

ABNT NBR ISO 10005:2007 – Gestão da Qualidade – Diretrizes para Planos da Qualidade

Os planos da qualidade proporcionam um meio de relacionar requisitos específicos de produto, processo, projeto ou contrato com os métodos e práticas de trabalho que apoiam a realização do produto.

Entre os benefícios da utilização de planos da qualidade estão a maior garantia de que os processos estão sob controle, maior motivação aos envolvidos e maior facilidade de se evidenciar oportunidades de melhoria.

Os passos para desenvolvimento de um plano da qualidade são:

- identificar a necessidade (requisitos legais, requisitos de clientes, mitigação de riscos etc.);
- identificar as entradas para o plano: requisitos de clientes, requisitos do sistema de gestão da qualidade, análises de risco, disponibilidade de recursos, requisitos de partes interessadas, objetivos da qualidade etc.
- determinar o escopo do plano da qualidade: o que será coberto pelo plano e o que será coberto por outros documentos. Pode ocorrer que seja evidenciada a necessidade de elaboração de outros documentos do sistema de gestão quando da elaboração do plano da qualidade. O plano pode valer apenas dentro de determinadas situações (temperatura e umidade, por exemplo).
- preparar o plano da qualidade:
 - a) identificar os responsáveis pela elaboração, verificação e aprovação do plano;
 - b) definir o formato e estrutura do plano;
 - c) definir nível de detalhe e compatibilidade com outros planos;
 - d) implementar, revisar quando necessário e melhorar continuamente o plano.
- O plano da qualidade deve atender aos requisitos de controle de documentos e dados e deveria indicar que registros serão gerados e como estes serão controlados.
- o plano deveria indicar os recursos (humanos, materiais, de infraestrutura e ambiente de trabalho) necessários para a garantia do produto.
- o plano também deveria indicar o que fazer em casos específicos (por exemplo, produto não conforme);
- o plano poderia indicar também como realizar contatos com os clientes;
- quando pertinente, o plano da qualidade deveria incluir ou fazer referência a plano de projeto e desenvolvimento e como lidar com a necessidade de alterações nestes (ex.: *as built*).

- quando pertinente, o plano deveria indicar o que deve ser comprado de fornecedores externos, quais as características críticas destes produtos e como controlar os fornecedores;
- quando a instalação do produto e atividades pós-entrega forem especificadas, o plano da qualidade deveria indicar como realizar estas atividades e o que deve ser validado e verificado neste momento;
- se for apropriada a identificação do produto, o plano da qualidade deveria identificar o método adequado. Se a rastreabilidade for um requisito especificado, o plano deveria indicar o escopo e extensão desta.
- se houver produtos fornecidos pelo cliente para incorporação ao produto ou uso durante o processo, o plano de qualidade deveria indicar como identificá-los e controlá-los, inclusive aqueles considerados impróprios ao uso;
- o plano da qualidade deveria indicar regras para preservação dos produtos;
- o plano da qualidade deveria indicar quais são os controles sobre produtos não-conformes;
- os planos da qualidade deveriam indicar os métodos de monitoramento e medição para obter a evidência de conformidade do produto, incluindo os métodos de inspeção e ensaio, instrumentos a utilizar, critérios de aceitação e os procedimentos de calibração/verificação dos instrumentos de medição utilizados.
- os planos da qualidade poderiam indicar as auditorias a serem realizadas.

A norma ABNT NBR ISO 10005:2007 ainda traz exemplos de formatos de planos de controle:

- a) Tipo tabela (para materiais processados);
- b) Tipo fluxo (para materiais processados);
- c) Formulário (para manufatura); e
- d) Texto (para projeto e desenvolvimento).

Nasario

Dez-15