



CE-025:000.003 – Comissão de Estudo de Tecnologias de Suporte Relatório da Secretaria – 28.04.2026



Secretaria Técnica

DADOS GERAIS

SECRETARIA TÉCNICA:

Entidade: Abendi
Gestor: Maurício Ballarine
Chefe de Secretaria: Ana Paula Marcondes Giolo
Secretária de todas as CE: Ana Paula Marcondes Giolo cb-025@abnt.org.br
Analista ABNT: Anderson Soares anderson.soares@abnt.org.br

Grupo do whatsapp: tem como finalidade o envio de recados, alguns informativos e/ou comunicados da Secretaria e a troca de mensagens relevantes entre os integrantes. O whatsapp não substitui a discussão técnica e a deliberação de documentos que devem ocorrer em reuniões ordinárias.

Para entrar no grupo, é só clicar neste link:

<https://chat.whatsapp.com/H9ubxHT6LPi4ABYZTdniXV>

Âmbito de Atuação da Comissão de Estudo:

Elaborar e revisar normas na área de tecnologia de suporte, treinamento, satisfação do cliente e diretrizes.

NOTA Esta Comissão é espelho do ISO/TC 176/SC 3 *Supporting technologies*.

A documentação da Comissão está disponível no ABNT Documents:

<https://sd.iso.org/documents/ui/#!/browse/abnt/ct/abnt-cb-025/abnt-cb-025-ce-025-000-003>

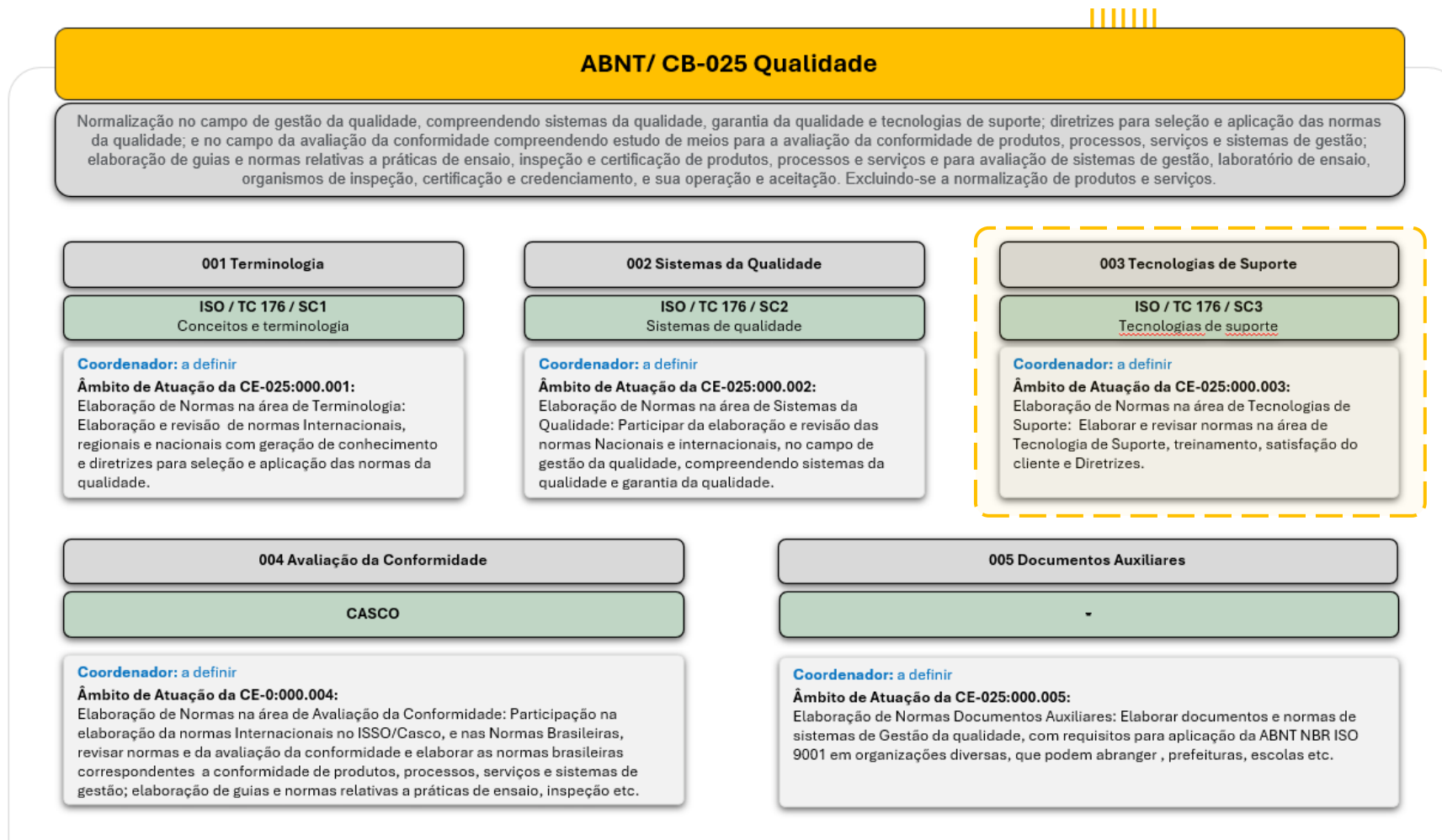
PARTICIPAÇÃO na ISO – MEMBRO P (Participativo)

ISO/TC 176/SC 3 *Supporting technologies*

<https://www.iso.org/committee/53934.html> / <https://committee.iso.org/home/tc176sc3>

Nestes links podem ser vistas informações como escopo, secretaria, gestor, estrutura, grupos de trabalho, interfaces com outros Comitês ISO e Internacionais, reuniões, normas publicadas e em desenvolvimento.

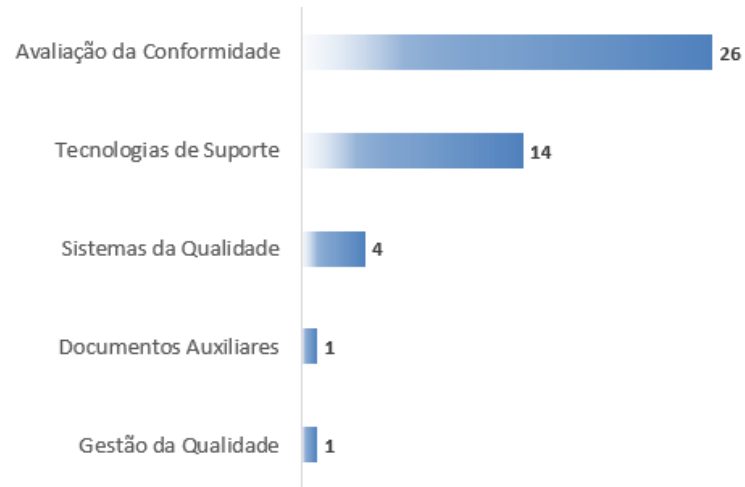
COMISSÕES DE ESTUDO e INTERFACE COM A ISO



INDICADOR GERAL

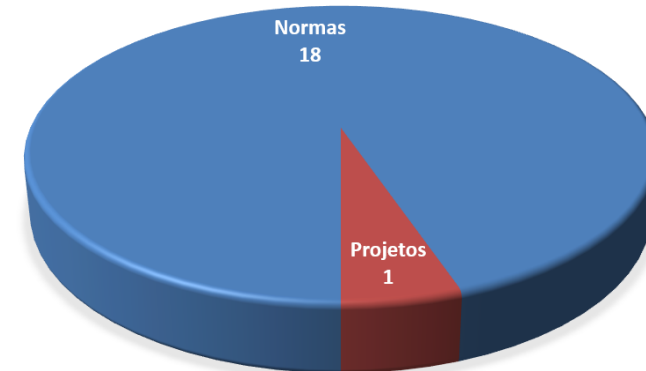
ACERVO

ABNT/CB-025 - 46 NORMAS VIGENTES



ACERVO

ISO/TC 176/SC 3 *Supporting technologies* - NORMAS VIGENTES



CE-025:000.003 – Comissão de Estudo de Tecnologias de Suporte Relatório da Secretaria – 28.04.2026

CALENDÁRIO DE REUNIÕES NACIONAIS EM 2026

jan	fev	mar	abr	maio	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
-	-	-	13	11							

O calendário poderá sofrer alterações em decorrência de feriados, eventos ou por solicitação da CE, da Secretaria Técnica ou da própria ABNT.

As reuniões são realizadas com o mesmo link de acesso: https://zoom.us/meeting/register/5D_ppEhiTIO6W8MDmu4bYg

A pauta é específica por reunião e a convocação será encaminhada oficialmente por esta Secretaria pela plataforma ABNT *Documents*.

CALENDÁRIO DE REUNIÕES INTERNACIONAIS EM 2026

➤ **ISO/TC 176/SC 3 Supporting technologies:**

O calendário de todas as reuniões do ISO / CASCO e dos Grupos de Trabalho podem ser vistos no seguinte link:

https://sd.iso.org/meetings/my/page/1?i=so&scope=1&sort=MEETING_DATE_DESC

ABNT – CE-025:000.003 – Normas Vigentes e Plano de Trabalho

Norma	TÍTULO	STATUS
ABNT NBR ISO 10001:2022	Gestão da qualidade - Satisfação do cliente — Diretrizes para códigos de conduta para organizações	Atualizado
ABNT NBR ISO 10002:2005	Gestão da qualidade - Satisfação do cliente — Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações	Defasado ISO 10002:2018
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 10002:2005	Gestão da qualidade - Satisfação do cliente — Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10003:2013	Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para a resolução externa de litígios das organizações	Defasado ISO 10003:2018
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 10003:2013	Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para a resolução externa de litígios das organizações	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10004:2013	Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para monitoramento e medição	Defasado ISO 10004:2018
PROJETO DE REVISÃO NBR ISO 10004:2013	Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para monitoramento e medição	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10005:2007	Sistemas de gestão da qualidade — Diretrizes para planos da qualidade	Defasado ISO 10005:2018
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 10005:2007	Sistemas de gestão da qualidade — Diretrizes para planos da qualidade	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10006:2006	Sistemas de gestão da qualidade — Diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos	Defasado ISO 10006:2017
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 10006:2006	Sistemas de gestão da qualidade — Diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
Adoção da ISO 10010:2022	<i>Quality management — Guidance to understand, evaluate and improve organizational quality culture</i>	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10012:2004	Sistemas de gestão de medição — Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição	Defasado ISO 10012:2026

ABNT – CE-025:000.003 – Normas Vigentes e Plano de Trabalho

Norma	TÍTULO	STATUS
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 10012:2004	Sistemas de gestão de medição — Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10013:2021	Sistemas de gestão da qualidade — Orientação para informação documentada	Atualizado
ABNT NBR ISO 10014:2008	Gestão da qualidade — Diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos	Defasado ISO 10014: 2021
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 10014:2008	Gestão da qualidade — Diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 10015:2020	Gestão da qualidade — Diretrizes para gestão da competência e desenvolvimento de pessoas	Atualizado
ABNT NBR ISO 10018:2022	Gestão da qualidade — Orientação para o engajamento de pessoas	Atualizado
ABNT NBR ISO 10019:2007	Diretrizes para a seleção de consultores de sistemas de gestão da qualidade e uso de seus serviços	Atualizado
Adoção da ISO/TS 10020:2022	<i>Quality management systems — Organizational change management — Processes</i>	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
ABNT NBR ISO 19011:2018 Errata 1:2019	Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão	Atualizado
ABNT NBR ISO 19011:2018 Versão Corrigida:2019	Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão	Atualizado
PROJETO DE REVISÃO ABNT NBR ISO 19011:2018 VC2019	Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão	PRIORIDADE X Registrar projeto na ABNT
TEXTO-BASE 025:000.003-XXX	Gestão da melhoria, distinguindo melhoria incremental e radical, análise de causa raiz.	Registro Ata 01/2026 PRIORIDADE X Definir título

Os representantes de cada WG devem informar o *status* de cada documento, para acompanhamento, análise e deliberação pela Comissão de Estudo, para a ABNT registrar oficialmente o posicionamento do Brasil junto à ISO.

ISO/TC 176/ SC 3 Supporting technologies – Normas Vigentes e Projetos

Norma	TÍTULO	STATUS
ISO 10001:2018	<i>Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations</i>	Vigente
ISO 10002:2018	<i>Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations</i>	Vigente
ISO 10003:2018	<i>Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations</i>	Vigente
ISO 10004:2018	<i>Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring</i>	Vigente
ISO 10005:2018	<i>Quality management — Guidelines for quality plans</i>	Vigente
ISO 10006:2017	<i>Quality management — Guidelines for quality management in projects</i>	Vigente
ISO 10007:2017	<i>Quality management — Guidelines for configuration management</i>	Vigente
ISO/WD 10007	<i>Quality management — Guidelines for configuration management</i>	<i>Under development</i>
ISO 10008:2022	<i>Quality management — Customer satisfaction — Guidance for business-to-consumer electronic commerce transactions</i>	Vigente
ISO 10009:2024	<i>Quality management — Guidance for quality tools and their application</i>	Vigente
ISO 10010:2022	<i>Quality management — Guidance to understand, evaluate and improve organizational quality culture</i>	Vigente
ISO 10012:2026	<i>Quality management — Requirements for measurement management systems</i>	Vigente
ISO 10013:2021	<i>Quality management systems — Guidance for documented information</i>	Vigente
ISO 10014:2021	<i>Quality management systems — Managing an organization for quality results — Guidance for realizing financial and economic benefits</i>	Vigente

ISO/TC 176/ SC 3 Supporting technologies – Normas Vigentes e Projetos

Norma	TÍTULO	STATUS
ISO 10015:2019	<i>Quality management — Guidelines for competence management and people development</i>	Vigente
ISO 10017:2021	<i>Quality management — Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2015</i>	Vigente
ISO 10018:2020	<i>Quality management — Guidance for people engagement</i>	Vigente
ISO 10019:2005	<i>Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services</i>	Vigente
ISO/TS 10020:2022	<i>Quality management systems — Organizational change management — Processes</i>	Vigente