



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.2 Sistema de Gestão – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Um **sistema** de gestão é uma maneira genérica de se referir a um conjunto de elementos e atividades definidas para realizar um propósito principal em uma organização.

Uma organização preocupada em desempenhar um determinado papel e atingir um determinado fim, escreve uma Política, nessa política, a alta direção da empresa define as “leis” internas, sobre as quais, as rotinas e decisões da empresa serão embasadas. Além disso, a alta direção estabelece Objetivos que deverão ser perseguidos e Metas que deverão ser atingidas. Então fica a pergunta: Como a empresa irá atender a tudo isso?

A resposta é: estabelecendo e implantando um Sistema de Gestão, ou seja, um conjunto de procedimentos, políticas, normas e rotinas que gerenciarão toda a organização.

Um Sistema de Gestão pode ser:

- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Sistema de Gestão Ambiental;
- Sistema de Gestão de Saúde e Segurança;
- Sistema de Gestão Financeiro; etc.

Muitos Sistemas de Gestão possuem suas próprias normas internacionalmente reconhecidas, então, estabelecer um Sistema de Gestão consiste basicamente de determinar o tipo, a norma e atendê-la na íntegra. Veja alguns sistemas de gestão estabelecidos:

- ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade;
- ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental;
- OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho;
- TL 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade para indústria de Telecomunicações;
- ISO/TS 16949 – Sistema de Gestão da Qualidade Automotivo
- ISO 31000 – Sistema de Gestão de Riscos Hospitalares;
- ISO 22000 – Sistema de Gestão de Segurança Alimentar; e muitos outros.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “SISTEMA DE GESTÃO”:

sistema (3.2.1) para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos

NOTA – Um sistema de gestão de uma organização (3.3.1) pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade (3.2.3), um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.