



## NBR ISO 9000:2005 – 3.2.9 Planejamento da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

O Planejamento da Qualidade é a ação de interpretar a **Política da Qualidade** definida pela **Alta Direção**, e baseado nela, determinar os **Objetivos da Qualidade** que devem ser definidos para atender a Política da Qualidade previamente estabelecida. Além de definir os Objetivos e Metas, o planejamento deve realizar a atividade estratégica de distribuir os recursos de maneira eficiente e eficaz, de modo que os objetivos e as metas possam ser devidamente atendidos.

Planejar é estabelecer um plano, para atingir os objetivos. É importante que o Planejamento da Qualidade tenha pelo menos os seguintes itens:

- Objetivos baseados na Política;
  - cada objetivo deve ter uma meta;
  - cada meta deve ter um prazo;
  - cada objetivo deve ser mensurável;
  - cada objetivo deve ter um responsável.
- Os Objetivos devem ser seguidos;
- Caso os Objetivos fujam do planejado, um plano de ação deve ser realizado;
- Para atingir os Objetivos, o Planejamento da Qualidade deve estabelecer os processos necessários;
- Para atingir os Objetivos, a Alta Direção deve prover recursos.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Planejamento da Qualidade”:

Parte da gestão da qualidade (3.2.8) focada no estabelecimento dos objetivos da qualidade (3.2.5) e que especifica os recursos e processos (3.4.1) operacionais necessários para atender a estes objetivos.

NOTA – A elaboração de planos de qualidade (3.7.5) pode fazer parte do planejamento da qualidade.