

# *Como Preparar a Empresa para a ISO 9001*

Há muita informação na internet que pode atrapalhar a sua compreensão, por isso faço este guia para você saber o que precisa ser feito de forma simples.

## *O volume de informação*

Ao pesquisar sobre a ISO 9001 na internet, o grande desafio é filtrar os sites, produtos e serviços que são encontrados.

Você vai encontrar oferta de serviços sobre:

- ✓ Certificação
- ✓ Consultoria
- ✓ Auditorias
- ✓ Treinamento
- ✓ Modelos de formulários
- ✓ Softwares
- ✓ Manuais de qualidade
- ✓ Normas

E o empresário não habituado com este universo de terminologia das certificações pode ficar assustado, mas isso tudo é mais simples do que parece.

## *O que você precisa saber para começar*

A primeira coisa que você vai entender é que o processo tem duas etapas bem definidas:

### Preparação

Neste grupo se encontram empresas, softwares e serviços que ajudam as empresas a se prepararem para as auditorias de certificação. Chama-se essa preparação de implementação. A ISO 9001 é uma norma pública, portanto, qualquer empresa pode adotá-la para melhorar sua gestão, independente de certificação.

### Certificação

A conquista do certificado pela empresa depende de auditoria realizada por um órgão certificador, que verifica se os processos estão de acordo com a norma.

Os processos de **implementação** e de **certificação** são realizados por entes diferentes, e é você que escolhe a forma de implementação e, se quiser também certificar, precisa escolher e contratar um órgão de certificação.

Então, três perguntas que o empresário deverá responder:

- Como preparar a empresa para a ISO 9001?
- Quero certificar ou somente a melhoria da gestão?
- Como escolher o organismo certificador?

# Como preparar minha empresa de acordo com a ISO 9001

É nesta etapa que você precisa tomar as melhores decisões para conquistar os benefícios da norma e agregar valor para a sua empresa.

Mas se você ainda não está familiarizado com sistemas de gestão, será muito difícil fazer isso sozinho, pois a implementação depende de:

- ✓ Procedimentos que precisam ser elaborados;
- ✓ Processos que precisam ser mapeados e melhorados;
- ✓ Documentação que necessita ser analisada e readequada;
- ✓ Registros e documentos de controle que precisam ser criados e gerenciados.

Tudo isso conectado aos requisitos da norma que também precisam ser corretamente interpretados.

## FORMAS de PREPARAÇÃO

Você pode contratar um profissional experiente em implantação da ISO, com salário médio de mercado acrescidos de encargos e benefícios, cujo valor mensal fica ao redor de R\$ 6.000 a R\$ 10.000.

Como a implementação deve levar não menos de seis meses, é fácil fazer a conta e saber que valor vai dar.

Você pode orçar com uma consultoria especializada na implantação da norma, comparar os valores e verificar qual é o melhor caminho.

**"Mas sem a experiência, o trabalho pode demorar muito mais do que o estimado, portanto, mais caro e com muitas dores de cabeça para você."**

## ENTÃO QUAL A MELHOR OPÇÃO?

A melhor opção é aquela em que se tem um pacote fechado considerando tempo, qualidade, garantias e custo total.

Existem empresas que fornecem os serviços necessários à implementação da norma, considerando a cultura, realidade, necessidade e disponibilidade da sua empresa.

Há pessoas que têm a ideia que a consultoria é cara, mas não consideram que o tempo perdido e os tropeços cometidos no processo de tentativa e erro podem conter mais custo.

Com a experiência e a metodologia de uma boa consultoria, sua empresa estará preparada em menos tempo, sem despesas extras ou retrabalho. E com o aumento da eficiência operacional, o retorno do investimento é maior e mais rápido.

## O QUE PRECISO SABER PARA PEDIR UM ORÇAMENTO?

Você deve certificar-se que a consultoria entendeu os seus objetivos, de forma a permitir a elaboração de uma estratégia de implementação com custos e prazos definidos.

Não há um prazo padrão para se implementar um sistema de gestão, pois cada empresa tem suas necessidades e características distintas. E o cronograma de trabalho deve respeitar o ritmo da empresa contratante.

As empresas de consultoria que possuem **ferramentas para atendimento, condução e orientação a distância**, além da visita técnica quando necessário, conseguem valores menores, pois não incorrem em custos extras com deslocamentos e estadias de consultores.

## COMO ECONOMIZAR NA IMPLEMENTAÇÃO

A **Arghus Consultoria** inova ao usar a tecnologia para diminuir a distância entre cliente e consultor para agilizar o processo e eliminar os custos com deslocamento e hospedagem, que às vezes tornavam a consultoria presencial inviável para muitas empresas de pequeno porte.

Isto permite que as micro e pequenas empresas usufruam das mesmas técnicas e métodos de gestão utilizados por grandes corporações, a um custo reduzido e ainda com maior qualidade do processo.

Esta é uma nova forma de fazer consultoria, usando tecnologia para transferir conhecimento, aproximar o cliente do especialista e, ao mesmo tempo, eliminar os custos com transporte e hospedagem de consultores.

Há também, economia do tempo do empresário e sua equipe, que precisam dedicar apenas **1 hora diária** para a implementação.

## *Quais são os benefícios da ISO 9001 para minha empresa?*

A qualidade da gestão hoje é vista sob vários ângulos e a norma é um guia internacional que promove a sua melhoria a partir de consenso internacional. São alguns benefícios:

- ✓ Melhoria da qualidade dos produtos e serviços;
- ✓ Ampliação das vendas e participação no mercado;
- ✓ Aumenta o controle dos processos;
- ✓ Ampliação da produtividade;
- ✓ Redução de custos;
- ✓ Acesso a novos mercados.

Além disso, um sistema bem implementado reduz desperdício, retrabalho, devoluções, reclamações e acidentes de trabalho.

## *Preparei minha empresa, e agora?*

Agora a sua empresa já deve estar preparada e a certificadora vem para validar o que foi feito.

### O QUE FAZER DEPOIS DE TODA A PREPARAÇÃO?

#### ✓ **Auditorias internas:**

É um conjunto de auditorias realizadas por equipe interna treinada ou por equipe contratada que possibilita testar o sistema para encontrar e corrigir erros.

São momentos importantes em que o sistema implementado é colocado a prova, permitindo aportar mais conhecimentos para a sua empresa.

### CONTRATAR O ORGANISMO CERTIFICADOR

O organismo certificador poderá ser contratado, para além da auditoria de certificação, realizar também uma pré-auditoria.

#### ✓ **Auditoria de pré-certificação:**

Realizada pelo organismo certificador contratado e se constitui em mais uma oportunidade de corrigir possíveis erros antes da auditoria de certificação.

#### ✓ **Auditoria de certificação:**

Realizada pelo organismo certificador contratado, com posterior análise para verificar se a empresa merece ou não o certificado.

## ETAPAS DA AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO

A auditoria de certificação pode ocorrer em duas etapas:

- ✓ **Primeira etapa** - são checados os documentos do sistema de gestão, como processos, procedimentos e instruções de trabalho, que às vezes pode ocorrer a distância.
- ✓ **Segunda etapa** - os responsáveis pelos processos são entrevistados pelo auditor, em busca de conformidades do sistema implementado com a norma.

Se os requisitos estiverem consistentes o auditor recomendará a certificação da empresa com validade para 3 anos com auditorias anuais de manutenção.

## CUIDADOS AO ESCOLHER A CERTIFICADORA

A auditoria de certificação é uma excelente oportunidade para o desenvolvimento da empresa, pois um auditor experiente identifica oportunidades de melhoria que podem trazer mais eficiência à gestão da sua empresa.

Escolha a certificadora que:

- ✓ Demonstre a competência de seus auditores em relação aos requisitos mínimos de qualificação estabelecidos no âmbito do SBAC - Sociedade Brasileira de Avaliação da Conformidade.
- ✓ Comprove a competência dos seus auditores em relação à qualificação técnica, treinamentos específicos e experiência;
- ✓ Demonstre que cumpre os critérios do IAF - *International Accreditation Forum*.