



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.8 Gestão da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

A **Gestão** da Qualidade é um conjunto de ações focadas na qualidade. Um Sistema de Gestão da Qualidade não precisa ser obrigatoriamente baseado na ISO 9001, nem tampouco em qualquer outra norma. A Gestão da Qualidade pode ser algo criado pela própria organização com o objetivo de atingir e manter a qualidade de seus produtos, serviços e processos de uma maneira sustentável e promovendo uma melhoria contínua, sem perder os conhecimentos adquiridos nas experiências passadas.

Normalmente uma gestão pela qualidade segue os seguintes passos:

1. Estabelecimento da **política da qualidade** (3.2.4);
2. Estabelecimento dos **objetivos da qualidade** (3.2.5);
3. O planejamento da qualidade (3.2.9);
4. O controle da qualidade (3.2.10);
5. A garantia de qualidade (3.2.11); e
6. A melhoria da qualidade (3.2.12).

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “GESTÃO DA QUALIDADE”:

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização (3.3.1), no que diz respeito à qualidade (3.1.1)

NOTA – A direção e controle, no que diz respeito à qualidade, geralmente incluem o estabelecimento da política da qualidade (3.2.4), e dos objetivos da qualidade (3.2.5), do planejamento da qualidade (3.2.9), do controle da qualidade (3.2.10), da garantia de qualidade (3.2.11) e da melhoria da qualidade (3.2.12).