



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).



ISO 9001:2008 – 3. Termos e Definições

Como a família de normas relacionadas à ISO 9000 é bastante extensa, seria desperdício relacionar os termos e definições utilizados, em cada norma. Além do mais, uma revisão em um termo ou definição ocasionaria em uma necessidade de revisão de todas as normas.

Pensando nisso, foi criada uma norma com os termos e definições mais usados pelas normas da família, essa norma se chama “ABNT NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário”. Veja algumas normas da família que fazem uso da ISO 9000:

- ABNT NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
- ABNT NBR ISO 9004 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Diretrizes para melhorias no desempenho
- ABNT NBR ISO 19011 – Diretrizes sobre auditoria de sistemas de gestão da qualidade e ambiental
- ABNT NBR ISO 10012 – Sistemas de gestão de medição – Requisitos para os processos de medição e equipamento de medição
- ABNT ISO 10013 – Diretrizes para o desenvolvimento de manuais da qualidade
- ABNT ISO/TR 10017 – Guias de técnicas estatísticas para a ABNT NBR ISO 9001:2000
- ABNT NBR ISO/IEC 17000 – Avaliação da conformidade – Vocabulário e princípios gerais
- ABNT NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

A ISO 9001:2008 no seu item 3 – Termos e Definições, diz que os termos e definições usados são explicados na norma ISO 9000, assim, a sua aquisição se faz automaticamente necessária.

O único termo que esse item faz questão de explicar é o termo “Produto”, enfatizando que produto também pode significar “Serviço”.