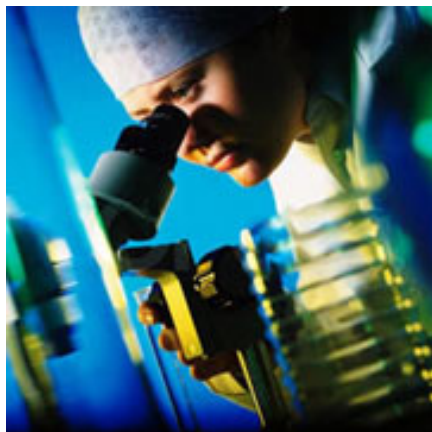


Sistemas de Gestão da Qualidade

Rita Teixeira d'Azevedo



Vários são os conceitos que existem de qualidade, dos quais salientam-se: adequação ao uso, grau de satisfação dos clientes, nível de adesão de cada produto às especificações do design e requisitos técnicos.

1. Introdução

A crescente competitividade obriga a: melhorar a todos os níveis, alteração dos processos, melhoria da produtividade, redução dos custos, aumento da qualidade e melhoria da satisfação dos clientes.

A palavra qualidade engloba então:

- . Satisfazer as necessidades do cliente com um mínimo de custos possíveis.
- . Trabalhadores, fornecedores e envolvente da empresa.
- . Fazer bem o trabalho, sem falhas, desde o início – desde o desenho (concepção) até ao serviço após venda, passando por todas as restantes etapas do processo de criação de valor, como a produção, comercialização e administração.

A única forma que uma empresa tem para se manter consiste em produzir/fornecer melhores produtos e serviços ao menor custo possível, o que significa implementar programas para melhorarem a qualidade.



2. Evolução histórica da norma ISSO

As normas são documentos de referência, de aplicação voluntária, que possuem os requisitos “técnicos” mínimos, podendo ser usadas em qualquer área. Só é obrigatória a sua aplicação quando referida numa Lei.

A Série Básica ISO 9000:1994 compreende as seguintes normas:

- . ISO 9001 – Desde a Concepção até ao Após Venda
- . ISO 9002 – Produção e Após Venda
- . ISO 9003 – Inspeção e Ensaios Finais
- . ISO 9004_1 "Linhas de Orientação para a Implementação"
- . ISO 9004_2 "Linhas de Orientação para os Serviços"

A evolução da série de 1994 para a série de 2000 encontra-se apresentada no quadro seguinte.

Série de 1994	Série de 2000
ISO 8402:1994 "Fundamentos e Vocabulário"	ISO 9000:2000 "SGQ: Fundamentos e Vocabulário"
ISO 9001/2/3:1994 "Desde a Concepção até ao Após Venda", "Produção e Após Venda", "Inspeção e Ensaios Finais"	ISO 9001:2000 "SGQ: Requisitos"
ISO 9004_1:1994 "Linhas de Orientação para a Implementação"	ISO 9004:2000 "SGQ: Linhas de Orientação para a Melhoria do Desempenho"

Todas as normas apresentam o mesmo pressuposto: melhoria contínua do desempenho das empresas (processo cíclico).

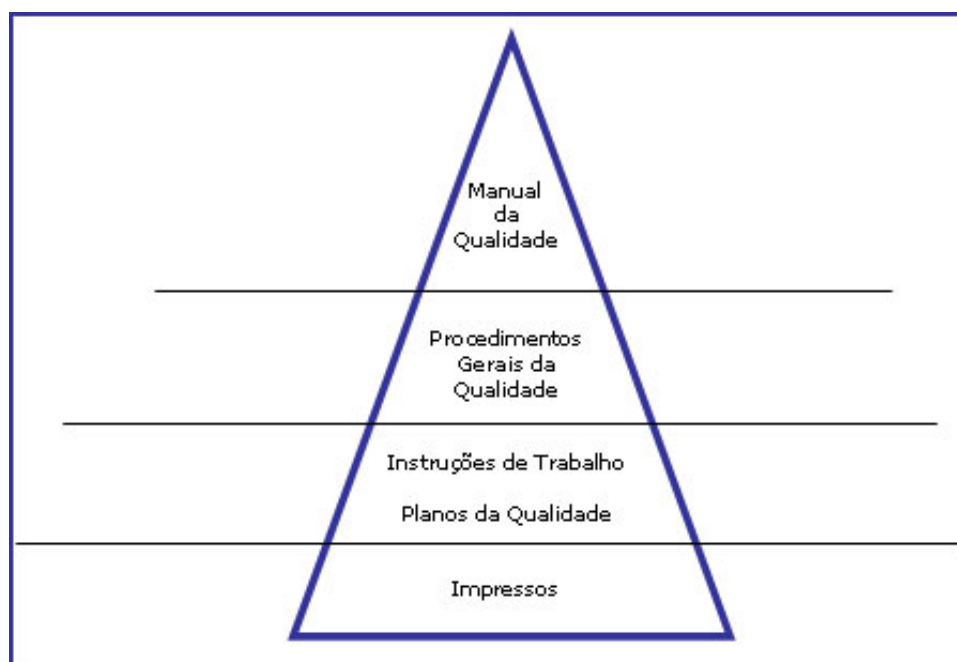
Para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) recorre-se à ISO 9001:2000

(fusão das antigas normas ISO 9001:1994 – desde a concepção até ao após venda, ISO 9002:1994 – produção e após venda, e ISO 9003:1994 – inspeção e ensaios finais).



O SGQ segue uma metodologia de Planear, Executar, Avaliar e Actuar – Plan (P), Do (D), Check (C), Act (A) - denominado Ciclo PDCA, que se deveu a Deming, daí também designar-se Ciclo de Deming.

3. Sistema Formal da Qualidade – Hierarquia Documental



O Manual da Qualidade deve incluir:

- . Breve caracterização da empresa
- . Responsabilidade da gestão de topo
- . Organigrama da empresa
- . Estrutura documental do SGQ
- . Processos e interações
- . Lista dos documentos do SGQ e sua correspondência com os requisitos da norma

Os processos caracterizam-se pelas entradas (*inputs*), saídas (*outputs*), recursos necessários (técnicos, físicos, humanos, financeiros) e monitorização (controlo).



Os Procedimentos Gerais devem incluir:

- . Objectivo
- . Campo de aplicação/Âmbito
- . Referências
- . Siglas
- . Responsabilidades
- . Modo de proceder

Os Planos da Qualidade, que incluem prazos, compreendem:

- . Planos de Formação
- . Planos de Calibração
- . Planos de Auditorias
- . Planos de Inspeção e Ensaios (na recepção, em curso de processo, no final).

4. NP EN ISO 9001:2000

Segundo a norma NP EN ISO 9001:2000, os requisitos são aplicáveis às organizações que pretendem demonstrar capacidade para fornecer produtos que satisfaçam os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares de forma consistente, atingir a satisfação do cliente e a melhoria contínua, são genéricos e aplicáveis a todas as organizações.

Apresenta cinco (5) requisitos (Req.) principais: Sistema de Gestão da Qualidade (Req. 4), Responsabilidade da Gestão (Req. 5), Gestão dos Recursos (Req. 6), Realização do Produto (Req. 7), Medição, Análise e Melhoria (Req. 8), correspondendo no total a 23 sub-requisitos.

São permitidas exclusões, aplicáveis apenas a um ou mais requisitos contidos no Req. 7 – Realização do Produto. As exclusões consideradas não podem afectar a aptidão da organização, nem eximir a sua responsabilidade de fornecer produto que cumpra os requisitos do Cliente e regulamentos aplicáveis, devendo ser apresentadas e justificadas no Manual da Qualidade. Se existirem exclusões para além das permitidas, não pode ser requerida a conformidade com a Norma.



5. Qualidade Total

A Qualidade Total (tendo como referência normativa a ISO 9004:2000) é um estilo de Gestão, que afecta todos os colaboradores da empresa e que consiste em produzir ao menor custo possível produtos e serviços que satisfaçam as necessidades dos Clientes e, em simultâneo, procurem atingir a motivação máxima e satisfação dos Colaboradores.

Deste modo, podemos afirmar que a Qualidade Total baseia-se na participação de Todos os membros da empresa e procura a rentabilidade a longo prazo através da satisfação do Cliente, proporcionando benefícios a todos os Colaboradores da empresa e da Sociedade. Fala-se em Qualidade ou Excelência.



Bibliografia

d'Azevedo, R. T. (2003). Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança. *Naturlink* <http://naturlink.sapo.pt/article.aspx?menuid=6&exmenuid=76&bl=1&cid=5204>

d'Azevedo, R. T. (2002). Implementação de Sistemas de Gestão Ambiental: Motivações, Vantagens e Instrumentos. *Naturlink* <http://naturlink.sapo.pt/article.aspx?menuid=6&exmenuid=76&bl=1&cid=3493>

Documentos Recomendados

[Gestão da Qualidade](#)

[Qualidade - Manual Pedagógico PRONACI](#)

Gosto 17 pessoas gostam disto.