

NBR ISO 10012:2004

Sistemas de gestão de medição - Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição

RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

Função metrológica

A função metrológica deve ser definida pela organização. A alta direção da organização deve assegurar a responsabilidade dos recursos necessários para estabelecer e manter a função metrológica.

Orientação

A função metrológica pode ser um departamento único ou estar distribuída em toda a organização.

A gestão da função metrológica deve estabelecer, documentar e manter o sistema de gestão de medição e continuamente melhorar a sua eficácia.

Foco no cliente

A gestão da função metrológica deve assegurar que:

- a) os requisitos de medição do cliente estão definidos e convertidos em requisitos metrológicos,
- b) o sistema de gestão de medição atende os requisitos metrológicos do cliente, e
- c) a conformidade aos requisitos especificados pelo cliente pode ser demonstrada.

Objetivos da qualidade

A gestão da função metrológica deve definir e estabelecer objetivos mensuráveis da qualidade para o sistema de gestão de medição. Critérios de objetivos de desempenho e procedimentos para os processos de medição e seu controle devem ser definidos.

Orientação

Exemplos de tais objetivos da qualidade em diferentes níveis da organização.

- *nenhum produto não-conforme, nem produto conforme rejeitado devido a medição incorretas, deve ser aceito;*
- *nenhum processo de medição pode estar fora de controle por mais de um dia sem ser detectado;*
- *todas as comprovações metrológicas devem ser completadas dentro dos prazos acordados;*
- *não pode haver registro algum ilegível de comprovações metrológicas;*
- *todos os programas de treinamento dos técnicos devem ser completados dentro do cronograma estabelecido;*
- *o tempo em que o equipamento de medição ficar fora de operação deve ser reduzido por uma percentagem definida.*

Análise crítica pela direção

A Alta Direção da organização deve assegurar a análise crítica sistemática do sistema de gestão de medição em intervalos planejados, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. A Alta Direção deve assegurar que os recursos necessários estejam disponíveis para analisar criticamente o sistema de gestão de medição.

Os resultados da análise crítica pela direção devem ser usados pela gestão da função metrológica para modificar o sistema quando necessário, incluindo melhorias dos processos de medição e analisando criticamente os objetivos da qualidade. Os resultados de todas as análises críticas e as ações tomadas devem ser registrados.

COMENTÁRIO

A função da gestão metrológica deve ser definida pela Alta Direção, e deve seguir a mesma linha dos objetivos da qualidade.

Com foco no cliente, a Alta Direção também exerce o papel de disponibilizar os recursos necessários para suprir e adequar as necessidades de controles.

A análise crítica dos indicadores metrológicos deve ser realizada também pela Alta Direção de forma sistemática e planejada.

É através dessa análise que surgem os planos de melhorias que, direcionados para o entendimento do processo, podem auxiliar a reduzir sua variação, bem como a promover mudanças qualitativas em sistemas de medição, gerando aumento na qualidade do produto.