



## NBR ISO 9000:2005 – 3.1.3 classe – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Na NBR ISO 9000:2005, existe um termo chamado “CLASSE”, esse termo se refere a uma separação dos produtos ou serviços que possuem características funcionais iguais, porém, que se deseja tratar de maneira distinta quando a questão é qualidade. Vamos iniciar consultando o Dicionário Michaelis:

classe

1 Grupo de pessoas, animais ou coisas com atributos semelhantes. 2 Cada um dos grupos ou divisões de uma série ou conjunto. 3 Categoria, ordem, ramo, seção. 4 Categoria de indivíduos fundada na importância ou na dignidade dos seus empregos ou ocupações; hierarquia. 5 Categoria de coisas fundada na qualidade, preço ou valor.

Vamos ver um exemplo típico:

Uma companhia aérea faz um voo de São Paulo até Brasília. Dentro desse mesmo avião, a empresa decide oferecer um diferencial de qualidade para alguns passageiros. Ora! Um mesmo voo, na mesma aeronave, não seria justo a companhia aérea tratar uma parte dos passageiros melhor do que os outros, certo? Para sanar isso, se criou o conceito de classe, ou seja, o mesmo voo terá as seguintes classes:

- Primeira classe;
- Classe executiva;
- Classe econômica;
- Classe turismo; etc.

Cada classe possui um preço diferente e a qualidade dos produtos e serviços oferecida é proporcional ao preço, satisfazendo as várias classes de passageiros. Com isso, a companhia poderá cobrar tarifas diferenciadas e oferecer produtos também diferenciados sem correr o risco de discriminação ou oscilação de qualidade.

Outro exemplo que podemos facilmente citar é o da fábrica de biscoito. Durante a produção alguns biscoitos se quebram, porém, ainda assim continuam com o mesmo sabor. Não seria justo oferecer biscoitos quebrados a um cliente que comprou um

pacote de biscoito achando que todos estariam inteiros, como também não é justo jogar os biscoitos fora sendo que têm clientes dispostos a pagar pelos biscoitos, mesmo que quebrados. Nesse caso, a empresa classifica os biscoitos em inteiros e em quebrados, e os vende em embalagens e preços diferenciados, sem alterar o padrão de qualidade.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo "CLASSE":

categoria ou classificação atribuída a diferentes requisitos da qualidade para produtos (3.4.2), processos (3.4.1) ou sistemas (3.2.1), que têm o mesmo uso funcional.

**EXEMPLO** Classe de uma passagem aérea e categoria de hotel em um guia de hotéis.

**NOTA** Quando se estabelece um requisito da qualidade, a classe é geralmente especificada.