



ISO 9001:2008 – 6.3. Infra-estrutura

Antes de iniciarmos o assunto, vamos consultar o significado da palavra infra-estrutura ou infraestrutura, segundo a nova ortografia.

No Dicionário Michaelis encontramos:

infra-estrutura

sf (infra+estrutura) 1 Parte inferior de uma estrutura. 2 Sociol Segundo o marxismo, divisão da sociedade em forças produtivas (homem e material necessário à produção) e relações de produção (classes, instituições etc.). 3 Econ polít Base e condições indispensáveis a uma economia avançada (existência de amplas redes ferroviárias ou rodoviárias, de abundantes fontes de energia, de mão-de-obra especializada, de serviços sanitários eficientes etc.).

Veja o que a ISO 9000:2005 fala de infraestrutura:

3.3.3 infra-estrutura

Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operação de uma organização.

Analisando o exposto acima, entendemos que o termo infraestrutura se refere aos recursos necessários, direta ou indiretamente para que a organização possa alcançar a conformidade com os requisitos do produto. Entre tantos, podemos mencionar:

- edifício;
- espaço de trabalho;
- portaria;

- serviço de segurança;
- estacionamento;
- banheiro;
- refeitório;
- equipamentos de processo, exemplo: torno, furadeira, fresadora, máquina de solda, prensa, etc.
- instrumentos de medição como balança, paquímetro, esquadro, multímetro, osciloscópio, etc.
- recepção;
- serviço de limpeza;
- equipamentos de combate a incêndio;
- equipamentos de informática, como, computadores, servidores, impressoras, etc.
- equipamentos de comunicação, como, telefone, fax, PABX, etc.
- programas computacionais, como, Windows, AutoCAD, Dream Weaver, etc.
- equipamentos para movimentação de carga, como, empilhadeira, paleteiras, ponte rolante, etc.

A ISO 9001:2008 no seu requisito 6.3 – Infra-estrutura, requer que a organização determine e forneça a infraestrutura necessária para que a organização possa atender a conformidade com os requisitos do produto. Porém, além de disponibilizar a infraestrutura adequada, a organização deve manter a mesma, por intermédio de manutenção ou substituição, de forma que a infraestrutura se mantenha adequada ao uso.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer sobre isso:

A organização deve determinar, prover e manter a infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto. A infraestrutura inclui, quando aplicável,

- a) edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas,
- b) equipamentos de processo (tanto materiais e equipamentos quanto programas de computador), e
- c) serviços de apoio (como sistemas de transporte, comunicação ou informação).