
Sistema de gestão de serviços notariais e registrais — Requisitos

1 Escopo

Esta Norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão de serviços notariais e registrais (SNR) que busca assegurar as necessidades e expectativas das partes interessadas pertinentes e o atendimento aos requisitos legais.

2 Referências normativas

Não existem referências normativas neste documento.

Termos e definições

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.

3.1

Alta Direção

pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto

NOTA 1 A Alta Direção (tabelião e/ou notário, registrador e/ou oficial de registro, designado) tem o poder de delegar autoridade e prover recursos na organização.

NOTA 2 Se o escopo do sistema de gestão abranger apenas parte de uma organização, então Alta Direção se refere àqueles que dirigem e controlam aquela parte da organização.

3.2

serviço notarial e registral

SNR

serviço delegado, definido em lei, de natureza notarial e/ou de registro

NOTA O SNR também pode ser denominado cartório, tabelionato, ofício, delegação etc.

3.3

sistema de gestão

conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de um SNR, para estabelecer políticas e processos para alcançar objetivos

NOTA 1 Um sistema de gestão pode abordar uma única disciplina ou várias disciplinas.

NOTA 2 Os elementos do sistema de gestão incluem a estrutura do SNR, papéis e responsabilidades, planejamento e operação.

NOTA 3 O escopo de um sistema de gestão pode incluir a totalidade do SNR, funções específicas e identificadas do SNR, seções específicas e identificadas do SNR ou uma ou mais funções executadas por mais de um SNR.

3.4

procedimento documentado

prática formal realizada de acordo com documentos, diretrizes, instruções de trabalho e manuais, devidamente aprovados e instituídos nos serviços notariais e registrais

3.5

delegatário

tabelião, notário, registrador ou o oficial do serviço, titular ou interino

3.6

política organizacional

intenções gerais e de aspirações futuras, determinadas pelo delegatário, que estabelecem diretrizes e valores

3.7

parte interessada (termo preferido)

stakeholder (termo admitido)

pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade

EXEMPLO Usuários, colaboradores, parceiros, fornecedores, Poder Judiciário, Conselho Nacional de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública, poder público em geral e entidades da classe dos titulares ou interinos.

3.8

produto

resultado final do serviço notarial e registral prestado

EXEMPLO Certidão, documento autenticado, escritura pública, testamento, registro de protesto etc.

4 Contexto do SNR

4.1 Entendendo o SNR e o seu contexto

O SNR deve determinar questões internas e externas que sejam pertinentes ao seu propósito e direcionamento estratégico e que afetem a sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) em seu sistema de gestão. O SNR deve monitorar e analisar criticamente informações sobre essas questões internas e externas.

NOTA 1 O entendimento do contexto interno do SNR depende de sua missão, visão e valores, bem como do conhecimento de seus pontos fortes e fracos.

NOTA 2 O entendimento do contexto externo pode ser facilitado pela consideração de questões provenientes dos ambientes legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social e econômico, tanto internacionais, quanto nacionais, regionais ou locais.

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

Devido ao seu efeito ou potencial efeito sobre a capacidade do SNR para prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, o SNR deve possuir sistemática documentada para determinar:

a) as partes interessadas que sejam pertinentes ao sistema de gestão;

- b) as expectativas dessas partes interessadas que sejam pertinentes ao sistema de gestão.

O SNR deve monitorar e analisar criticamente informações sobre essas partes interessadas e suas expectativas e usá-las para promover mudanças.

4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão

O SNR deve determinar a aplicabilidade do sistema de gestão para estabelecer o seu escopo.

Ao determinar esse escopo, o SNR deve considerar:

- a) as questões internas e externas apresentadas em 4.1;
- b) as expectativas das partes interessadas pertinentes, referidas em 4.2;
- c) os produtos e serviços do SNR.

O escopo do sistema de gestão do SNR deve estar disponível e ser mantido como informação documentada.

4.4 Sistema de gestão e seus processos

4.4.1 O SNR deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos desta Norma. O SNR deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão e sua aplicação, e também deve:

- a) determinar as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos;
- b) determinar a sequência e a interação desses processos;
- c) abordar os riscos e as oportunidades que possam impactar no sistema de gestão;
- d) melhorar os processos e o sistema de gestão.

4.4.2 Na extensão necessária, o SNR deve:

- a) manter informação documentada para apoiar a aplicação do sistema de gestão em seus processos;
- b) reter informação documentada para ter confiança em que o sistema de gestão seja realizado conforme planejado em seus processos.

5 Liderança

5.1 Comprometimento da Alta Direção

A Alta Direção do SNR deve fornecer evidências do seu comprometimento com o sistema de gestão e com a melhoria contínua de sua eficácia, mediante:

- a) a comunicação da importância do sistema de gestão do SNR na redução do desperdício e na melhoria dos serviços e processos internos no SNR para os seus usuários;
- b) o estabelecimento de uma política organizacional;

- c) a garantia de que sejam estabelecidos os objetivos organizacionais do SNR;
- d) a condução de análises críticas periódicas para acompanhar o desempenho do sistema de gestão do SNR;
- e) a garantia da disponibilidade de recursos para assegurar a efetividade do sistema de gestão do SNR.

5.2 Política organizacional

5.2.1 A Alta Direção deve estabelecer uma política organizacional que:

- a) seja apropriada ao contexto do SNR;
- b) proveja uma estrutura para o estabelecimento de objetivos do SNR;
- c) inclua um comprometimento em satisfazer os requisitos aplicáveis;
- d) inclua um comprometimento com a melhoria contínua do sistema de gestão do SNR.

5.2.2 A política organizacional deve:

- a) estar disponível como informação documentada;
- b) ser comunicada no SNR;
- c) estar disponível para partes interessadas, como apropriado.

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades

A Alta Direção deve assegurar que as responsabilidades e autoridades para os papéis pertinentes sejam atribuídas e comunicadas no SNR, de forma a deixar claros os níveis de execução e aprovação, bem como a hierarquia.

A Alta Direção deve atribuir responsabilidades e autoridades para:

- a) assegurar que o sistema de gestão do SNR esteja conforme com os requisitos desta Norma;
- b) relatar o desempenho do sistema de gestão do SNR para a Alta Direção.

NOTA Convém que a Alta Direção assegure a disponibilidade de pessoal para garantir a efetividade do sistema de gestão do SNR

As relações funcionais, responsabilidades e autoridades de cada colaborador devem ser mantidas como informação documentada.

5.4 Estratégia

5.4.1 A Alta Direção deve aprovar uma estratégia documentada que estabeleça, entre outros pontos, sua missão, visão, valores e/ou princípios-guia e indicadores de desempenho, alinhados com a atividade, de forma que seus colaboradores entendam as diretrizes e estratégias do serviço.

5.4.2 A estratégia documentada deve:

- a) estar alinhada com a política organizacional;

- b) ser difundida entre os colaboradores, de forma que eles entendam como suas atividades devem estar alinhadas com a missão e a visão de futuro do serviço;
- c) ser atualizada em intervalos regulares e planejados, de forma a estar coerente com os propósitos do serviço e das estratégias;
- d) ser avaliada por meio de indicadores de desempenho mensuráveis;
- e) incluir comprometimento com a ética e a transparência nas relações, atendimento às leis e normas regulamentares, bem como com a melhoria contínua.

5.4.3 As ações planejadas e executadas pela Alta Direção e por seus colaboradores devem refletir o comprometimento com os valores do SNR.

5.4.4 A Alta Direção deve adotar uma prática de avaliação por meio de sua equipe de colaboradores, que deve se reunir em intervalos regulares e planejados, de forma a propagar e implementar a estratégia.

5.4.5 A Alta Direção deve estabelecer um código de ética documentado para todos os colaboradores e criar metodologias para avaliação de seu cumprimento.

NOTA Convém que o código de ética englobe as partes interessadas pertinentes.

6 Planejamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

6.1.1 Ao planejar o sistema de gestão, o SNR deve considerar as questões referidas em 4.1 e as expectativas referidas em 4.2, bem como determinar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para:

- a) assegurar que o sistema de gestão possa alcançar seus resultados pretendidos;
- b) aumentar os efeitos desejáveis;
- c) prevenir, ou reduzir, os efeitos indesejáveis;
- d) alcançar a melhoria.

6.1.2 O SNR deve planejar ações para abordar esses riscos e oportunidades, como:

- a) integrar e implementar as ações nos processos do seu sistema de gestão (ver 4.4);
- b) avaliar a eficácia dessas ações.

As ações tomadas para abordar riscos e oportunidades devem ser apropriadas ao impacto potencial sobre a garantia e conformidade do sistema de gestão.

NOTA 1 Opções para abordar riscos podem incluir evitar o risco, assumir o risco para perseguir uma oportunidade, eliminar a fonte de risco, mudar a probabilidade ou as consequências, compartilhar o risco ou decidir, com base em informação, reter o risco.

NOTA 2 Oportunidades podem levar à adoção de novas práticas, lançamento de novos produtos, abertura de novos mercados, abordagem de novos clientes, construção de parcerias, uso de novas tecnologias e outras possibilidades desejáveis e viáveis para abordar as necessidades do SNR ou de seus usuários.

6.2 Objetivos do SNR e planejamento para alcançá-los

A Alta Direção deve assegurar que os objetivos do SNR sejam estabelecidos nas funções pertinentes e que sejam mensuráveis e coerentes com a política organizacional.

Os objetivos do SNR devem ser monitorados e divulgados internamente.

NOTA Convém que os objetivos do SNR sejam divulgados às partes interessadas, como demonstração da eficácia do sistema de gestão do SNR.

Ao planejar como alcançar os objetivos do SNR para o sistema de gestão, deve ser determinado o seguinte:

- a) o que deve ser feito;
- b) quais recursos devem ser requeridos;
- c) quem deve ser responsável;
- d) quando isso deve ser concluído;
- e) como os resultados devem ser avaliados.

6.3 Planejamento de mudanças

Quando o SNR determinar a necessidade de mudanças no sistema de gestão, essas mudanças devem ser realizadas de uma maneira planejada e sistemática (ver 4.4).

O SNR deve considerar:

- a) o propósito das mudanças e as suas potenciais consequências;
- b) a integridade do sistema de gestão;
- c) a disponibilidade de recursos;
- d) a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

6.4 Planejamento estratégico

6.4.1 A Alta Direção deve se reunir em intervalos regulares com a sua equipe e estabelecer um planejamento estratégico documentado para um período futuro determinado, levando em consideração processos-chave como:

- a) pontos fortes e fracos;
- b) oportunidades e ameaças;
- c) indicadores prévios de desempenho relativos ao seu processo;
- d) percepção das partes interessadas;

- e) tecnologia e recursos disponíveis e necessários;
- f) atendimento às leis e normas regulamentares;
- g) desenvolvimento sustentável;
- h) capacidade da equipe de profissionais;
- i) capacidade do SNR de atender ao próprio planejamento estratégico.

6.4.2 A Alta Direção deve garantir recursos adequados, incluindo os financeiros, para colocar em prática as ações necessárias estabelecidas no planejamento estratégico.

NOTA Convém que o planejamento estratégico considere as questões abordadas em 4.1 e 4.2.

7 Apoio

7.1 Recursos

O SNR deve planejar, determinar e prover recursos para a implementação e manutenção do sistema de gestão e melhorar continuamente a sua eficácia.

7.2 Competência

7.2.1 Generalidades

As necessidades de desenvolvimento dos colaboradores devem ser identificadas, e métodos para providenciá-las devem ser estabelecidos. Deve ser assegurado que os métodos para o desenvolvimento dos colaboradores sejam proporcionados a todos os níveis profissionais dentro do SNR, para garantir a efetiva implementação e manutenção do sistema de gestão.

7.2.2 Desenvolvimento dos colaboradores

7.2.2.1 O SNR deve possuir uma descrição documentada para cada função, considerando os requisitos de conhecimento, experiência, habilidades e atitudes.

7.2.2.2 O SNR deve possuir um plano de capacitação e desenvolvimento pessoal aplicado aos seus colaboradores, de forma a contribuir para a melhoria contínua da atividade. O plano de capacitação e desenvolvimento deve:

- a) prever atributos de liderança, conhecimento organizacional e boas práticas gerenciais;
- b) estar alinhado com as estratégias do SNR, com a legislação pertinente e com os requisitos desta Norma.

NOTA O plano de capacitação e desenvolvimento pode, por exemplo, promover a integração sociocultural, socioambiental, ética e de outros assuntos pertinentes.

7.2.2.3 O SNR deve tomar ações de capacitação e desenvolvimento para assegurar a competência necessária.

NOTA Ações de capacitação e desenvolvimento podem incluir, por exemplo, a provisão de treinamento, o mentoreamento ou a mudança de atribuições de pessoas empregadas no momento; ou o emprego ou contratação de pessoas competentes.

7.2.2.4 Informações documentadas devem ser retidas para demonstrar a efetividade das ações de capacitação e desenvolvimento no SNR.

7.2.2.5 O SNR deve, em intervalos regulares e planejados, realizar ações que deem a oportunidade aos colaboradores de manifestar a sua opinião, visando a melhoria contínua do seu desenvolvimento.

7.2.3 Incentivos ao conhecimento

7.2.3.1 O SNR deve adotar ações que incentivem os seus colaboradores a estudar como forma de melhoria profissional.

7.2.3.2 O SNR deve dispor de formas de benefício, facilitando a continuidade dos estudos de seus colaboradores.

7.2.3.3 Convém que o SNR disponha de prática documentada, estruturada e planejada de reconhecimento e recompensa aos colaboradores, incrementando a inovação e a criatividade.

7.2.4 Avaliação

7.2.4.1 A eficácia das ações de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores deve ser avaliada.

NOTA São exemplos de avaliação: reação, aprendizado, mudança de comportamento e resultados.

7.2.4.2 A avaliação da eficácia das ações de capacitação e desenvolvimento deve ser planejada e alinhada com os programas de capacitação e deve possuir mecanismos de aferição que validem e/ou indiquem os resultados.

7.2.4.3 Em função dos resultados, adequações em seus processos devem ser implementadas por meio de planos de ações (por exemplo, 5W1H ou 5W2H) e acompanhadas sistematicamente, em intervalos regulares e planejados.

7.2.4.4 O desempenho individual de seus colaboradores deve ser avaliado, em consonância com a missão, visão e valores do SNR, em intervalos regulares e planejados, devendo ser mantidos registros dessas avaliações.

7.2.4.5 O SNR deve avaliar e monitorar:

- a) rotatividade de pessoal (*turnover*);
- b) absenteísmo;
- c) acidentes de trabalho;
- d) doenças ocupacionais;
- e) erros e retrabalhos;
- f) desvios de comportamento ético;
- g) qualificação contínua dos colaboradores.

7.3 Conscientização

O SNR deve assegurar que as pessoas que realizam trabalhos sob o seu controle estejam cientes:

- a) da política organizacional;
- b) dos objetivos pertinentes do SNR;
- c) da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão, incluindo melhorias aplicadas;
- d) das implicações de não estar conforme com os requisitos do sistema de gestão.

7.4 Comunicação

7.4.1 O SNR deve determinar as comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão, incluindo:

- a) sobre o que comunicar;
- b) quando comunicar;
- c) com quem se comunicar;
- d) como comunicar;
- e) quem comunicar.

7.4.2 O SNR deve adotar canais de comunicação, de forma que informações referentes ao cumprimento das metas, ações de melhoria, comportamento ético, atendimento legal e difusão da estratégia sejam de conhecimento dos colaboradores e de demais partes interessadas pertinentes.

7.4.3 O SNR deve possuir mecanismos que permitam e facilitem às partes interessadas a se comunicar, utilizar seus serviços e fazer suas reclamações e/ou sugestões.

7.4.4 O SNR deve dispor de um canal aberto com as partes interessadas.

NOTA 1 A disponibilização da opção “fale conosco”, “consulte seu pedido” etc. em *website* é considerada um canal aberto com o usuário.

NOTA 2 Convém que o SNR disponibilize atendimento digital para as demandas requeridas.

7.5 Controle de informações documentadas

7.5.1 Informações documentadas mantidas

7.5.1.1 O SNR deve estabelecer e manter controle das informações documentadas mantidas referentes ao sistema de gestão.

7.5.1.2 As informações documentadas mantidas devem ser analisadas e aprovadas antes de serem emitidas. Uma sistemática de controle deve ser utilizada para identificar a situação de atualização das informações documentadas.

7.5.1.3 As informações documentadas devem estar disponíveis para a sua utilização, e aquelas inválidas ou ultrapassadas devem ser retiradas de circulação.

7.5.14 As informações documentadas que sofrerem alterações devem ser analisadas e aprovadas antes de serem emitidas novamente.

7.5.2 Informações documentadas retidas

7.5.21 O SNR deve estabelecer uma sistemática para identificar, ordenar, guardar, recuperar e reter as informações documentadas retidas referentes ao sistema de gestão.

7.5.22 As informações documentadas retidas devem ser legíveis e ter a sua integridade preservada.

7.5.23 As informações documentadas retidas devem servir para demonstrar a aplicação e o desempenho do sistema de gestão.

8 Operação

8.1 Planejamento e controle operacional

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

- a) determinar os requisitos para os serviços notariais e registrais;
- b) estabelecer critérios para:
 - 1) os processos;
 - 2) a aceitação de serviços notariais e registrais;
- c) determinar os recursos necessários para alcançar a conformidade com os requisitos dos serviços notariais e registrais;
- d) implementar controle de processos de acordo com critérios estabelecidos;
- e) determinar e conservar informação documentada na extensão necessária para:
 - 1) ter confiança em que os processos foram conduzidos como planejado;
 - 2) demonstrar a conformidade dos serviços notariais e registrais com os seus requisitos.

A saída desse planejamento deve ser adequada para as operações do SNR.

O SNR deve controlar mudanças planejadas e analisar criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

O SNR deve assegurar que os processos terceirizados sejam controlados.

8.2 Instalações e ambiente de trabalho

O SNR deve disponibilizar aos seus colaboradores e usuários instalações consideradas adequadas, atendendo a padrões ergonômicos, de acordo com os requisitos legais.

O SNR deve considerar o seguinte:

- a) acessibilidade para pessoas com deficiência;

- b) banheiros adequados para os colaboradores e usuários;
- c) áreas de espera climatizadas, quando aplicável;
- d) iluminação adequada;
- e) segurança ocupacional (ver 8.5);
- f) espaço que permita a privacidade necessária para a prática dos atos;
- g) comunicação visual orientativa;
- h) mecanismo de controle de fila e de tempo de espera para atendimento, quando aplicável.

O SNR deve dispor de ações de manutenção, de forma a assegurar que as suas instalações estejam sempre em condições adequadas de funcionamento.

8.3 Informatização e controle de dados

8.3.1 As atividades do SNR devem ser processadas em um ambiente informatizado, em consonância com os padrões mínimos de tecnologia da informação para a segurança, integridade, disponibilidade, proteção e controle de dados previstos nas legislações e normas pertinentes.

8.3.2 Os dados informatizados, bem como os registros digitalizados, devem ser protegidos, de modo a prevenir danos e perdas (por exemplo, *backup* e *backup* redundante, acesso restrito, aterramento, dispositivos contra incêndio etc.).

8.3.3 O SNR deve adotar método que possibilite o cruzamento e o levantamento de informações de usuários ou à sua ordem, garantindo o fornecimento da correta informação, no menor tempo possível.

8.3.4 Os resultados dos serviços requeridos pelo usuário devem estar disponíveis no menor prazo possível, respeitando-se o prazo legal.

8.4 Gestão socioambiental

8.4.1 Integração social

8.4.1.1 Convém que o SNR disponha de mão de obra de pessoas com deficiência.

8.4.1.2 O SNR deve garantir a adoção de práticas que evitem qualquer discriminação social, de credo, sexo, gênero, cor etc., no que tange aos processos de recrutamento, seleção e emprego, demonstrando transparência nestes processos.

8.4.1.3 O SNR deve adotar uma política de gestão de pessoas que não utilize formas de repressão e punições vexatórias, entre outras.

8.4.1.4 O SNR deve ter uma política documentada que repudie a utilização de mão de obra infantil, estendendo-se aos fornecedores e parceiros.

8.4.1.5 O SNR deve repudiar a contratação e utilização de colaboradores em desacordo com a legislação trabalhista.

8.4.1.6 Convém que o SNR ofereça benefícios aos seus colaboradores, como, por exemplo, planos dentários, hospitalares, auxílio-creche, auxílio-alimentação etc.

8.4.17 Convém que o SNR e os seus colaboradores participem de programas sociais e culturais, a fim de propagar a solidariedade e ajudar os mais carentes, como forma de melhorar e harmonizar as diferentes classes sociais.

8.4.2 Integração ambiental

8.4.2.1 O SNR deve adotar internamente ações voltadas à proteção ambiental, procurando mitigar efeitos poluentes (por exemplo, coleta seletiva, uso de materiais reciclados, redução de papéis, entre outros).

8.4.2.2 O SNR deve desenvolver ações para reduzir os recursos não renováveis, diminuição do consumo de energia, diminuição da geração de lixo, papel, baterias e outros materiais agressivos, bem como para conscientizar e treinar o seu pessoal neste sentido.

8.5 Saúde e segurança ocupacional

8.5.1 Os colaboradores devem ser orientados sobre os problemas ocupacionais que possam existir em suas atividades no serviço e como mitigar seus efeitos.

8.5.2 O SNR deve prover informações relativas à proteção da saúde, higiene, vacinas, doenças transmissíveis, crônicas e hereditárias, dependências químicas etc., visando o bem-estar de seus colaboradores e de seus familiares, por consequência.

9 Avaliação de desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1 Análise de resultados e melhoria

O SNR deve determinar, coletar e analisar dados apropriados para demonstrar a adequação, eficácia e desempenho do sistema de gestão e para avaliar onde melhorias contínuas podem ser realizadas. Isso deve incluir dados gerados como resultado do monitoramento e das medições do sistema de gestão.

9.1.2 Indicadores de desempenho

9.1.2.1 O SNR deve dispor de indicadores de desempenho estratégicos e operacionais, bem como deve estabelecer metas mensuráveis, que sejam analisadas criticamente em intervalos regulares e planejados, de forma a caracterizar a melhoria contínua.

9.1.2.2 Os indicadores de desempenho devem estar alinhados com a missão, visão e valores do SNR.

9.1.2.3 Deve ser mensurado, entre outros itens pertinentes à gestão do serviço, o seguinte:

- a) foco no usuário, incluindo a sua percepção;
- b) satisfação da equipe de colaboradores;
- c) saúde e segurança ocupacional;
- d) ações socioambientais;

- e) ocorrências de desvio de comportamento ético e atendimento aos requisitos legais e regulamentares;
- f) desempenho dos processos operacionais e sistemas de trabalho, incluindo produtividade;
- g) segurança nos ativos de informação (por exemplo, acervos físicos e digitais).

9.1.24 As metas estabelecidas pelo SNR para os indicadores de desempenho devem ser comunicadas e entendidas pelos colaboradores.

9.1.25 O SNR e sua equipe devem, em intervalos regulares e planejados, analisar as tendências de seus processos monitorados por meio dos indicadores de desempenho.

9.1.26 Todos os indicadores e avaliações estabelecidos e correlacionados às ações implementadas pelo SNR devem ser acompanhados e considerados no planejamento estratégico.

9.1.3 Avaliação da *compliance* com requisitos legais e outros requisitos

Em intervalos planejados, o SNR deve avaliar a *compliance* com requisitos legais e outros requisitos (ver 4.2), relativos ao seu sistema de gestão.

O SNR deve reter informações documentadas (ver 7.5.2) sobre os resultados da avaliação da *compliance* e sobre quaisquer ações tomadas.

9.2 Auditoria interna

O SNR deve planejar e implementar auditorias internas, para verificar se as atividades do sistema de gestão estão sendo mantidas conforme planejado.

As auditorias internas do sistema de gestão devem ser executadas por pessoal independente daquele que tem responsabilidade direta com a área ou com o processo que está sendo auditado.

Os resultados das auditorias internas devem ser retidos como informações documentadas e levados ao conhecimento do pessoal que tenha responsabilidade pela área auditada (ver 5.3), para tomar ações corretivas (ver 10.2), em tempo hábil, eliminando as causas dos possíveis problemas encontrados durante a auditoria.

NOTA Convém que o SNR estruture periodicamente autocorreção de seus processos operacionais.

9.3 Análise crítica pela direção

9.3.1 Generalidades

A Alta Direção deve analisar criticamente o sistema de gestão do SNR, a intervalos planejados, para assegurar a sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do SNR.

9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção

A análise crítica pela direção deve ser planejada e realizada levando em consideração:

- a) a situação de ações provenientes de análises críticas pela direção anteriores;
- b) as mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes ao sistema de gestão;

-
- c) a informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão, incluindo tendências relativas a:
- 1) percepção dos usuários e retorno das partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade do SNR foram alcançados;
 - 3) não conformidades e ações corretivas;
 - 4) resultados de monitoramento e medição;
 - 5) resultados de auditoria;
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades (ver 6.1);
- f) oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões e ações relacionadas com:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão;
- c) necessidade de recurso.

O SNR deve reter informação documentada como evidência dos resultados de análises críticas pela direção (ver 7.5.2).

10 Melhoria

10.1 Visão Geral

O SNR deve determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementação de quaisquer ações necessárias para atender à expectativa das partes interessadas e aos requisitos do sistema de gestão.

Essas oportunidades devem incluir:

- a) corrigir, prevenir ou reduzir os efeitos indesejados;
- b) melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão.

10.2 Não conformidades e ações corretivas

10.2.1 Ao ocorrer uma não conformidade, o SNR deve:

- a) reagir à não conformidade e, como aplicável:
 - tomar uma ação para controlá-la e corrigi-la;
 - lidar com as consequências;

- b) avaliar a necessidade de ação para eliminar as causas da não conformidade, a fim de que ela não se repita ou ocorra em outro lugar:
 - analisando criticamente a não conformidade;
 - determinando as causas da não conformidade;
 - determinando se não conformidades similares existem, ou se poderiam potencialmente ocorrer;
- c) implementar qualquer ação necessária;
- d) analisar criticamente a eficácia de qualquer ação corretiva tomada;
- e) atualizar riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, se necessário;
- f) realizar mudanças no sistema de gestão, se necessário.

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

10.2.3 O SNR deve reter informação documentada como evidência:

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

Bibliografia

- [1] ABNT NBR ISO 9001, *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*
- [2] ABNT NBR 9050, *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*
- [3] ABNT NBR ISO 14001, *Sistemas de gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso*
- [4] ABNT NBR ISO 19011, *Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão*
- [5] ABNT NBR ISO 22301, *Segurança e resiliência – Sistema de gestão de continuidade de negócios – Requisitos*
- [6] ABNT NBR ISO 26000, *Diretrizes sobre responsabilidade social*
- [7] ABNT NBR ISO/IEC 27001, *Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Sistemas de gestão da segurança da informação – Requisitos*
- [8] ABNT NBR ISO/IEC 27701, *Técnicas de segurança – Extensão da ABNT NBR ISO/IEC 27001 e ABNT NBR ISO/IEC 27002 para gestão da privacidade da informação – Requisitos e diretrizes*
- [9] ABNT NBR ISO 37001, *Sistemas de gestão antissuborno – Requisitos com orientações para uso*
- [10] ABNT NBR ISO 31000, *Gestão de riscos – Diretrizes*
- [11] ISO 19600, *Compliance management systems – Guidelines*
- [12] ISO 45001, *Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use*
- [13] Normas regulamentadoras – Ministério do Trabalho