



3.2.14 Eficácia e 3.2.15 Eficiência

Afinal, qual é a diferença entre Eficiência e Eficácia?

O dicionário Aurélio, 1977, p. 620, define Eficiência e Eficácia da seguinte forma:

Eficiência. [Do lat. Efficientia] S.f. 1. Ação, força, virtude de produzir um efeito [...]

Eficácia. [Do lat. Efficacia] S.f. Qualidade ou propriedade de eficaz [...]

Eficaz. [Do lat. Efficace] Adj. Que produz o efeito desejado; que dá bom resultado [...]

Além dos significados de eficácia e eficiência encontrados no dicionário, encontramos também na norma NBR ISO 9000 versão 2005 as seguintes definições:

3.2.14 Eficácia

Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados

3.2.15 Eficiência

Relação entre o resultado alcançado e os recursos usados. (NBR ISO 9000, 2005, p. 10-11)

Para uma correta avaliação de qualquer ação ou processo, é fundamental que tanto o conceito de eficiência como o de eficácia sejam bem claros. Imaginem um programa de manufatura enxuta aplicado a uma fábrica. Se o programa cumprir o cronograma, consumir os recursos previstos e atingir as pessoas certas, ele terá sido Eficiente. E se, além disso, ele resultar no aumento dos lucros da empresa, então ele terá sido Eficaz.

A NBR ISO 10015 ilustra bem essa diferença, através de uma tabela que nos ajuda a avaliar treinamentos.

O treinamento será considerado Ineficiente e Ineficaz:

“Se os procedimentos não forem seguidos e os resultados desejados não foram atingidos. Nesse caso, recomendamos que o treinamento seja refeito, pois não temos como avaliar o que foi planejado.”

O treinamento será considerado Ineficiente e Eficaz:

“Se os procedimentos não forem seguidos e os requisitos especificados forem alcançados, então convém que os procedimentos sejam revistos e os registros das competências devem ser atualizados para refletir essa qualificação adicional.”

O treinamento será considerado Eficiente e Ineficaz:

“Se os procedimentos forem seguidos e os requisitos não forem alcançados, então serão necessárias ações corretivas para melhoria do processo de treinamento ou desenvolver uma solução alternativa ao treinamento.”

O treinamento será considerado Eficiente e Eficaz:

“Se os procedimentos forem seguidos e os requisitos especificados forem alcançados, então os registros das competências devem ser atualizados para refletir essa qualificação adicional.”

Em outras palavras: se você tomou banho, usou o sabonete adequado, se esfregou corretamente, então o seu banho foi Eficiente. Porém, se mesmo depois desse banho você continuou cheirando mal, então, apesar de Eficiente, seu banho foi Ineficaz.

Outro exemplo seria: uma campanha de marketing de um determinado carro é realizada. Em seguida é feita uma pesquisa e se conclui que todos conhecem o carro e desejam comprá-lo, porém, ninguém efetivamente o compra. Nesse caso, a campanha foi Eficiente, porém, não foi Eficaz.

Em se tratando de Administração da Qualidade, devemos ter esses dois conceitos muito claros, pois, enquanto uma ação não atingir a Eficácia, não podemos considerar a missão cumprida.

Veja o que a NBR ISO 9000:2005 nos tem a dizer:

3.2.14 – eficácia

extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados

3.2.15 – eficiência

relação entre o resultado alcançado e os recursos usados.



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.9 Planejamento da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

O Planejamento da Qualidade é a ação de interpretar a **Política da Qualidade** definida pela **Alta Direção**, e baseado nela, determinar os **Objetivos da Qualidade** que devem ser definidos para atender a Política da Qualidade previamente estabelecida. Além de definir os Objetivos e Metas, o planejamento deve realizar a atividade estratégica de distribuir os recursos de maneira eficiente e eficaz, de modo que os objetivos e as metas possam ser devidamente atendidos.

Planejar é estabelecer um plano, para atingir os objetivos. É importante que o Planejamento da Qualidade tenha pelo menos os seguintes itens:

- Objetivos baseados na Política;
 - cada objetivo deve ter uma meta;
 - cada meta deve ter um prazo;
 - cada objetivo deve ser mensurável;
 - cada objetivo deve ter um responsável.
- Os Objetivos devem ser seguidos;
- Caso os Objetivos fujam do planejado, um plano de ação deve ser realizado;
- Para atingir os Objetivos, o Planejamento da Qualidade deve estabelecer os processos necessários;
- Para atingir os Objetivos, a Alta Direção deve prover recursos.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Planejamento da Qualidade”:

Parte da gestão da qualidade (3.2.8) focada no estabelecimento dos objetivos da qualidade (3.2.5) e que especifica os recursos e processos (3.4.1) operacionais necessários para atender a estes objetivos.

NOTA – A elaboração de planos de qualidade (3.7.5) pode fazer parte do planejamento da qualidade.



NBR ISO 9000:2005 – 3.2.8 Gestão da Qualidade – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.

A **Gestão** da Qualidade é um conjunto de ações focadas na qualidade. Um Sistema de Gestão da Qualidade não precisa ser obrigatoriamente baseado na ISO 9001, nem tampouco em qualquer outra norma. A Gestão da Qualidade pode ser algo criado pela própria organização com o objetivo de atingir e manter a qualidade de seus produtos, serviços e processos de uma maneira sustentável e promovendo uma melhoria contínua, sem perder os conhecimentos adquiridos nas experiências passadas.

Normalmente uma gestão pela qualidade segue os seguintes passos:

1. Estabelecimento da **política da qualidade** (3.2.4);
2. Estabelecimento dos **objetivos da qualidade** (3.2.5);
3. O planejamento da qualidade (3.2.9);
4. O controle da qualidade (3.2.10);
5. A garantia de qualidade (3.2.11); e
6. A melhoria da qualidade (3.2.12).

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “GESTÃO DA QUALIDADE”:

atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização (3.3.1), no que diz respeito à qualidade (3.1.1)

NOTA – A direção e controle, no que diz respeito à qualidade, geralmente incluem o estabelecimento da política da qualidade (3.2.4), e dos objetivos da qualidade (3.2.5), do planejamento da qualidade (3.2.9), do controle da qualidade (3.2.10), da garantia de qualidade (3.2.11) e da melhoria da qualidade (3.2.12).



ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sumário

Saiba mais sobre a

ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos

Implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9001
A Família ISO 9000

0. Introdução

0.1. Generalidades – Introdução

0.2. Abordagem de processo

0.3. Relação com a norma NBR ISO 9004

0.4. Compatibilidade com outros sistemas de gestão

1. Objetivo

1.1. Generalidades – Objetivo

1.2. Aplicação

2. Referência Normativa

3. Termos e Definições

4. Sistema de gestão da qualidade

4.1. Requisitos gerais – Sistema de gestão da qualidade

4.2. Requisitos de documentação

4.2.1. Generalidades – Requisitos de documentação

4.2.2. Manual da qualidade

- 4.2.3. Controle de documentos
 - 4.2.4. Controle de registros da qualidade
- 5. Responsabilidade da direção
 - 5.1. Comprometimento da direção
 - 5.2. Foco no cliente
 - 5.3. Política da qualidade
 - 5.4. Planejamento
 - 5.4.1. Objetivos da qualidade
 - 5.4.2. Planejamento do sistema de gestão da qualidade
 - 5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação
 - 5.5.1. Responsabilidade e autoridade
 - 5.5.2. Representante da direção
 - 5.5.3. Comunicação interna
 - 5.6. Análise crítica pela direção
 - 5.6.1. Generalidades – Análise crítica pela direção
 - 5.6.2. Entradas para a análise crítica
 - 5.6.3. Saídas da análise crítica
- 6. Gestão de recursos
 - 6.1. Provisão de recursos
 - 6.2. Recursos humanos
 - 6.2.1. Generalidades
 - 6.2.2. Competência, treinamento e conscientização
 - 6.3. Infra-estrutura
 - 6.4. Ambiente de trabalho
- 7. Realização do produto
 - 7.1. Planejamento da realização do produto
 - 7.2. Processos relacionados ao cliente
 - 7.2.1. Determinação de requisitos relacionados ao produto
 - 7.2.2. Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
 - 7.2.3. Comunicação com o cliente
 - 7.3. Projeto e desenvolvimento
 - 7.3.1. Planejamento do projeto e desenvolvimento
 - 7.3.2. Entradas de projeto e desenvolvimento
 - 7.3.3. Saídas de projeto e desenvolvimento

- 7.3.4. Análise crítica de projeto e desenvolvimento
- 7.3.5. Verificação de projeto e desenvolvimento
- 7.3.6. Validação de projeto e desenvolvimento
- 7.3.7. Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

7.4. Aquisição

- 7.4.1. Processo de aquisição
- 7.4.2. Informações de aquisição
- 7.4.3. Verificação do produto adquirido

7.5. Produção e prestação de serviço

- 7.5.1. Controle de produção e prestação de serviço
- 7.5.2. Validação dos processos de produção e prestação de serviço
- 7.5.3. Identificação e rastreabilidade
- 7.5.4. Propriedade do cliente
- 7.5.5. Preservação do produto

7.6. Controle de equipamento de monitoramento e medição

Não Conformidade no item 7.6 da ISO9001:2008 – Determinação dos equipamento de monitoramento e medição

Não Conformidade no item 7.6 da ISO9001:2008 – Garantia de resultados válidos na medição e monitoramento

8. Medição, análise e melhoria

8.1. Generalidades

8.2. Monitoramento e medição

- 8.2.1. Satisfação dos clientes
- 8.2.2. Auditoria interna
- 8.2.3. Monitoramento e medição de processos
- 8.2.4. Monitoramento e medição de produto

8.3. Controle de produto não-conforme

8.4. Análise de dados

8.5. Melhoria

- 8.5.1. Melhoria contínua
- 8.5.2. Ação corretiva
- 8.5.3. Ação preventiva

Saiba mais sobre a

ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistema de gestão de qualidade

Fundamentos e vocabulário

0 Introdução

0.1 Generalidades

0.2 Princípios de gestão da qualidade

1 Objetivo e campo de aplicação

2 Fundamentos de sistemas de gestão da qualidade

2.1 Justificativas para sistemas de gestão da qualidade

2.2 Requisito para sistemas de gestão da qualidade e requisitos para produtos

2.3 Abordagem de sistemas de gestão da qualidade

2.4 Abordagem de processo

2.5 Política da qualidade e objetivos da qualidade

2.6 Função da Alta Direção no sistema de gestão da qualidade

2.7 Documentação

2.7.1 Valor da documentação

2.7.2 Tipos de documentos usados no sistema de gestão da qualidade

2.8 Avaliação de sistemas de gestão da qualidade

2.8.1 Processos de avaliação do sistema de gestão da qualidade

2.8.2 Auditoria do sistema de gestão da qualidade

2.8.3 Análise crítica de sistema de gestão da qualidade

2.8.4 Auto-avaliação

2.9 Melhora Contínua

2.10 Função das técnicas estatísticas

2.11 Sistemas de gestão da qualidade e outros enfoques de sistema de gestão

2.12 Relação entre sistemas de gestão da qualidade e modelos de excelência

3 Termos e definições

3.1 Termos relacionados com a qualidade

- 3.1.1 qualidade
- 3.1.2 requisito
- 3.1.3 classe
- 3.1.4 satisfação do cliente
- 3.1.5 capacidade
- 3.1.6 competência

3.2 Termos relacionados com a gestão

- 3.2.1 sistema
- 3.2.2 sistema de gestão
- 3.2.3 sistema de gestão da qualidade
- 3.2.4 política da qualidade
- 3.2.5 objetivo da qualidade
- 3.2.6 gestão (management)
- 3.2.7 Alta Direção (top management)
- 3.2.8 gestão da qualidade
- 3.2.9 planejamento da qualidade
- 3.2.10 controle da qualidade
- 3.2.11 garantia da qualidade
- 3.2.12 melhoria da qualidade
- 3.2.13 melhoria contínua
- 3.2.14 eficácia
- 3.2.15 eficiência

3.3 Termos relacionados com a organização

- 3.3.1 organização
- 3.3.2 estrutura organizacional
- 3.3.3 infra-estrutura
- 3.3.4 ambiente de trabalho
- 3.3.5 cliente
- 3.3.6 fornecedor
- 3.3.7 parte interessada
- 3.3.8 contrato

3.4 Termos relacionados com o processo e o produto

3.4.1 processo

3.4.2 produto

3.4.3 empreendimento

3.4.4 projeto e desenvolvimento

3.4.5 procedimento

3.5 Termos relacionados com as características

3.5.1 característica

3.5.2 característica da qualidade

3.5.3 garantia de funcionamento

3.5.4 rastreabilidade

3.6 Termos relacionados com a conformidade

3.6.1 conformidade

3.6.2 não conformidade

3.6.3 defeito

3.6.4 ação preventiva

3.6.5 ação corretiva

3.6.6 correção

3.6.7 retrabalho

3.6.8 reclassificação

3.6.9 reparo

3.6.10 refugo

3.6.11 concessão

3.6.12 permissão de desvio

3.6.13 liberação

3.7 Termos relacionados com a documentação

3.7.1 informação

3.7.2 documento

3.7.3 especificação

3.7.4 manual da qualidade

3.7.5 plano da qualidade

3.7.6 registro

3.8 Termos relacionados com o exame

3.8.1 evidência objetiva

3.8.2 inspeção

3.8.3 ensaio

3.8.4 verificação

3.8.5 validação

3.8.6 processo de qualificação

3.8.7 análise crítica

3.9 Termos relacionados com a auditoria

3.9.1 auditoria

3.9.2 programa de auditoria

3.9.3 critérios da auditoria

3.9.4 evidência de auditoria

3.9.5 constatações da auditoria

3.9.6 conclusão da auditoria

3.9.7 cliente da auditoria

3.9.8 auditado

3.9.9 auditor

3.9.10 equipe da auditoria

3.9.11 especialista

3.9.12 plano de auditoria

3.9.13 escopo da auditoria

3.9.14 competência

3.10 Termos relacionados com a gestão da qualidade para os processos de medição

3.10.1 sistema de controle de medição

3.10.2 processo de medição

3.10.3 comprovação metrológica

3.10.4 equipamento de medição

3.10.5 característica metrológica

3.10.6 função metrológica

* Os textos contidos na Academia Platônica de Ensino de forma alguma eliminam a necessidade de se adquirir a norma original, esses textos apenas orientam e complementam a norma. Para adquirir essa e outras normas, vá ao site da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (<http://www.abnt.org.br/>)