



ISO 9001:2008 – 5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação

O requisito 5.5 – Responsabilidade, autoridade e comunicação, da ISO 9001:2008, trata da responsabilidade que a direção de uma empresa, que trabalha com um sistema de gestão da qualidade tem em definir os seguintes itens:

Responsabilidades:

Dentro do sistema de gestão da qualidade, diversos processos são identificados. Para cada um desses processos, muitas tarefas são definidas para que os requisitos do produto e os requisitos do sistema de gestão da qualidade sejam atendidos. A pergunta que fica é: Quem é o responsável por cada atividade? Cabe à direção definir.

Autoridade:

Até que ponto um colaborador pode decidir sobre uma determinada atividade? Dentre as diversas atividades, muitas vezes há a necessidade de se tomar decisões, definir planos e estratégias e até mesmo, aprovar desvios. Cabe também à direção, definir os limites de autoridade para cada função dentro da empresa.

Representante da direção:

Nem sempre a direção pode estar presente para tomar certas decisões e coletar dadas informações, por isso, cabe a direção nomear um RD – Representante da Direção, para executar determinadas tarefas dentro do sistema de gestão da qualidade.

Comunicação interna:

Para que o sistema de gestão da qualidade possa atuar de maneira orquestrada, um eficiente sistema de comunicação interna deve ser definido e posto em prática. Esse processo deve ser definido pela direção que irá identificar as devidas responsabilidades.

Veja como a ISO 9001:2008 subdividiu esse requisito:

5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação

5.5.1. Responsabilidade e autoridade

5.5.2. Representante da direção



ISO 9001:2008 – 5.5.1. Responsabilidade e autoridade

Uma das exigências do sistema de gestão da qualidade baseada na ISO 9001 é a divisão da empresa em processos. Esses processos devem prever cada etapa da realização do produto, dos processos relacionados ao sistema de gestão e de processos de apoio, como recursos humanos e manutenção. Cada um desses processos possui uma série de tarefas a serem realizadas, para que o sistema de gestão em si, possa atingir os objetivos planejados. Para cada uma dessas tarefas, a direção deve determinar as devidas responsabilidades.

Já ouviram falar que cachorro que tem dois donos morre de fome? Imagine então um que não tenha dono.

Diversas são as formas de a direção determinar as responsabilidades individuais de cada tarefa. A mais comum é por intermédio de um organograma principal atribuindo responsabilidades gerenciais aos processos, e individualmente, cada processo identificando as devidas responsabilidades.

Da mesma forma que as responsabilidades, a direção deve definir os limites de autoridade relacionados ao que foi planejado para o sistema de gestão da qualidade. Entre os limites de autoridade a ser definidos estão:

- Autoridade para aprovar materiais com desvio de qualidade;
- Autoridade para homologar fornecedores;
- Autoridade para qualificar material;
- Autoridade para qualificar serviços;
- Autoridade para qualificar novos produtos;
- Autoridade para aprovação de documentos
- Autoridade para especificar matéria-prima e produto;
- Autoridade para definir plano de controle;
- Autoridade para definir plano de amostragem;
- Autoridade para qualificar processo; etc.

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

A Alta Direção deve assegurar que as responsabilidades e a autoridade sejam definidas e comunicadas em toda a organização.