



Realização:



Apoio:



XVII CIC
X ENPOS

Conhecimento sem fronteiras
XVII Congresso de Iniciação Científica
X Encontro de Pós-Graduação
11, 12, 13 e 14 de novembro de 2008

Benefícios da Implantação e Certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade com base na norma NBR ISO:9001

Autor(es): FARIAS, Cinara R.
Apresentador: Cinara Rodrigues de Farias
Orientador: Érica Pereira Martins
Revisor 1: Elaine Garcia dos Santos
Revisor 2: Luciane Dittgen Miritz
Instituição: Universidade Federal de Pelotas

Resumo:

A NBR ISO:9001 é uma Norma Técnica elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que diz respeito aos requisitos necessários para uma organização estabelecer um Sistema de Gestão da Qualidade. Juntamente com as demais normas pertencentes à série 9000, fornece diretrizes para um efetivo Gerenciamento da Qualidade, garantindo um padrão aos que dela se utilizam. Com base na Norma é possível planejar e controlar os processos da organização de forma estruturada e consistente, obtendo resultados melhores no aumento da satisfação das partes interessadas e no alcance das metas e objetivos da organização. A norma é aplicável a todo tipo de negócio, ramo de atividade ou porte. A eficácia de sua utilização está relacionada com adequada interpretação e respeito aos seus princípios. Para identificar os benefícios obtidos com a utilização desta norma foi realizada uma pesquisa bibliográfica, somada às experiências individuais do autor do trabalho, que atua em uma organização que está em processo de certificação. Foram identificados oito grupos de benefícios, que envolvem: aumento da satisfação do cliente; valorização das partes interessadas; redução de custos; alinhamento da terminologia usada pela organização; obtenção de melhores resultados; valorização do planejamento estratégico; valorização da comunicação interna e externa; e possibilidade de integração com outros modelos de Sistema de Gestão baseados em normas técnicas da ABNT. Esses benefícios trazem resultados para colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e a sociedade em geral. Quando a organização entende que seu Sistema de Gestão da Qualidade está estruturado e atendendo os requisitos propostos pela norma, ela pode solicitar uma avaliação a um Organismo de Avaliação de Conformidade a fim de obter a certificação correspondente. Após a certificação, percebe-se que a organização conta com a valorização e maior visibilidade da sua marca, conquista de novos clientes e mercados, marketing constante, produtividade e eficiência otimizadas, e, padronização no desenvolvimento de produtos e serviços. Conclui-se que a soma dos benefícios da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade neste formato proporciona à organização a cultura da melhoria contínua, considerando que a norma exige constante avaliação e aprimoramento das variáveis organizacionais envolvidas no processo.