



NBR ISO 9000:2005 – 3.1.1 qualidade – Sistema de gestão de qualidade – Fundamentos e vocabulário

O termo qualidade está intimamente ligado às necessidades, desejos e expectativas do cliente. Desse modo, não é possível se descrever qualidade sem antes se ter bem claro o que o cliente quer.

Os requisitos do cliente podem ser assim divididos:

- seus desejos;
- suas necessidades;
- o que a legislação exige;
- as necessidades técnicas que muitas vezes nem o cliente conhece;
- quesitos de segurança ao uso;
- quesitos de segurança ao ser produzido;
- quesitos ambientais e de sustentabilidade;
- quesitos de durabilidade e resistência;
- quesitos sócio econômicos; etc.

Um produto que atende todos os requisitos pode ser dito como um produto de boa qualidade, podendo ser ainda de má qualidade, caso não atenda as expectativas ou de excelente qualidade, caso o produto ou serviço supere as expectativas do cliente.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 descreve o termo qualidade:

grau no qual um conjunto de características (3.5.1)
inerentes satisfaz a requisitos (3.1.2)

NOTA 1 O termo “qualidade” pode ser usado com
adjetivos tais como má, boa ou excelente.

NOTA 2 “Inerente”, ao contrário de “atributo”,
significa a existência de alguma coisa, especialmente
como uma característica permanente.