



ISO 9001:2015 – Política da Qualidade

Antes de começar a analisar as versões da norma ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, vamos deixar bem claro o que vem a se a “Política da Qualidade”.

Segundo o dicionário [Michaelis](#), política significa: “[...] Arte ou vocação de guiar ou influenciar o modo de governo pela organização [...]”, ou seja:

A política é um descritivo que tem como objetivo orientar, guiar e influenciar a forma com que uma organização é conduzida, por exemplo: “... a política da polícia é atirar primeiro e perguntar depois...” ou então: “... tal time de futebol tem a política de fazer falta sempre que o adversário chegar perto da grande área...”.

Vamos então entender, no nosso caso, os determinados níveis de orientadores ou guias que são usados em uma empresa. Podemos basicamente dividir em 3 grandes grupos:

1. Legislação aplicável – As leis definem algumas regras que são inquestionáveis. Falando em qualidade, podemos citar o “Código de defesa do Consumidor” que trata de quesitos de garantia. Veja esse artigo do [Procon](#). Sendo assim, nenhuma empresa precisa repetir o que já está definido como lei;
2. Ética – Ter ética, não está na lei, portanto, não se pode ser punido ou julgado por isso, a menos que algum preceito ético esteja definido em contrato ou na política. Outra questão é que “Qualidade” é um diferencial ético, ou seja, não é antiético fazer um produto ruim. Ninguém pode processar uma montadora por vender um carro feio, barulhento ou desconfortável, desde que não especifique ao contrário;
3. Política declarada – São regras que a própria empresa definem e divulgam. Se eu comprar um produto de uma empresa que tem como política não realizar testes em animais, eu quero que isso seja respeitado. Quando uma empresa divulga uma política afirmando coisas, essas coisas passam a ser obrigatórias para essa empresa. Por exemplo, uma rede de hipermercados tem a política de menor preço. Cada vez que um Cliente encontra algo mais barato na concorrência, ele pode pedir desconto.

A ISO 9001 exige que a empresa tenha uma política definida e divulgada da qualidade. Pouca coisa mudou da versão da ABNT NBR ISO 9001:2008 para a versão da ABNT NBR ISO 9001:2015. Veja um breve comparativo:

ABNT NBR ISO 9001:2008 (antiga)

5.3. Política da qualidade

A Alta Direção deve assegurar que a política da qualidade

- a) seja apropriada ao propósito da organização,
- b) inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade,
- c) proveja uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade, seja comunicada e entendida por toda a organização, e
- d) seja analisada criticamente para a continuidade de sua adequação.

ABNT NBR ISO 9001:2015

5.2 Política

5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade

A Alta Direção deve estabelecer, implementar e manter uma política da qualidade que:

- a) seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento estratégico;
- b) proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- c) inclua um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis;
- d) inclua um comprometimento com a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

5.2.2 Comunicando a política da qualidade

A política da qualidade deve:

- a) estar disponível e ser mantida como informação documentada;
- b) ser comunicada, entendida e aplicada na organização.
- c) estar disponível para partes interessadas pertinentes, como apropriado.

Trocando em miúdos podemos dizer que a empresa deve escrever (documentar) uma política e divulga-la entre todos os interessados: colaboradores, clientes, fornecedores...

Essa política deve ser específica para o seu campo de atuação, deve ajudar a se estabelecer os objetivos da qualidade, deve se comprometer em atender os requisitos do produto ou do serviço e deve garantir um processo contínuo de melhoria.

Veja alguns exemplos:

- Política da Qualidade da NEC (http://br.nec.com/pt_BR/about/quality/index.html)
- Política da Qualidade do Bradesco (<http://www.bradesco.com.br/portal/PDF/classic/sobre/politica-de-qualidade.pdf>)
- Política da Qualidade da Volkswagen (<https://www.volkswagenautoeuropa.pt/sustentabilidade/politica-da-qualidade>)

A política deve ser muito bem definida, pois acaba por se tornar um documento

legal que pode ser usado contra a empresa, além disso, ela é a base dos Objetivos da Qualidade e de toda a gestão. Mas isso, eu vou falar em outros artigos.

Mantenha-se sempre informado com as novidades da Academia Platônica cadastrando o seu e-mail aqui <http://academiaplatonica.com.br/cadastre-se/> .

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

<http://academiaplatonica.com.br/>