

Qual é o seu certificado?

Luciano Raizer Moura

Imagine a seguinte cena: empresários conversavam em um evento sobre suas empresas, contando sobre o que fizeram para melhorar a organização, o modo de gestão e, naturalmente, sobre certificações. Um disse que sua empresa era certificada pelo ISO 9001. O outro, que ficou satisfeíssimo com a certificação do Prodfor, porque organizou muito mais sua empresa. Outro rebateu dizendo que sua empresa era PBQP-H nível “A”, que é mais que a ISO. Outro, que sua empresa primeiro fez a ISO 14000 e agora esta fazendo a ISO 9001. Então, o primeiro falou que a próxima certificação da sua empresa será a SA 8000. Outro reagiu falando que a melhor era a NBR 16001. Um empresário quieto, um pouco assustado com tantos números, siglas e certificações, foi questionado: “E você? Qual é o seu certificado?” Ele, para não ficar por baixo, respondeu: “Nenhum. Tenho algo melhor: o Prêmio da Qualidade Total que recebi de um tal instituto que fez uma festa e me entregou diploma e medalha”.

Hoje em dia, conversas assim são mais comuns do que se imagina. Existe uma enorme confusão em tudo isso. Há os que pensam que certificado 14000 é maior que o 9000 e menor que o 18000, como se fossem módulos de máquinas mais potentes. Para que você não se passe por desinformado, cada certificado tem um propósito específico e representa uma referência para a organização das empresas em temas definidos. Veja a tabela apresentada a seguir:

Norma	Organização responsável	Foco
ISO 9001	International Organization for Standardization – ISO	Sistema de Gestão da Qualidade
ISO 14001	International Organization for Standardization – ISO	Sistema de Gestão Ambiental
NBR 16001	Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT	Sistema de Gestão de Responsabilidade Social
OHSAS 18001	British Standards Institute – BSI, envolvendo várias organizações	Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho
SA 8000	Social Accountability Internacional – SAI	Responsabilidade Social

Como é possível verificar, cada norma tem um foco. A ISO 9001 é equivalente ao Prodfor e é usada nos quatro níveis do PBQP-H (A, B, C, D), definindo os requisitos mínimos de um Sistema de Gestão da Qualidade, ou seja, o que uma empresa deve fazer para ter um nível de organização que assegure a qualidade dos produtos e serviços. A norma ISO 14001, revisada em 2004, define os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental, isto é, como a empresa deve se organizar pra prevenir os impactos ambientais. A NBR 16001 é uma norma de origem brasileira, que está influenciando a elaboração de uma norma internacional sobre Responsabilidade Social,

e define o que uma empresa deve fazer para ser considerada socialmente responsável em relação à comunidade em que está inserida. Deverá ainda substituir a SA 8000, que trata da proteção contra as condições desumanas do trabalho definidas pela Organização Internacional do Trabalho (OIT). Essa norma combate o trabalho escravo e o trabalho infantil. Por fim, a norma OHSAS 18001 estabelece as condições básicas para Gestão da Saúde e Segurança na empresa.

Para ser certificada por qualquer uma dessas normas, a empresa deve investir na melhoria da sua organização para atender aos requisitos estabelecidos. Deve definir

Cada certificado tem um propósito específico e representa uma referência para a organização das empresas em temas definidos

métodos, elaborar procedimentos e fazer o controle de atividades. Para isso, são necessários treinamento e envolvimento das pessoas e firme definição da liderança. É trabalhoso, mas vale a pena ter a empresa organizada e mais confiável para atender os clientes e gerar os resultados esperados.

Você deve estar se perguntando: e o Prêmio de Qualidade Total que o tal empresário disse que tinha? Bem, esse, apesar de realmente existir, não tem valor ou reconhecimento algum. São fornecidos por organizações oportunistas, sem credenciamento ou qualquer respaldo. Elas criaram esses prêmios e, infelizmente, há muitos empresários, desinformados, que os compram. Mesmo as ditas internacionais ou que estão há vários anos no mercado cobram pelo tal prêmio e o entregam numa festa bonita.

A empresa participante não tem que fazer nada, apenas pagar e participar da festa. Claro que existem prêmios sérios, como o Prêmio Nacional da Qualidade ou Prêmio Qualidade Espírito Santo, com critérios e reconhecidos, tratando da excelência empresarial.

Se sua empresa é séria e deseja realmente se organizar, “fuja do mico” de comprar um prêmio. Organize sua gestão, seja certificada ISO 9001, Prodfor, ISO 14001, OHSAS 18001, NBR 16001 ou participe dos Prêmios Nacional da Qualidade ou Qualidade Espírito Santo. Antes, porém, conheça cada um desses sistemas, para saber o que falar com outros empresários nos eventos. ■



Luciano Raizer Moura
Coordenador Executivo do Prodfor, doutorando e mestre em Engenharia de Produção pela USP, professor do Centro Tecnológico da Ufes - CSTM, e diretor da Raizer Moura Consultoria.
luciano@raizermoura.com.br



Infra-estrutura, Tecnologia, Qualidade e Segurança em sistemas e soluções para:

Voz e Dados

A sua rede está adequada a capacidade de tráfego que a sua empresa precisa?

A Net Link possui expertise em projetos e execução de serviços, certificação e manutenção de:

- Sistema de Cabeamento Estruturado
- Fibra óptica
- Wireless

Infra-estrutura

Especialização na implantação de infra-estrutura civil para telecomunicações, montagem de infra-estrutura de redes de comunicação de dados, telefonia e elétrica, e montagem industrial.

Soluções para telefonia

Em parceria com as principais empresas provedoras de soluções de telecomunicações, a Net Link oferece o que existe de mais avançado em Centrais Telefônicas Digitais.

Net Link - Qualidade Certificada



Padrão Qualidade Brasil
International Quality Standard
SBC 2013 2014



FLRJUNIA



Guaranda Member

Para saber mais sobre nossos serviços, visite o nosso site:

www.netlinktc.com.br

Se preferir, solicite a visita de nossos representantes.
Teremos o máximo prazer em atendê-lo.

Tel.: 27 3200-3360 • e-mail: marketing@netlinktc.com.br