



## ISO 9001:2008 – 7.5.1. Controle de produção e prestação de serviço

A ISO 9001:2008 no seu item 7.5.1 – Controle de produção e prestação de serviços, diz que a produção e a prestação de serviços devem ser planejadas para que se dê sob condições controladas.

Pegando uma carona no dicionário Aurélio:

condição [Do lat. *conditione*.]

- 1.V. *circunstância*.
- 2.Modos de ser, estado, situação (de coisa).

controlado [Part. de *controlar*.]

- 1.Submetido a controle.
- 2.Que tem controle.
- 3.Comedido, moderado.

controle [Do fr. *contrôle*.]

- 1.Ato, efeito ou poder de controlar; domínio, governo.
- 2.Fiscalização exercida sobre as atividades de pessoas, órgãos, departamentos, ou sobre produtos, etc., para que tais atividades, ou produtos, não se desviem das normas preestabelecidas.

Agora sim, podemos dizer desse item que a ISO nos pede para que a realização dos nossos produtos ou a fabricação e a prestação dos serviços sejam feitas sob condições que nos permita ter total domínio do que estamos fazendo, nas palavras da norma: sob condições controladas.

Para que tenhamos condições controladas devemos:

- ter e disponibilizar as características dos produtos ou serviços. Essas características podem ser:
  - desenhos;
  - especificações técnicas;
  - descrições dos produtos; etc.
- instruções de trabalho, sempre que necessário. É óbvio que nem sempre isso é necessário. Um cirurgião, por exemplo, não precisa de uma instrução de trabalho, ele tem competência comprovada para isso. Já um operador de máquina, dependendo da complexidade, ele precisa dos parâmetros de ajuste

como temperatura, altura ou velocidade. Cada caso é um caso. Desde que devidamente divulgada e respeitada, quanto mais instruções de trabalho melhor, pois torna o processo mais estável e confiável.

- equipamentos adequados. Esse item, embora simples, merece grande atenção, pois, o que é adequado? Adequado é ter o equipamento certo em perfeito funcionamento. Usar um alicate para bater um prego é usar o equipamento errado. Usar um martelo com o cabo quebrado é usar um equipamento em condições inadequadas. Em ambos os casos, há um desrespeito à condição de “equipamento adequado”. Portanto, a manutenção da fábrica, se encaixa nesse item.
- equipamentos de monitoramento e medição. Durante o processo produtivo ou durante a prestação de serviço, quando necessário, deve ser disponibilizado e devem ser utilizados os equipamentos adequados para tal.
- monitoramento e medição. Não basta ter os equipamentos, sempre que possível, o processo deve ser medido, monitorado e esses valores devem ser devidamente registrados.
- atividades de liberação. Sempre que possível, devem ser previstas atividades de liberação entre uma fase e outra do processo, isolando assim eventuais problemas.
- atividades de entrega. As atividades de entrega representam uma fase importante no processo produtivo, portanto, deve haver um planejamento adequado para tal.
- atividades de pós-entrega do produto. Para garantir a satisfação do cliente, atividades de pós-entrega devem ser planejadas para cada necessidade. Essas atividades podem ser:
  - revisões periódicas;
  - assistência técnica;
  - esclarecimentos e orientações de uso;
  - fornecimento de peças de reposição; etc.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

A organização deve planejar e realizar a produção e a prestação de serviço sob condições controladas.

Condições controladas devem incluir, quando aplicável,

- a) a disponibilidade de informações que descrevam as características do produto,
- b) a disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessárias,
- c) o uso de equipamento adequado,
- d) a disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição,
- e) a implementação de monitoramento e medição, e
- f) a implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto.