

Fonte: [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)

# Vantagens de se implantar a ISO 9001 em uma empresa

14 de outubro de 2009 às 14:39

Por Sonia Jordão

A implantação da ISO 9001 oferece, além da possibilidade de ampliar mercados, uma série de vantagens para as empresas: aumenta o nível de organização interna, o controle da administração e a produtividade. Além desses benefícios, também leva a redução de custos e do número de erros e melhora a credibilidade junto a seus clientes. Serve ainda:

- Para atender a clientes que já possuem um SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) implantado e pedem o certificado de seus fornecedores.
- Para se preparar para crescer.
- Para trazer para dentro da organização os conhecimentos das pessoas que trabalham nela. Assim, se uma pessoa, por exemplo, ganhar na loteria ou se aposentar e deixar o emprego, o seu trabalho terá continuidade de maneira mais fácil.
- Quando há na organização atividades complexas.
- Quando é preciso treinar novos colaboradores.
- Se várias pessoas exercem a mesma atividade e é preciso que elas façam essa atividade da mesma forma.

A norma NBR ISO 9001 é aplicável a qualquer produto, a qualquer tipo de serviço e a qualquer tamanho da organização. É também compatível com outros sistemas de gestão e focada em melhoria contínua. Além disso, é voltada para os resultados dos negócios.

O SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) faz parte de vários sistemas que existem nas organizações, entre eles: o Sistema de Informação, o Sistema Financeiro, o Sistema de Vendas. Ao se implantar o SGQ busca-se algo que seja compatível com a organização, que agregue valor e que seja interligado com outros processos organizacionais.

As organizações precisam ser lucrativas, pois uma organização não lucrativa pode falir. E se fechar vai prejudicar não somente os funcionários da empresa, mas também as famílias desses funcionários. Sem falar que prejudica também os clientes e a comunidade que precisam da organização.

Algumas empresas têm clientes que preferem comprar de empresas certificadas na ISO 9001. E como ela quer continuar fornecendo para esses clientes, busca a certificação. Depois de conseguir o certificado, a empresa percebe que a certificação valeu a pena, já que obteve, entre outros, os seguintes benefícios:

- Melhoria na transferência interna de conhecimentos e desenvolvimento de competências.

- Melhoria da moral e da motivação da equipe, já que entende o porquê faz suas atividades e se motiva.
- Redução dos custos com qualidade (refugos, retrabalho, devolução).
- Aumento da competitividade, com custo mais baixo.
- Aumento na satisfação dos clientes.
- Aumento na rentabilidade.

Para implantar a norma ISO 9001, a empresa precisa primeiro dizer o que faz, depois, fazer o que disse que faz. Para isso, escreve-se as atividades da forma que são realizadas e posteriormente verifica-se se todos fazem da forma que está escrito. Caso contrário, revisa-se a documentação ou treina-se as pessoas a fazerem como está escrito. Assim, depois de um ciclo de verificações e melhorias, todos farão como está escrito. Obtem-se, então, uma padronização da forma de se realizar os processos. Só que isso acontece elevando-se o nível de cada processo, já que se padroniza a melhor maneira de se fazer o que precisa ser feito.

Durante a implantação da norma cria-se também o hábito de registrar o que se faz. Esses registros evidenciam a forma como foram realizadas as atividades, para se ter um histórico do que aconteceu e para se obter dados importantes para a tomada de decisão. Além disso, facilitam a programação das atividades futuras melhorando a performance da equipe. Uma norma bem implantada leva a redução de custos, porque diminui a quantidade de erros e o desperdício. Também leva ao crescimento e à mudança na escala de produção, o que na maioria das vezes ajuda a baixar os preços. Isso garante uma maior satisfação dos clientes que, assim, compram mais, melhorando os resultados da empresa. É um ciclo de melhorias contínuas. A Organização planeja a melhoria, implanta e checa para ver se está tudo de acordo. Caso positivo padroniza-se a solução e, depois, pensa-se em novas melhorias. Caso contrário, atua-se no problema para solucioná-lo. Com isso, a empresa segue tornando-se cada vez melhor.

**Sonia Jordão** é especialista em liderança, palestrante, consultora empresarial e escritora. Autora do livro “A Arte de liderar – Vivenciando mudanças num mundo globalizado”, e dos livros de bolso “E agora, Venceslau? - Como deixar de ser um líder explosivo” e “E agora, Lívia? – Desafios da liderança”.

Portal: [www.soniajordao.com.br](http://www.soniajordao.com.br)  
e-mail: [tecer@soniajordao.com.br](mailto:tecer@soniajordao.com.br)

Fonte: [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)