



## NBR ISO 9000:2005 – 3.1.5

### Capacidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Em um sistema de gestão da qualidade, quando se diz ter capacidade de realizar certo número de produtos, significa dizer que se consegue produzir ou realizar um serviço mantendo o padrão de qualidade prometido e desejado em um determinado tempo. Vamos a alguns exemplos:

- A Schincariol está entre as 15 maiores cervejarias do mundo. Com capacidade total instalada de 5 bilhões de litros por ano [...]
- A JAC Motors em Camaçari, na Bahia, terá uma capacidade de produzir 120 mil unidades por ano [...]
- Gerdau disse ainda que algumas das unidades estão operando no limite da capacidade. “Temos usinas nos Estados Unidos, principalmente no segmento de automóveis, em que estamos trabalhando a 100% da capacidade”, declarou. Segundo ele, a capacidade de produção de aços especiais hoje nos EUA é de quase 1,5 milhão de toneladas ao ano.

Ter capacidade não significa colocar no mercado produtos ruins que serão posteriormente trocados ou devolvidos, ter capacidade significa oferecer ao mercado os produtos e serviços que o cliente deseja, sem comprometimento da qualidade.

Para se aumentar a capacidade instalada de uma empresa, são necessários investimentos em estrutura, pessoas, treinamento e tecnologia.

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

aptidão de uma organização (3.3.1), sistema (3.2.1) ou processo (3.4.1) de realizar um produto (3.4.2) que irá atender aos requisitos (3.1.2) para este produto.  
NOTA – Na ISO 3534-2 estão definidos termos relativos à capacidade dos processos no campo da estatística.