



# COMERCIAL (8.2)



Considerar os riscos no planejamento e controle operacional. Determinação mais clara de requisitos relacionados aos produtos e serviços e atenção para ações de contingência. Considerar cuidados às propriedades dos clientes e também aos provedores externos.

### 8.1 Planejamento e controles operacionais

A organização deve planejar, implementar e controlar os processos (ver 4.4) necessários para atender aos requisitos para a provisão de produtos e serviços e para implementar as ações determinadas na Seção 6 ao:

- a) determinar os requisitos para os produtos e serviços;
- b) estabelecer critérios para:
  - 1) os processos; 2) a aceitação de produtos e serviços;
- c) determinar os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço;
- d) implementar controle de processos de acordo com critérios;
- e) determinar e conservar informação documentada na extensão necessária para:
  - 1) ter confiança de que os processos foram realizados conforme planejado;
  - 2) demonstrar a conformidade dos produtos e serviços com seus requisitos.

ISO

## 8 - OPERAÇÕES



*Nota “Conservar” significa tanto a manutenção como a retenção de informação documentada. A saída deste planejamento deve ser apropriada para as operações da organização. A organização deve controlar mudanças planejadas e analisar criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário. A organização deve assegurar que os processos terceirizados sejam controlados (ver 8.4).*

## 8.2 Requisitos para produtos e serviços

### 8.2.1 Comunicação com o cliente





## 8.2 Requisitos para produtos e serviços

### 8.2.1 Comunicação com o cliente

A comunicação com clientes deve incluir:

- a) prover informação relativa a produtos e serviços;
- b) lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;
- c) obter retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente;
- d) lidar ou controlar propriedade do cliente;
- e) estabelecer requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinente.



## 8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Ao determinar os requisitos para os produtos e serviços a serem oferecidos para clientes, a organização deve assegurar que:

- a) os requisitos para os produtos e serviços sejam definidos, incluindo:
  - 1) quaisquer requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
  - 2) aqueles considerados necessários pela organização;
- b) a organização possa atender aos pleitos para os produtos e serviços que ela oferece.

## 8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

**8.2.3.1** A organização deve assegurar que ela tenha a capacidade de atender aos requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos a clientes. A organização deve conduzir uma análise crítica antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente, para incluir:

ISO

COMERCIAL



- a) requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para atividades de entrega e pós entrega;
- b) requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido, quando conhecido;
- c) requisitos especificados pela organização;
- d) requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis a produtos e serviços;
- e) requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos.

A organização deve assegurar que requisitos de contrato ou pedido divergentes daqueles previamente definidos sejam resolvidos.

Os requisitos do cliente devem ser confirmados pela organização antes da aceitação, quando o cliente não prover uma declaração documentada de seus requisitos.



*NOTA Em algumas situações, como vendas pela internet, uma análise crítica formal para cada pedido é impraticável. Nesses casos, a análise crítica pode compreender as informações pertinentes ao produto, como catálogos*

**8.2.3.2** organização deve reter informação documentada, como aplicável, sobre:

- a) os resultados da análise crítica;
- b) quaisquer novos requisitos para os produtos e serviços.

### **8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços**

A organização deve assegurar que informação documentada pertinente seja emendada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados.