



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.4 Política da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

Quando a organização tem uma intenção relacionada com a qualidade de seus produtos e serviços e deseja tornar essa intenção pública, compete à alta direção da empresa redigir uma carta formal contendo essas intenções e as diretrizes que deverão ser comprovadamente seguidas por toda a organização. A essa carta dá-se o nome de Política. Caso as intenções nela expressas comprovem um comprometimento por parte da qualidade, essa carta recebe o nome de Política da Qualidade.

Estabelecer uma Política da Qualidade não basta, pois não haveria como se saber se a mesma está ou não sendo cumprida. Por isso, além da Política da Qualidade, devem-se criar os Objetivos da Qualidade. Por exemplo, uma Política da Qualidade foi publicada e nela se diz que toda reclamação será prontamente atendida. Ora, o que é prontamente e como sabemos se estamos ou não atendendo? Nesse caso, se estabelece um Objetivo de se responder todas as reclamações em no máximo 24h, pronto, já se têm os Objetivos. Basta agora à direção, periodicamente observar os gráficos para acompanhar o tempo médio de atendimento, se for maior do que 24 horas, um plano de ação deve ser estabelecido.

Sendo a Política uma declaração pública, não cumprir ou não ter provas de que cumpriu pode ser considerado como falsidade ideológica, ficando a empresa e seus dirigentes sujeitos às sanções legais cabíveis. Fique atento!

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “SISTEMA DE GESTÃO”:

intenções e diretrizes globais de uma organização (3.3.1), relativas à qualidade (3.1.1), formalmente expressas pela Alta Direção (3.2.7).

NOTA 1 A política da qualidade geralmente é consistente com a política geral da organização e fornece uma estrutura para se estabelecerem os objetivos da qualidade (3.2.5).

NOTA 2 Os princípios de gestão da qualidade apresentados nesta Norma podem formar uma base para o estabelecimento de uma política da qualidade. (Ver 0.2)



ISO 9001:2008 – 5.3. Política da qualidade

A Política da Qualidade descrita no item 5.3 da ISO 9001:2008, nada mais é do que uma carta, oficialmente constituída, e portanto, com validade legal, descrevendo a intenção da empresa em gerir seus processos, produtos e serviços com qualidade.

Dentre as dúvidas que podem nos vir à mente está o significado da palavra “política”. Para elucidarmos isso, vamos recorrer ao dicionário Michaelis:

política

1 Arte ou ciência de governar.

4 Orientação ou métodos políticos: Política de campanário.

7 Conjunto dos princípios ou opiniões políticas.

A definição 7 parece a mais apropriada para esse caso. Então, política é um conjunto de princípios que serão usados para gerir e guiar uma organização. No caso da política da qualidade, representa uma relação de princípios que deve servir como orientador para a tomada de decisões.

É evidente que para que uma declaração desse nível seja realmente efetiva, ela tem que vir de um nível hierárquico considerável dentro da organização. Sugiro

que a política seja redigida por uma comissão formada pelo RD – Representante da direção, e por parte considerável da alta direção. Recomendo também que a política da qualidade seja aprovada e assinada pelo cargo mais alto da empresa, seja o proprietário, o presidente ou o gerente geral.

A ISO 9001:2008 requer que a política seja apropriada ao propósito da organização. Como prefiro pecar por excesso, vamos novamente consultar o dicionário Michaelis:

apropriado

1 Próprio, apto, adequado, conveniente.

4 Oportuno. Antônimo (acepção 1): inadequado, inconveniente.

propósito

2 Desígnio, intento, projeto, tenção.

3 Objeto que se tem em vista; fim, intento, mira.

Dessa forma, entende-se que apropriado ao propósito da organização significa que a política deva ser adequada com o objetivo final da empresa. Mas afinal, qual é o objetivo final da empresa? Sem dúvida, o objetivo final é o seu produto ou serviço. Assim, eu me arriscaria a deixar algumas sugestões:

... fornecer cabos coaxiais para uso em antenas do padrão HDTV que atendam ...

... oferecer aos moradores da Lapa a melhor pizza ...

... editar livros técnicos que atendam ao setor de manutenção de ...

Com isso, a política não pode ser genérica. Não se pode simplesmente copiar uma política qualquer e usá-la como sua. A política da qualidade deve ser única para a finalidade da sua empresa, ou seja, apropriada ao propósito da organização.

Outro fator determinante é que a política inclua o comprometimento com o sistema de gestão da qualidade, promovendo a melhoria contínua e o atendimento aos requisitos do sistema. Na prática, poderia ter uma frase do tipo:

... a [nome da empresa] se compromete a manter um rigoroso sistema de gestão da qualidade, promovendo a sua melhoria contínua...

A política deve prever um compromisso em analisar criticamente os objetivos da qualidade, garantindo a melhoria contínua do sistema como um todo.

O mais importante, que na sua falta colocaria tudo a perder, é o fato de que a política da qualidade deve ser comunicada e entendida por toda a organização.

A comunicação deve considerar duas etapas. A comunicação interna para todos os colaboradores e a comunicação externa, para os clientes, fornecedores e demais envolvidos. O mínimo que a organização deve fazer é distribuir a política da qualidade por toda a empresa por intermédio de quadros, porém, eu faria as seguintes sugestões:

- Quadros distribuído pela empresa;
- Divulgação na página da empresa na internet;
- Distribuição de “santinhos” para os colaboradores e visitantes;
- Divulgação em jornal; etc.

Porém, só divulgar não basta. A política deve ser entendida em toda a organização. Não precisa ser decorada, mas entendida. Durante uma auditoria, o Auditor, sem dúvida, irá perguntar a qualquer colaborador sobre a política. Não saber é uma não conformidade. Se ninguém souber responder, é uma não conformidade maior.

A última consideração é a respeito das atualizações. Como tudo em uma empresa está sujeito a mudanças, a política deve ser analisada criticamente em períodos predefinidos, para evitar que se torne desatualizada e caia em descrédito. O item 5.6.1. **Generalidades – Análise crítica pela direção**, solicita que a política da qualidade seja revisada pela direção e que sugestões de revisão e melhorias sejam propostas. Ao ser revisada, o processo de comunicação, treinamento e conscientização deve ser refeito.

Vamos ver algumas políticas reais extraídas da internet:

Política da ARNO (<http://www.arno.com.br/institucional/politica-qualidade.html>):

POLÍTICA INTEGRADA QUALIDADE, MEIO-AMBIENTE & SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

Grupo SEB do BRASIL, empresa especializada na realização de projetos, desenvolvimento, industrialização e comercialização de produtos domésticos, tem como objetivo manter-se líder do mercado em que atua.

FAMÍLIA DE PRODUTOS

O Objetivo é surpreender e encantar clientes e consumidores.

Para atingir essa meta devemos:

- Inovar e criar produtos que atendem a real necessidade do dia-a-dia dos consumidores.
- Fornecer produtos de qualidade, cumprindo os requisitos legais e outros subscritos referentes a produtos, ao Meio-Ambiente e à segurança e saúde ocupacional.
- Focar nossos recursos (R&D, Marketing, Advertising) em nossos produtos chaves.
- Exportar produtos com tecnologia e qualidade.

SERVIÇO AO CLIENTE / CONSUMIDOR

Nossa meta é aumentar a participação dos produtos no mercado.

Para isso temos que:

- Medir e sempre melhorar a satisfação dos Clientes e Consumidores.
- Assegurar uma logística de padrão Mundial, ou seja, melhorar o prazo de lançamento de produtos e cumprir previsões comerciais.
- Oferecer um completo serviço aos nossos clientes: apoio mercadológico e gerenciamento adequado.

COMPETITIVIDADE

Nossa meta é sempre buscar um melhor Resultado Operacional.

Para isso devemos:

- Utilizar a força do GRUPO SEB no mundo para obter as melhores condições de compra e desenvolver todas as possíveis sinergias.
- Reduzir desperdícios, custos de Não-Conformidades e custos em geral que não agreguem valor aos nossos produtos.
- Simplificar nossos processos de trabalho e promover sinergia entre todos os setores da Empresa..

PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

O objetivo é que seja percebida a nossa preocupação ambiental pelos consumidores.

Para isso a organização se compromete a:

- Minimizar emissões atmosféricas, resíduos e efluentes através do aperfeiçoamento contínuo dos processos e do uso de novas tecnologias, objetivando a prevenção da poluição.
- Incluir soluções ambientais no desenvolvimento dos produtos.

SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

Melhoria na Saúde ocupacional e segurança das pessoas.

Para atingir este objetivo devemos:

- Desenvolver e colocar no mercado produtos de qualidade, respeitando a segurança e bem-estar dos consumidores.
- Aperfeiçoar continuamente a prevenção de acidentes e condições de trabalho, reduzindo conseqüências na saúde e seguranças de seus colaboradores.

Os colaboradores do GRUPO SEB do BRASIL, juntamente com seus fornecedores e todos que atuam em seu nome, compartilham desta visão corporativa de aliar a busca da competitividade e a preocupação com as pessoas e o meio-ambiente.

Walter Márcio Cunha – Diretor Presidente

Política da qualidade do BRADESCO

(http://www.bradesco.com.br/html/content/popup/pdf/politica_da_qualidade.pdf):

Política da Qualidade Bradesco

A Organização Bradesco declara seu compromisso com a satisfação do cliente, com a eficiência operacional e a qualidade de seus produtos e serviços, estabelecendo as seguintes diretrizes:

Tratar o cliente respeitando sua individualidade, estreitando o relacionamento por meio da segmentação e contribuindo para que seja por ele percebida como referência de desempenho e eficiência, com o objetivo

de o Bradesco ser o seu primeiro Banco.

Ter liderança atuante, empenhada no desenvolvimento e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade Bradesco, no atendimento aos seus requisitos e em sua melhoria contínua.

Ser pioneira em tecnologia, desenvolvendo meios eficientes para alcançar o cliente e processar operações de maneira segura e ininterrupta, investindo constantemente em inovações e desenvolvimento de novos produtos e serviços.

Empreender ações de caráter sustentável, enfatizando a conduta ética, o bem-estar de seus colaboradores, o desenvolvimento social e o respeito ao meio ambiente.

Desenvolver ações continuamente, a fim de capacitar seus colaboradores, entendendo que o crescimento pessoal e profissional, mais a eficácia organizacional, refletem diretamente na qualidade dos produtos e serviços, proporcionando, também, um ambiente favorável ao trabalho em equipe.

Lázaro de Mello Brandão – Presidente – Conselho de Administração

Luiz Carlos Trabuco Cappi – Presidente – Diretoria Executiva

Julio Siqueira Carvalho de Araujo – Vice-Presidente – Diretoria Executiva

Política da qualidade da TRIX

(http://www.trixtec.com.br/empresa_politicadequalidade.asp):

TRIX Tecnologia – Política da Qualidade

A TRIX se compromete a buscar continuamente o aperfeiçoamento de seus produtos e serviços, procurando atender às necessidades de seus clientes através:

- da parceria com seus fornecedores;
- do aperfeiçoamento e desenvolvimento constante dos colaboradores;
- da busca por novas tecnologias;
- da melhoria dos produtos já desenvolvidos;
- da manutenção da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Política da qualidade da Petrobrás na Argentina

(<http://www.petrobras.com.ar/portal/site/>):

Política de Qualidade da Petrobrás

O Grupo de Empresas da Petrobras na Argentina assume para suas empresas controladas e/ou operadas, deste país e no exterior, o compromisso de fornecer produtos e serviços de qualidade, com estilo inovador e criativo de gestão, com foco em seus clientes e na responsabilidade social.

Exerce suas atividades de forma ética, valoriza a liderança nas questões de saúde, segurança e meio ambiente e assume os seguintes compromissos que constituem sua Política de Qualidade:

CLIENTES: satisfazer os requisitos dos nossos clientes de maneira competitiva e rentável, avaliando sistematicamente seu grau de satisfação, identificando suas necessidades e expectativas e melhorando a qualidade dos nossos produtos e serviços.

PESSOAS: valorizar as pessoas da organização, procurando seu desenvolvimento e promovendo a participação criativa em equipes de trabalho, em um ambiente propício que permita melhorar a produtividade e a qualidade de vida.

FORNECEDORES: qualificar, avaliar e desenvolver nossos fornecedores-chave para que adotem padrões de trabalho de acordo com nossa Política de Qualidade.

GESTÃO: implementar sistemas de gestão integrados, avaliá-los sistematicamente e estabelecer objetivos alinhados com os empresariais, com a finalidade de melhorar de forma contínua os processos e resultados.

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

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.