



ISO 9001:2015 – Processos obrigatórios

A ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos, tem como um dos princípios, ser uma norma que possa ser aplicada à qualquer tipo de empresa, dessa forma, ficaria difícil para o comitê da ISO estabelecer os processos obrigatórios. Porém, a definição dos processos fica a cargo de cada empresa e não considerar um processo que deveria ter sido definido, se caracteriza uma não conformidade maior, por isso, decidi ajudar escrevendo esse artigo.

No item 4.4, a norma ABNT NBR ISO 9001:2015 diz o seguinte:

“[...] A organização deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade [...]”

Ora, então devemos entender o nosso processo como um todo e identificar quais processos são necessários para o sistema de gestão da qualidade. Para ajudar, vou descrever alguns e cabe a cada um identificar quais são obrigatórios ou não no seu caso.

PROCESSO DE VENDAS

Definitivamente o processo de vendas é um processo obrigatório, pois é nesse momento que o vendedor de produtos ou serviços vai combinar com o Cliente o que, quando e como será fornecido. Uma falha nessa etapa, vai deixar o Cliente insatisfeito.

PROCESSO DE COMPRAS

Tem uma máxima que diz que quando entra lixo, sai lixo. Ou seja, garantir a qualidade do que estamos adquirindo, seja produtos ou serviços, é fundamental para a qualidade a ser percebida pelo Cliente.

PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO

O processo de desenvolvimento de novos produtos ou nova prestação de serviços é fundamental para a qualidade final da organização.

PROCESSO DE PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Sem dúvidas o processo produtivo da sua organização deve ser determinado no seu

processo. O processo produtivo é aquele que realiza o que o Cliente compra, podendo ser: fabricação, instalação, vistoria, manutenção, etc...

PROCESSO LOGÍSTICO

A entrega dos produtos produzidos pode afetar diretamente na satisfação do Cliente, portanto, esse também é um processo fundamental.

PROCESSO DE INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO

A empresa deve garantir a qualidade de tudo que recebe, por isso, raras são as empresas que não precisam desse processo.

PROCESSO DE CONTROLE DE QUALIDADE

Apesar de se fazer o possível para garantir que tudo que é produzido esteja adequado, ter um processo de controle de qualidade final e intermediário é fundamental para o sistema de gestão da qualidade.

PROCESSO DE PÓS-VENDAS

Para garantir a satisfação do Cliente, toda organização deve prever um processo para o pós-vendas, como por exemplo: reclamação de clientes, garantia, assistência técnica, etc.

PROCESSO DE CALIBRAÇÃO

Se a sua empresa realiza alguma medição para garantir a satisfação do Cliente, então, você precisa definir um processo que assegure que essa medição foi feita corretamente, como por exemplo uma balança em um açougue, um conta-metros em uma fábrica de cabos, um torquímetro em uma fábrica de motores, um luxímetro em uma fábrica de lâmpadas, uma trena para um pedreiro, um esquadro para um carpinteiro, etc.

PROCESSO DE MANUTENÇÃO

Se você considerar que a quebra de qualquer máquina, ferramenta ou até mesmo de um veículo pode comprometer a entrega de um produto ou serviço, então, o processo de manutenção deve ser determinado.

Não tenho a pretensão de relacionar todos os processos necessários aqui, mesmo porque, depende muito das particularidades de cada empresa, mas deixo aqui uma lição de casa para você:

Quais são os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade da sua empresa?

Defina todos os processos e documente em um mapa de processos, pois isso será muito utilizado. Vou detalhar melhor em futuros artigos.

Se mantenha 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/>