

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*.