

# Mais de um milhão de empresas certificadas no mundo

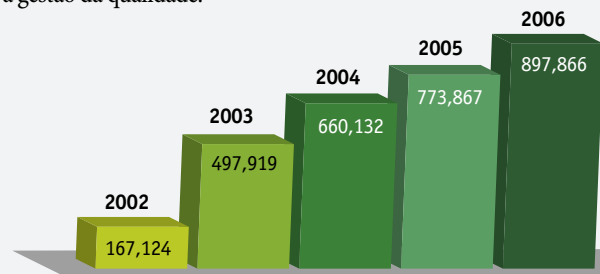


Mais de um milhão de empresas certificadas no mundo – mesmo assim ainda não entendemos muito bem a ISO 9000, pelo menos como foi pensada.

A última pesquisa publicada pela ISO, a Organização Internacional de Normalização, denominada ISO Survey, data de 2007 e mostra números impressionantes: a norma internacional de gestão da qualidade é adotada em mais de 170 países e já ultrapassou a marca de um milhão de empresas certificadas. Conforme apresentado no gráfico abaixo, até 2006 havia no mundo 897.866 empresas certificadas e, naquele ano, foram emitidos mais 123.199 certificados. Mantida essa média, já em 2007 a marca de um milhão de empresas certificadas foi ultrapassada.

Não há na nossa história algo tão marcante em termos gestão de empresarial. Nunca um modelo de referência para a gestão de empresas foi tão amplamente adotado e cobrado (Fonte: ISO Survey 2006, publicado pela ISO em 2007). Ainda este ano a norma ISO 9001 passará por sua terceira revisão. Essa norma foi criada em 1987, revisada em 1994 e 2000, que é sua versão atual.

A ISO promete, até novembro, finalizar a elaboração da versão 2008, que está em fase de FDIS, ou seja, Final Draft International Standard, a última etapa antes de virar norma internacional. Essa nova versão, aguardada por muitos, deve frustrar aqueles que esperavam por mudanças estruturantes. Na verdade serão pequenas alterações, o que a própria ISO está denominando de “amendment”, e não uma “revision”. São reforços a determinados conceitos e esclarecimentos a muitas dúvidas que ainda persistem, gerando mal entendimento do verdadeiro conceito do que é a gestão da qualidade.



Após uma ampla pesquisa com usuários em diversos países, a conclusão que se chegou é que o modelo do Sistema de Gestão da Qualidade é bom, mas a prática precisa ser melhorada. Parece estranho, e até mesmo paradoxal, que mais de 21 anos depois de seu lançamento e com mais de um milhão de empresas usuárias seja necessário reforçar conceitos fundamentais ainda pouco compreendidos.

## O verdadeiro sentido da ISO 9000

O objetivo da norma ISO 9001 é fornecer um conjunto de requisitos que, se for efetivamente implementado, irá prover a devida confiança em empresas que, consistentemente, podem fornecer bens e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes e cumpram com as regulamentações.

Uma empresa certificada é aquela que organizou um sistema de gestão que visa o atendimento ao que foi acordado com o cliente, conforme as regras estabelecidas. É, portanto, uma referência de como organizar uma empresa. Traduz o que o mundo entende como uma empresa minimamente organizada.

Imagine o que representa mais de 170 países, dos cinco continentes, de culturas tão diferentes, chegarem a um acordo sobre o que é uma empresa minimamente organizada, que cumpre o que promete e, assim, é confiável.

## Certificações no mundo

Tempos atrás, o país que possuía o maior número de empresas certificadas era a Inglaterra, que se vangloriava por ter sido a origem da norma. Em 2000, eram cerca de 40.000 empresas inglesas certificadas. Outra falácia que se ouvia era que o Japão era contrário às normas, porque eles tinham a Qualidade Total, muito mais abrangente. A mesma pesquisa da ISO mostra situações surpreendentes. A Inglaterra continua no mesmo nível e foi desbancada, e muito, passando a ocupar o 8º lugar. O Japão, para surpresa, está em 3º, acima dos EUA, por exemplo, que está em 6º. Mas o fato que impressiona é o país número um em certificações. Isso

mesmo: a China. Até neste quesito é imbatível, com mais de 162.000 empresas certificadas.

O Brasil está em 21º lugar, com cerca de 9.000 empresas certificadas. Perdemos, por exemplo, para países como Hungria, República Checa e Turquia. Apesar de o Brasil possuir economia mais forte que esses países, fica a impressão de que eles têm a necessidade de buscar um maior reconhecimento internacional, para, por exemplo, fazer parte da Comunidade Européia, e assim avançar em seu desenvolvimento. Ou, então, seu empresariado é mais consciente e percebeu a importância da melhoria da organização de suas empresas.

## 2008: uma revisão cosmética

Não precisa de alarde, correria ou preocupações excessivas. A revisão 2008 da ISO 9001 é pontual, o que chamo de “cosmética”. Mantém a mesma estrutura de texto e conteúdo. O que muda são alguns pontos que foram reforçados ou os conceitos explicitados. Por exemplo, esclarece que produtos são aqueles destinados aos clientes e também os que estão em processo; o representante da Direção deve ser alguém da gestão da organização; os processos necessários ao SGQ devem incluir os processos de administração; que a propriedade do cliente envolve dados pessoais, que deve-se analisar a eficácia de ações corretivas e preventivas, entre outros.

Pensando bem, para uma empresa que usa corretamente a ISO 9000 para a melhoria da sua gestão como um todo, que conhece bem os conceitos, tem alguma novidade? Fico feliz e reconhecido por ver que os conceitos que venho praticando há muito tempo, que não são novidades, precisam de uma revisão de uma norma internacional para serem adotados. Vale a máxima: quando se mira nos conceitos, não se erra na aplicação.

## Luciano Raizer Moura

Doutorando e Mestre em Engenharia de Produção pela USP, pós-graduado em Engenharia da Qualidade pela Ufes, professor do Centro Tecnológico da Ufes/CSTM, Coordenador Executivo do Prodfor, Diretor da Raizer Moura Consultoria e Diretor da Fides/Ideies.

[luciano@raizermoura.com.br](mailto:luciano@raizermoura.com.br)



O que falta? É preciso entender o verdadeiro sentido e significado da gestão da qualidade. Enquanto houver empresas que querem o certificado e não uma boa gestão, continuaremos tendo problemas. Enquanto pessoas (despreparadas, é claro) acharem que controle é burocracia, que treinamento é apenas um custo (e não um investimento) ou que bastam dois ou três indicadores superficiais para analisar a eficácia de toda uma empresa não iremos muito longe em termos de gestão. Ficaremos em uma medíocre posição internacional, enquanto países emergentes como Índia e Coréia se destacam à nossa frente.

É preciso mais gestão do que sistema. É preciso mais gerenciamento do que papel. É preciso mais análise do que atender ao auditor. É preciso mais comprometimento, conhecimento e dedicação do que o teatro que vemos em muitas empresas. Resumindo, é preciso que as lideranças das empresas entendam o que é Qualidade. ■

## A passeio ou a trabalho Alugue um carro

RESERVAS

**3327-4100 / 3226-8522**

[www.ranking-locacao.com.br](http://www.ranking-locacao.com.br)  
[reservas@ranking-locacao.com.br](mailto:reservas@ranking-locacao.com.br)

RENT A CAR    LOCAÇÃO VIP    EVENTOS E TURISMO    TERCEIRIZAÇÃO DE FROTA

PROMOÇÃO  
para pacotes de uma semana  
Ganhe 2 dias!

Diária a partir de  
R\$ 59,00

EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001

R

RANKING  
RENT A CAR

Promoção válida até 30/11/2008

Inetis