

Norma 7.5.2 ISO 9001/2008

Atualizado em 14-Jan-2010

Assunto Sugerido Por Cassia Gerente da qualidade Autoship Araçatuba SP

7.5 ‐ Produção e prestação de serviço

O requisito 7.5 da ISO 9001 é o mais “mão na massa” de todos! Engloba na totalidade o processo produtivo, a realização do produto ou serviço. Seus sub-requisitos serão vistos neste artigo o mais detalhadamente possível. São eles:

- 7.5.1 ‐ Controle de Produção e Prestação de Serviço
- 7.5.2 ‐ Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço
- 7.5.3 ‐ Identificação e Rastreabilidade
- 7.5.4 ‐ Propriedade do Cliente
- 7.5.5 ‐ Preservação do Produto

7.5.1 ‐ Controle de Produção e Prestação de Serviço

Alguém aí pensou em PCP (Planejamento e Controle de Produção)? Se pensou, está certo, mas este requisito vai além do controle de prazos, carga de máquina, etc… Suas alíneas dizem o seguinte:

- a) a disponibilidade de informações que descrevam as características do produto, o que geralmente é atendido através de desenhos, tabelas, etc, utilizados na máquina ou bancada de trabalho.
- b) a disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessário, não esquecendo que estas IT´s são documentos controlados do SGQ, portanto deve estar disponível sempre a última revisão aprovada.
- c) o uso de equipamento adequado, que inclui máquinas, ferramentas, software… EPI´s também, não esqueçam!
- d) a disponibilidade e uso de equipamento de monitoramento e medição, que são os instrumentos de medição necessários para controle do produto ou do processo.
- e) a implementação de medição e monitoramento, onde se encaixa a parte de estatística, indicadores de performance, produtividade, eficiência e eficácia, que se referem ao processo; mas também a metodologia para medição e monitoramento do produto faz parte desta alínea.
- f) a implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto. Engloba a inspeção final, embalagem, faturamento, transporte, entrega… E depois da entrega, quando aplicável pela natureza do serviço ou produto, atividades de treinamento no cliente, garantia, instalação…

7.5.2 ‐ Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço

A organização deve validar quaisquer processos de produção e prestação de serviço onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente e, como consequência, deficiências tornam-se aparentes somente depois que o produto esteja em uso ou o serviço tiver sido entregue.

Só para exemplificar: Vocês já imaginaram como uma fábrica de fósforos garante que eles irão funcionar?

A validação deve demonstrar a capacidade desses processos de alcançar os resultados planejados.

7.5.3 ‐ Identificação e Rastreabilidade

Você tem um documento de identidade, certo? Quando você nasceu, recebeu uma Certidão de Nascimento. Foi sua primeira identificação, e ela foi necessária para emitir seu RG, que te acompanha até hoje. Já parou para pensar que diversas atividades que executamos precisam que seja informada essa identificação, e que esse número ali representa você? João da Silva existem muitos (O.o), mas cada um tem um RG único que o diferencia. E o João da Silva casado com a Maria Santos e pai do Joãozinho e do Zezinho não pode ser colocado no lugar do João da Silva, pai do Luizinho e casado com a Ana Oliveira…

Está aí o conceito de identificação. E rastreabilidade? ‐ Onde você trabalhou, os bancos onde abriu e fechou contas, as lojas onde comprou, os clubes dos quais foi sócio, todos eles têm algum documento onde consta o seu RG. Então seu RG pode permitir que seja feita uma verificação posterior para saber por onde você andou e o que fez, se for preciso. O mesmo acontece com um produto. É necessário que seja possível verificar o que ocorreu com ele desde que foi adquirido até ser incorporado em um outro produto, que você fabricou e vendeu, e que precisa ter também uma

forma de ser identificado depois disso. É assim que uma fábrica de automóveis faz um recall, por exemplo. - Agora está claro na norma que devem ser mantidos registros quando a rastreabilidade for um requisito. Mas para um bom SGQ a rastreabilidade sempre é um requisito…