



Gestão da Qualidade


Prof. Ph.D. Cláudio Farias Rossoni






Gestão da Qualidade


- 1 Introdução ao ISO 9000
- 2 Definição da Qualidade - ISO
- 3 Membros da ISO
- 4 A Série ISO 9000






GQ – NORMA ISO

A busca por certificações de sistemas de qualidade faz parte dos investimentos de empresas que procuram as melhores práticas do mercado. Atualmente, empresas certificadas são consideradas possuidoras de um diferencial competitivo diante da concorrência (ROTH, 1998).



GQ – NORMA ISO

A norma ISO 9001:2000, um dos mais difundidos modelos de sistema de gestão de qualidade, tem sido usada por muitas empresas em todo o mundo como base para certificação. A adoção desta norma dá-se por ser esta um sistema de gestão da qualidade voltado para conquistar e conservar clientes, e também porque se faz necessário que clientes e fornecedores, a nível mundial, usem o mesmo vocabulário no que diz respeito a sistema de qualidade.




DEFINIÇÃO DA QUALIDADE - ISO


A definição da Qualidade a partir da norma **NBR ISO 9000:2000**: é o grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.


Ressalta-se que está baseados no conhecimento do que o cliente deseja e exige na busca de preencher as suas expectativas.


Isto significa que qualquer conceito de qualidade estabelece um ponto comum: o consumidor, o cliente ou o usuário.



GQ - Qualidade








GQ – O QUE É? - ISO

ISO é uma palavra derivada do grego isos (igual), que aparece como prefixo em termos tais como: isometria (qualidade de medidas e dimensões), isonomia (igualdade das pessoas perante à lei).

Por decorrência, associa-se iso (igual) a "padrão", o que levou a uma linha de pensamento que redundou na escolha de ISO como identificação mundial da International Organization for Standardization, para evitar a infinidade de siglas resultantes da tradução em diversas línguas dessa Organização Não Governamental criada em 1947 e sediada em Genebra, na Suíça.

O seu objetivo é promover, no mundo, o desenvolvimento da normalização e atividades relacionadas, com a intenção de facilitar o intercâmbio internacional de bens e de serviços e para desenvolver a cooperação nas esferas intelectuais, científicas, tecnológicas e de atividade econômica (MARSHALL et al., 2004).







GQ – MEMBROS DA ISO

Os membros da ISO são os representantes das entidades máximas de normalização nos respectivos países como, por exemplo, ANSI (American National Standards Institute), BSI (British Standards Institute), DIN (Deutsches Institut für Normung) e o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia Normalização e Qualidade Industrial).

O trabalho técnico da ISO é conduzido por comitês técnicos (TC's). O estudo sobre a emissão das normas da série ISO 9000, por exemplo, foi feito pelo TC 176 durante o período 1983-1986. No Brasil, o comitê técnico responsável pelas normas da série NBR-ISO 9000 é o CB-25, da Associação Brasileira de Normas técnicas - ABNT.






GQ – NORNAS ISO 9000

As normas ISO 9000 podem ser utilizadas por qualquer tipo de empresa, seja ela grande ou pequena, de caráter industrial, prestadora de serviços ou mesmo uma entidade governamental.

Deve ser enfatizado, entretanto, que as normas ISO série 9000 são normas que dizem respeito apenas ao sistema de gestão da qualidade de uma empresa, e não às especificações dos produtos fabricados por esta empresa.





GQ – NORNAS ISO 9000

As normas da família ISO 9000 podem ser classificadas como contratuais, chamadas assim por se tratarem de modelos para contratos entre empresa e cliente, e, não-contratuais, quando a empresa tem interesse em organizar-se internamente sob condicionante mais abrangente sem visar à certificação. A NBR ISO 9001 é a única norma de natureza contratual da série 9000. É importante salientar que as empresas só podem ser certificadas em relação às normas contratuais.

TECSPACE

Fim da Aula

Pesquisa de Casos de Uso

prof.claudio@fatecjd.edu.br

TECSPACE
