



## NBR ISO 9000:2005 – 3.2.4 Política da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

Quando a organização tem uma intenção relacionada com a qualidade de seus produtos e serviços e deseja tornar essa intenção pública, compete à alta direção da empresa redigir uma carta formal contendo essas intenções e as diretrizes que deverão ser comprovadamente seguidas por toda a organização. A essa carta dá-se o nome de Política. Caso as intenções nela expressas comprovem um comprometimento por parte da qualidade, essa carta recebe o nome de Política da Qualidade.

Estabelecer uma Política da Qualidade não basta, pois não haveria como se saber se a mesma está ou não sendo cumprida. Por isso, além da Política da Qualidade, devem-se criar os Objetivos da Qualidade. Por exemplo, uma Política da Qualidade foi publicada e nela se diz que toda reclamação será prontamente atendida. Ora, o que é prontamente e como sabemos se estamos ou não atendendo? Nesse caso, se estabelece um Objetivo de se responder todas as reclamações em no máximo 24h, pronto, já se têm os Objetivos. Basta agora à direção, periodicamente observar os gráficos para acompanhar o tempo médio de atendimento, se for maior do que 24 horas, um plano de ação deve ser estabelecido.

Sendo a Política uma declaração pública, não cumprir ou não ter provas de que cumpriu pode ser considerado como falsidade ideológica, ficando a empresa e seus dirigentes sujeitos às sanções legais cabíveis. Fique atento!

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

intenções e diretrizes globais de uma organização (3.3.1), relativas à qualidade (3.1.1), formalmente expressas pela Alta Direção (3.2.7).

NOTA 1 A política da qualidade geralmente é consistente com a política geral da organização e fornece uma estrutura para se estabelecerem os objetivos da qualidade (3.2.5).

NOTA 2 Os princípios de gestão da qualidade apresentados nesta Norma podem formar uma base para o estabelecimento de uma política da qualidade. (Ver 0.2)