



NBR ISO 9000:2005 – 3.1.2 requisito – Sistema de gestão de qualidade – Fundamentos e vocabulário

Dentro de um sistema de gestão, seja ele um sistema de gestão da qualidade baseado na NBR ISO 9001 ou em qualquer outro sistema, temos momentos em que devemos cumprir certa rotina de trabalho ou atividade. Quando essa atividade deve, obrigatoriamente ser realizada, dá-se o nome de “Requisito”.

Por exemplo, se você tem um sistema de gestão da qualidade baseado na NBR ISO 9001 implantado na sua empresa, podemos, entre tantos outros, citar os seguintes requisitos de sistema:

- Controle de documentos;
- Controle de registros;
- Treinamentos;
- Calibração de instrumentos de medição e monitoramento;
- Implantação e divulgação de uma Política da Qualidade;
- Controle de produtos reprovados (não conforme);
- Reunião periódica de análise crítica;
- Auditoria interna periódica; e assim por diante.

Esses são alguns dos requisitos da NBR ISO 9001, porém, cada empresa ou ramo de atividade tem seus próprios requisitos.

Existem também os requisitos do cliente, esses podem ou não ser declarados por ele, por exemplo:

- Prazo de entrega;
- Embalagem;
- Transporte;
- Condição de pagamento;
- Prazo de garantia;
- Condição de instalação;
- Preço; etc.

Temos também os requisitos de produto, esses, dependem muito de produto para produto, vamos ao exemplo de um carro:

- Potência do motor;
- Capacidade de frenagem;
- Resistência ao sol (raios UV);
- Resistência a salinidade; etc.

Veja como a ISO 9000:2005 define o termo “Requisito”:

necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória

NOTA 1 “Geralmente implícito” significa que é uma prática costumeira ou usual para a organização (3.3.1), seus clientes (3.3.5) e outras partes interessadas (3.3.7), e que a necessidade ou expectativa sob consideração está implícita.

NOTA 2 Um qualificador pode ser usado para distinguir um tipo específico de requisito, como, por exemplo, requisito do produto, requisito da gestão da qualidade, requisito do cliente.

NOTA 3 Um requisito especificado é um requisito declarado, por exemplo, em um documento (3.7.2).

NOTA 4 Requisitos podem ser gerados pelas diferentes partes interessadas (3.3.7).