

Gestão da qualidade: o que é ISO 9001?

Não importa o tamanho da sua empresa. Entender o que é ISO 9001 é uma necessidade de todos os empreendedores, dos mais diversos segmentos. Afinal, estamos falando de qualidade – de produtos e serviços.

Empresas que implantam ISO 9001 cumprem um rígido padrão técnico. E o que se ganha com isso? Muito, inclusive, o desenvolvimento de processos econômicos e eficientes e a [satisfação do cliente](#).

Reconhecida em todo o mundo, a ISO 9001 agrega valor para a imagem da organização junto a [todos os stakeholders](#).

Mas, provavelmente, você ainda não entendeu exatamente o que é ISO 9001? Vamos explicar melhor.

Reconhecimento internacional



A sigla ISO é o nome de uma conceituada organização mundial de padronização e normatização, sediada em Genebra, Suíça. Significa *International Organization for Standardization* (Organização Internacional para Padronização) e existe desde 1947.

No Brasil, a ISO é representada pela [Associação Brasileira de Normas Técnicas \(ABNT\)](#).

ISO também nomeia várias normas de padronização. A “família” ISO 9000 é a mais conhecida no mundo inteiro e as normas campeãs de popularidade são:

- ISO 9001 – detalha as condições necessários para a implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ). Essa norma direciona as ações da empresa rumo à Certificação ISO 9001.
- ISO 9004 – trata da gestão para o sucesso sustentado. Ampara-se em três pilares básicos: melhoria contínua, desenvolvimento de lideranças e Inovação e desenvolvimento tecnológico.

Existem ainda a ISO 14000 e a ISO 14064, ambas focadas na gestão ambiental. E várias outras.

Nesse post, manteremos o foco em o que é a ISO 9001, porque essa norma é importante para sua empresa e como obter a certificação.

Cliente feliz



Certamente você já entendeu que a ISO 9001 é um conjunto de normas técnicas que formam um modelo internacional de gestão de qualidade das empresas.

E quando falamos em qualidade, referimos a todo o esforço que a organização investe em sua operação, para alcançar a satisfação do cliente.

Desta forma, a empresa que decide recorrer à ISO 9001 deve ter bem claras [quais as metas deseja alcançar](#) e cumprir várias etapas do processo de implantação da gestão da qualidade, antes de obter a certificação.

ISO 9001 é obrigatória?

Claro que não. Ninguém é obrigado a buscar a certificação ISO 9001. Essa é uma opção de cada empreendedor. No entanto, considerando que atender as [necessidades dos clientes](#) é fator relevante para a competitividade e rentabilidade do negócio, é uma boa ideia pensar sobre o assunto.

Tenha sempre em mente o que é a ISO 9001 e os benefícios para

o seu negócio. Se a sua empresa integra uma cadeia de fornecedores ou se você planeja fornecer para uma grande organização, a certificação ISO 9001 pode ser, além de diferencial, uma exigência.

Atente-se a isso, também, se você estiver do outro lado, contratando fornecedores. Esse é um jeito seguro de averiguar a qualidade do que lhe está sendo oferecido.

Tempo de certificação



Agora que você já sabe o que é ISO 9001 e a importância dessa certificação para sua empresa, vem a próxima dúvida: quanto tempo dura todo o processo de certificação?

Todos querem saber, mas para essa pergunta não existe uma resposta única. Isso porque existem variáveis que afetam o desenvolvimento do processo em cada empresa. Por exemplo, o segmento de atuação, porte da empresa e número de empregados, comprometimento dos diretores e engajamento das equipes.

Algumas empresas já têm um sistema de gestão implantado e funcionando redondinho. Outras precisam começar do zero. Então, não dá para definir prazos.

Somente para você ter uma ideia, uma empresa de pequeno porte que se dedicar de corpo e alma ao processo, pode implantar a ISO 9001 num prazo de seis a 12 meses.

Como obter a certificação?

Você está convencido de que tem muito a ganhar com a certificação ISO 9001 em sua empresa? Então, mãos à obra!

Como você já sabe, para receber o certificado ISO 9001, sua empresa deve passar pelo processo de implantação. Isso significa adequar tudo o que for necessário de acordo com as exigências da ISO.

Nessa etapa, você pode recorrer à consultoria de um profissional ou empresa especializada. Mas isso não é uma exigência.

O passo seguinte é contratar um organismo certificador independente. Isso sim é fundamental. A auditoria não pode ser realizada pelo mesmo grupo que atuou na implantação.

Os auditores irão checar minuciosamente se a implantação vem acontecendo conforme o planejado, cumprindo as normas da ISO 9001 na íntegra.

As auditorias são rigorosas e, geralmente, realizadas por empresas certificadoras, na maioria das vezes, vinculadas ao [INMETRO](#) e autorizadas pela ISO.

Se houver algum desvio, a empresa terá tempo para executar os ajustes. Se tudo estiver rodando direitinho, você pode comemorar a certificação internacional.

A certificação ISO 9001 é válida por 3 anos. Ao final desse período, realiza-se nova auditoria para recertificação.

Quanto dinheiro é preciso desembolsar?

Essa é outra questão para a qual não existe resposta única. Tudo vai depender do que precisa ser feito, isso é, do tamanho do trabalho a ser executado.

Implantação e certificação da ISO 9001 podem demandar treinamento de pessoal, manutenção de equipamentos ou compra de novos maquinários, mudanças na infraestrutura e no cronograma de trabalho das equipes etc.

Também devem ser incluídos na planilha de custos, a possível contratação de um profissional especializado, o trabalho de auditoria e a publicidade.

Celebrando



Sua empresa fez o dever de casa corretamente? Recebeu o certificado (documento) e agora integra um grupo muito especial que tem a qualidade dos processos e produtos

comprovada oficialmente?

É hora de divulgar a conquista para todos: clientes, fornecedores, funcionários e comunidade em geral.

As empresas certificadas recebem autorização para aplicar um selo específico nas embalagens dos seus produtos, papelaria da empresa, notas fiscais e, também, nas peças publicitárias e outros instrumentos de divulgação, mas somente aquelas com foco em relações públicas. Nas peças de caráter comercial, o uso do selo ISO 9001 é proibido.

Na verdade, esse selo não é a logo da ISO 9001, mas da certificação. Na maioria dos casos, a aplicação é uma recomendação, mas algumas vezes passa a ser exigência.

Aplicar o selo impacta positivamente na imagem da empresa, gerando respeito e credibilidade.

Vá mais longe

Você entendeu o que é ISO 9001 e como tornar a sua empresa ainda mais competitiva. Agora, que tal receber uma “aula” de empreendedorismo com Jorge Paulo Lemann, Marcel Telles e Beto Sicupira.

Esse trio revolucionou o capitalismo brasileiro e conquistou o mundo. A fantástica história deles está no livro [Sonho Grande](#), de Cristiane Correa. A [12 Min](#) disponibiliza o resumo da obra para leitura online. Imperdível.



Sempre é tempo de aprender um pouco mais. Boa leitura!