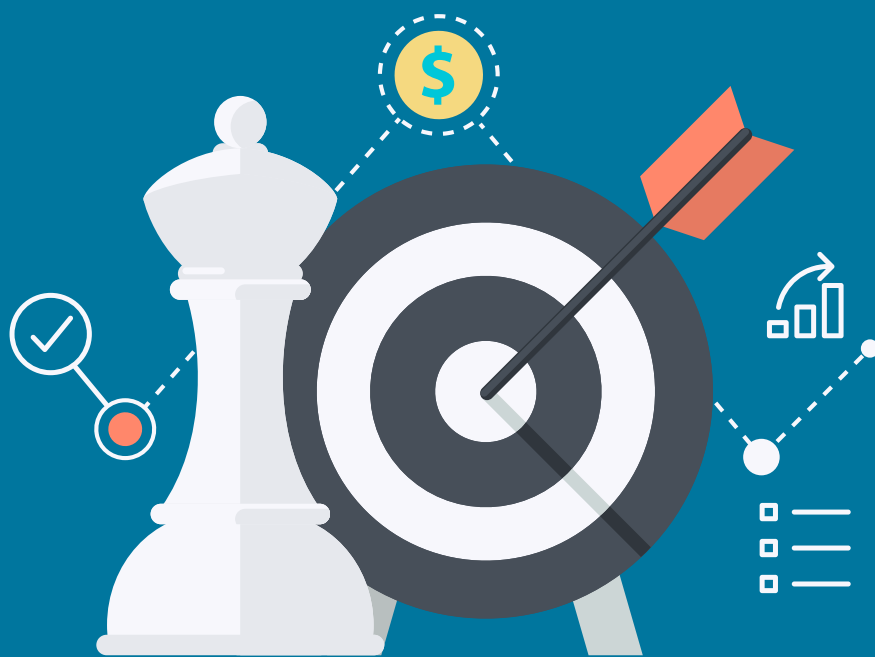


CERTIFICAÇÃO ISO

PARA EMPRESÁRIOS

Um guia fácil para preparar
e certificar sua empresa



Antes de começar

por Rodrigo Furniel



Trabalhando na Templum Consultoria eu tive a rara oportunidade de acompanhar a certificação de centenas de empresas e pude reconhecer um padrão nas dúvidas, medos e equívocos dos empresários sobre as normas ISO.

Percebi que muitos ainda acham que a ISO 9001, por exemplo, é cara, burocrática e difícil de implementar. Ou que as normas ISO são apenas para empresas grandes e indústrias, o que não é verdade.

Na realidade, as normas ISO evoluíram mais rápido do que sua imagem em alguns mercados. Hoje qualquer empresa pode ter a ISO 9001 e se beneficiar com a certificação.

Mas esse não é um e-book sobre os benefícios da ISO 9001. Esse é um e-book sobre como preparar uma empresa para receber as certificações ISO e, sobretudo, a importância da consultoria nesse processo.

Se você é empresário, precisa certificar sua empresa mas não sabe por onde começar, esse e-book é para você.

Espero que goste.

Preciso certificar minha empresa. E agora?



Existe tanta informação na internet que você pode ficar um pouco perdido. Vamos guiar você para filtrar exatamente o que precisa.

O VOLUME DE INFORMAÇÃO PODE ATRAPALHAR

Ao pesquisar sobre a ISO 9001 pela primeira vez, o desafio inicial será filtrar a infinidade de sites, produtos e serviços que são encontrados em uma simples busca no Google.

É comum encontrar páginas falando sobre:

- certificação
- treinamento
- modelos de formulários
- softwares
- consultoria
- manuais de qualidade
- normas
- auditorias

Para o empresário que não conhece o universo das certificações, isso tudo pode ser realmente assustador.

O QUE VOCÊ PRECISA SABER PARA COMEÇAR

A primeira coisa que você precisa entender é que o processo tem duas etapas bem definidas:

Preparação

Neste grupo se encontram empresas, softwares e serviços que ajudam empresas a se preparar para as auditorias de certificação. Chamamos essa preparação de **implementação**.

Certificação

Para conquistar o certificado, a empresa é auditada por um órgão certificador, que verifica se os processos da empresa estão de acordo com a norma.

É importante ressaltar que os processos de implementação e certificação são realizados por empresas diferentes, e você terá que tomar duas decisões importantes:

Como preparar sua empresa?

Como escolher o organismo certificador?

Como preparar minha empresa para a ISO 9001

É nesta parte que você precisa tomar as melhores decisões para conquistar o selo e agregar valor a sua empresa.

É POSSIVEL FAZER SOZINHO?

É possível, porém improvável. Se você não está familiarizado com sistemas de gestão, será muito difícil

Durante a implementação você terá que elaborar procedimentos, mapear processos, verificar a documentação necessária, elaborar documentos de controle e gerenciar registros, além de ler e interpretar a norma em si. Sem experiência, a chance de fracasso na auditoria é muito grande.

Se você pensa em contratar um profissional experiente, o salário médio de mercado pode variar de R\$ 2.200 a R\$ 3.000. Com encargos e benefícios o custo total mensal será de R\$ 4.400 a R\$ 6.000. Como a implementação pode demorar alguns meses, é fácil fazer a conta e saber que o valor vai ser alto.

“*Sem experiência, a implementação pode demorar mais do que o estimado, e como tempo é dinheiro, pode sair mais caro do que contratar uma consultoria.*”

ENTÃO QUAL O MELHOR CAMINHO?

O melhor caminho é aquele em que se leva em consideração o pacote como um todo: qualidade, tempo, garantias e o custo total.

Existem empresas que fornecem treinamentos, pacotes de documentos prontos ou softwares. O problema é que esses modelos de implementação são muito genéricos e não consideram a cultura e realidade da sua organização. As soluções propostas podem não ser as mais adequadas para a sua empresa e já vi muitos casos que começaram assim e migraram para a consultoria depois que já tinham gasto tempo e dinheiro.

Algumas pessoas têm a ideia que a consultoria é cara, mas não consideram que o tempo perdido e os erros cometidos no processo de tentativa e erro podem custar muito mais.

Com a experiência e a metodologia de uma boa consultoria, sua empresa estará preparada em menos tempo, sem despesas extras ou retrabalho. Com o aumento da eficiência operacional, o retorno do investimento é maior e mais rápido.

CONTRATE CONSULTORIAS CERTIFICADAS

As certificações ISO não são apenas quadros para se colocar na parede, são uma forma de gerir negócios.

As empresas de consultoria devem ter compromisso pessoal com os princípios da ISO e manter o mesmo padrão que promovem aos clientes.

Por que a empresa de consultoria deve ser certificada? Para nós é uma questão de integridade e compromisso. Entendemos que o valor gerado pela certificação tem duas dimensões:

1. A certificação ISO deve beneficiar a empresa no processo de melhoria contínua.
2. A certificação ISO deve beneficiar os clientes da empresa através de uma melhor performance e satisfação dos clientes.

No caso da Templum a certificação ISO significa:

- Queremos atender e superar as expectativas de nossos clientes através de um suporte excepcional
- Temos um programa para sempre melhorar a satisfação dos nossos clientes.
- Nunca estamos satisfeitos e estamos sempre melhorando nossa performance em razão destes objetivos.

Quanto investir na implementação?

É aqui que está o pulo do gato. Você precisa fazer uma escolha consciente para gastar o mínimo sem abrir mão da qualidade.

O QUE PRECISO SABER PARA PEDIR UM ORÇAMENTO?

A melhor consultoria é aquela que entende os seus objetivos, elabora uma estratégia de implementação e cumpre os prazos definidos.

Um procedimento de compra muito comum em empresas é a solicitação de 3 ou mais orçamentos de fornecedores diferentes. O comprador define os atributos do produto que ele precisa e compara o preço dos diferentes fornecedores. Isso pode funcionar bem na compra de produtos e suprimentos, mas ao escolher uma empresa de consultoria essa prática pode ser prejudicial ao negócio.

Antes de bater o martelo veja como o seu dinheiro pode ir embora:

Tempo é dinheiro

Não existe um prazo padrão para se implementar um Sistema de Gestão. Cada empresa tem uma necessidade e a implementação deve respeitar o ritmo da empresa. O que não pode acontecer, mas acontece com frequência, é a empresa ter custos não previstos com atrasos no cronograma. Isso é muito comum na consultoria presencial. O consultor pode até não cobrar as horas técnicas, mas certamente irá cobrar os custos com deslocamento e hospedagem.

O custo de oportunidade

Além dos custos não previstos, os atrasos impedem a empresa de colher os benefícios da implementação. Enquanto o Sistema de Gestão não estiver em operação você continuará a ter despesas ocultas com erros e retrabalho. O quanto antes você começar a otimizar seus processos melhor.

O custo da falta de habilidade gerencial

Na verdade a norma que define o Sistema de Gestão diz apenas o que deve ser feito. É a empresa que determina como as coisas devem ser feitas, e não a norma. Sem habilidade gerencial ou a orientação de alguém experiente é comum a definição de objetivos, metas e indicadores que não trazem resultados. O parceiro ideal é aquele que o ajuda a entender o seu negócio e a fazer as melhores escolhas para a sua realidade. Pense nisso ao considerar as opções mais baratas como cursos, consultoria compartilhada ou métodos faça você mesmo.

Velocidade limitada

Ao optar pela consultoria compartilhada a velocidade de implementação é limitada. O grupo evolui junto e não há opção de avançar na implementação, mesmo que você tenha condições e recursos para isso.

A presença do consultor não diminui o trabalho

Na consultoria presencial o consultor vai até a sua empresa para falar o que você precisa fazer. No final da seção você corre o risco de receber uma lição de casa. Quem coloca a mão na massa é você, não se iluda.

COMO ECONOMIZAR NA IMPLEMENTAÇÃO

A grande inovação da Templum foi usar a tecnologia para diminuir a distância entre cliente e consultor e eliminar os custos com deslocamento e hospedagem, que com frequência tornavam a consultoria presencial inviável para muitas empresas.


A Templum foi a primeira empresa de consultoria do Brasil a acreditar que nano, micro e pequenas empresas podiam sim ter acesso às mesmas técnicas de gestão usadas pelas grandes empresas. Isso foi feito reduzindo o custo da implementação, sem comprometer a qualidade.

O caminho foi criar um jeito novo de fazer consultoria, usando tecnologia para transferir conhecimento, aproximar o cliente do especialista e, ao mesmo tempo, eliminar os custos com transporte e hospedagem de consultores.

Tudo foi planejado, dividido em fases, para que você dedique apenas 1 hora do seu dia na implementação. Especialistas disponíveis via chat, chamado, email e site solucionam qualquer problema que você venha a ter. No final da implementação, nós realizamos uma pré-auditoria para garantir que a sua certificação aconteça sem problemas. É por isso que é possível garantir a certificação de todos os clientes.

Lembre-se: tempo é dinheiro. Sem o suporte ideal para sua empresa você pode acabar gastando muito mais.

Sempre que me perguntam como economizar eu digo:

 *A melhor forma de economizar é investir seus melhores recursos na implementação e colocar o seu sistema de gestão em operação no menor prazo possível, sem comprometer seu funcionamento total.*

Um sistema bem implementado reduz desperdício, retrabalho, devoluções, reclamações, acidentes de trabalho, etc.

O retorno do sistema de gestão é proporcional ao investimento na implementação. Chamo de “investimento” não somente o valor pago à empresa de consultoria, mas principalmente o empenho e dedicação de todos na empresa. De nada vai adiantar, portanto, você contratar a consultoria mais cara, pois o consultor nada poderá fazer sem o seu comprometimento ou o envolvimento da sua equipe.

Preparei minha empresa, e agora?

Nesta etapa a empresa já deve estar preparada e a empresa acreditada vem para validar o que foi feito.

O QUE FAZER DEPOIS DE TODA A PREPARAÇÃO?

As auditorias internas ou de pré-certificação são oportunidades de encontrar e corrigir todos os erros, garantindo o sucesso da auditoria de certificação.

Terminada a implementação, eu aconselho a realização de uma auditoria interna. Este é um momento muito importante onde mais conhecimento é transferido para sua empresa e o sistema implementado é colocado a prova.

O último passo é a **contratação de um órgão certificador**, que irá realizar a auditoria final e emitir o certificado correspondente ao sistema de gestão implementado. Normalmente esta auditoria acontece em duas etapas:

Na primeira etapa são checados os documentos do sistema de gestão, como procedimentos e instruções de trabalho. É comum alguns auditores executarem esta etapa a distância.

Na segunda etapa, os responsáveis pelos processos são entrevistados pelo auditor, em busca de conformidades do sistema implementado. Se os requisitos estiverem consistentes o auditor recomendará a certificação da empresa. Missão cumprida!

Vale lembrar que o processo de Gestão é contínuo e que o certificado tem prazo de validade de 3 anos, anualmente serão realizadas auditoria de manutenção pelo organismo certificador.

CUIDADOS AO ESCOLHER A CERTIFICADORA

Muitos não sabem que a auditoria de certificação é uma excelente oportunidade para o desenvolvimento da empresa.

Afinal, o auditor passa seus dias identificando oportunidades de melhoria nas empresas e tem muito conhecimento que pode ser aplicado na sua empresa. Aproveite essa visita para extrair o máximo de sua experiência e celebre as não conformidades encontradas, porque é resolvendo essas falhas que sua empresa irá evoluir.

Escolha a certificadora que:

- Demonstre a competência de seus auditores, os quais devem atender aos requisitos mínimos de qualificação estabelecidos no âmbito do SBAC.
- Comprove a competência dos seus auditores, os quais devem ser qualificados através de competência técnica, treinamentos específicos e experiência;
- Demonstre que cumpre os critérios estabelecidos pelo IAF - International Accreditation Forum, quanto ao dimensionamento da quantidade de dias das auditorias e quanto à qualificação dos auditores em relação ao escopo da certificação, disponibilizando e explicando, formalmente, o documento do IAF ao cliente para que possa esclarecer suas dúvidas quanto às propostas apresentadas.

MAIS ALGUMAS DICAS NA ESCOLHA

- Evite selecionar e contratar seu organismo de certificação acreditado somente com base no menor preço. Analise, com cuidado, o teor de sua proposta e o histórico de certificações realizadas;
- Analise com cuidado, nas propostas comerciais apresentadas pelos organismos de certificação, se o número de homens-dias propostos para a realização dos serviços está compatível com o volume e a complexidade do serviço a ser executado. Desconfie de propostas que apresentem o número de homens-dias muito diferente das outras propostas;
- Exija da certificadora uma proposta contemplando pelo menos:
 1. **objetivos dos serviços a serem prestados**
 2. **escopo dos serviços a serem fornecidos**
 3. **(abrangência) escopo dos processos, núcleos organizacionais, áreas da empresa, etc., que serão objeto de avaliação e certificação**
 4. **recursos envolvidos**
 5. **evidência formalizada de cumprimento dos critérios do IAF relativos ao dimensionamento dos escopos auditados, em forma de uma memória de cálculo**
 6. **plano de trabalho**
 7. **preço**
 8. **forma de pagamento**

Espero que este e-book tenha esclarecido como funciona o processo de uma forma global e que você tenha base para tomar a melhor decisão de acordo com a necessidade da sua empresa.

Se ainda tem alguma dúvida, me mande uma mensagem e faço questão de lhe ajudar no que for preciso.

Seguem meus contatos:

Rodrigo Furniel
19 3500 2670
rodrigo_furniel@templum.com.br



Pode contar comigo.
Grande abraço.



Certificação ISO garantida
ou seu dinheiro de volta

faça um teste gratuito

0800 770 3044
www.templum.com.br