

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 ordens, incluindo mudanças;
- c) obter retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações de 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 ao 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:

- 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 intencional, quando conhecido;
- c) requisitos especificados pela organização;
- d) requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis a produtos e serviços;
- e) requisitos de contrato ou ordem diferentes daqueles previamente expressos.

A organização deve assegurar que requisitos de contrato ou ordem 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 ou material de propaganda.

8.2.3.2 A 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 alterada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados.