

# POLÍTICA DA QUALIDADE

**Este artigo tem os seguintes tópicos:**

- O que é uma Política da Qualidade?
- Como criar a Política da Qualidade?
- Objetivos da Qualidade;
- Outras responsabilidades da liderança no SGQ;
- Benefícios.

## 1. O que é uma Política da Qualidade?

A política da qualidade é **uma diretriz** que serve como base para a definição e monitoramento dos objetivos mensuráveis da organização, de forma a garantir a qualidade de produtos e serviços de uma Organização.

Um dos primeiros passos para implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é definir uma política da qualidade, que servirá como uma direção a ser seguida pelos colaboradores da organização.

**Existem dois tipos de qualidade:**

- **Qualidade externa:** é a satisfação que os consumidores têm com os produtos e serviços que estão sendo oferecidos.
- **Qualidade interna:** é a forma que é administrada a qualidade dos produtos e serviços da Organização.

## 2. Como criar a Política da Qualidade?

**A alta direção deve estabelecer, implementar e manter uma política da qualidade que:**

- Seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento **estratégico**;
- Proveja uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;
- Inclua um comprometimento em satisfazer **requisitos** aplicáveis;
- Inclua um comprometimento com a do sistema de gestão da qualidade;
- Tenha **foco no cliente**;

- Demonstre uma preocupação com o ambiente externo e
- Valorize os colaboradores da Organização.

### **Comunicação:**

A política da qualidade deve:

- Estar disponível e ser mantida como informação documentada;
- Ser comunicada, entendida e aplicada na organização; e
- Estar disponível para pertinentes, como apropriado.

### **3. Objetivos da Qualidade**

Os objetivos de qualidade são **os resultados** que a Organização espera alcançar através de suas políticas de qualidade. Esses objetivos devem ser:

- **Realistas:** devem ser metas que possam ser alcançadas;
- **Independentes:** os objetivos devem ser independentes uns dos outros para que possam ser alterados individualmente sem afetar os demais;
- **Mensuráveis:** esse tópico é extremamente importante, porque é necessário que haja formas de mensurar se as metas foram ou não alcançadas.
- **Alinhado com o propósito de todos:** os objetivos devem estar claros para todos os envolvidos.

### **4. Outras responsabilidades da liderança no SGQ**

**A alta direção deve assegurar** que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes no SGQ sejam atribuídas, comunicadas e entendidas na organização.

**A alta direção deve atribuir a responsabilidade e autoridade para:**

- Assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme os requisitos desta aplicáveis na Organização;
- Assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas;
- Relatar o do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades de melhoria;
- Assegurar a promoção do foco no cliente e na organização; e

- Assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças.

## **5. Benefícios.**

- As pessoas entendem e são motivadas em direção à metas e objetivos da organização;
- As atividades são avaliadas, alinhadas e implementadas de modo unificado;
- A falha de comunicação entre níveis de uma organização é minimizada;
- É estabelecida uma visão clara do futuro da organização;
- São estabelecidos valores compartilhados, modelos de justiça e papéis éticos em todos os níveis da organização;
- A confiança é estabelecida e o medo é eliminado; e
- As pessoas são inspiradas, estimuladas e suas contribuições são reconhecidas.