológico em processo, por exemplo, procedimento, operação.

N

NÃO-CONFORMIDADE (NON-CONFORMITY)

1. Deficiência em características, documentação ou procedimento, que caracteriza um item ou serviço como estando em desacordo com requisitos especificados.
2. A não-satisfação de requisitos especificados.

Observações:

- 1) A definição se aplica à inexistência de uma ou mais características da Qualidade ou dos elementos de um Sistema da Qualidade em relação às exigências especificadas;
- 2) A diferença essencial entre a não-conformidade e o defeito reside no fato que as exigências especificadas podem ser diferentes daquelas que a utilização prática previu.
3. Descumprimento de requisitos especificados. Abrange a divergência ou ausências de uma ou mais características da Qualidade ou de elementos do Sistema da Qualidade em relação aos requisitos especificados. A diferença básica entre "não-conformidade" e "defeito" é que os requisitos especificados

podem diferir dos requisitos para o caso em foco.

4. Ocorrência específica de uma condição em discordância com especificações ou outros padrões de inspeção; algumas vezes é chamada discrepância ou defeito. A ocorrência de uma não-conformidade é uma indicação potencial de que outras não-conformidades podem ocorrer. As letras c e u são usadas para analisar sistemas que produzem não-conformidade.

NECESSIDADES DO CONSUMIDOR (CONSUMER OR USER NEEDS, CUSTOMER NEEDS)

1. O que o consumidor ou usuário considera indispensável, usualmente expresso por propriedades e características, que podem variar em função do passar do tempo, acarretando modificações nas especificações e que geralmente inclui os aspectos:
 - . aptidão para uma finalidade;
 - . manutenibilidade;
 - . economia e defesa ambiental;
 - . segurança;
 - . disponibilidade;
 - . confiabilidade.

"NEMAWASHI" (NEMAWASHI)

Modelo japonês de busca de con-

senso em grupo reduzido, através da remoção do veto pela consideração das raízes do mesmo, de forma paciente e atenciosa.

NÍVEIS DA QUALIDADE (QUALITY LEVELS)

Pontos singulares da variação da Qualidade de um bem ou serviço, definidos por um conjunto de valores característicos, em função da demanda maior ou menor, por parte dos consumidores ou usuários quanto à capacidade, eficácia, custo, manutenção, ou a qualquer outra.

NÍVEL DA QUALIDADE I (QUALITY LEVEL SIZE I)

Engloba os materiais ou serviços considerados de importância estratégica para o DNER, necessitando de especificações padronizadas (citações de normas, especificações padronizadas e desenhos) e Controle da Qualidade também apurado na fábrica ou na prestadora dos serviços, assim como durante o processo de fabricação, na apresentação do produto final ou na entrega do serviço, com recursos de laboratório; levando em consideração as diretrizes da ISO 9001, 9002 e 9003.

NÍVEL DA QUALIDADE II (QUALITY LEVEL SIZE II)

Compreende aqueles materiais ou serviços, que apesar de não possuí-

rem o mesmo nível de importância no Sistema, necessitam de uma especificação técnica ou de inspeção do produto acabado.

NÍVEL DA QUALIDADE III (QUALITY LEVEL SIZE III)

Engloba as classes de materiais ou serviços, que não se englobam nos níveis I e II.

NÍVEL DE EXIGÊNCIAS DO SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE (LEVEL OF REQUIREMENTS FOR A QUALITY ASSURANCE SYSTEM)

Nível que corresponde às exigências do Sistema da Qualidade a ser implantado.

Observação: Pode-se ter como exemplo, as exigências das contratações da Petrobrás.

- 1) Recebimento após inspeção final e sem ensaio de desempenho;
- 2) Recebimento após inspeção final e com ensaio de desempenho;
- 3) Recebimento após inspeção e acompanhamento parcial da execução ou fabricação;
- 4) Recebimento após inspeção e acompanhamento integral da execução ou fabricação.

NÍVEL DE INSPEÇÃO (INSPECTION LEVEL)

Característica do Plano de Amostragem, fixada previamente, e que

relaciona o tamanho da amostra com o tamanho do lote.

**NÍVEL DE NORMALIZAÇÃO
(LEVEL OF STANDARDIZATION)**

Extensão geográfica, política ou econômica da Normalização.

NÍVEL DE PARTIDA (BASE LINE)

Situação atual no que se refere a defeitos e tempo requerido para dado processo, a ser considerada quando do aperfeiçoamento.

V. Ponto de Partida. V. Linha de Partida.

**NÍVEL DA QUALIDADE
(QUALITY LEVEL)**

1. Valor que caracteriza a Qualidade de um bem ou serviço e que se determina no projeto, através de especificações adotadas para execução de uma obra ou serviço, ou fornecimento de um produto.
2. Indicação geral da extensão de um desvio em relação ao estado ideal.

Observação: Normalmente é utilizado um valor numérico, que indica o grau de conformidade ou não-conformidade, especialmente em inspeção por amostragem.

**NÍVEL DA QUALIDADE
ACEITÁVEL (QUALITY LEVEL
ACCEPTABLE)**

Máxima porcentagem de unidades defeituosas admitida no resultado de uma inspeção por amostragem.

**NÍVEL DE SEGURANÇA
(LEVEL OF SAFETY)**

Nível que deve ser abrangido pela segurança, a ser previsto em um dado contexto, estimado com referência a um risco aceitável, baseado nos valores correntes da sociedade.

NORMA (STANDARD)

1. Documento elaborado e aprovado segundo procedimentos pré-estabelecidos, resultantes do consenso dos interessados, que visam a obter:
 - economia geral, em termos do esforço humano, energia, material e outros meios necessários à produção e troca de bens;
 - proteção aos interesses dos consumidores, através da Qualidade adequada de bens e serviços;
 - segurança de pessoas e bens;
 - uniformidade dos meios de expressão e comunicação entre as partes interessadas.
2. Documento que contém um conjunto de requisitos a serem satisfeitos, sendo o resultado do esforço de Normalização aprovado por autoridades reconhecidas.

3. Conceito definido por autoridade, convênio, costume ou acordo mútuo, para servir de referência, modelo ou regra em procedimentos (tais como, medições).
4. Documento estabelecido por consenso e aprovado por organismo de reconhecimento, que fornece para o uso comum e repetitivo, as regras, as linhas diretrizes ou as características, para as atividades ou seus resultados, garantindo um nível ótimo dentro de um contexto dado.

Observação: As normas devem se fundamentar sobre os resultados consolidados da ciência, da técnica e da experiência, e visar aos benefícios à comunidade.

NORMA ADMINISTRATIVA DO DNER (ADMINISTRATIVE STANDARD OF DNER)

Norma que disciplina e sistematiza, no DNER, o estabelecimento de regras administrativas para prestação de serviços, contratações e fiscalização, aquisição, baixa e eliminação de materiais e equipamentos, estoques, inventários, comunicação interna e externa, organização e operação de transporte rodoviário, gerência de pessoal, comunicação social e procedimentos legais.

NORMA ALINHADA UNILATERALMENTE (UNILATERALLY ALIGNED STANDARD)

Norma alinhada sobre outra norma, de sorte que os produtos, processos, serviços, ensaios e informações fornecidas de acordo com a primeira norma estejam em conformidade com as exigências da segunda norma, mas não inversamente.

Observação: Uma Norma Alinhada Unilateralmente não é harmonizada, nem equivalente à norma sobre a qual está alinhada.

NORMA ANULADA (DELETED STANDARD)

Norma que ficou sem efeito, sendo em geral substituída por outra, de mesmo número e tendo o mesmo título.

NORMA PARA AUDITORIA DA QUALIDADE (QUALITY AUDIT STANDARD)

Norma utilizada em atividades de Auditoria da Qualidade.

NORMA AVANÇADA (ADVANCED STANDARD)

Norma que se refere a bens ou serviços ainda não produzidos ou prestados no país, e cuja elaboração se faz em função do progresso tecnológico ou para evitar proliferação indesejável de tipos de bens e serviços.

NORMA BÁSICA (BASIC STANDARD)

Norma de âmbito geral ou que contém disposições gerais para um âmbito particular.

Observação: Uma norma básica pode ser utilizada como uma norma de aplicação direta ou servir de base para outras normas.

Tem como objetivo permitir que os produtos sejam fabricados da maneira a mais lucrativa possível, através da redução de variedades, modificações e melhoria de comunicação, segurança e economia. Faz uso de Normas, Padrões Técnicos, Padrões de Operação e Manuais de Inspeção.

NORMA BRASILEIRA - NBR (BRAZILIAN STANDARD)

Documento elaborado segundo procedimentos e conceitos emanados do SINMETRO, conforme lei nº 5466, de 11-12-73, resultante de um processo de consenso, em cada fórum do SINMETRO, cujo universo abrange o governo, o setor produtivo, o comércio e os consumidores.

NORMAS COMPARÁVEIS (COMPARABLE STANDARDS)

1. Norma sobre os mesmos produtos, processos ou serviços, aprovadas por diferentes organismos com atividades normativas, nas quais diversos requi-

sitos são baseados nas mesmas características e avaliados de acordo com os mesmos métodos, o que permite comparar sem ambigüidade os requisitos respectivos destas normas.

Observação: As normas comparáveis não são normas harmonizadas, nem equivalentes.

2. Normas concernentes aos mesmos produtos, processos ou serviços, elaborados por entidades normativas diferentes, nas quais os requisitos se referem às normas características determinadas por métodos idênticos, permitindo a comparação dos valores correspondentes.

NORMA COMPLEMENTAR (COMPLEMENTARY STANDARDS)

Norma requerida complementarmente quando do uso de uma determinada norma, por conterem dados necessários para o seu emprego.

NORMA SOBRE DADOS A SEREM MINISTRADOS (STANDARD ON DATA TO BE PROVIDED)

Norma que contém uma lista de características dos dados que devem ser declarados para a especificação de um produto, processo ou serviço.

Observação: Algumas normas prevêm os dados que devem ser indicados pelos fabricantes ou fornecedores e outras pelos compradores.

NORMA DE DESEMPENHO (PERFORMANCE STANDARD)

Norma que contém requisitos exigíveis correspondentes ao desempenho.

NORMA DO DNER (DNER STANDARD)

Norma para procedimentos técnicos ou de uso administrativo, rodoviária ou não, de emprego compulsório no DNER, nos serviços prestados ao DNER e nos financiamentos realizados.

NORMA DESCRITIVA (DESCRIPTIVE STANDARD)

Norma que contém requisitos para uma ou mais características descritivas.

NORMA DE ENSAIO (TESTING STANDARD)

Norma que dá os métodos de ensaios, tais como: amostragem, uso de métodos estatísticos, sequência de testes.

NORMA DE GERENCIAMENTO DO PROCESSO (MANAGEMENT OF PROCESS STANDARD)

Norma Técnica, desenvolvida para fornecer condições para se relatar e administrar dados relativos aos pro-

cessos, dando condições de acompanhar a realização dos mesmos em suas várias etapas, constatando a necessidade de evoluções e melhorias.

NORMA DE GERENCIAMENTO DO PRODUTO (MANAGEMENT OF PRODUCT STANDARD)

Norma Técnica Interna que descreve por que processos o produto ou o serviço deve passar, e possui campos específicos para características da Qualidade, item de controle, índice de desempenho do processo, entre outros.

NORMA DE GESTÃO DE RECURSOS (MANAGEMENT OF RESOURCES STANDARD)

Instrumento normativo que estabelece as regras básicas de Administração, vinculadas às atividades de Planejamento e Execução dos recursos alocados para determinados organismos.

NORMA ESTADUAL (PROVINCIAL STANDARD)

Norma que é adotada ao nível de uma divisão territorial de um país, e que é posta à disposição do público.

NORMA EXTERNA (EXTERNAL STANDARD)

1. Documento normativo elaborado fora de uma dada empresa ou agência governamental, tais

como Normas Internacionais, Nacionais e Regionais, regulamentos elaborados por autoridades, normas elaboradas por outras empresas ou normas elaboradas por organismos de certificação nacionais ou internacionais.

2. Norma elaborada fora do domínio de dada empresa, de dada agência governamental ou dada entidade de normalização.

NORMAS HARMONIZADAS (HARMONIZED STANDARDS)

1. Normas com o mesmo objetivo, aprovadas por diferentes organismos normativos, que permitem a intercambialidade dos produtos, de processos e de serviços ou a compreensão mútua dos resultados dos ensaios ou informações fornecidas de acordo com estas Normas.

Observações:

- 1) As normas harmonizadas podem, algumas vezes, terem diferenças na apresentação e mesmo de substância, por exemplo, nas notas explicativas, as indicações relativas dos meios de satisfazer às exigências da norma, as preferências em caso da alternativa ou de escolha (Variedade).
- 2) O termo "Normas Equivalentes", algumas vezes, é usado em

lugar de Normas Harmonizadas.

NORMAS HARMONIZADAS BILATERALMENTE (BI- LATERALLY HARMONIZED STANDARDS)

Normas que foram harmonizadas por duas entidades de normalização.

NORMAS HARMONIZADAS MULTILATERALMENTE (MULTILATERALLY HARMO- NIZED STANDARDS)

Normas que foram harmonizadas entre três ou mais organismos da atividade normativa.

NORMAS HARMONIZADAS - A NÍVEL INTERNACIONAL (INTERNATIONALLY HAR- MONIZED STANDARDS)

Normas harmonizadas com uma norma internacional.

NORMAS HARMONIZADAS REGIONALMENTE (REGIONALLY HARMONIZED STANDARDS)

Normas harmonizadas com uma norma regional.

NORMAS IDÊNTICAS (IDEN- TICAL STANDARDS)

Normas harmonizadas que são idênticas quanto ao conteúdo e apresentação.

Observações:

- 1) A identificação das normas pode ser diferente;

- 2) Se as normas são redigidas em línguas diferentes, devem ter traduções precisas.

NORMA DE INTERFACE (INTERFACE STANDARD)

Norma que especifica requisitos referentes à compatibilidade de produtos ou sistemas em seus pontos de comunicação.

NORMA INTERNA (INTERNAL STANDARD)

Documento normativo elaborado por empresa ou agência governamental, para atender às suas necessidades, porque há que adaptar normas externas, ou porque não há normas concernentes a dado tópico.

NORMA INTERNACIONAL (INTERNATIONAL STANDARD)

Norma que é adotada por uma organização internacional de normatização e posta à disposição do público.

NORMA NACIONAL (NATIONAL STANDARD)

Norma de aplicação compulsória, em virtude de lei ou uma referência exclusiva na regulamentação.

NORMA OBSOLETA (OBSOLETE STANDARD)

1. Norma tecnicamente superada, que não foi revista em tempo útil e que, conseqüentemente, caiu em desuso.

2. Norma que foi superada por outra, de edição mais recente.

NORMA OPERACIONAL (OPERATIONAL STANDARD)

Norma técnica que descreve o modo e a seqüência correta de execução de uma tarefa, que pertence a um processo. Orienta o executante indicando as atividades principais que devem ser executadas para alcançar o resultado esperado.

NORMA PROBATÓRIA - NBR 4 (PROBATIVE STANDARD)

Norma Brasileira, em fase experimental com vigência determinada, registrada no INMETRO.

NORMA DE PROCESSO (PROCESS STANDARD)

1. Norma especificando as exigências que devem ser satisfeitas por um processo, para assegurar sua aptidão ao emprego.
2. Norma que estabelece requisitos a serem satisfeitos por um processo, para garantir sua adequação à finalidade estabelecida.

NORMA PROVISÓRIA (PRE-STANDARD)

Documento que é adotado provisoriamente por um organismo que tem atividades normativas e posta à disposição do público, para que se possa beneficiar da experiência

necessária à sua aplicação, e a partir desta se elaborará a Norma definitiva.

NORMA REGIONAL (REGIONAL STANDARD)

Norma que é adotada por uma organização regional de atividade normativa e posta à disposição do público.

NORMA RODOVIÁRIA (HIGHWAY STANDARD)

Norma utilizada na área rodoviária. Pode ser técnica ou administrativa. Pode ser do DNER, ou não.

NORMA DE SEGURANÇA (SAFETY STANDARD)

1. Norma que trata exclusivamente dos aspectos ligados à segurança de um produto, processo ou serviço.

Observação: Em alguns casos, normas que cobrem mais que os aspectos da segurança, são também chamadas de Normas de Segurança. Então, o tratamento separado dos aspectos da segurança - distintamente dos outros aspectos não relacionados com segurança - é essencial.

2. Norma elaborada para assegurar a segurança de pessoas e bens.

Observação: A norma de segurança contém requisitos baseados no ótimo desempenho de certos fato-

res, inclusive fatores não-técnicos, como o comportamento humano, que conduzirão na prática, ao mais alto grau de segurança.

NORMA DE SERVIÇO (SERVICE STANDARD)

1. Norma que se destina a fixar condições exigíveis para aceitação ou recebimento de serviços.
2. Norma que especifica as exigências que devem satisfazer um serviço para assegurar sua aptidão para o uso.

Observação: As normas de serviço podem notadamente ser elaboradas em campos, tais como de viaturas, de telecomunicações, de seguro, de bancos, de comércio.

NORMA SETORIAL OU DE ASSOCIAÇÕES DE EMPRESAS (BRANCH STANDARD)

Norma que pode ser adotada em dado setor, como da indústria, do comércio. Estas normas podem ter um impacto geográfico, ao cobrir vários países.

NORMA TÉCNICA DO DNER (DNER TECHNICAL STANDARD)

Norma que disciplina e sistematiza, no DNER, o estabelecimento de regras técnicas de interesse do DNER, integrando-se no Sistema de Normas Técnicas, em vigor no país (como SINMETRO, ABNT) e

sempre que conveniente no Sistema de Normas Técnicas Panamericano (COPANT) e Internacional (como ISO, IEC). Tratando-se de regras técnicas rodoviárias, a Norma Técnica do DNER visa à uniformização destas nos diversos níveis da Administração Pública.

NORMA TÉCNICA RECONHECIDA (ACKNOWLEDGE RULE OF TECHNOLOGY)

Dispositivos técnicos reconhecidos por uma maioria de peritos, representativos do estado da técnica atual.

Observação: Se um documento normativo sobre um assunto técnico é preparado com a cooperação das partes interessadas para consulta e aprimoramentos consensuais, é presumido constituir uma norma técnica no instante de operação.

NORMAS UNIFICADAS (UNIFIED STANDARDS)

Normas harmonizadas que são idênticas no que se refere à substância e divergem apenas na apresentação.

NORMALIZAÇÃO (STANDARDIZATION)

1. Atividade de estabelecer, em relação aos problemas atuais ou futuros, dispositivos, previsões e normas destinadas ao uso comum e repetitivo, visando à

obtenção da classificação ótima em um dado contexto.

Observações:

- 1) Esta atividade consiste, em particular, da formulação, a difusão e a implantação de normas.
- 2) A Normalização oferece importantes benefícios, principalmente quanto à melhor adaptação dos produtos, processos e serviços aos fins a que se destinam, além da prevenção quanto aos obstáculos ao comércio, bem como facilitar a cooperação tecnológica internacional.
- 3) Normalização é, às vezes, impropriamente denominada de Padronização.
2. Processo de estabelecer e aplicar regras, tendo em vista ordenar em determinado domínio de atividade, para o benefício e com a cooperação de todos os interessados e em particular para a promoção de otimização da economia, levando em consideração as condições favoráveis e as exigências de segurança.
3. Formulação de regras para as atividades específicas, baseada no atual estado do conhecimento científico e técnico para benefício geral, e com a cooperação de todas as partes en-

volvidas, considerando os aspectos econômicos, funcionais e de segurança, publicação destas regras e implementação destas mesmas Normas.

4. Processo de estabelecer e aplicar regras, levando em consideração as condições funcionais e as exigências de segurança.
5. Resultado consolidado da ciência, da técnica e da experiência, denominada "comunidade tecnológica". Tem como objetivo a economia, através de conceitos de:
 - . Especificar;
 - . Simplificar;
 - . Unificar.
6. Geração e prescrição ou composição de normas.
7. Parte da Administração Pública ou Privada que lida com a orientação de atividades (como transporte rodoviário, construção de infra-estrutura, fabricação de veículos, construção de escolas, conservação) quando estas ficam a cargo de terceiros.

NORMALIZAÇÃO ESTADUAL (PROVINCIAL STANDARDIZATION)

Normalização feita ao nível da divisão territorial de um país.

Observação: Em um país ou estado, a Normalização pode se fazer, igualmente, sobre uma base setori-

al (por exemplo ministérios), ao nível local, ao nível das associações e das empresas industriais, escritórios e firmas individuais.

NORMALIZAÇÃO INTERNACIONAL (INTERNATIONAL STANDARDIZATION)

1. Normalização ligada a organismos correspondentes de todos os países.
2. Normalização na qual se podem engajar entidades de normalização de todos os países.
3. Normalização aberta à cooperação de organismos de normalização relevantes, de todos os países.

NORMALIZAÇÃO NACIONAL (NATIONAL STANDARDIZATION)

Normalização que se situa ao nível de um país específico.

NORMALIZAÇÃO - OBJETIVOS (AIMS OF STANDARDIZATION, SUBJECT OF STANDARDIZATION)

Os objetivos gerais da Normalização decorrem da definição. A normalização pode ter um ou mais objetivos específicos para fazer um produto, processo ou serviço. Estes objetivos podem ser, entre outros, controle de variedade, usabilidade, compatibilidade, intercambialidade, saúde, segurança, proteção ao meio-ambiente, prote-

ção ao produto, compreensão mútua, desempenhos econômicos, comércio. Estes objetivos podem, entretanto, ter superposição entre si.

Observações:

- 1) As expressões “produto, processo ou serviço” têm sido adotadas para que os objetivos da Normalização, sejam considerados dentro de seu sentido amplo, deve ser interpretado como cobrir, por exemplo, material, componentes, equipamento, sistema, interface, protocolo, procedimento, função, método ou atividade;
- 2) O campo da Normalização pode ser limitado a aspectos particulares de algum objetivo.

NORMALIZAÇÃO - PRODUTOS E PROCESSOS (STANDARDIZATION - PRODUCTS AND PROCESSES)

Um dos instrumentos mais importantes para a sustentação do Sistema de Garantia da Qualidade, sendo o primeiro passo para atingir a Qualidade Total.

Dividem-se em:

- . Normalização Básica
- . Projeto da Qualidade

NORMALIZAÇÃO REGIONAL (REGIONAL STANDARDIZATION)

Normalização que envolve organismos relativos a um único setor geográfico, político ou econômico do mundo.

NOVA EDIÇÃO DE NORMA (NEW EDITION OF A STANDARD)

Nova edição de um documento normativo, onde estão introduzidas as modificações em relação à edição precedente.

Observação: Mesmo que as modificações introduzidas no texto de um documento normativo versem sobre os pontos considerados nas folhas de correção ou emenda, o novo texto obtido constitui uma nova edição.

NÚCLEO DE NORMALIZAÇÃO - DE EMPRESA (STANDARDIZATION - CORE)

Criado com os objetivos primordiais de Centralizar e gerir a Normalização Técnica;

Supervisionar e coordenar as políticas de Normalização, de maneira a convergirem para os objetivos da empresa, registrar e atualizar, permanentemente, o conhecimento tecnológico existente na empresa, bem como uniformizar sua aplicação através das normas.

As suas tarefas fundamentais são:

- . Promover a conscientização da importância da Normalização para a empresa;

- Coordenar a elaboração das normas técnicas;
- Gerenciar o Sistema Normativo;
- Coordenar as revisões de normas e realizar auditorias para verificar a utilização das normas.

O

OBJETIVO (OBJECTIVE)

1. Enunciado escrito sobre resultados a serem alcançados em um determinado período, ou em uma determinada atividade.
2. Propósito, intuito, direção a seguir.
3. Situação a ser alcançada ou desejável, em relação a outro objetivo, em um dado tempo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (QUANTO À QUALIDADE) (QUALITY SPECIFIC OBJECTIVES)

Objetivos que afetam apenas um setor de dada organização, relacionando-se com atividade da exclusiva alçada deste setor, embora devam estar absolutamente harmonizados com os objetivos gerais (no que se refere à Qualidade) desta organização.

OBJETIVOS GERAIS - QUANTO À QUALIDADE (QUALITY OVERALL OBJECTIVES)

Objetivos de uma organização que afetam a totalidade de seus setores de atividades.

OBJETIVOS DA ISO 9000 (SÉRIE) (ISO 9000 OBJECTIVES)

. Aceitação Universal;

- . Compatibilidade Corrente;
- . Compatibilidade Futura;
- . Flexibilidade Futura.

OBJETIVOS DA QUALIDADE (QUALITY OBJECTIVES)

- . Atingir e manter a Qualidade dos produtos e serviços, segundo as suas especificações técnicas, de forma a atender às necessidades dos usuários ou consumidores;
- . Prover os usuários ou consumidores da confiança em que a Qualidade pretendida está sendo atingida e mantida;
- . Colocar no mercado produtos com preços competitivos e cuja venda ofereça lucro compatível.

OBSERVAÇÃO DA AUDITORIA DA QUALIDADE (QUALITY AUDIT)

Fato constatado durante a Auditoria da Qualidade e substanciado por evidência objetiva.

OPERAÇÃO (OPERATION)

1. Ação para obtenção de resultado requerido em dado processo.

Observações:

- 1) Dado processo pode necessitar várias operações, que formam um sistema de operações. Estas operações se verificam de maneira predeterminada.
- 2) Técnicas e atividades operacio-

nais se relacionam com dado processo que, por sua vez, é relativa a um dado item ou serviço.

2. Combinação ou utilização efetiva de meios para obtenção de determinado resultado; Ex.: Operação de Manutenção.
3. Ação de quem tem poder ou faculdade, com vistas a obter certo efeito; Ex.: Operação de Transporte.
4. Execução de medidas consideradas necessárias à consecução de um objetivo, tal como financeiro, político, técnico; Ex.: Melhoria da Qualidade.
5. Execução de tarefa, conforme tomada de decisão anterior, e que pode envolver tática ou estratégica.
6. Qualquer das fases de execução de dado serviço.
7. Qualquer das fases da produção de dado item.

ORÇAMENTO (BUDGET)

1. Plano proposto por uma organização, para um dado período, refletindo recursos antecipados e seus gastos estimados na busca dos objetivos estabelecidos.
2. Cálculo da receita que se perspectiva em um exercício financeiro e das despesas que devem ser feitas pela administração.

3. Previsão do custo de obra, feito com base nos elementos do projeto.
4. Cálculo da Receita e Despesa de uma organização, para um dado período.

ORGANISMO (BODY)

Entidade legal ou administrativa que tem finalidade e composições determinadas.

Pode ser organização, empresa, instituição, entre outras.

ORGANISMO DE ATIVIDADES NORMATIVAS (STANDARD-IZING BODY)

Organismo que tem atividades reconhecidas no âmbito da Normalização.

ORGANISMO DE AVALIAÇÃO (ASSESSMENT BODY)

1. Organismo da terceira parte que procede à avaliação e registro de Sistemas da Qualidade de Fornecedores, em respeito às normas do Sistema da Qualidade.
2. Organismo que, para fins de registro de empresa em função do seu Sistema da Qualidade, procede à avaliação do mesmo, segundo dados e critérios de avaliação. Ex: ISO 9002.

ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICATION BODY)

1. Órgão independente, com a necessária competência e ido-

neidade para gerir um sistema de certificação e no qual estão representadas todas as partes interessadas na implementação do setor.

2. Organismo que procede à certificação da conformidade.

Observação: Um organismo de certificação pode conduzir suas próprias atividades de ensaio e controle ou supervisão dos trabalhos efetuados em seu nome, por outros organismos.

3. Organismo que concede a certificação de conformidade, podendo exercer suas próprias atividades de ensaio e inspeção ou supervisionar os trabalhos efetuados em seu nome, por outros organismos.

ORGANISMO CREDENCIADOR DE LABORATÓRIO (LABORATORY ACCREDITATION BODY)

Organismo que gerencia um Sistema de Credenciamento de laboratórios de ensaio e credencia tais laboratórios.

ORGANISMO DE CREDENCIAMENTO (ACCREDITATION BODY)

Organismo que dirige e administra um Sistema de Credenciamento de Laboratórios e concede o credenciamento. Pode delegar uma parte ou a totalidade da avaliação de um

laboratório de ensaios a outro organismo competente.

Esta pode ser uma solução prática para o credenciamento de um laboratório de ensaios, e é essencial que esta avaliação seja equivalente à do organismo de credenciamento, que assume a plena capacidade de tal extensão.

ORGANISMO DE INSPEÇÃO (INSPECTION BODY)

Organismo que presta serviços de inspeção, por conta de um organismo de certificação.

ORGANIZAÇÃO (ORGANIZATION)

1. Empresa, corporação, firma ou instituição, entidade legal, administrativa, ou parte da mesma, de responsabilidade limitada ou de uma outra forma, de direito público ou privado, que tem sua própria estrutura funcional e administrativa.
2. Organização e respectivo programa, cujas funções e responsabilidades devem estar claramente voltadas à Garantia da Qualidade, em relação aos demais departamentos, bem como mostrando as áreas de sua atuação, supervisão e quantidade de pessoas.
3. Organismo que é fundado sobre a participação ou a adesão de outros organismos ou de parti-

culares e que é dotado de "status", bem estabelecido, e de sua própria administração.

4. Processo administrativo de identificar e agrupar as atividades da entidade, de delinear e escalonar as autoridades e responsabilidades, e de estabelecer as relações de trabalho, de acordo que os recursos disponíveis sejam aplicados da maneira mais eficiente, a fim de que a entidade e seus funcionários realizem seus objetivos mútuos.
5. Resultado das definições concernentes a autoridade, responsabilidade, controle, entre outras, de uma instituição, empresa, associação, que pode ser representado por um organograma.
6. Associação, instituição ou empresa que tenha os objetos definidos em regimento, estatuto ou contato social.

ORGANIZAÇÃO CLASSE MUNDIAL (WORLD-CLASS QUALITY ORGANIZATION)

Organização que alcança determinada pontuação em dado sistema de avaliação da Qualidade.

Ex.: Pontos, no caso do prêmio Baldrige.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE ATIVIDADES NORMATIVAS (INTERNATIONAL

STANDARDIZING ORGANIZATION)

Organismo de atividades normativas aberto aos organismos nacionais de todos os países.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO -ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)

Entidade internacional de normalização, com sede na Suíça, integrada por entidades nacionais de normalização (ABNT, BSI, AFNOR), que elabora normas internacionais.

ORGANIZAÇÃO LATINO-AMERICANA PARA A QUALIDADE -O.L.A.C.Q. (LATIN-AMERICAN QUALITY ORGANIZATION)

Organização fundada em 1988, pela ABCQ e pelas associações de Controle da Qualidade da Argentina e Chile.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE NORMALIZAÇÃO (NATIONAL STANDARD BODY)

Organismo de Normalização reconhecido a nível nacional, que se acha habilitada como membro nacional de organizações internacionais ou regionais de normalização.

ORGANIZAÇÃO REGIONAL DE ATIVIDADES NORMATIVAS (REGIONAL STANDARDIZING ORGANIZATION)

Organização que tem atividades normativas abertas a todo organismo que é representante de cada país, no interior de uma única zona geográfica, política ou econômica.

ÓRGÃO (BODY)

1. Conjunto coerente de pessoas reunidas, sob uma autoridade hierárquica única, a fim de assumir de forma permanente um determinado papel.
2. Entidade de direito público ou privado que tem uma missão específica e estrutura determinada.
3. Parte de sistema, ou subsistema.

ÓRGÃO DA GARANTIA DA QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE DIVISION)

Organismo da contratada (como empresa de projetos, de manutenção) disponível, que executa as tarefas da Garantia da Qualidade, da mesma.

ÓRGÃO NORMATIVO DO SUBSISTEMA MNQ DO DNER (NORMATIVE BODY OF DNER MNQ SUBSYSTEM)

Conselho de Administração do DNER.

P**P.D.C.A (PDCA CYCLE)**

Ciclo constituído pelas fases:

- . Planejamento - Plan
- . Execução - Do
- . Verificação - Control
- . Ação Corretiva - Act

adotado em Controle de Processo e Gerenciamento em geral.

Observação: O PDCA corresponde a uma ênfase do tratamento das não-conformidades, nas quatro fases da Administração: Planejamento, Coordenação, Execução e Controle, na qual a Coordenação é integrada no Planejamento e o Controle é desdobrado em Verificação e Ação Corretiva.

PADRÃO (STANDARD, PATTERN)

1. Modelo oficial de peso ou medida.
2. Aquilo que serve de base para a avaliação da qualidade ou quantidade.
3. Nível de Qualidade.
4. Qualquer objeto que serve de modelo a outros.
5. Medida materializada, instrumento de medir ou Sistema de Medição destinado a definir, realizar, conservar ou reproduzir uma unidade ou um ou vários valores conhecidos de uma

grandeza, a fim de transmiti-los, por comparação, a outros instrumentos de medir.

PADRÃO INTERNACIONAL (INTERNATIONAL STANDARD)

Padrão reconhecido por um acordo internacional para servir internacionalmente de base no estabelecimento dos valores de todos os demais padrões da grandeza a que se refere, de acordo com Portaria nº 155, do INMETRO).

PADRÃO NACIONAL (NATIONAL STANDARD)

Padrão reconhecido por uma decisão oficial de um país, para servir de base no estabelecimento de valores de todos os demais padrões da grandeza a que se refere.

PADRÃO PRIMÁRIO (PRIMARY STANDARD)

Padrão que possui as mais altas qualidades metrológicas num campo específico. (Portaria nº 155, do INMETRO).

PADRÃO PRIMÁRIO NACIONAL DE MEDIÇÃO (PRIMARY NATIONAL METROLOGICAL STANDARD)

Padrão metrológico mantido pelo Laboratório Nacional de Metrologia, com vistas à realização de ser-

viços metrológicos para centros de pesquisa, laboratórios de ensaio, centros de produção, ou para qualquer outra organização.

PADRÃO DA QUALIDADE PARA OBRA (WORK QUALITY STANDARD)

Nível da Qualidade imposto pelo projeto respectivo, no qual a obra deve ser construída sob supervisão da empresa construtora e fiscalização técnica do DNER, ou consultora contratada para esse fim.

PADRÃO DA QUALIDADE PARA PROJETO (STANDARD QUALITY FOR A DESIGN)

Padrão previamente estabelecido, que serve de base para avaliação de dado projeto em elaboração, e que é estabelecido, em geral, com base contratual, sempre em função do nível da Qualidade a ser atingido.

PADRÃO DE REFERÊNCIA (REFERENCE STANDARD)

Padrões disponíveis nos Centros da Rede Nacional de Calibração (RNC), e que são utilizados para atender às necessidades dos usuários (como indústrias, laboratórios de ensaio).

PADRÃO SECUNDÁRIO (SECONDARY STANDARD)

1. Padrão cujo valor é determinado por comparação com um padrão primário.

2. Padrão usado para verificar o desempenho de equipamentos de medida usados no comércio (tais como balanças).

PADRÃO DE TRABALHO (WORKING STANDARD, JOB STANDARD)

1. Padrão que é aferido, geralmente por comparação, com um padrão de referência e que é utilizado para aferir, calibrar ou ajustar medidas materializadas ou instrumentos de medição.
2. Padrão metrológico utilizado pela indústria, laboratórios de ensaio, ou outras organizações, para suas finalidades, e que deve estar aferido por unidade da Rede Nacional de Calibração (RNC).

PADRÃO DE TRANSFERÊNCIA (TRANSFER STANDARD)

Padrão utilizado como intermediário para comparar padrões, medidas materializadas com instrumentos de medir.

PADRÃO VIAJANTE (TRAVELLING STANDARD)

Padrão que é transportado para diferentes locais para aferição de outros padrões ou intercomparações de medidas efetuadas nesses locais.

PADRONIZAÇÃO (VARIETY CONTROL STANDARD)

1. Tipo de norma que se destina a restringir a variedade pelo estabelecimento de um conjunto metódico e preciso de condições a serem satisfeitas, com o objetivo de uniformizar características geométricas, físicas ou outras, de elementos de construção, materiais, aparelhos, produtos industriais, desenhos e projetos.

2. Proceder a uma tipificação.

PALAVRAS-CHAVE (KEY-WORDS)

1. Palavras preferidas, listadas, cujo conjunto constitui um Thesaurus, utilizadas no tratamento de recuperação de documentos, assim como para definição do perfil do usuário em um Sistema de Informações, para fins de disseminação automática de informações.
2. Conjunto de unidades ou um vocabulário-base, de determinado idioma, utilizado em linguagem documentária, ou Disseminação Seletiva de Informações, para caracterizar dado documento em dado perfil de interesse.

PARÂMETRO (PARAMETER)

1. Variável ou constante, à qual se atribue um papel particularmente importante e distinto do

de outras variáveis ou constantes, em uma questão específica.

2. Variável independente utilizada na análise estatística, para indicar quantitativamente as características da área, da população ou da economia em estudo, da engenharia de tráfego.
3. Quantidade que é constante sob dadas condições, mas que pode ser diferente em outras condições.

PARÂMETROS DA CONFIABILIDADE (RELIABILITY PARAMETERS)

Parâmetro que é utilizado em determinação da confiabilidade e muitas vezes em conjunto com os parâmetros preço e prazo de entrega.

PARÂMETROS NA NORMALIZAÇÃO (PARAMETER'S IN STANDARDIZATION)

Aspectos importantes para a Normalização, tais como desempenho (inclusive confiabilidade), facilidade de manutenção, aptidão para uma finalidade (service ability), aptidão para ser produzido (productibility), facilidade de venda (saleability), eficácia de custo (cost effectiveness) atração estética (esthetic appeal), que se entrelaçam e devem ser balanceados para a otimização, segundo o critério mais próximo possível do critério

rio do consumidor, ou do usuário final.

PARCERIA (PARTICIPATION)

O envolvimento de empregados ou funcionários em decisões e ações que afetam seu posto de trabalho.

PARTICIPANTE DE UM SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO (PARTICIPANT OF A CERTIFICATE SYSTEM)

1. Organismo de certificação que opera de acordo com as regras do Sistema, sem ter possibilidade de participar da Gestão do Sistema.
2. Entidade de certificação que assumiu as obrigações e obteve os direitos de certificar e aceitar certificações de conformidade, sob as regras do sistema, e que não participa da administração do sistema.

PARTIDA (PARCEL)

Parte de um fornecimento entregue de uma só vez ao comprador ou usuário pelo produtor ou prestador do serviço.

PEDIDO (ORDER)

Solicitação formal, escrita, feita a um fornecedor, especificando o fornecimento desejado.

PERDAS (LOSSES)

São os custos provenientes de materiais, subconjuntos e produtos defeituosos, antes ou depois do

embarque. São: Retrabalho, Reinspeção, Reteste, Refugo, Troca/Conserto na Garantia.

Além de não acrescentar valor ao produto, ou à empresa, os custos Não-nobres e as Perdas constituem os Custos da Não-Qualidade.

PERDAS RELATIVAS À QUALIDADE (QUALITY LOSSES)

Perdas ocasionadas pela não-utilização dos recursos potenciais em processos e atividades.

Observação: Como exemplos de perdas relativas à Qualidade tem-se a perda da satisfação do cliente, a perda da oportunidade de acrescentar um maior benefício para o cliente, à organização ou à sociedade, bem como o desperdício de recursos e materiais.

PERIGO (HAZARD)

1. Uma fonte potencial de dano ou prejuízo.
2. Condição real ou potencial que pode causar injúria ou morte a pessoas, avaria ou perda de equipamento ou de propriedade.

PERÍODO DE VIGÊNCIA DE NORMA (PERIOD OF VALIDITY OF STANDARD)

Período de tempo durante o qual um documento permanece atual, e que vai da data em que se tornou efetivo (entrou em vigor), como resultado de uma decisão do orga-

nismo normativo que é responsável pela sua existência, até o momento de sua substituição ou cancelamento.

PERMISSÃO PARA PRODUÇÃO COM DESVIO (PRODUCTION PERMIT, DEVIATION PERMIT)

Autorização escrita, anterior à produção ou à prestação de um serviço, para divergir de requisitos especificados, para uma quantidade ou por um tempo estabelecido.

PESQUISA (RESEARCH)

1. Todo trabalho criativo, desenvolvido do modo sistemático, objetivando o aumento do conhecimento científico e tecnológico acumulado.
2. Diligência para achar, ou encontrar alguma coisa.

PESQUISA APLICADA (APPLIED RESEARCH)

Pesquisa que oferece soluções a problemas objetivos, previamente definidos.

PESQUISA APLICADA AO DOMÍNIO DA QUALIDADE (QUALITY RESEARCH)

1. Construção Civil;
2. Inovação Tecnológica;
3. Produtividade/Qualidade; Conceitos (TQC, CCQ, Kaizen), Técnicas (Kanban, Just-in-Time).

PESQUISA FUNDAMENTAL (FUNDAMENTAL RESEARCH, BASE RESEARCH)

Pesquisa que não objetiva aplicação prática predeterminada, ou seja, sem compromissos de resolução de determinado problema, de natureza social ou econômica, mas de interesse da comunidade científica.

PESQUISA TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL RESEARCH)

Pesquisa utilizada para o desenvolvimento da tecnologia.

PLANEJAMENTO (PLANNING)

Uma das quatro fases que se pode considerar na Administração (Planejamento, Coordenação, Execução e Controle) e que consiste na elaboração, com bases técnicas (especialmente no campo sócio-econômico), de planos não pormenorizados com objetivos definidos, com as programações correspondentes, e após devida coordenação deverá instruir a execução, permitindo a adequada confiança no resultado desta.

PLANEJAMENTO AVANÇADO DA QUALIDADE - PAQ (ADVANCED PLANNING TO QUALITY)

Procedimento, aplicado ainda na fase de desenvolvimento de novos produtos, que visa a estabelecer a análise crítica do produto e do

processo de produção, com o menor número de falhas.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE UMA ORGANIZAÇÃO (STRATEGIC PLANNING)

Planejamento de ações para alcançar os objetivos gerais da organização, baseadas nos resultados de análise do sistema meio/organização, criando condições necessárias e suficientes para posteriores ações relativas a objetivos específicos da organização.

Observação: Os objetivos gerais e o planejamento estratégico formam a política de uma organização.

PLANEJAMENTO DAS NECESSIDADES DE MATERIAL (MATERIAL REQUIREMENT PLANNING - MRP)

Sistema que usa as informações das listas de materiais, dados de inventário, ordens em aberto e o programa-mestre de produção para calcular as necessidades de material.

PLANEJAMENTO HOSHIN (HOSHIN PLANNING, POLICY DEPLOYMENT, MANAGEMENT BY PLANNING)

Modelo japonês de Administração, no qual a Alta Administração de uma organização, com base em Planejamento Estratégico, determina os objetivos estratégicos da

organização, e no qual estes objetivos são convertidos em objetivos táticos, mediante as informações adequadas, a serem alcançados por todos os integrantes da organização.

PLANEJAMENTO PARA QUALIDADE (PLANNING TO QUALITY)

Estabelecimento e desenvolvimento dos objetivos e requisitos para a Qualidade de uma entidade e dos procedimentos administrativos e operacionais para seu cumprimento. Abrange dois aspectos principais: O primeiro é o planejamento para produto ou serviço onde são identificadas, classificadas e medidas as características para a Qualidade, bem como estabelecimento dos objetivos, requisitos para a Qualidade e as restrições; o segundo é o planejamento administrativo e operacional, onde são preparados os procedimentos administrativos e operacionais para seu cumprimento, incluindo programação, organização e atividades para o aprimoramento da Qualidade. O Planejamento para a Qualidade inclui a preparação de Planos da Qualidade.

PLANEJAMENTO DA QUALIDADE (QUALITY PLANNING)

1. As atividades que determinam os objetivos e os requisitos da

Qualidade, bem como os requisitos para aplicação de elementos do Sistema da Qualidade.

Observação: O Planejamento da Qualidade compreende :

- a) Planejamento para um produto:

Identificação, Classificação e Ponderação das características relativas à Qualidade, bem como o estabelecimento dos objetivos, dos requisitos da Qualidade e as restrições;

- b) Planejamento de Gestão e Operação:

Preparação da aplicação do Sistema da Qualidade, incluindo a organização e a programação.

- c) Elaboração dos planos da Qualidade e de provisões para melhoramento da Qualidade.

- 2. Parte da Gestão da Qualidade que consiste na fixação das características e propriedades de dado item ou serviço, para satisfazer as necessidades expressas ou implícitas do consumidor ou usuário.

PLANEJAMENTO TÁTICO EM UMA ORGANIZAÇÃO (TACTICAL PLANNING)

Planejamento das ações e meios requeridos para alcançar os objetivos específicos em dado setor de uma organização e metas específi-

cas se for o caso.

PLANO (PLAN)

Definição detalhada de funções interligadas, requeridas para atingir determinado objetivo.

Observações:

- 1) É o resultado do Planejamento;
- 2) Na sua representação indica, com precisão, as posições de objetos, unidades ou benfeitorias, bem como sua vinculação funcional;
- 3) Compreende uma hierarquia integrada, de ação organizada, construída a partir de várias espécies de decisões, funcionalmente ordenadas.

PLANO DE AMOSTRAGEM (SAMPLING PLAN)

Critérios utilizados para a formação de amostras de um lote.

PLANO DE NORMALIZAÇÃO (STANDARDIZATION PLAN)

- 1. Listagem de todas as normas necessárias para a normalização do fluxo produtivo de uma empresa ou agência governamental com respeito a Especificações, Processos, Operação, Manutenção, Controle e Segurança.
- 2. Lista de normas que, em dada organização, devem ser elaboradas para que seus objetivos e metas sejam alcançados.

PLANO DA QUALIDADE (QUALITY PLAN)

1. Documento em que se registram os procedimentos (funções), recursos e a seqüência das atividades vinculadas à Qualidade de dado produto, serviço, contrato ou projeto.

Observações:

- 1) Os Planos de Qualidade de uma organização integram o Programa da Qualidade da mesma;
- 2) Quando uma organização só tem um Plano da Qualidade, este passa a constituir também o Programa da Qualidade.
2. Documento que consolida as práticas da Qualidade específicas, recursos e seqüência de atividades relevantes para um dado produto, serviço, contrato ou projeto.

POLÍTICA DE UMA ORGANIZAÇÃO (POLICY OF AN ORGANIZATION)

1. Estabelecimento (e revisão) dos objetivos gerais de dada organização (com base na análise do sistema meio/organização dado) e o planejamento estratégico para alcançar tais objetivos.
2. Programa de objetivos almeçados e de meios para alcançá-los.

Observação: A política da Qualidade é parte da política de uma organização.

POLÍTICA DA QUALIDADE (QUALITY POLICY)

1. Objetivos gerais de uma organização, no que se refere à Qualidade e Planejamento Estratégico para atingir esses objetivos, na forma em que são expressos formalmente pela Alta Administração desta organização.
2. Expressa no Manual da Qualidade, pela Alta Administração, colocando as instruções e diretrizes globais da organização relativos à Qualidade, e o seu compromisso com a Qualidade.
3. As instruções e orientações gerais de uma organização, que contemplam a Qualidade como formalmente expressas pela Alta Administração.

PONTO DE PARADA (HOLD POINT)

Ponto, definido em um documento apropriado, além do qual uma atividade não deve ser desenvolvida, sem a aprovação de uma organização nomeada ou autoridade.

Observação: A aprovação à organização para prosseguir além do ponto de parada é dada, usualmente de forma escrita, mas pode também ser dada através de um sistema de computação.

PONTO DE PARTIDA (BASE LINE)

Situação atual, no que se refere a defeitos e tempo requerido para dado processo, a ser considerada quando de seu aperfeiçoamento.

V. Nível de Partida V. Linha de Partida

POPULAÇÃO (POPULATION)

Universo dos dados sob investigação do qual serão retiradas as amostras.

PRECISÃO (PRECISION)

1. Indica a dispersão dos resultados em torno de um valor central, tomado como correto.
2. Qualidade da medição que representa a dispersão dos vários resultados, correspondentes a repetições e medições quase iguais, em torno de um valor central. Uma medição, com boa precisão, produz resultados com desvio padrão de baixo valor, ou curva de sino bem fechada.
3. Qualidade de uma definição quando é exata ou referida com exatidão.

PREPARAÇÃO DA AMOSTRA (SAMPLE PREPARATION)

Tratamento que se dá a uma amostra formada, de acordo com norma técnica, para torná-la apta a ser utilizada em certos ensaios.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (SERVICE DELIVERY)

As atividades do fornecedor que são necessárias à prontificação do serviço.

PREVENÇÃO (PREVENTION)

Medidas adotadas para reduzir antecipadamente a probabilidade de dadas ocorrências.

PREVENÇÃO APLICADA A DADA OCORRÊNCIA (APPLIED PREVENTION ON A GIVEN EVENT)

Medidas adotadas para reduzir antecipadamente a probabilidade de certa ocorrência.

PREVENÇÃO DE FALHA (FAILLURE PREVENTION)

Prevenção aplicada a possíveis falhas.

PREVENÇÃO DE OCORRÊNCIA (PREVENTION OF OCCURENCE)

Atividades executadas a tempo útil, para evitar contratempos, erros, falhas.

Observações:

- 1) A Prevenção é utilizada para evitar, também, a repetição de não-conformidades;
- 2) A Prevenção pode exigir uma modificação do processo, acondicionamento, embalagem, transporte, armazenagem, especificação, no Sistema da Qualidade.

PREVISÃO (FORECASTING)

Atividade de planejamento que explicita alguma coisa que poderá ocorrer no futuro, por meio de relatório.

PREVISÃO TECNOLÓGICA (TECHNOLOGICAL FORECASTING)

Atividade, em geral interdisciplinar, exercida por pessoas de notório saber e invulgar experiência, com vistas à previsão do desenvolvimento de novos produtos, serviços novos ou possibilidades de alteração de características de bens ou serviços existentes, considerando os 5, 10, 15 ou mais próximos anos.

PROCEDIMENTO (PROCEDURE)

1. Forma (ou maneira) especificada de realizar determinada atividade.

Observação: O procedimento compreende, em geral, várias fases.

2. Maneira específica para realizar uma atividade.

Observações:

- 1) Em muitos casos, os procedimentos devem ser documentados;
- 2) Quando um procedimento for documentado, é preferencial a utilização dos termos "Procedimento escrito" ou "Procedimento documentado". Quando um procedimento não for documentado é preferível a

utilização do termo "Sistemática";

- 3) Um procedimento escrito geralmente especifica:

- os objetivos e abrangência da atividade;
- o que deve ser feito e por quem deve ser feito;
- quando, como e onde deve ser feito;
- os materiais, equipamentos e documentos que devem ser utilizados;
- como deve ser controlado e registrado.

3. Norma que fixa condições para a execução de cálculos, projetos, obras, serviços, instalações, emprego de materiais e produtos, certos aspectos de transações comerciais, elaboração de documentos, segurança na execução ou na utilização da obra, do equipamento.

4. Tarefa executada em ciclos compreendendo cálculos, projetos, obras, instalações, emprego de materiais e produtos, individualizada de modo a completar a atividade requerida.

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS (ADMINISTRATIVE PROCEDURE)

Procedimentos na área da Administração, tais como os alfandegá-

rios, bancários, de auditoria, de controle de fronteira, de licitação, geralmente objeto de normalização.

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA DETERMINAR A CONFORMIDADE (ADMINISTRATIVE PROCEDURE OF DETERMINATION OF THE CONFORMITY)

Medidas administrativas necessárias para verificar se um produto ou serviço está em conformidade com norma técnica específica.

PROCESSO (PROCESS)

1. Método de execução. É o método em estado dinâmico.
2. Maneira pela qual se realiza uma operação.
3. Seqüência de estudos de um sistema que se transforma.
4. Confronto de documentos que informam sobre o exercício da atividade em um caso concreto.
5. Pleito judicial.
6. Sistema ou série de ações que ocorrem contínua e regularmente, conforme regras pré-estabelecidas.
7. Conjunto de causas e condições que ocorrem em dado espaço de tempo, para transportar um conjunto de entradas (insumos aplicados) em saídas (produtos ou serviços).

8. Documento oficial no qual são coletadas informações, relatados fatos, feitas solicitações e tomadas decisões de interesse (do DNER) sobre determinado assunto.
9. Sistema de ações que tem lugar regularmente e de forma planejada.
10. Conjunto de recursos inter-relacionados que transformam os elementos de entrada (inputs) em elementos de saída (outputs).

Observação:

Os recursos podem incluir pessoal, instalações, equipamentos, tecnologia e metodologia.

PROCESSO DELPHI (DELPHI PROCESS)

Processo utilizado na previsão tecnológica que consiste na obtenção, em fases sucessivas, de respostas às questões versando sobre a realidade ou o futuro (tendência), da parte dos peritos, sem comunicação direta entre si, sob orientação de um coordenador.

PROCESSO DE NORMALIZAÇÃO - SUCESSO (STANDARDIZATION PROCESS - SUCCESS)

As condições para o sucesso da implantação de um processo de normalização na empresa, indispensável para que a empresa se

mantenha competitiva, é necessário que se cumpra:

- . Apoio da Alta Administração e compromisso dos demais níveis de direção da empresa;
- . Participação em todos os níveis, das pessoas da organização;
- . Ampla difusão e explicação dos objetivos e benefícios do processo de normalização;
- . Investigação e análise sobre o uso e aplicação da tecnologia;
- . Estabelecimento de um sistema dinâmico e permanente para a elaboração e revisão das normas.

PROCESSO EFICAZ (EFFECTIVE PROCESS)

Processo que oferece "out put" em conformidade com as necessidades e desejos do consumidor ou usuário.

PROCESSO EFICIENTE (EFFICIENT PROCESS)

Processo que oferece "out put" requerido, a custo mínimo possível, no menor tempo possível, evitando perdas de recursos e desperdício.

PROCESSO ESPECIAL (SPECIAL PROCESS)

1. Processo cuja conformidade depende da verificação de evidências obtidas durante sua execução, não podendo ser completamente avaliado através

da inspeção do produto, resultante do processo em questão.

Observações:

- 1) As deficiências deste tipo de processo podem tornar-se aparentes somente após o material estar em uso;
- 2) Esses processos devem ser quantificados e executados por pessoal com treinamento específico e qualificação adequada.
2. Processo cujo controle é particularmente importante para a Qualidade do produto.

PROCESSO SOB CONTROLE (PROCESS UNDER CONTROL)

1. Processo para o qual sua média e sua variabilidade, entre outras características, permanecem estáveis ao longo do tempo.
2. Processo cuja média e variação de característica permanece estável.

PROCESSO FLEXÍVEL (ADAPTABLE PROCESS)

Processo projetado para manter a eficácia, com eficiência, mesmo que haja mudança nas necessidades e desejos do consumidor ou usuário.

PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO (QUALIFICATION PROCESS)

O processo que demonstra que uma entidade é capaz de atender às exigências especificadas.

Observação: O termo Qualificação é, muitas vezes usado para designar este processo.

PROCESSO DE PREVENÇÃO DE DEFEITO OU FALHAS (DPP - DEFECT PREVENTION PROCESS)

Processo utilizado para analisar defeitos existentes, determinar suas causas, assim como recomendar as ações conseqüentes a serem executadas por Grupo de Ação, visando à prevenção evitando a repetição dos erros.

PRODUÇÃO EM LOTES PEQUENOS (PLP) (SMALL LOT PRODUCTION)

Produção que caracteriza o sistema de produção KANBAN, junto com a troca rápida de ferramentas (TRF), operador polivalente e automatização de baixo custo (ABC).

PRODUTIVIDADE (PRODUCTIVITY)

1. É a relação entre bens ou serviços produzidos em uma unidade de tempo e um ou mais fatores que contribuíram para a sua produção.
2. A produção obtida durante um dado tempo por unidade de espaço produtivo.

Exemplos:

- 1) A produção em dez anos de cultura de grãos por unidade de área de terra;

- 2) A produção anual de um trabalhador;
- 3) A produção mensal de uma máquina ou equipamento;
- 4) A produção semanal de uma unidade de produção.

PRODUTO (PRODUCT)

1. Resultado de atividades ou processos, tangível ou intangível (serviço, projeto, programa).
2. Aquilo que é realizado pela Natureza.
3. Resultado de qualquer atividade humana (física ou mental).
4. Conjunto de especificações da Qualidade definidas por normas ou aplicações no cliente, que devem ser atendidas no processo produtivo.
5. Bem resultante de uma produção organizada.

Observações:

- 1) Um produto pode ser material (Ex.: conjunto montado ou materiais processados), imaterial (Ex.: informação ou conceitos), ou uma combinação entre eles.
- 2) O produto pode ser intencional (Ex.: oferecido aos clientes) ou não intencional (Ex.: efeito poluente ou indesejável).

PRODUTO ACABADO (COMPLETED PRODUCTS)

1. Produtos prontos para acondicionamento, embalagem ou

venda, sujeitos alguns, excepcionalmente, à chamada para retorno (recall).

2. Resultado de atividades ou processos. Pode ser material ou imaterial.
3. Bem resultante de uma produção organizada.

PRODUTO - AVALIAÇÃO (PRODUCT - EVALUATION)

Processo de julgamento pelo consumidor das características atribuídas.

Durante o processo de compra - Desejo de posse; Imagem de prestígio; Identificação Visual ou Tátil; Durante o uso - Sensorial; Funcional; Operacional.

PRODUTO DE EXCELÊNCIA (BEST-OF-BREED)

Produto, processo ou serviço que, em dado momento, é considerado como o que de melhor existe, em termos mundiais, que satisfaça às necessidades e desejos do consumidor ou usuário.

PRODUTO SOLICITADO (PRODUCT BRIEF)

Relação das principais características e propriedades requeridas pelo mercado, comunidade, da expectativa destes em relação à do produto. Entre essas características figuram:

- Desempenho;

- Características sensoriais (forma, cor, etc...);
- Tipo de instalação;
- Normas e regulamentos aplicáveis;
- Acondicionamento;
- Verificação da Qualidade;
- Controle da Qualidade;
- Garantia da Qualidade.

PRODUTO TÉCNICO (TECHNICAL PRODUCT)

Produto de que se serve uma atividade organizada, com a intenção de obter valor útil.

PROFINT (PROGRAMA DE FORNECIMENTO AUTOMÁTICO DE INFORMAÇÕES TECNOLÓGICAS)

Programa de disseminação de informações tecnológicas mantido pelo INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial.

PROGRAMA (PROGRAM)

1. Coleção de atividades, ou projetos, que são orientados para alcançar um propósito específico ou um conjunto de propósitos.
2. Descrição geral e coordenada das atividades previstas para a execução de um determinado serviço ou obra.
3. Delineamento de atividades com vistas a se atingir determinadas metas.

PROGRAMA CÍRCULOS (DE CONTROLE) DA QUALIDADE (QUALITY CIRCLE PROGRAM)

Programa que utiliza os CCQ para adequar a Qualidade na empresa produtora ou prestadora de serviços, segundo modelo pelo Prof. Kaoru Ishikawa.

PROGRAMA DE CONTROLE TOTAL OU MEDIÇÕES - LABORATÓRIOS (MEASUREMENT QUALITY ASSURANCE PROGRAM)

Programa que permite a demonstração que a incerteza total ou medição, incluindo erro accidental e erro sistemático em relação a dado padrão, é quantificada e suficientemente pequena para atender aos requisitos de dado processo de medição.

PROGRAMA INTERLABORATORIAL (INTERLABORATORIAL PROGRAM)

1. Estudos realizados, em colaboração, por laboratórios internacionais e nacionais para diversos fins, especialmente para conhecer o desempenho de dado método de ensaio ou dos diversos laboratórios em relação ao mesmo.
2. Série de medições de uma ou mais quantidades realizadas independentemente, por um número de laboratórios sobre

amostras de um dado material.

PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE DOS FORNECEDORES (QUALITY IMPROVEMENT PROGRAM OF SUPPLIERS)

Programa constituído de metodologias e Sistemas da Qualidade integrados com os meios e recursos dos fornecedores, visando ao atendimento dos usuários dentro de suas necessidades e desejos. A integração neste programa deverá ser realizada de modo contínuo, transferindo aos fornecedores condições para atingirem padrões internacionais de eficiência, em médio prazo.

PROGRAMA DE NORMALIZAÇÃO (STANDARDIZATION PROGRAM)

1. Plano de trabalho de um organismo de atividades normativas, que efetua a listagem dos itens que devem fazer parte dos trabalhos de Normalização.
2. Plano de trabalho de um grupo de estudo ou entidade incumbido de elaborar um conjunto de normas, no qual constam as questões que devem ser resolvidas durante este trabalho.

PROGRAMA DA QUALIDADE (QUALITY PROGRAM)

1. Conjunto dos Planos da Qualidade relativos a um mesmo

Tipo de Serviço.

2. Parte do Sistema da Qualidade que consiste no delineamento planejado, sistemático, das atividades de produtor de itens ou prestador de serviços requeridas para que todos esses itens (produtos) ou serviços a serem submetidos à verificação da Qualidade, do Controle da Qualidade, ou do Controle Total da Qualidade, ou outro tipo qualquer de controle da Qualidade, satisfaçam aos requisitos estabelecidos em normas e contratos. Constitui o conjunto de Planos da Qualidade da organização.
3. Programa delinearmente planejado, sistemático e documentado das atividades de um fornecedor de produtos ou serviços que, ao serem submetidos ao controle, ao Controle Total, ou à verificação da Qualidade, satisfaçam aos requisitos estabelecidos em normas e contratos.
4. Conjunto de planos da Qualidade, em geral relacionados com dado organismo, ou um setor do mesmo, e requeridos para se atingir uma de suas metas.

PROJETO (PROJECT, DESIGN, LAYOUT)

1. Desenvolvimento de um empreendimento (item ou serviço) que deva atender às exigências técnicas, conforme solicitação do comprador.
2. Definição qualitativa e quantitativa dos atributos técnicos, econômicos e financeiros de uma obra de engenharia, de um empreendimento social, de uma organização produtiva etc..., com base em estudos, cálculos, discriminações técnicas, desenhos, normas, projeções e desempenho esperado.
3. Conjunto de todos os elementos necessários e suficientemente completos para a execução de uma obra ou serviço, sendo apresentados de forma objetiva, precisa e detalhada. (São partes integrantes: estudos técnicos e econômicos, desenhos, plantas, detalhes de execução de cada fase da obra ou serviço, especificações, cálculos, normas, projeções, memórias, cronogramas, plano de trabalho, quantidades e orçamentos).
4. Empreendimento.
5. Tarefa bem definida, geralmente na área de pesquisa ou desenvolvimento, estabelecida para atingir determinado objetivo.

6. Concepção e planejamento da estrutura e definição de parâmetros concernentes a dado sistema, dispositivo ou processo.

PROJETO BÁSICO (BASIC DESIGN)

1. Projeto que reúne os elementos, determinações técnicas necessárias e suficientes à contratação de execução do serviço ou fornecimento do produto.
2. Conjunto de elementos que define a obra ou serviço, objeto de licitação e que possa estabelecer estimativa do custo final, prazo de execução, entre outros itens.

PROJETO CONCEITUAL (CONCEPTUAL DESIGN)

Conjunto de estudos em que os autores descrevem, em termos gerais, a concepção de dada obra ou serviço, e que, às vezes, se constitui na primeira fase da elaboração de um projeto, instruindo a elaboração do anteprojeto correspondente.

PROJETO CONCLUÍDO (FINAL DESIGN, DESIGN "AS-BUILT")

Definição qualitativa e quantitativa de todos os serviços executados, resultante do projeto executivo com as alterações e modificações havidas durante a execução

da obra e que deve ser arquivado em órgão próprio.

PROJETO EXECUTIVO (EXECUTIVE DESIGN)

1. Projeto que reúne os elementos necessários e suficientes à execução completa da obra, detalhando o projeto básico.
2. Conjunto de elementos necessários e suficientes à execução completa de dada obra.

PROJETO DE NORMA (DRAFT STANDARD)

Norma proposta, disponível, geralmente para sugestões e comentários, para posterior votação visando à aprovação final.

PROJETO DE NORMA OU REVISÃO DE NORMA DO DNER (DNER'S DRAFT STANDARD)

1. Documento preparado, a partir do texto-base e das considerações constantes em parecer do IPR, relativo a este texto, e encaminhado ao Conselho Administrativo do DNER pela Diretoria interessada para aprovação como norma do DNER.
2. Documento preparado a partir de norma já existente, mediante alterações revisionais, que uma vez aprovado pelo Conselho Administrativo do DNER, torna-se uma norma.

PROJETO DO PRODUTO (PRODUCT DESIGN)

Definição do produto através da relação de suas características principais, com base no “produto solicitado”; entre as características podem constar confiabilidade, manutenibilidade, aptidão para o uso, vida útil, facilidade de reposição, entre outras.

PROJETO DE QUALIDADE (QUALITY PROJECT)

A segunda fase da Normalização, que é orientada para os requisitos específicos do cliente, além de se utilizar da estrutura da Normalização Básica. Volta-se para os requisitos e limitações internas e as exigências dos clientes.

PROJETO DE SERVIÇO (SERVICE DESIGN)

Definição do serviço através da relação de suas características principais com base no “serviço solicitado”.

PROTEÇÃO AMBIENTAL (PROTECTION OF THE ENVIRONMENT)

Preservação do meio-ambiente de danos inaceitáveis devidos ao efeitos e a exportação dos produtos, processos e serviços.

PROTEÇÃO DE PRODUTO (PRODUCT PROTECTION)

1. Proteção de um produto contra as condições climáticas ou outras condições adversas, quanto

ao uso, transporte ou armazenagem.

2. Proteção de bens resultantes de processo produtivo contra efeito do clima ou outras condições adversas durante o transporte, armazenagem ou uso.

PROTÓTIPO (PROTOTYPE)

Modelo original de um produto para avaliação completa de projeto e desempenho.

PROVA DE ADEQUABILIDADE (SERVICEABILITY TEST)

Prova cujo resultado expressa aplicabilidade de um bem a uma dada finalidade no instante da prova.

PROVA DE APTIDÃO (AValiação DO DESEMPENHO) (PERFORMANCE EVALUATION)

Comparação, através da Prova de Adequabilidade do bem e da qualificação da empresa produtora do bem, da aplicabilidade ao longo do tempo, do mesmo bem.

PROVA DE QUALIDADE (QUALITY CONFIRMATION)

Verificação da presença em produtos ou serviços de propriedades e características exigidas em normas.

Q

QFD - FUNÇÃO INJETORA DA QUALIDADE (QFD - QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT)

Técnica para traduzir necessidades e desejos do consumidor ou usuário em requisitos de projeto de produto ou serviço.

QUALIDADE (QUALITY)

1. Totalidade de propriedades e características de um produto ou serviço, que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas ou implícitas (ISO 8402).
2. Adequação ao uso. Tem natureza multidimensional, como um conjunto de várias características que contribuem para a Qualidade Global do produto ou serviço, na visão do usuário ou consumidor (Juran).
3. Constitui o atendimento às características impostas por especificações, definidas em documentos normativos.
4. Perfeito contentamento do usuário (Feigenbaum).
5. Produto da máxima utilidade para o consumidor (Deming).
6. Adequação ao uso (Juran).
7. Conformidade com as exigências do consumidor (Crosby).
8. Uma determinação do cliente

(usuário ou consumidor), e não da Engenharia, ou do Marketing, ou da Administração da Empresa. A Qualidade para o Cliente, medida ante suas próprias exigências bem definidas ou não; conscientes ou meramente observadas; objetivas ou subjetivas.

9. Grau de adequação de um item ou serviço à finalidade a que se destina.
10. A totalidade dos desempenhos em função das características de um produto ou serviço que se sustenta em sua possibilidade efetiva para atender às necessidades especificadas ou implícitas.
11. Conjunto de características (diversas) de um bem ou serviço que determina o grau de sua capacidade de satisfazer a uma dada necessidade implícita ou explícita, do consumidor ou usuário.

Observações:

- 1) Dentro de um contexto contratual, as necessidades são especificadas, enquanto em outros as necessidades são mantidas implícitas, devendo ser identificadas e definidas pelo mercado;

2) Em muitos casos, as necessidades podem se modificar ao longo do tempo; isto implica na revisão periódica das especificações;

3) As necessidades são, habitualmente, traduzidas em propriedades e características com critérios específicos. As necessidades devem comportar aspectos de aptidão ao uso, segurança, disponibilidade, confiabilidade, manutenibilidade, aspectos econômicos e relativos ao meio-ambiente, requisitos da sociedade e estética;

4) O termo "Qualidade" não é usado para exprimir um grau de excelência em um sentido comparativo; nem é usado com um sentido quantitativo para avaliações técnicas;

Nestes casos deve-se usar um adjetivo qualificativo. Por exemplo, pode-se usar os seguintes termos:

a) Qualidade Relativa - quando os produtos são classificados em função de seu "grau de excelência" ou de maneira comparativa;

b) Nível da Qualidade e Medida da Qualidade - quando avaliações técnicas precisas são efetuadas em um sentido quantitativo.

5) A Qualidade de um produto ou serviço é influenciada por uma série de fases compreendendo atividades interdependentes, tais como a concepção, a produção, o serviço pós-venda e a manutenção;

6) A obtenção econômica de uma Qualidade satisfatória implica no conjunto de fases do ciclo da Qualidade (Espiral da Qualidade). As contribuições à Qualidade nas diferentes fases do ciclo da Qualidade (Espiral da Qualidade) são, algumas vezes, consideradas separadamente para atribuir ênfase ao tratamento. Dois exemplos: "Qualidade atribuída à concepção do projeto" e "Qualidade atribuída à implementação";

7) Na literatura de referência, a Qualidade é relacionada à "aptidão ao uso", "aptidão ao emprego", "satisfação do cliente", ou "conformidade às especificações ou exigências", para designar Qualidade. Desde que essas expressões representem apenas algumas facetas da Qualidade, são necessárias explicações complementares para conferir o sentido explícito dos conceitos acima definidos (ISO 8402);

- 8) A propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, capaz de distinguí-las umas das outras e lhes determinar a natureza (Aurelio Buarque de Holanda);
- 9) A relação existente entre atributos que não agregam valor e os que agregam valor, por unidade de produto (K. E. Lefler);
- 10) O conjunto de todas as características de um produto, desde o Marketing até a Assistência Técnica, que determina o grau de satisfação das exigências do cliente (A. V. Feigenbaum);
- 11) O grau de excelência de um produto a um preço compatível e com variabilidade controlada a custo aceitável (R. A. Broh);
- 12) A falta da Qualidade é a perda que um produto causa à Sociedade após ser expedido (Genichi Taguchi).
12. Sistema de propriedades de um produto ou de um serviço que se manifesta em um dado ambiente e durante um dado tempo.

QUALIDADE 1 - Q1 (QUALITY 1)

O reconhecimento, de acordo com critérios internacionais, de que uma fábrica tem sistema de gerenciamento eficaz, buscando conti-

nuamente a excelência da Qualidade.

QUALIDADE ADEQUADA (SUITABLE QUALITY)

Qualidade a que corresponde, nas condições vigentes (mercado), um máximo de eficácia de custo e segurança satisfatória, reconhecidos através do consumo, geralmente expressas em especificações (norma).

QUALIDADE COMPARATIVA (COMPARATIVE QUALITY)

Termo, inadequadamente utilizado, para significar nível da Qualidade de bens ou serviços.

QUALIDADE DIRIGIDA AO MERCADO (MARKET-DRIVEN QUALITY - MDQ)

1. Nível da Qualidade que satisfaz completamente às necessidades e aos desejos do mercado, em termos de confiabilidade, prazo de entrega e preço.
2. Atividade continuada, na tentativa de proporcionar consumidores ou usuários satisfeitos.

QUALIDADE INFERIOR (SUB-STANDARD GRADE)

Qualidade de produtos ou serviços abaixo da requerida com especificação correspondente.

QUALIDADE DE SERVIÇO (C.S.Q. - COMPETITIVE SERVICE QUALITY)

Característica que permite identificar, medir e monitorar a Qualidade do serviço, percebida pelo mercado. Tem as seguintes premissas:

- . definida pelo consumidor;
- . conceito multidisciplinar descrito por um conjunto de atributos;
- . dinâmica e mutável;
- . avaliada pela defasagem entre as expectativas dos consumidores quanto ao serviço e seu desempenho real.

QUALIDADE HIGIÊNICA (CLEAN QUALITY)

Propriedade do produto ou serviço isento de defeitos, falhas, erros ou não-conformidade.

QUALIDADE MOTIVADORA (ATTRACTIVE QUALITY)

Propriedade que o produto ou serviço apresenta conforme um conjunto de fatores, elementos, características, que atendam as necessidades e os desejos do usuário.

QUALIDADE - NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS (QUALITY - IN CONTRACT OF SERVICE)

A atividade dedicada ao Planejamento, Especificação, Julgamento e Contratação de organizações prestadoras de serviços, visando à conformidade dos mesmos com as condições especificadas.

A documentação compreende:

- . Relação de Serviços a Serem Efetuados;
- . Plano de Verificação e Controle;
- . Certificado de Inspeção e Testes;
- . Periodicidade das Inspeções e Testes;
- . Sistemática de Controle dos Documentos relativos ao Plano de Verificação;
- . Organograma dos Serviços a Realizar;
- . "Curricula";
- . Fluxograma - PERT.

QUALIDADE REQUERIDA PELO MERCADO (MDQ - MARKET DRIVEN QUALITY)

Qualidade determinada pelas necessidades e expectativas do mercado, e a que corresponde satisfação total do consumidor ou usuário, e que se constitui em elemento básico no procedimento de certas empresas.

QUALIDADE TOTAL (TOTAL QUALITY)

A Qualidade Total constitui a união da Qualidade Motivadora e a Qualidade Higiênica.

QUALIFICAÇÃO (QUALIFICATION)

1. Procedimento utilizado para classificação de pessoal, empresas e coisas, em função de sua capacitação, desempenho e confiabilidade.
2. "Status" ou reconhecimento dado a uma entidade que tem demons-

trado capacidade para atender requisitos especificados.

Observações :

- 1) Para designar esse "status" é utilizado o termo "Qualificado";
- 2) O processo de obtenção desse "status" é chamado de "Processo de Qualificação" ou "Qualificação".

QUALIFICAÇÃO / CERTIFICAÇÃO (QUALIFICATION / CERTIFICATION)

Reconhecimento dado a uma entidade após ter sido documentada que é capaz de atender a requisitos especificados.

QUALIFICAÇÃO DE EMPRESAS EXECUTORAS DE SERVIÇOS (SERVICE OFFERING COMPANY EVALUATION)

Procedimento utilizado para classificar empresas executoras de serviços, em função de um ou mais parâmetros.

QUALIFICAÇÃO DE EMPRESAS, COM BASE NA QUALIDADE DE SEUS PRODUTOS (PRODUCT OFFERING COMPANY EVALUATION)

- Qualificação baseada no exame dos resultados da Verificação da Qualidade (inclusive confiabilidade) de produtos fabricados em série e objeto de um ou mais fornecimentos.

QUALIFICAÇÃO DE EMPRESAS FORNECEDORAS DE BENS (PRODUCT FURNISHING COMPANY EVALUATION)

Procedimento utilizado para classificar empresas produtoras, em função de um ou mais parâmetros.

QUALIFICAÇÃO DE EMPRESAS FORNECEDORAS DE BENS, EM FUNÇÃO DE SUAS ATIVIDADES À QUALIDADE (COMPANY EVALUATION THROUGH QUALITY PRACTICES)

Qualificação baseada na capacidade do Sistema da Qualidade da empresa (Controle da Qualidade, Auditoria da Qualidade, Análise e Defeitos, Ações Corretivas, Treinamento).

QUALIFICAÇÃO DE LABORATÓRIO (LABORATORY EVALUATION)

Procedimentos utilizados (por um Sistema) para classificar laboratórios, com vistas a eventual credenciamento.

QUALIFICAÇÃO DE PESSOAL (PERSONAL QUALIFICATION)

Procedimento utilizado para classificar dada pessoa em função dos conhecimentos ou atributos adquiridos através da formação, treinamento ou experiência, que o habilitou ao desempenho de uma função.

QUALIFICAÇÃO DE PRODUTOS (PRODUCT EVALUATION)

Comparação da Qualidade de produtos existentes destinados a um determinado uso, originários de um mesmo produtor ou diversos produtores, baseada nas características dos referidos produtos.

R

RASTREABILIDADE (TRACEABILITY)

1. As condições de reviver a história, aplicação ou locação de um item ou atividade, ou itens similares ou atividades, por meio de identificação registrada.

Observações:

- 1) O termo "Rastreabilidade" pode ter um dos três significados principais:
 - . quanto à distribuição, relacionar-se com o produto ou serviço;
 - . quanto à calibração, relacionar-se com o equipamento de medida no uso de normas internacionais, normas primárias, ou constantes ou propriedades físicas ou materiais de referência;
 - . quanto à coleta de dados, relacionar-se com os cálculos e dados produzidos geralmente através do Ciclo da Qualidade, vinculados com as exigências de um produto ou serviço.
- 2) O ponto de partida ou o período coberto pela rastreabilidade devem ser especificados.
- 3) Todos os aspectos concernentes às eventuais exigências da rastreabilidade devem ser clara-

mente especificadas; por exemplo, em termos de períodos de tempo, o ponto-origem ou identificação.

2. Propriedade do resultado de uma medição através da qual esta poderá ser relacionada a um padrão apropriado, internacional ou nacional, através de uma cadeia ininterrupta de comparações, segundo uma hierarquia metrológica.
3. Condição que se verifica quando, para dadas medições ou ensaios, há a reprodutividade satisfatória de valores obtidos em diferentes laboratórios.

Observação: A rastreabilidade pode se referir a dado laboratório, a dado sistema (SINMETRO) ou a sistema internacional (International Committee of Weights and Measurements).

4. A possibilidade efetiva de restabelecer o conjunto de acontecimentos ao longo do tempo e das ações, utilização ou localização de um item ou atividade e itens ou atividades semelhantes através de informações devidamente registradas.

REAFERIÇÃO (RECALIBRATION)

1. Operação ativa a que, periodicamente, conforme definido nas instruções de manutenção, todo e qualquer instrumento ou equipamento deve ser submetido, após ter sido posto em serviço, para corrigir os resultados de certas leituras, e que deve ser complementada com a elaboração de nova tabela ou curva de correção.

RECEBIMENTO (RECEPTION)

Ato de acolher materiais, produtos ou serviços, entrando na posse dos mesmos, sem que isso implique na aceitação dos mesmos, que depende da verificação de condições exigíveis, conforme a legislação.

RECHAMADA (RECALL)

Solicitação pública ou particular, de retorno à fábrica, de produtos acabados, que estejam em armazéns, em trânsito, para distribuidores ou em uso, como consequência de defeitos supercríticos, críticos ou graves.

RECIPROCIDADE DE RECONHECIMENTO EM CERTIFICAÇÃO (RECIPROCITY IN RECOGNITION)

Relação bilateral, onde as duas partes possuem os mesmos direitos e obrigações entre si.

Observações:

- 1) Reciprocidade pode existir em um reconhecimento bilateral

compreendendo uma rede de relações bilaterais recíprocas;

- 2) Mesmo que todos os direitos e obrigações sejam os mesmos, as oportunidades que oferecem podem ser diferentes; isto pode levar a relações diferentes entre as partes.

RECOMENDAÇÃO (RECOMMENDATION)

1. Dispositivo que contém uma orientação sobre matéria pertinente a cada área específica.
2. Dispositivo que indica um dos modos de atuar ou executar tarefas, considerado como o mais correto, e que corresponda a "Normas da Boa Técnica".

RECONHECIMENTO BILATERAL EM CERTIFICAÇÃO (BILATERAL ARRANGEMENT)

Acordo que trata da aceitação recíproca dos resultados de cada uma das partes.

RECONHECIMENTO EM CERTIFICAÇÃO (RECOGNITION ARRANGEMENT)

Acordo baseado na aceitação, por uma parte, dos resultados apresentados por outra parte, para a implantação de um ou mais elementos funcionais, dentro de um sistema de certificação.

Observações:

- 1) A orientação dos ensaios, de controle e de certificação cons-

tituem exemplos característicos de Reconhecimento;

- 2) O Reconhecimento pode ser estabelecido a nível nacional, regional ou internacional.

RECONHECIMENTO MULTILATERAL EM CERTIFICAÇÃO (MULTILATERAL ARRANGEMENT)

Acordo que trata da aceitação recíproca dos resultados de mais de duas partes.

RECONHECIMENTO UNILATERAL EM CERTIFICAÇÃO (UNILATERAL ARRANGEMENT)

Acordo que assegure a aceitação dos resultados apresentados por uma das partes, pela outra parte.

RECRIAÇÃO TÉCNICA (REENGINEERING)

Aplicação de tecnologia nova e recente a processos existentes, com vistas à sua melhoria.

Sin. Reengenharia

REDE NACIONAL DE CALIBRAÇÃO (RNC) (NATIONAL NETWORK OF CALIBRATION)

Conjunto de centros de Calibração, credenciados pelo SINMETRO, que dispõem dos padrões de referência e que prestam serviços metrológicos, em seu nome, aos usuários, calibrando seus padrões de trabalho.

REDUÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO (CYCLE TIME REDUCTION)

Auto-explicativo.

REDUNDÂNCIA (REDUNDANCY)

Existência de mais de uma maneira para realizar um certo trabalho, onde todos os meios podem falhar antes de haver falha total do sistema. Uma das formas de agir em relação ao asseguramento da Qualidade de projeto é através da redundância de verificação.

Um observa os dados quanto à exatidão e precisão, enquanto que outro operador os observa dentro de um outro escopo definido.

REEXAME (REVIEW)

Atividade de controle de um documento normativo para determinar sobre sua permanência no Sistema, modificação ou seu cancelamento.

REFAZIMENTO (REWORKING)

1. Reprocessamento de material, produto, equipamento, que acusou não-conformidade, para determinado uso.
2. Repetição total ou parcial de um serviço, decorrente de não-conformidade do serviço anteriormente prestado.
3. Processo pelo qual um item não-conforme é submetido à repetição de operações em sua

seqüência de fabricação para satisfazer aos requisitos especificados.

Sin: Retrabalho, Revisão.

REFERÊNCIA EXCLUSIVA A NORMAS (EXCLUSIVE REFERENCE TO STANDARDS)

Referência a normas que estabelece que o único meio de satisfazer aos requisitos relevantes de um regulamento técnico é cumprir as normas citadas na referência.

REFERÊNCIA GERAL A NORMAS (GENERAL REFERENCE TO STANDARDS)

Referência a normas, que designa todas as normas de um organismo específico ou em um campo particular, sem a identificação individual.

REFERÊNCIA A NORMAS EM REGULAMENTOS (REFERENCE TO STANDARDS IN REGULATIONS)

Referência a uma ou mais normas, em vez do estabelecimento de previsões detalhadas em regulamento.

Observações:

- 1) Uma referência a normas pode ser datada, não-datada, ou geral, simultaneamente exclusiva ou indicativa;
- 2) Uma referência a normas pode ser ligada a um dispositivo legal mais geral, referindo-se ao estado atual da técnica, ou às

regras técnicas conhecidas. Tal dispositivo pode ser auto-suficiente.

REFERÊNCIA NÃO-DATADA A NORMAS (UNDATED REFERENCE TO STANDARDS)

Referência a normas que identifica uma ou mais normas, de tal modo, que as revisões posteriores desta ou destas normas sejam aplicadas sem que seja necessário modificar o regulamento.

Observação: A norma é geralmente designada por seu número. O título pode, também, ser enunciado.

REFERÊNCIA DATADA A NORMAS (DATED REFERENCE TO STANDARDS)

Referência a normas que identifica uma ou mais normas específicas, de tal modo que revisões posteriores da norma são para ser aplicadas, a não ser que haja modificação do regulamento.

Observação: A norma é geralmente designada por seu número, uma data ou uma edição. O título da norma também pode ser enunciado.

REGISTRO DE CONTROLE DA QUALIDADE (QUALITY RECORDS)

Parte da documentação de um Sistema da Qualidade que demonstra o funcionamento adequa-

do do mesmo e haver a Qualidade requerida nos produtos ou serviços.

REGISTRO DO CONTROLE OU CONTROLE TOTAL DA QUALIDADE (QUALITY CONTROL REGISTER)

Documentação em que o produtor ou o prestador de serviços consigna o resultado das atividades relacionadas com a Qualidade de seus produtos ou serviços em função do tempo e das "corridas".

REGISTRO DE EMPRESAS EM FUNÇÃO DE SEUS SISTEMAS DA QUALIDADE (COMPANY QUALITY SYSTEM REGISTER)

Registro organizado por entidade credenciada, no qual se listam e classificam as empresas que conseguiram reconhecimento da conformidade de seus sistemas da Qualidade, com a ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003, formalizado pela emissão de certificado.

REGISTRO DE INSPEÇÃO OU VISTORIA (INSPECTION RECORD)

Documento em que se consignam os resultados de inspeção ou vistoria.

REGULAMENTAÇÃO METROLÓGICA (METROLOGICAL REGULATION)

Regulamentação concernente ao funcionamento de órgãos do

SINMETRO, que tratam da Metrologia.

REGULAMENTO (REGULATION)

Documento que contém as regras de caráter obrigatório e que tem sido adotado por uma autoridade.

REGULAMENTO ESPECÍFICO DO PRODUTO (REGULATION OF PRODUCT)

Documento elaborado pelo SINMETRO, que estabelece as condições que a empresa solicitante deve cumprir para a obtenção e uso de marca nacional de conformidade.

REGULAMENTO TÉCNICO (TECHNICAL REGULATION)

1. Regulamento que contém as exigências técnicas, seja diretamente seja por referência, ou incorporada no conteúdo de uma Norma, uma Especificação Técnica ou um código de conduta.

Observação: Um Regulamento Técnico pode ser suplementado por indicações técnicas que descrevam alguns meios de se atender às exigências do regulamento, isto é, uma disposição reputada como satisfatória às exigências.

2. Documento oficial que normaliza assuntos na falta de norma elaborada pelo Órgão Nacional de Normalização (ABNT) e

cujas prescrições têm observância obrigatória.

Observação: As normas técnicas do DNER são Regulamentos Técnicos.

REGISTRO (RECORD)

Documento que fornece prova tangível ou evidência objetiva relativamente a atividades efetuadas ou resultados obtidos.

Observações:

- 1) Um registro da Qualidade fornece evidências objetivas da extensão da satisfação dos requisitos para a Qualidade ou da eficácia do funcionamento de um elemento do Sistema da Qualidade.
- 2) Dentro dos propósitos dos registros da Qualidade figuram a documentação, a rastreabilidade e as ações preventivas e corretivas.
- 3) Um registro pode ser escrito ou conservado por qualquer meio de armazenagem de informações.

REIMPRESSÃO DE NORMA (REPRINT)

Nova impressão de um documento normativo, sem modificação.

REINSPEÇÃO (REINSPECTION, RETEST)

Inspeção de itens não-conformes, para determinação de seu destino

(retrabalho, reparo, desclassificação ou rejeição).

REJEIÇÃO POR VIAS OU DEFEITO OCULTO (REJECTION IN BASE OF DEFECTS)

Rejeição da coisa que tenha vícios ou defeitos ocultos, que a tornam imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminua o valor, regulado pelos art. 1101 e seguintes do Código Civil.

REJEITO DE MATERIAL (WORTHLESS MATERIAL)

1. Destruição de material, após ter sido incluído pela segunda vez em licitação para alienação, sem que tenha havido arrematação ou cotação, isto é, cujo valor útil é, comparadamente, nulo.
2. Ato ou efeito de rejeitar, ou não aceitar.
3. Material invendável, sem valor útil.
4. Resultado da atividade que se segue, no caso de itens não-conformes (com requisitos de especificação), à separação, à reinspeção, quando não cabe retrabalho, nem desclassificação (ou quando um reparo for inconveniente, por não resultar completo atendimento dos requisitos).

RELATÓRIO DE ENSAIO (TEST REPORT)

Documento em que se apresentam os resultados de um ensaio e outras informações relevantes a seu respeito.

RELATÓRIO DE ENSAIO DE UM LABORATÓRIO CREDENCIADO (ACCREDITED LABORATORY TEST REPORT)

Relatório de ensaio que inclui uma declaração do laboratório de ensaio, indicando que ele está credenciado para o ensaio previsto e que este ensaio foi efetuado conforme as condições prescritas pelo organismo de credenciamento.

RELATÓRIO DE REGISTRO DE RESULTADOS / RELATÓRIO DE INSPEÇÃO (RESULT RECORD REPORT / INSPECTION REPORT)

Documento emitido por entidade autorizada registrando o resultado da inspeção.

REPARAÇÃO - REPARO (REPAIR)

1. Ato ou efeito da reposição de uma peça (avariada, deteriorada) para restabelecer total ou parcialmente o desempenho do aparelho, equipamento, sistema.
2. Restauração de um item não-conforme de maneira que o mesmo possa vir a funcionar de forma confiável e segura, ainda que não atenda a todos os re-

quisitos originalmente especificados.

3. Operação que consiste em recondicionar partes de um sistema.

REPARO (REPAIR)

Ação empreendida sobre um produto não-conforme de modo que possa satisfazer às exigências de utilização previstas, embora não esteja necessariamente conforme as exigências especificadas originalmente.

Observações:

- 1) O reparo é um dos modos de tratamento de um produto não-conforme;
- 2) O reparo inclui ações para restaurar, para o uso, um produto anteriormente conforme, mas posteriormente não-conforme, como parte de uma operação de manutenção.

REPARABILIDADE (MAINTAINABILITY)

Propriedade de um produto ou sistema que caracteriza sua aptidão para o restabelecimento de seu estado inicial através de prevenção e eliminação de falhas, mediante substituição de peças, componentes ou subsistemas.

REPETIBILIDADE(R) (REPEATABILITY)

Grau de concordância entre os resultados de medições sucessivas

de uma mesma grandeza, efetuadas com a totalidade das seguintes condições: mesmo método de medição; mesmo observador; mesmo instrumento de medir; mesmo local; mesmas condições de utilização e repetição em certo período de tempo.

REPETITIVIDADE (REPEATABILITY)

Valor máximo esperado para a diferença entre, pelo menos, dois resultados obtidos com a mesma amostra, pelo mesmo método e sob as mesmas condições, tais como: o mesmo operador, o mesmo equipamento, mesma data.

REPETIÇÃO DE ENSAIO (REPETITION OF TEST)

1. Tornar a executar um ensaio em lugar diferente ou em ocasião diferente.
2. Tornar a executar um ensaio no mesmo lugar em seguida ao primeiro ou segundo ensaio.

REPRODUTIBILIDADE (R) (REPRODUCTIBILITY)

1. Valor máximo esperado para a diferença entre, pelo menos, dois resultados obtidos com a mesma amostra, sob condições diferentes, laboratórios diferentes, datas diferentes.
2. Grau de concordância entre os resultados das medições de uma grandeza, onde as medições in-

dividuais são efetuadas, variando-se algumas das seguintes condições:

- . método de medição;
- . observador;
- . instrumento de medir;
- . local;
- . condições de utilização;
- . tempo.

REQUISITO (REQUIREMENT)

1. Provisão que contém critérios e exigências a serem cumpridas.
2. Condição a ser cumprida para a aceitação de um bem ou serviço, na realização de uma atividade ou de uma coisa.
3. Condição necessária para a obtenção de certo objetivo, ou para o preenchimento de determinado fim.
4. Exigência legal necessária para certos efeitos.

REQUISITO DESCRITIVO (NORMA) (DESCRIPTIVE PROVISION IN A STANDARD)

Dispositivo que se refere à característica de um produto, processo ou serviço.

REQUISITO NECESSÁRIO (NECESSARY REQUIREMENT)

Requisito de um documento normativo que deve, necessariamente, ser satisfeito como condição, em relação a este documento.

Observação: A expressão "Requisito Obrigatório" não deve-

rá ser empregada, até que seja tornada compulsória, mediante lei ou regulamento.

REQUISITO OPCIONAL (OPTIONAL REQUIREMENT)

Requisito de um documento normativo que deve ser satisfeito como condição de uma opção oferecida por esse documento.

Observações:

Um requisito opcional pode ser:

- 1) a escolha entre uma de suas alternativas possíveis;
- 2) um requisito suplementar, que deve ser satisfeito, somente se aplicável e que, ao contrário, pode ser omitido.

REQUISITOS PARA A QUALIDADE (REQUIREMENTS FOR QUALITY)

1. Expressão das necessidades, ou sua tradução, dadas em um conjunto de requisitos, definidas em termos quantitativos ou qualitativos para as características de uma entidade, produtividade, processo, organização ou pessoal, a fim de permitir sua realização e seu exame.

Observações:

- 1) É essencial que os requisitos para a Qualidade reflitam completamente as necessidades explícitas e implícitas do cliente;

- 2) O termo "requisito" cobre as exigências do mercado, bem como as internas da organização. Elas podem ser desenvolvidas, detalhadas e atualizadas de acordo com os diferentes estágios do planejamento;
- 3) Os requisitos expressos em termos quantitativos e relativos às características incluem por exemplo, valores nominais, valores determinados, limites e tolerâncias;
- 4) Os requisitos para a Qualidade devem ser expressos, inicialmente, em termos funcionais e por meio de documentos.
2. Expressão das necessidades, sob a forma de um conjunto de especificações particulares, quantificáveis ou descritivas, para definir as características da Qualidade de uma organização, material ou serviço a fim de possibilitar sua realização e inspeção, ou exame.

Observações:

- 1) Tipos particulares de requisitos devem ser esclarecidos pela organização responsável pela emissão dos mesmos, através de um qualificativo, tais como requisitos para manutenção.
- 2) O termo "Requisito", abrange aspectos de identificação de

necessidades, aspectos contratuais, assim como aspectos internos de uma organização. Podem ser desenvolvidos, detalhados e atualizados em diferentes estágios da Espiral da Qualidade.

REQUISITO DE DESEMPENHO (NORMA)

Requisito que se refere ao desempenho.

REQUISITO SOCIAL (REQUIREMENTS OF SOCIETY)

Requisito ligado diretamente à qualidade de vida da sociedade, tais como, respeito às leis, códigos e exigências relativas ao meio-ambiente, saúde, segurança, conservação da energia, otimização do emprego da mão-de-obra e recursos intelectuais.

REQUISITOS DA SOCIEDADE (REQUIREMENTS FOR SOCIETY)

Obrigações resultantes de leis, regulamentos, regras, códigos, estatutos e outras considerações.

Observações:

- 1) "Outras considerações" inclui a proteção ao meio ambiente, saúde, segurança, seguridade, conservação da energia e recursos naturais;
- 2) Todos os requisitos da sociedade devem ser levadas em consi-

deração quando da definição dos requisitos para a qualidade;

- 3) Requisitos da sociedade incluem requisitos jurídicos e regulamentares que variam de uma jurisdição para outra.

RESOLUÇÃO (RESOLUTION)

Expressão quantitativa de aptidão de um instrumento de medir em distinguir valores muito próximos da grandeza a medir, sem necessidade de interpolação.

RESPONSABILIDADE - (RESPONSIBILITY)

1. Capacidade de entendimento ético-jurídico e determinação volitiva adequada, que constituem precondição necessária da punibilidade.
2. Obrigação de modernizar por danos e lesões decorrentes de operação procedida de forma não regular.

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO OU SERVIÇO (PRODUCT LIABILITY, SERVICE LIABILITY)

1. Termo genérico utilizado para descrever a obrigação de um produtor ou outrem, de restituir as perdas relacionadas a danos pessoais, prejuízos pessoais, prejuízos físicos à propriedade ou outros prejuízos por um produto ou serviço.

Observação: A extensão da responsabilidade da relação ao produto ou ao serviço pode variar de um país para outro, segundo a legislação nacional.

2. Responsabilidade do produtor pelo ônus da reparação das perdas decorrentes de danos (pessoais, coletivos, ou a bens) causados por um produto ou serviço.
3. Encargo legal correspondente à Qualidade de dado produto e ao desempenho deste.
4. Termo genérico utilizado para descrever a obrigação vinculada a um produtor, ou outros, de efetuar a restituição das perdas relativas aos danos pessoais, materiais ou outros danos, causados por um produto.

Observação: As implicações jurídicas ou financeiras da Responsabilidade podem variar de uma jurisdição para outra.

RESPONSABILIDADE CIVIL (CIVIL LIABILITY)

Ônus sobre um produtor ou terceiros para repor perdas relacionadas com danos pessoais e à propriedade, ou a outros prejuízos, causados por um produto ou serviço. Os limites da responsabilidade podem variar de um país para outro, de acordo com a legislação nacional.

RESPONSABILIDADE DO PRODUTO (PRODUCT LIABILITY, SERVICE LIABILITY)

Termo genérico utilizado para descrever a obrigação de um produtor, ou outro responsável de reparar as perdas relacionadas aos danos pessoais, à propriedade ou outras lesões causada sobre um produto ou serviço.

Observação: Os limites da responsabilidade podem variar de país para país de acordo com a legislação nacional.

RESPOSTA (RESPONSE, ANSWER)

Pontualidade, profissionalismo, nível da relação fornecedor-cliente.

RETRABALHO (REWORKING)

Ação desenvolvida sobre um produto não-conforme de modo que satisfaça aos requisitos especificados.

Observação: Retrabalho é um dos modos de tratamento, de um produto não-conforme.

REVISÃO (NORMA) (REVIEW)

Introdução de todas as modificações necessárias quanto ao conteúdo e à apresentação de um documento normativo dado, da qual resulta numa nova edição deste documento.

REVISÃO DA GESTÃO (MANAGEMENT REVIEW)

Avaliação formal, efetuada pela Alta Administração do Estado e adequação do Sistema da Qualidade em relação à Política da Qualidade e seus objetivos.

Observações:

- 1) A Revisão da Gestão pode incluir a revisão da Política da Qualidade;
- 2) Os resultados da Auditoria da Qualidade constituem um dos dados de entrada possíveis da revisão da Gestão;
- 3) "Alta Administração" se refere à direção da organização cujo Sistema da Qualidade está sendo revisto.

REVISÃO DE CONTRATO (CONTRACT REVIEW)

Ações sistemáticas efetuadas pelo fornecedor antes da assinatura do contrato, para assegurar que as exigências da Qualidade estão definidas de modo adequado, sem ambigüidade, expressas por meio de documentos, e que são realizáveis pelo fornecedor.

Observações:

- 1) A revisão do contrato é da responsabilidade do fornecedor, mas pode ser efetuada em conjunto com o cliente;
- 2) Uma Revisão de Contrato pode ser repetida em diferentes etapas do contrato, se necessário.

REVISÃO DE ENSAIO (TEST REVIEW)

Atividade para identificar problemas, evitá-los, e instruir ação corretiva, e que se realiza após a conclusão de cada fase do ensaio, com participação de representantes de todas as partes interessadas em Qualidade.

REVISÃO DE NORMAS (REVISION, REVIEW OF A STANDARD)

Introdução de todas as modificações julgadas necessárias ao conteúdo e à apresentação de um documento normativo.

Observação: Os resultados da revisão são apresentados em uma nova edição do documento normativo.

REVISÃO DO PROJETO (DESIGN REVIEW)

1. Exame formal, documentado, compreensivo, completo e sistemático, de um projeto para avaliar as especificações iniciais e a capacidade do projeto em satisfazer a estas especificações. O objetivo da revisão consiste na identificação dos problemas e propor soluções.

Observações:

- 1) A revisão do projeto, em si, não é suficiente para assegurar o projeto correto;

- 2) Uma revisão do projeto pode ser efetuada em qualquer etapa da sua execução;
 - 3) A capacidade do projeto inclui entre outras: propriedade para utilização, praticidade, possibilidade de fabricar e mensurar, desempenho, confiança, manutenibilidade, segurança, aspectos do meio ambiente, fatores temporais e o custo do ciclo da vida;
 - 4) Os participantes de uma revisão do projeto devem incluir pessoal qualificado abrangendo todas as funções que possam afetar a Qualidade.
2. Atividade para identificar problemas, evitá-los e instruir ações corretivas, e que se realiza após a conclusão de cada fase do projeto, com participação de representantes de todas as partes interessadas em Qualidade.

REVISÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE (QUALITY SYSTEM REVIEW)

1. Revisão, pela Alta Administração de uma organização, das condições e adequação do seu Sistema da Qualidade, considerando novos objetivos decorrentes de modificações de circunstâncias, com a Política da Qualidade a ser adotada.

2. Avaliação formal, feita pela Alta Administração, do status e da adequação do Sistema da Qualidade, em relação à Política da Qualidade e os novos objetivos resultantes das contingências.

RISCO (RISK)

1. Usada em análise de eficiência de custo e operações de pesquisas, uma situação é caracterizada como risco se for possível descrever todos os resultados possíveis e designar pesos de probabilidade numérica para cada um deles.
2. Probabilidade de ocorrer falha ou ação externa, que determine perdas.
3. Taxa de ocorrência provável de ser agente causador de dano e o grau de severidade do dano.

Observação: Em determinadas oportunidades é confundido com incerteza.

RISCO CALCULADO (CALCULATED RISK)

Perigo ou possibilidade de perigo conhecido na execução de uma operação qualquer, aceito conscientemente pelo responsável pela operação.

RISCO DE AVALIAÇÃO (EVALUATING RISK)

Estimativa da probabilidade do perigo e a extensão do conse-

qüente dano pela identificação das características das condições prováveis de utilização, da segurança e meios de quantificação. É uma atividade científica empírica.

**RISCO DO CONSUMIDOR
(COMPRADOR) (CUSTOMER
RISK)**

Probabilidade de aceitação pelo comprador de material inservível como consequência do uso de dado plano de amostragem.

**RISCO DO VENDEDOR
(SELLER'S RISK)**

Probabilidade de ter material oferecido ao comprador rejeitado pelo mesmo, em função de dado plano de amostragem.

**RISCO PROFISSIONAL
(PROFESSIONAL RISK)**

Risco a que um trabalhador está sujeito quando de seu exercício profissional.

ROTINA (ROUTINE)

1. Série de instruções codificadas, arrumadas em seqüência própria, para dirigir um sistema, para desempenho uma operação desejada ou seqüência de operações.
2. Seqüência de operações que se observa por força do hábito.

S

**SALTO TECNOLÓGICO
(BREAK-THROUGH)**

Melhoria significativa de um processo de caráter mais revolucionário que evolucionário, que não iria ocorrer por meio de aperfeiçoamentos graduais.

**SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR
(OU USUÁRIO) (CUSTOMER
SATISFACTION)**

Objetivo a que um fornecedor ou prestador de serviço deve visar, através da confiabilidade, preço e cumprimento de prazos de entrega, e que resulta do pleno atendimento das necessidades e expectativas do consumidor (ou usuário).

**SATISFAÇÃO DE REQUISITOS
(SPECIFICATION COMPLIANCE)**

Situação resultante da verificação das condições exigíveis quando do recebimento de bens ou serviços, definidas nas especificações.

SEGURANÇA (SAFETY)

1. Condição caracterizada pela ausência de risco aceitável (com base em avaliação por consenso responsável da sociedade).

Observações:

- 1) Em Normalização, a segurança dos produtos geralmente é considerada com um ponto de vista quanto à obtenção do balanço

mais favorável entre um número de fatores, incluindo fatores não-técnicos tais como o comportamento humano, que irá reduzir o risco às pessoas e à propriedade, para aceitar um nível adequado (nível de segurança). Conseqüentemente, existe a busca do equilíbrio ótimo entre um dado número de fatores não-técnicos que permitem os riscos evitáveis de dano às pessoas, e aos bens, em níveis aceitáveis;

- 2) Algumas vezes, o termo “segurança” também é usado em lugar de, ou junto de uma palavra que descreve a função especificada, como proteção ou alarme. Embora não incorreto, a palavra “segurança” como adjetivo qualificativo necessita não ser restritiva, desde que não se transmita informações úteis.
2. O estado no qual o risco dos danos corporais ou materiais é limitado a um nível aceitável.

Observação: A segurança é um dos aspectos da Qualidade.

3. Livre de perigo. Estado daquilo em que se pode verificar e confiar.
4. Sistema de proteção a dado local ou dadas instalações.

SEGURANÇA DE FUNCIONAMENTO (WORKING SECURITY)

Conjunto de propriedades que descrevem a disponibilidade e os fatores que a condicionam.

Desempenho da confiabilidade e da manutenibilidade e logística da manutenção.

Observações:

- 1) Segurança de funcionamento é termo genérico e não é expresso em termos quantitativos;
- 2) Segurança de funcionamento é um dos aspectos temporais da Qualidade.

SEGURANÇA PESSOAL (PERSONAL SECURITY)

Resultado da adequação dos meios empregados em um sistema de transportes para reduzir ao mínimo a oportunidade de serem sujeitos a risco, passageiros, empregados (no sistema) e o público em geral.

SENSIBILIDADE DE INSTRUMENTO DE MEDIR (INSTRUMENT SENSIBILITY)

1. Solicitação (input) adicional mínima requerida para a obtenção de uma resposta (output) verificável em um dado instrumento de medida.
2. Quociente da variação da resposta de um instrumento de medida pela variação correspondente do estímulo.

SEPARAÇÃO DE NÃO-CONFORMIDADES (SEGREGATION)

Atividade que visa a formar um conjunto de itens não conformes, em separado do conjunto de itens que se acham em conformidade com os requisitos de suas especificações.

SEQÜENCIAL (SEQUENTIAL)

Modelos na carta de tendência e na carta de controle nos quais um certo número de pontos consecutivos (estatisticamente estabelecidos) se apresentam não naturais e requererem atenção especial.

SERVIÇO (SERVICE)

1. Resultado da ação humana, isolada ou combinada com meios de naturezas diversas (tais como máquinas, robôs) que, contendo produto tangível ou não, satisfaz as necessidades dos usuários.

Observação: Um serviço é constituído por atividades.

2. Resultados gerados por atividades na interface entre o fornecedor e o cliente, e por atividades internas do fornecedor para satisfazer as necessidades do cliente.

Observações:

- 1) O fornecedor ou o cliente pode ser representado na interface por pessoas ou equipamentos;

- 2) As atividades do cliente na interface com o fornecedor podem ser essenciais à entrega do serviço;
- 3) O fornecimento ou uso de produtos tangíveis pode formar parte da entrega do serviço;
- 4) Um serviço pode estar vinculado à manufatura e o fornecimento de produtos tangíveis.
3. Produto da atividade humana que, sem assumir a forma de um bem material, satisfaz uma necessidade.
4. Interação na interface, entre o produtor e o cliente para satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

Observação: O serviço só existe durante o período da interação. O método do serviço pode ser desenvolvido.

5. Atividade caracterizada pela execução de tarefas, consideradas independentemente dos itens aos quais se refere.

SERVIÇO DE EVOLUÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY EVOLUTION SERVICE)

Atividade que tem por objetivo definir a evolução da Qualidade de produtos ou serviços em função da variação da necessidade do consumidor ou usuário.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO (INFORMATION SERVICE)

Serviço correspondente ao Sistema de Informações (como coleta de dados, discriminação ou tratamento, guarda, arquivo, disseminação).

SERVIÇO SOLICITADO (SERVICE BRIEF)

Relação das principais propriedades e características requeridas pelo mercado, e da expectativa deste em relação a dado serviço (a ser prestado), que se constitui em base para o projeto do serviço subsequente.

SICTEX - SISTEMA DE INFORMAÇÕES CIENTÍFICAS E TECNOLÓGICAS (TECHNOLOGICAL AND SCIENTIFIC INFORMATION SYSTEM)

Sistema coordenado pelo MRE - Ministério das Relações Exteriores, encarregado de obter informações bibliográficas no exterior, e transmiti-las aos técnicos e cientistas das instituições nacionais.

SIGMA (σ) (SIGMA)

Letra grega usada para designar o desvio padrão.

SIGNATÁRIO RECONHECIDO DE UM LABORATÓRIO CREDENCIADO (APPROVED SIGNATORY OF AN ACCREDITED LABORATORY)

Pessoa reconhecida por um organismo de credenciamento como possuindo competência para assi-

nar os relatórios de ensaio de laboratório credenciado.

SIMPLIFICAÇÃO DO PROCESSO (PROCESS SIMPLIFICATION)

Melhoria do processo através da diminuição das atividades que não acrescentam valor ao produto ou serviço.

SINMETRO - SISTEMA NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL (NATIONAL SYSTEM OF METROLOGY, STANDARDIZATION AND INDUSTRIAL QUALITY)

Criado pela lei nº 5966, de 11/12/73, destinado a formular e executar a política nacional de Metrologia, Normalização e a Certificação da Qualidade de produtos industriais.

SINERGIA (SYNERGY)

1. Ação que pode produzir um retorno combinado dos recursos em termos principalmente de produtos e mercados, em que o desempenho combinado é superior à soma de suas partes. Frequentemente se resolve: "2 + 2 = 5".
2. Ação ou operação simultânea e combinada de vários órgãos, cujo efeito é maior que a soma dos efeitos da ação de cada um

dos órgãos quando de sua atuação isolada.

SISTEMA (SYSTEM)

1. Conjunto de órgãos especializados, cujas atividades são coordenadas e controladas, por um órgão central, de acordo com orientação de um órgão normativo, com vistas à otimização de função previamente definida.
2. Conjunto de documentos que formam uma documentação sem contradições.
3. Conjunto de funções interligadas de uma organização, necessário para cumprir um programa.
4. Conjunto de 2 ou mais elementos que interagem, visando a atingir um objetivo comum, ou um conjunto de relacionamentos, ou de uma visão do mundo, ou é posição de matéria para a qual se volta atenção.

SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS (ASSESSMENT SYSTEM)

Sistema tendo suas próprias regras de procedimento e administração para proceder à avaliação de documentos, para lançar estes documentos em registro e sua manutenção subsequente.

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICATION SYSTEM)

Sistema que tem suas próprias regras de procedimento e de gestão, destinado a executar a certificação de Conformidade.

Observações:

- 1) Os Sistemas de Certificação podem ser operados em nível nacional, regional ou internacional.
- 2) O organismo central que orienta e administra um Sistema de Certificação pode descentralizar duas (2) unidades de certificação e delegar seus direitos de certificar a conformidade.

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA (COMPULSORY CERTIFICATION SYSTEM)

Sistema de certificação cuja aplicação foi tornada obrigatória por uma lei ou regulamento.

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL (INTERNATIONAL CERTIFICATION SYSTEM)

Sistema de certificação organizado e administrado por uma organização governamental ou não governamental, onde normalmente a participação é limitada aos países que pertençam a uma dada região.

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO NACIONAL (NATIONAL CERTIFICATION SYSTEM)

Sistema de Certificação organizado e administrado por um orga-

nismo governamental ou não, a nível nacional.

SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO POR TERCEIROS (THIRD PARTY CERTIFICATION SYSTEM)

Sistema de Certificação administrado ou supervisionado por entidade de certificação desvinculada do fabricante, do consumidor ou do usuário.

SISTEMA DE CREDENCIAMENTO DE LABORATÓRIOS (ACCREDITATION SYSTEM)

Sistema que tem regras próprias para proceder ao credenciamento de laboratório de ensaios.

SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE SYSTEM)

1. Uma série de normas que permitem coordenar os recursos humanos e materiais de uma empresa, para que seus produtos ou serviços atendam economicamente aos atributos principais da Qualidade:
 - . desempenho;
 - . segurança;
 - . confiabilidade.
2. Sistema de meios para produzir economicamente bens ou serviços que satisfaçam as necessidades do consumidor (JIS).
3. Todas as ações planejadas ou sistemáticas, necessárias para

prover uma adequação e confiança de que o produto ou serviço satisfará determinados requisitos (ASQC).

**SISTEMA DE HOMOLOGAÇÃO
(HOMOLOGATION SYSTEM)**

Conjunto de organismos que realizam atividades de homologação.

**SISTEMA DE INFORMAÇÕES
(INFORMATION SYSTEM)**

Sistema que presta informações a pedido, ou automaticamente, conforme o perfil de interesse do usuário.

**SISTEMA DE INFORMAÇÕES
GERENCIAIS (MANAGING
INFORMATION SYSTEM)**

Sistema que fornece uma parte das necessidades gerenciais de informação para o processo de tomada de decisão da gerência, para dado método particular de decisão.

**SISTEMA DE INFORMAÇÕES
DA QUALIDADE (QUALITY
INFORMATION SYSTEM)**

Sistema que tem por objetivo fazer com que as informações adequadas cheguem às pessoas certas no momento correto. São:

- . Relatórios;
- . Fluxo de Informações;
- . Demonstrativos da Qualidade na linha de produção;
- . Reuniões periódicas sobre Demonstrativos da Qualidade.

**SISTEMA INTERAMERICANO
DE METROLOGIA - SIM
(INTERAMERICAN SYSTEM
OF METROLOGY)**

Sistema formado por entidades nacionais de Metrologia, do continente americano, com o objetivo do desenvolvimento da Metrologia.

Observação: A representação do Brasil no SIM cabe ao INMETRO.

**SISTEMA INTERNACIONAL
DE CERTIFICAÇÃO (INTER-
NATIONAL SYSTEM OF CER-
TIFICATION)**

Sistema organizado e administrado por entidades internacionais, governamentais ou não, cuja filiação é aberta a todos os países.

**SISTEMA INTERNACIONAL
DE NORMALIZAÇÃO (INTER-
NATIONAL SYSTEM OF
STANDARDIZATION)**

Sistema formado pela ISO - Organização Internacional de Normalização, IEC - Comissão Internacional de Eletrotécnica, FAO/WHO - Codex Alimentarius Commission, OIML - Organização Internacional de Metrologia Legal, OMS (Farmacopéia Internacional), Organização Mundial de Saúde e outras organizações semelhantes, empenhadas na elaboração de Sistemas de Normas Internacionais.

SISTEMA INTERNACIONAL DE UNIDADES - SI (INTERNATIONAL SYSTEM OF UNITIES)

Sistema de medidas ratificado e atualizado pela Conferência Geral de Pesos e Medidas, e que tem sete (7) unidades de base, a saber:

m - metro,

kg - quilograma,

s - segundo,

A - Ampère ,

°K - grau Kelvin,

mol - molécula-grama,

cd - candela.

O sistema possui também unidades suplementares e derivadas.

SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO (NATIONAL SYSTEM FOR CERTIFICATION)

Sistema de Certificação organizado e administrado por entidade governamental ou não governamental, a nível nacional.

Observação: O Subsistema de Certificação da Qualidade de produtos industriais do SINMETRO acha-se regulamentado na Res. 06/78, do CONMETRO.

SISTEMA DE NORMAS DA ABNT (ABNT'S STANDARD SYSTEM)

Conjunto de normas elaboradas pela ABNT.

SISTEMAS DE NORMAS BRASILEIRAS (BRAZILIAN STANDARD SYSTEM)

1. Conjunto de normas brasileiras, antigamente classificadas pelo CONMETRO em:

. Compulsórias (NBR 1)

. Referendadas (NBR 2)

. Registradas ou Voluntárias (NBR 3)

. Probatórias (NBR 4)

2. A partir de 1992, todas as normas elaboradas pela ABNT.

SISTEMA DE NORMAS DO DNER (DNER'S STANDARD SYSTEM)

Conjunto de normas elaboradas ou adotadas pelo DNER.

SISTEMA DE NORMAS INTERNACIONAIS (SYSTEM OF INTERNATIONAL STANDARDS)

Conjunto de normas internacionais em vigor (ISO, IEC, e outras).

SISTEMA DE NORMAS PAN-AMERICANAS (SYSTEM OF PAN-AMERICAN STANDARDS)

Conjunto de normas em vigor, de âmbito pan-americano (COPANT).

SISTEMA DE PRODUÇÃO TOYOTA (KANBAN) (TOYOTA PRODUCTION SYSTEM)

Sistema de controle da produção em que a fabricação de um novo lote é comandada, exclusivamente, pela operação seguinte, resultando redução de desperdício, obtendo-

se assim a produção apenas na hora certa e apenas na quantidade necessária (lotes pequenos).

Observações:

- 1) Os desperdícios mencionados envolvem mobilização de espaço desnecessário, fabricação indevida, estoques desnecessários, tempo ocioso ou mal empregado;
- 2) O Sistema demanda a existência de operadores polivalentes, a possibilidade de troca rápida de ferramentas, limpeza e arrumação;
- 3) O comando para produção de um novo lote é feito através da remessa do recipiente vazio (padronizado) e cartão KANBAN, que identifica a produção seguinte.

SISTEMA DA QUALIDADE (QUALITY SYSTEM)

1. Estrutura organizacional definindo responsabilidades, atividades, procedimentos, fases, processos e recursos, visando à implantação da Gestão da Qualidade.

Observações:

- 1) O Sistema da Qualidade, deve ser tão abrangente quanto o necessário, para atingir os objetivos da Qualidade;
- 2) A demonstração da implementação de elementos identifica-

dos do Sistema pode ser requerida para fins mandatórios, contratuais ou de avaliação;

- 3) O Sistema da Qualidade tem como finalidade atender às novas exigências do mercado e propiciar o engajamento de todos os empregados como promotores dos serviços e produtos da empresa.
2. Diretrizes estabelecidas em consenso e integradas e organizados os documentos, com vistas a assegurar que as características da Qualidade tenham sido devidamente consideradas.

SISTEMA DA QUALIDADE - CUSTOS (QUALITY SYSTEM - COSTS)

Ao implementar o Sistema da Qualidade, deve-se levar em consideração os seguintes aspectos:

- . Despesas - Custo do Sistema; Custo da Certificação da Qualidade (Externa).
- . Receitas - Eliminação de Perdas; Aumento da Produtividade; Aprimoramento Tecnológico; Melhoria da Imagem; Crescimento das Vendas.

SISTEMA DA QUALIDADE - LABORATÓRIOS DE ENSAIO (LABORATORY QUALITY SYSTEM)

Sistema da Qualidade, com revisões periódicas, baseado em um

programa adequado às finalidades do laboratório, documentado em um Manual da Qualidade, disponível para uso do pessoal técnico do laboratório, e que deve conter informações concernentes a:

- . Estrutura do laboratório (organograma);
- . Definição de responsabilidade;
- . Procedimentos para o controle total dos serviços em geral e, em particular, para cada usuário;
- . Ensaaios simulados (para determinação do desempenho, uso de materiais de referência, por exemplo);
- . Ações corretivas, em caso de necessidade;
- . Reclamações de caráter técnico.

SISTEMA DA QUALIDADE DE UMA ORGANIZAÇÃO (QUALITY SYSTEM OF ORGANIZATION)

Conjunto de estruturas organizacionais, responsabilidades, procedimentos e recursos necessários à implementação da Gestão da Qualidade, que deve seguir uma Política da Qualidade, atual, assumida pela Alta Administração dessa organização, e voltada para a obtenção da satisfação e da confiança dos clientes.

SISTEMA DA QUALIDADE TOTAL - STQ (TOTAL QUALITY SYSTEM - TQS)

Sistema que corresponde à filosofia empresarial e gerencial, que visa a alcançar a satisfação das pessoas, quais sejam:

- . Consumidores, fornecendo Qualidade;
- . Empregados, proporcionando o crescimento como ser humano;
- . Acionistas (proprietários), aumentando a Produtividade;
- . Vizinhos (contexto social), promovendo maior contribuição social.

SITUAÇÃO DE BASE (BASE LINE)

Condição atual dos níveis de defeitos, falhas e do tempo de atendimento, que se adota como base para avaliação de futuros melhoramentos.

SUBCONTRATAÇÃO (SUB-CONTRACTATION)

Ato pelo qual o contratado confia a outra pessoa física ou jurídica a execução de parte do serviço ou obra.

SUBCONTRATADO (SUBCONTRACTOR, SUBSUPPLIER)

Organização que entrega produtos ou presta serviços ao fornecedor. Estágio intermediário, por vezes incluído na atividade de fornecer produtos ou prestar serviços.

Observação: Em francês pode ser chamado de "sous-traitant" ou "sous-commandier".

SUBEMPREITADA (SUBSUPPLY)

Contrato pelo qual o contratado para execução de serviço ou obra, sem prejuízo de sua responsabilidade, com anuência do contratante (dono do serviço ou obra), confia a outra pessoa (física ou jurídica) a execução de parte do serviço ou obra.

SUBEMPREITEIRO (SUBSUPPLIER)

Pessoa física ou jurídica contratada para a execução de partes perfeitamente definidas do empreendimento com anuência e sob a responsabilidade do executante ou empreiteiro técnico.

SUBFORNECEDOR (SUBSUPPLIER)

1. Pessoa ou organização à qual foi adjudicado um contrato, de responsabilidade do fornecedor.
2. Parte à qual foi adjudicado um contrato pelo fornecedor.

SUBSISTEMA (SUBSYSTEM)

1. Grupo de peças complexas e componentes, que exercem uma única função.
2. Grupo de órgãos que, em um sistema ou vinculado a um sistema, exerce funções especializadas ou limitadas a uma determinada área.

SUBSISTEMA DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE (MNQ) DO DNER (SUBSYSTEM OF DNER FOR METROLOGY, STANDARDIZATION AND QUALITY)

Subsistema (MNQ) integrado por órgãos do DNER, para execução descentralizada, tendo como órgão central de coordenação e controle o IPR/DNER, e a cujo cargo se acham os serviços metrológicos, a normalização e a Gestão da Qualidade, de interesse do DNER.

SUPERVISÃO DA QUALIDADE (QUALITY SURVEILLANCE)

1. Monitoramento contínuo e verificação do estado de uma entidade, e análise dos registros para assegurar que os requisitos especificados para a Qualidade estão sendo atendidos.

Observações:

- 1) A Supervisão da Qualidade pode ser exercida pelo cliente, ou em seu nome, para garantir que as exigências contratuais estão sendo cumpridas;
- 2) Em alguns casos, a supervisão deve levar em consideração os fatores que podem resultar em deterioração ou degradação, com o tempo;
- 3) A palavra contínuo pode significar permanente ou freqüente;

- 4) Em francês, uma atividade de "Surveillance de la Qualité" conduzida como uma missão bem definida, pode ser chamada de "inspeção".
2. Monitoração e verificação contínuas da situação dos procedimentos, métodos, condições, processos, produtos e serviços, e análise dos registros em relação às referências estabelecidas para assegurar que os requisitos especificados para a Qualidade estão sendo atendidos. Pode ser executada pelo cliente, ou em seu nome, para assegurar que os requisitos contratuais estão sendo atendidos.

SUPERVISÃO DE CONFORMIDADE (CONFORMITY SURVEILLANCE)

Avaliação da conformidade para determinar a continuidade da conformidade com exigências especificadas.

T

**TABELA DE CORREÇÃO
(CALIBRATION TABLE)**

Tabela que corresponde à curva de calibração do instrumento.

TABELA DE ERROS (DE UM INSTRUMENTO) (ERROR TABLE)

Tabela que corresponde à curva de aferição de um instrumento aferido.

TAREFA (TASK)

1. Trabalho a ser concluído em determinado período de tempo.
2. Produção básica perspectivada em cada atividade vinculada em alguns países ao salário.

TÁTICA (TACTICS)

1. Esquema específico de emprego de recursos, como consequência de uma estratégia geral, visando a alcançar ou materializar um objetivo específico. As táticas indicam os instrumentos particulares que a empresa vai utilizar.
2. Processo ou meio empregado para sair-se bem de um empreendimento.

TAXA DE FALHA (FAILLURE RATE)

Número de itens substituídos por unidade de tempo, devido a falhas destes itens.

TÉCNICA (TECHNIQUE)

1. Artifícios ou elementos empregados nas diversas etapas de um trabalho, diversamente do método, que permanece o mesmo quando do encerramento da tarefa.
2. Conjunto de procedimentos e recursos de que se serve uma atividade organizada, com a intenção na obtenção de valor útil.

TÉCNICA NOMINAL DE GRUPO (NGT) (NOMINAL GROUP TECHNIQUE)

Técnica importante de ordenação que permite ao grupo priorizar um grande número de ações sem criar "vencedores e perdedores".

TÉCNICO DE GARANTIA DA QUALIDADE (QUALITY ASSURANCE TECHNICIAN)

Técnico treinado para executar serviços em um Sistema da Qualidade.

Ex.: Baseado em norma Petrobrás 2230 - Qualificação de Técnico em Garantia da Qualidade.

TECNOLOGIA (TECHNOLOGY)

1. Conjunto de conhecimentos científicos e técnicos e sua aplicação à produção de bens e prestação de serviços, necessários ou

desejados pela sociedade, geralmente obtido através de um tratamento sistêmico (estudos, ensaios, experiências).

2. Sistema operativo, vinculado à Economia, que transfere o pensamento científico, ou o seu resultado, para a ação social e que, por sua vez, acarreta o progresso da ciência (como, desenvolvimento da instrumentação, da informática, estímulo à pesquisa científica).
3. Resultado do estudo sistemático (consignado em trabalho escrito ou não) relativo a dado produto (características, desempenho), processo (materiais, instrumentação) ou serviço (produtividade, confiabilidade).
4. Soma de conhecimentos empíricos e científicos ordenados, colocados à disposição de um processo produtivo de bens e riquezas.

**TECNOLOGIA APROPRIADA
(APPROPRIATED TECHNOLOGY)**

Tecnologia cuja aplicação, em dado momento e em dado meio, corresponde ao uso ótimo de capital e mão-de-obra, para a produção de bens ou realização de serviços.

TECNOLOGIA ATRASADA (OU SUPERADA) (SURPASSED TECHNOLOGY)

Tecnologia antiquada, já superada por outra, mais atual.

**TECNOLOGIA AVANÇADA
(ADVANCED TECHNOLOGY)**

Tecnologia que pode ser considerada como superior a outra aplicada, até tempos atrás, a dado item específico em área específica.

TECNOLOGIA BÁSICA (BASIC TECHNOLOGY)

Termo utilizado, por especialistas, para significar conhecimentos e aplicação de conhecimentos relacionados com serviços metrológicos, normalização e Qualidade.

TECNOLOGIA DE CAIXA PRETA (BLACK-BOX TECHNOLOGY)

Tecnologia de domínio exclusivo de terceiros, cujo uso se faz mediante aquisição de equipamentos, de licença de uso de processos ou sistemas que, no entanto, não corresponde necessariamente à transferência de tecnologia.

TECNOLOGIA DE CAPITAL INTENSIVO (INTENSIVE CAPITAL TECHNOLOGY)

Tecnologia intermediária a que corresponde o uso intensivo de capital e uso diminuto de trabalho ou mão-de-obra, podendo ser tecnologia apropriada ou não.

**TECNOLOGIA DE PONTA
(HIGH TECHNOLOGY)**

Tecnologia avançada relativa à área recentemente aberta ao conhecimento humano e que frequentemente se acha sob domínio de reduzida quantidade de centros de excelência e que, em geral, implica no emprego de equipamento e instrumentação sofisticados.

TECNOLOGIA DE TRABALHO INTENSIVO (LABOR INTENSIVE TECHNOLOGY)

Tecnologia intermediária que corresponde ao uso intensivo do trabalho, mão-de-obra. Assim, diminui-se o uso de capital, podendo ser tecnologia apropriada, ou não.

TECNOLOGIA EMBUTIDA (EMBEDDED TECHNOLOGY)

Tecnologia aplicada na fabricação de máquinas, equipamentos, etc... ou na programação de processos ou organização de sistemas, à qual o usuário não teve acesso, e que, portanto, não é objeto de transferência.

TECNOLOGIA INTERMEDIÁRIA (INTERMEDIATE TECHNOLOGY)

Tecnologia que se situa entre a tecnologia de ponta e a ultrapassada.

TECNOLOGIA LIVRE (FREELY DISPOSABLE TECHNOLOGY)

Tecnologia que se pode utilizar sem pagar direitos, cujo domínio muitas vezes depende apenas da

desinformabilidade e o uso adequado de um Sistema de Informações.

TECNOLOGIA PATENTEADA (PATENTED TECHNOLOGY)

Tecnologia cujo emprego depende da requisição do direito ao uso de uma patente.

TECNOLOGIA SUPERADA (SURPASSED TECHNOLOGY)

Tecnologia antiquada, já superada por outra.

TECNOLOGIA ULTRAPASSADA (INADEQUADA) (SURPASSED TECHNOLOGY)

Tecnologia que corresponde a uma fase inadequada de desenvolvimento e cujo emprego não resulta em otimização do uso de capital e mão-de-obra.

TELEOLOGIA (TELEOLOGY)

Conjunto das especulações aplicadas à noção de finalidade, de causa final.

Conjunto de especulações aplicáveis à utilidade ou finalidade.

TEMPO DE ATENDIMENTO (CYCLE TIME)

Tempo que decorre entre a determinação das necessidades e desejos dos consumidores ou usuários, e sua plena satisfação.

TEMPO IMPRODUTIVO (NON-VALUE ADD TIME)

Tempo incorporado aos processos, que não se traduz em benefícios ao

produto ou serviço (out put).

Ex.: Tempo de espera, de inspeção ou para correção.

TEMPO MÉDIO ENTRE FALHAS (MEAN TIME BETWEEN FAILLURES - MTBF)

1. Significa a média dos tempos entre sucessivas falhas de um produto reparável.
2. Indica quanto o produto é confiável no período de sua vida útil.
3. A probabilidade de um produto sem falhas, durante um período igual ao MTBF, é de 37%.
4. Um aumento no MTBF não resulta em aumento proporcional de confiabilidade.

TEMPO PRODUTIVO (VALUE ADD TIME)

Tempo que se destina à atividade produtiva em determinado processo.

Ex.: ler, escrever, desenhar, analisar, aprender.

TENDÊNCIAS

Modelos na carta de tendência e na carta de controle que dão a conformação de ascensão ou descenso contínuo de uma série de pontos. Atenção especial deve ser dada a tais modelos quando estes excederem a valores estatisticamente determinados.

TEORIA DA ESTIMAÇÃO (ESTIMATION THEORY)

Teoria que permite estimar (prever) o desenvolvimento de certo fenômeno, à luz de um desenvolvimento anterior.

TEORIA DA INFORMAÇÃO (INFORMATION THEORY)

Parte da Teoria das Comunicações dedicada à codificação e decodificação e que fornece critérios para comparar sistemas de comunicações diferentes.

TEORIA DAS PROBABILIDADES (PROBABILITY THEORY)

Estudo das estruturas matemáticas utilizadas para análise da probabilidade de determinadas ocorrências em dado universo.

TEORIA DE AMOSTRAGEM (SAMPLING THEORY)

Teoria em que se baseia a formação da amostra, de forma que esta seja representativa do universo, a que pertence.

TEORIA DOS TESTES (TEST THEORY)

Técnica em que se baseia a organização de ensaios e provas, com vistas à otimização de resultados.

TEORIA ESTATÍSTICA (STATISTICAL THEORY)

Teoria que envolve a disciplina que trata dos métodos de obtenção de dados, análise dos mesmos e das inferências obtidas com base na amostragem, utilizando a Teoria das Probabilidades.

TERCEIRA PARTE (THIRD PARTY)

Pessoa ou organização que é reconhecida como sendo independente das partes envolvidas em causa, no que diz respeito ao assunto em questão.

Observação: As partes em causa representam os interesses do fornecedor (1ª parte) e os do comprador (2ª parte).

TERMINOLOGIA (TERMINOLOGY)

1. Tipo de norma que se destina a definir, relacionar, ou conceituar termos técnicos empregados em um determinado setor de atividades, visando ao estabelecimento de uma linguagem uniforme.
2. Conjunto de palavras ou expressões especializadas utilizadas em dado campo de atividades, dispostas alfabeticamente e com o respectivo significado (definições), com ou sem versão para outras línguas.
3. Conjunto de termos próprios ou de interesse especial de uma arte ou ciência.
4. Tratado a respeito dos termos próprios de uma arte, técnica, atividade ou relacionados com a mesma.
5. Norma que fixa os termos, geralmente acompanhados de su-

as definições e, muitas vezes, de notas explicativas, instalações, exemplos.

TERMINOLOGIA RODOVIÁRIA (HIGHWAY TERMINOLOGY)

Terminologia de particular interesse das pessoas que militam no âmbito rodoviário.

TERMOS DE REFERÊNCIA (TERMS OF REFERENCE)

Conjunto de informações e prescrições estabelecidas preliminarmente no intuito de definir e caracterizar as diretrizes, o programa e a metodologia relativas a um determinado serviço ou obra a ser executado.

TESTE (TEST)

1. Procedimento com o qual se determina o desempenho de um material ou produto, sob determinadas condições.
2. Forma de determinar a aptidão de um item ou alcançar especificações, sujeitando-o a um conjunto de condições físicas, químicas e ambientais ou mesmo ações operacionais.

TESTE COLABORATIVO (COLLABORATIVE TEST)

Tipo de teste interlaboratorial, utilizado para avaliação de um método de ensaio.

TESTE INTERLABORATORIAL (INTERLABORATORIAL TEST)

Teste que envolve a análise de amostras uniformes por um certo número de laboratórios, com o objetivo de determinar a competência técnica de cada laboratório ou para a avaliação de um dado método de ensaio.

THESAURUS (THESAURUS)

Vocabulário controlado e dinâmico constituído de termos denominados “descritores autorizados” (palavras-chave), que deve ser utilizado em dado sistema de tratamento de documentos (livros, relatórios, teses, entre outros) para indexação e recuperação.

THESAURUS DO DNER (DNER'S THESAURUS)

Microthesaurus publicado pelo DNER, concernente a Transporte Rodoviário e Engenharia Rodoviária.

THESAURUS DO IPR (IPR'S THESAURUS)

Thesaurus publicado pelo IPR, com base no thesaurus do IRRD, em português e inglês.

“THESAURUS OF INTERNATIONAL TECHNIQUE” (INTERNATIONAL TECHNIQUE THESAURUS)

Um dos Thesaurus aprovado pelo ISONET e elaborado pela AFNOR, contendo mais de 1400 conceitos.

THESAURUS DO IRRD (IRRD'S THESAURUS)

Thesaurus publicado em inglês, alemão e francês, concernente a pesquisas rodoviárias e ao qual se acha vinculado o Thesaurus do IPR.

TIME (TEAM)

Grupo de indivíduos que trabalham para alcançar dados objetivos através de tomada de decisão colaborativa.

TIPO (TYPE)

1. Variedade de bens destinados a uma mesma função, em uma quantidade considerada adequada sob o aspecto da economia ou intercambialidade.
2. Variedade de materiais e processos, organizados para a consumação de um serviço, cada um diferindo dos outros, mediante a aplicação de determinados conceitos e princípios.

TIPO DE SERVIÇO (KIND OF SERVICE)

Uma das variantes que se admite poder satisfazer o objetivo de determinado serviço.

Observação: As variantes se distinguem pela diversidade de processos e insumos.

TOLERÂNCIA (TOLERANCE)

A máxima variação absoluta admissível correspondente ao resultado de uma medição, em relação a um valor prefixado.

TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA (TRANSFER OF TECHNOLOGY)

Domínio de tecnologia através da aquisição da mesma por terceiros, mediante compra, utilização de sistemas de informação, ou mesmo associação empresarial (joint-venture), treinamento, cursos, estágios, sem que tenha havido da parte destes maiores esforços no desenvolvimento da referida tecnologia. A Transferência de Tecnologia compreende as fases:

- . Emissão
- . Transmissão
- . Recepção
- . Absorção

TRATAMENTO DE IGUALDADE EM CERTIFICAÇÃO (EQUAL TREATMENT)

Tratamento dos produtos, processos e serviços por uma parte, que é não menos favorável que aquele que são dados aos produtos, processos e serviços similares de todas as outras partes, em situação semelhante.

TRATAMENTO NACIONAL (NATIONAL TREATMENT)

Tratamento dado a produtos, processos e serviços com origem em outros países, que é não menos favorável que o dado aos produtos, processos e serviços similares, de origem nacional, em situações semelhantes.

TRATAMENTO NACIONAL E DE IGUALDADE (NATIONAL AND EQUAL TREATMENT)

Tratamento dado aos produtos, processos e serviços com origem em outros países, que é não menos favorável que o tratamento dado aos produtos, processos e serviços similares de origem nacional ou de qualquer outro país, em situação semelhante.

TRATAMENTO DE NÃO-CONFORMIDADE (DISPOSITION OF NON-CONFORMITY)

1. Controle exercido pelo fornecedor ou prestador de serviços, através da identificação clara e a separação, para prevenir o uso não autorizado, entrega ou mistura de produtos ou serviços, que não se acham em conformidade com a especificação correspondente, com produtos e serviços que se acham em conformidade com esta especificação.
2. Ação a ser adotada sobre uma entidade que apresenta uma não-conformidade, de modo a resolvê-la.

Observação: Esta ação pode tomar a forma de, por exemplo, correção, reparo ou retrabalho, reclassificação e refugo, modificação de um documento ou de um requisito.

TREINAMENTO (TRAINING)

1. Ato ou efeito de adestramento em qualquer ramo de atividade com vistas ao aumento da produtividade, uma das funções gerenciais de maior importância.
2. Efeito do adestramento em qualquer ramo de atividade.

**TREINAMENTO INFORMAL
(INFORMAL TRAINING)**

Leitura e auto-estudo relativos a dada atividade.

**TREINAMENTO PRÉVIO
(PREVIOUS TRAINING)**

Treinamento que se executa antes da realização de uma tarefa, em geral fora do local de trabalho (construção, operação).

**TREINAMENTO PARA A
QUALIDADE (TRAINING FOR
QUALITY)**

1. Tratamento de Gerentes, Chefes, pessoal técnico, supervisores, de serviços e de produção e trabalhadores em geral, para o entendimento do Sistema da Qualidade e plena participação nas operações deste Sistema.
2. Treinamento de Gerentes para o entendimento do Sistema da Qualidade (aprovado pela Alta Administração) e completa participação nas operações deste Sistema.
3. Treinamento do Pessoal Técnico para a contribuição destes

para o sucesso do Sistema da Qualidade.

4. Treinamento dos Supervisores de Produção e trabalhadores em geral para obtenção da cooperação total.

**TREINAMENTO NO SERVIÇO
(SERVICE TRAINING)**

Treinamento que se executa no próprio local de trabalho (canteiro, fábrica, etc...).

**TROCA RÁPIDA DE FERRAMENTAS
(T.R.F) (QUICK
CHANGING OF IMPLE-
MENTS)**

Condição indispensável para a implementação do Sistema KANBAN, caracterizada por demanda de tempo muito pequena para a troca de ferramentas das máquinas.

U

USO PREVISTO (INTENDED USE)

O uso de um produto, processo ou serviço sob condições ou finalidades de acordo com as especificações e instruções oferecidas pelo fornecedor.

V

VALIDAÇÃO (VALIDATION)

1. Processo pelo qual uma estação de trabalho confere seus resultados ou testa nova metodologia. É um processo de caráter essencialmente ativo e requer, pelo menos, uma estação de trabalho de nível mais elevado, entre todas as que participarão do processo. É um processo de aferir e calibrar.
2. Confirmação, por exame e apresentação de evidência objetiva, de que requisitos particulares para dada utilização específica foram satisfeitos.

Observações:

- 1) No projeto e desenvolvimento, a Validação se refere ao processo de exame de um produto para determinar a conformidade com as necessidades dos clientes.
- 2) Validação é normalmente realizada sobre o produto final e sob condições operacionais definidas. Validação pode também ser requerida.
- 3) "Validado" é usado para designar o estado correspondente à validação.
- 4) Validade Múltipla pode ser efetuada quando se prevê utilização diferentes do produto.

3. Qualidade de resultado (de medição, por exemplo) devido ao fato de se supor que este está próximo do valor verdadeiro.
4. Condição que se verifica em bens e que consiste em persistirem eficácia ou desempenho inicialmente presentes e exigíveis.

VALOR DESEJADO (DESIRED VALUE)

Valor que dada grandeza deveria ter, em dado momento da observação.

VALOR OBSERVADO (OBSERVED VALUE)

Valor de uma magnitude (grandeza), resultante de uma observação, com as correções concernentes a erros sistemáticos, além da aplicação de um critério de compensação concernente a erros acidentais.

VALOR PERMISSÍVEL (PERMISSIBLE VALUE, VARIATIONS)

Valores efetivos que são considerados como aceitáveis, em relação a dado valor nominal, como consequência de requisitos estabelecidos em especificação.

Ex.: $L(esp) = (1200 \pm 0,8) \text{ cm}$
 $L(ef) = 1200,5 \text{ cm}$
 $L(ef) = 1201,0 \text{ cm}$

VALOR ÚTIL (USEFUL VALUE)

Grau da capacidade de um bem ou serviço de satisfazer a necessidade do consumidor ou usuário, expresso pelo desempenho do bem ou serviço. Normalmente, tem expressão comparativa.

VALOR VERDADEIRO (TIME VALUE, REAL VALUE)

1. Valor efetivo de uma magnitude (grandeza) de uma coisa.
2. Valor que caracteriza uma grandeza perfeitamente definida, em condições existentes quando ela é considerada, e que é um conceito ideal.

VARIABILIDADE VERDADEIRA ENTRE LABORATÓRIOS (L) (TIME VARIATION BETWEEN LABORATORIES)

Valor definido pela relação $R^2 = L^2 + r^2$, onde:

R = Reprodutividade

r = repetibilidade

L = variabilidade.

VARIAÇÕES (VARIATIONS)

Diferenças entre os resultados individuais de um mesmo processo. As fontes de variações podem ser grupadas em duas classes: causas comuns e causas especiais.

VARIÁVEIS (VARIABLES)

Características de um item que podem ser medidas.

VERIFICAÇÃO (VERIFICATION)

1. Confirmação, por meio de inspeção, exame, ensaio ou evidências objetivas que os requisitos especificados foram alcançados.

Observação: Em conjunto com a administração dos equipamentos de medida, a Verificação promove um meio de confirmar que os desvios entre os valores indicados por um instrumento de medida e os valores correspondentes conhecidos de uma quantidade medida são, conseqüentemente, menores que o erro máximo existente, definido em um padrão, regulamento ou especificação, peculiar ao equipamento de medida. O resultado da Verificação leva a uma decisão para restaurar o serviço ou promover ajustes, reparo ou perda total.

2. Ação de constatar que um item, serviço, documento ou condição técnica está em conformidade com os requisitos especificados.
3. Ato de revisar, inspecionar, testar, comparar, auditar ou, de outra forma, o ato de estabelecer e documentar se os itens, processos, serviços ou documentos são conformes com as especificações.
4. Auditoria informal.

5. Confirmação pelo exame e apresentação de evidência objetiva que as especificações foram atendidas.

VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE (VERIFICATION OF CONFORMITY)

Confirmação por exame ou provas, que um produto, processo ou serviço satisfaz às especificações.

VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE DE ENSAIO (TEST VERIFICATION)

Atividade a cargo da equipe ou pessoa diferentes da que executa dado ensaio, com o objetivo de verificar a conformidade do procedimento em relação ao disposto no método (norma, projeto).

VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE DO PROJETO (DESIGN VERIFICATION)

Atividade a cargo de projetista, distinto do que elaborou dado projeto, com o objetivo de verificar, entre outras, a adequação de hipóteses, acerto nos cálculos.

VERIFICAÇÃO DE 1º NÍVEL DE PROJETO (DESIGN VERIFICATION - 1st LEVEL)

Parte do Controle da Qualidade a cargo da equipe que executa dado ensaio.

VERIFICAÇÃO DE 2º NÍVEL DE PROJETO (DESIGN VERIFICATION - 2nd LEVEL)

Atividade a cargo de projetista, diferente do que elaborou dado projeto, com o objetivo de verificar entre outras, a adequação de hipóteses, acerto nos cálculos.

VERIFICAÇÃO DE ROTINA DE PROJETO (ROUTINE DESIGN CONTROL)

Parte do Controle da Qualidade a cargo do órgão que elaborou o Projeto.

VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE (QUALITY VERIFICATION)

1. Determinação do grau de satisfação das características de um item ou serviço, face aos requisitos estabelecidos em normas.
2. Ações planejadas para a Verificação de Conformidade de itens ou serviços com especificações correspondentes.
3. Processo de constatação da presença de resultados ou coisas (características, quantidades, valores) que deveriam estar presentes.
4. Auditoria informal.

Ação de constatar, se um item ou um serviço, documento ou condição está em conformidade com requisitos especificados.

VERIFICAÇÃO DE ROTINA DE ENSAIO (ROUTINE TEST CONTROL)

Parte do Controle da Qualidade a cargo da equipe que executa dado

ensaio.

**VIABILIDADE ECONÔMICA
(ECONOMIC VIABILITY)**

1. Estudo da aplicabilidade de uma Administração, sistema de procedimentos, do ponto de vista de vantagens x desvantagens econômicas.
2. Estudo para determinar se um plano está em condições de ser executado com sucesso, sob o ponto de vista econômico.

VIABILIDADE DE NORMA DE DESEMPENHO (FEASIBILITY OF PERFORMANCE STANDARD)

Condição determinada pela existência de interesse, disponibilidade de recursos e especialistas em pesquisa, para determinar os requisitos adequados ao usuário, pela possibilidade de definir efetivamente tais requisitos, de dispor de facilidades de ensaio e pelo prognóstico do período de utilização do bem que justifique o esforço de normalização.

VIDA ÚTIL (LIFE TIME)

1. Período de tempo em que um bem ou um serviço mantém suas características satisfatórias à necessidade do consumidor ou usuário, em condições definitivas de aproveitamento.
2. Tempo observado ou desejado até que uma peça, componente,

equipamento ou sistema, se torne irreparável.

3. Tempo durante o qual, dado componente ou sistema com manutenção adequada pode ser utilizado, respeitadas as condições de uso, determinadas no projeto.

**VIDA ÚTIL PROGRAMADA
(PROGRAMMED LIFE TIME)**

Tempo de uso de um bem, determinado em função do custo de aquisição, reposição, manutenção, valor residual, com vistas à minimização de custos de operação.

Z***ZERO DEFEITOS (ZERO DEFECTS)***

Enfoque da Qualidade, promovido por Phillip Crosby, no Quality College, que compreende o combate à não-conformidade com as especificações e, no geral, se atribui à Administração e não aos operários a maioria dos contratempos que ocorrem, relativos à Qualidade.

ZONA MORTA DE INSTRUMENTO DE MEDIDA (DEAD BAND MEASUREMENT INSTRUMENTS)

Intervalo dentro do qual, um estímulo pode ser modificado, sem produzir uma variação na resposta de um instrumento de medir.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 - AMERICAN NATIONAL STANDARDS INSTITUTE - **Quality assurance. Terms and definitions.** ANSI N 45-2-10. Washington, 1973.
- 2 - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT - **Guia para inspeção para amostragem no controle e certificação de qualidade.** ABNT-NB 309/75, NBR 5425/85, 309-1, 2, 3, 4 e 5. Rio de Janeiro, 1975. 304 p.
- 3 - ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION - **Un guide pour l'organisation d'un système de gestion de la qualité.** Cour de la Normalisation n. 267 - VII - VIII - IX - X. Paris, 1979.
- 4 - INSTITUTO DE PESQUISAS RODOVIÁRIAS et al. **Gerência de qualidade.** Rio de Janeiro, 1989. 3v. V. 3: Manual de qualidade de laboratório de ensaios.
- 5 - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. **Norma de gestão e garantia da qualidade. Diretrizes para seleção e uso.** Geneva, 1990. 42 p. (Série 9000 - 9001 - 9002 - 9003 - 9004).

IMPRESSO NA
DIVISÃO DE CAPACITAÇÃO TECNOLÓGICA/DRDTc
SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO E DIVULGAÇÃO TÉCNICA
SETOR GRÁFICO