



Fui certificado. E agora?

Luciano Raizer Moura

Escutei certa vez de uma pessoa que trabalhava em uma empresa recém-certificada pela norma ISO 9001: “A primeira atitude, depois da certificação, é festejar. A segunda é esquecer, devido à trabalhadeira que deu”. De fato, deve-se comemorar bastante a conquista da certificação. Por outro lado, penso eu, deve-se também valorizar e reconhecer que essa conquista foi fruto de muito trabalho, mas que valeu a pena. Afinal, nenhuma empresa é igual depois da certificação e, certamente, é muito melhor sob todos os aspectos. Ao invés de “esquecer” temos que lembrar a todo instante que estamos em uma empresa mais organizada, mais preparada e em condições de melhorar ainda mais.

Após a certificação, é importante dar atenção a dois pontos específicos: primeiro, o que significa a ser certificado; e, segundo, o que fazer após a certificação. Uma empresa certificada é aquela que definiu e organizou o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos da Norma Internacional ISO 9001:2000, que são os mesmos do Prodfor. Esse sistema é sinônimo de organização da

empresa. Os processos foram identificados e mapeados, ficando claro “o que” a empresa faz, isto é, quais seus produtos e serviços e as atividades realizadas para atender o cliente. Os procedimentos de cada processo foram elaborados definidos “como” a empresa executa suas atividades, isto é, os métodos de trabalho. Fica claro também o papel de cada pessoa, isto é “quem faz o quê”. Por fim, passa-se a ter um maior controle dos objetivos e resultados, pelo uso de indicadores.

Ser certificado ISO 9001 ou Prodfor significa que a empresa passou a adotar técnicas adequadas para a gestão de suas atividades. Isso não significa que a empresa é excelente e que nunca erra, e tampouco que as pessoas não precisam fazer mais nada, porque tudo já está pronto e acabado. ISO 9000 não é sinônimo de mágica, e sim de meios para gerenciar e melhorar a atuação da empresa. Representa o bom senso, o que se sabe sobre como organizar e gerir uma empresa.

O interessante é que quanto mais uso se faz do Sistema da Qualidade, melhor fica a empresa. Os resultados vão aparecendo, os problemas vão



sendo resolvidos e a satisfação das pessoas também aumenta. A empresa cresce e fica mais competitiva.

Em relação a o que fazer após a certificação, vale a máxima “é mais fácil sagrar-se campeão do que manter-se campeão”. Por isso, é importante ter atenção a três aspectos: *manutenção, melhoria e ampliação* do Sistema de Gestão da Qualidade.

A *manutenção* significa manter o sistema vivo, funcionando conforme definido. Para isso, as pessoas devem continuar seguindo os procedimentos, gerando os registros e buscando alcançar os objetivos estabelecidos. Deve-se manter o controle dos processos. As pessoas precisam continuar sendo capacitadas, de acordo com as necessidades levantadas, em especial os novos colaboradores. As auditorias internas da qualidade devem ser realizadas com atenção e de acordo com o programa anual. Finalizando, a direção deve fazer sua análise crítica, definindo os ajustes e provendo os recursos necessários.

A *melhoria contínua* ocorre de forma variada. Seja pela definição de metas mais ousadas para os objetivos da qualidade ou para o controle dos processos, como também pela identificação de oportunidades de melhorias pelos colaboradores da empresa. Por incrível que pareça, a identificação de não-conformidades em auditorias, inspeções ou reclamações de clientes também são oportunidades de melhoria. A implementação de ações corretivas e ações preventivas, bem como a análise crítica pela direção, também contribuem para melhoria da gestão da qualidade.

A *ampliação* do Sistema da Qualidade depende da intenção da empresa de envolver todos os seus produtos e serviços, todos os seus processos e atividades e também outras unidades. É comum muitas empresas obterem a certificação em parte de sua atuação e depois complementar

para as demais. O ideal é que toda a empresa possa praticar a Gestão da Qualidade, passando a adotar uma mesma forma de atuação.

O importante é entender que a certificação não representa um fim em si, e que após isso o trabalho não acabou. O que interessa é a empresa alcançar seus objetivos, e para isso o Sistema da Qualidade é um meio necessário. Como disse, quanto mais se usa o sistema, melhor a empresa vai ficando e assim todos ganham. Forma-se o que chamamos de “Cultura da Qualidade”, o conjunto de práticas e atitudes das pessoas para fazer o certo, buscando os resultados desejados e a satisfação dos clientes. O limite disso é a almejada “Excelência Empresarial”, o reconhecimento pelo mercado de que a empresa é destaque, tida como a melhor. E quando se alcança a excelência, a empresa se sustenta na liderança. Esse é o caminho que deveria ser perseguido por todas as empresas, rumo ao sucesso. ■



Luciano Raizer Moura

Doutorando e mestre em Engenharia de Produção pela USP; pós-graduado em Engenharia da Qualidade pela Ufers/ASQ; professor do Centro Tecnológico da Ufes e diretor da Raizer Moura Consultoria; coordenador-executivo do Prodfor.
E-mail: luciano@raizermoura.com.br



“A FORNECEDORA DE FORMULÁRIOS CONTÍNUOS DA NOSSA TERRA.”

Scribo Formulários

Produzindo Formulários

Contínuos 100% a

Garantia do Programa:

“VCP” Olho na Qualidade da

Votorantim Celulose e Papel



(21) 3344-0454
www.scribo.com.br

