



A IMPORTÂNCIA DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015

Índice

Introdução	03
Capítulo 1. Atender aos requisitos do cliente	04
Capítulo 2. Obtenhamais receita e negócios de novos clientes	07
Capítulo 3. Melhorar a qualidade da empresa e do produto	09
Capítulo 4. Aumentar a satisfaçãodo cliente com seus produtos	11
Capítulo 5. Descreva, compreenda e comunique os processos	13
Capítulo 6. Desenvolver uma cultura profissional	15
Capítulo 7. Melhorar a consistência de suas operações	17
Capítulo 8. Gestão de foco e Certificação ISO9001	20
Capítulo 9. Melhore a eficiência, reduza o desperdício	23
Capítulo 10. Alcançar o reconhecimento internacional	26
Capítulo 11. O que você pode fazer com esta certificação?	28





Introdução

Quando falamos em ajudar as empresas a obter a certificação ISO 9001: 2015, as pessoas frequentemente nos perguntam: “Por que nossa empresa precisa ter a certificação ISO 9001:2015?” Boa pergunta. Tornar-se certificado pela ISO 9001 significa passar por uma auditoria de certificação ISO 9001: 2015 por um organismo certificador (uma agência certificadora).

A ISO 9001:2015 é o padrão do sistema de gestão da qualidade e produz inúmeros benefícios para qualquer empresa que queira seguir esse caminho. Então, por que sua organização deve obter a certificação ISO 9001:2015?

Capítulo 1

Atender aos requisitos do cliente





Atender aos requisitos do cliente

Muitas empresas querem a certificação ISO 9001 apenas para satisfazer uma exigência do cliente. O cliente declara que só fará negócios com fornecedores certificados como em conformidade com a ISO 9001, de modo a obter (ou manter) os negócios de que necessitam essa certificação.

O problema dessas empresas é que elas estão procurando uma recompensa de curto prazo. Eles não vêem nada a não ser aquele benefício - precisamos de dinheiro - e ignoramos os benefícios a longo prazo, como “se mantivermos o cliente satisfeito, eles vão querer voltar de novo e de novo”.



Atender aos requisitos do cliente

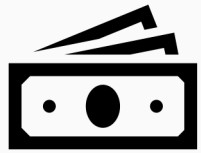
Eles não adotam o conceito de qualidade por meio da melhoria contínua. Eles não entendem que a satisfação contínua do cliente é o objetivo final de um SGQ. Em outras palavras, essas empresas não "compraram o programa". Veja, você pode obter um pedaço de papel (aquele certificado ISO) que reivindica a certificação ISO 9001 sem ver muita qualidade ou melhoria real.

Concentrar-se apenas nesse benefício seu ganho imediato - sem colocar o cliente na frente acabará custando muito mais a longo prazo. Espero que algumas das ideias do sistema de gestão da qualidade desapareçam e, eventualmente, se mantenham, mas você não preferiria ter um plano do que confiar na sorte?

Capítulo 2

Obtenha mais receita e negócios de novos clientes





Obtenha mais receita e negócios de novos clientes

Depois de obter sua certificação ISO 9001, você pode anunciar sua certificação de qualidade e responder a solicitações de cotação de empresas que tornam a certificação ISO 9001 uma característica obrigatória. A certificação ISO 9001 pode abrir novos mercados com os quais você praticamente não podia fazer negócios antes da sua certificação.

Capítulo 3

Melhorar a Qualidade da Empresa e do Produto





Melhorar a Qualidade da Empresa e do Produto

Um padrão de sistema de gerenciamento de qualidade tem tudo a ver com qualidade (realmente!), Então, claro, um resultado da adoção de um SGQ deve ser um melhor nível de qualidade para toda a organização todo processo e cada produto.

Existem muitas definições de “qualidade”, mas Philip Crosby e Joseph Juran fornecem dois dos melhores. Crosby definiu como “conformidade com os requisitos”; Juran a chamou de “adequação ao uso”. Um sistema de gestão de qualidade ISO 9001, bem concebido e implementado de forma eficaz, colocará a sua empresa no caminho para a qualidade.

Capítulo 4

Aumentar a satisfação do cliente com seus produtos





Aumentar a satisfação do cliente com seus produtos

Qualidade significa que o que você produzir funcionará como seus clientes esperam. Você atenderá não apenas aos requisitos declarados - também atenderá mais aos requisitos implícitos. A qualidade também significa muito menos queixas e um trabalho melhor de resolver as que você faz. Se o seu sistema de gerenciamento de qualidade estiver funcionando corretamente, você deve saber o que seus clientes esperam e você deve fornecer, resultando em maior satisfação do cliente.

Capítulo 5

Descreva, compreenda e comunique os processos da sua empresa





Descreva, compreenda e comunique os processos da sua empresa

A norma ISO 9001 exige que você identifique e descreva seus processos usando métricas de negócios, cuja finalidade é gerenciar e controlar melhor seus processos de negócios. Objetivos de qualidade formam o centro do seu sistema. As métricas são usadas para entender e comunicar o desempenho de seu sistema em relação aos seus objetivos de qualidade. Se você fizer uma tentativa honesta de atender aos requisitos de obter a certificação ISO 9001, aprenderá mais sobre sua empresa.

Capítulo 6

Desenvolver uma cultura profissional e um melhor moral dos funcionários





Desenvolver uma cultura profissional e um melhor moral dos funcionários

A implementação de um sistema de gestão de qualidade ISO 9001 pode capacitar os funcionários. Seu SGQ fornecerá a eles expectativas claras (objetivos de qualidade e descrições de cargo), as ferramentas para realizar seu trabalho (procedimentos e instruções de trabalho) e um feedback rápido e acionável sobre seu desempenho (métricas de processo). O resultado? Uma cultura empresarial aprimorada e uma equipe mais profissional!

Capítulo 7

Melhore a consistência de suas operações





Melhore a consistência de suas operações

O que é consistência? Bem, uma maneira de pensar nisso é a "variação diminuída". Reduzir a variação em seus processos é a definição de consistência. O seu cliente é mais bem atendido por você fornecendo-lhe um produto consistente - mesmas dimensões, mesmo peso, mesmas tolerâncias, mesma saída toda vez - ou por seus produtos sendo imprevisíveis e "em todo lugar"? (Eu espero que você não esteja pensando muito nisso.)



Melhore a consistência de suas operações

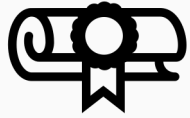
Claro, eles não aceitam variação, e você também não deve! E como você diminui a variação? Aumentar o controle de seus processos!

O controle vem de ter um alvo claro para capturar (objetivo), coletar dados sobre o processo (métricas) e entender como ajustar o processo (procedimentos e instruções de trabalho) para manter a saída desejada. Se o seu ISO 9001 estiver funcionando, você deve aumentar a consistência operacional... e do produto....

Capítulo 8

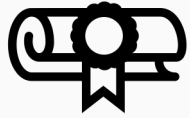
Gestão de Foco e Certificação ISO 9001





Gestão de Foco e Certificação ISO 9001

Discutimos objetivos, métricas e procedimentos de qualidade usados em um sistema de gerenciamento de qualidade ISO 9001. Tendo os objetivos, métricas e procedimentos corretos, a gerência e os funcionários devem poder se concentrar melhor no que é importante. No entanto, nem sempre é esse o caso - é fácil perder o foco durante um período de tempo.



Gestão de Foco e Certificação ISO 9001

A ISO 9001 tem uma maneira de garantir que a empresa permaneça focada, e isso é auditoria de qualidade. Auditorias internas, auditorias de registro (e de fiscalização) e auditorias de auto processo. A certificação ISO 9001 exige que a empresa audite periodicamente seus processos de qualidade.

Auditorias de processo regulares e auditorias conforme necessário, quando feitas corretamente, fornecem o feedback objetivo necessário para corrigir quaisquer desvios do caminho da qualidade e manter a empresa focada em seus objetivos.

Capítulo 9

Melhore a eficiência, reduza o desperdício e economize dinheiro





Melhore a eficiência, reduza o desperdício e economize dinheiro

Um sistema de gestão de qualidade ISO 9001 não é perfeito; Nenhum processo e ninguém é perfeito. (Por que mais o padrão devotaria uma cláusula para “melhoria contínua”?) Um SGQ bem executado permite que sua empresa se aproxime da perfeição. À medida que seus processos melhoram, tornam-se mais consistentes e você atinge seus objetivos-alvo com maior regularidade, você verá resultados tangíveis. Seu desperdício de processo diminuirá, por exemplo.



Melhore a eficiência, reduza o desperdício e economize dinheiro

Desperdício é dinheiro perdido para sempre. Os resíduos resultam de má qualidade e ineficiência. A ineficiência resulta de variações e processos inconsistentes. Reduza a variação, melhore a consistência e você terá menos desperdício ... e mais dinheiro. É simples assim!

Capítulo 10

Alcançar o reconhecimento internacional de qualidade





Alcançar o reconhecimento internacional de qualidade

A ISO 9001 é uma norma mundial administrada pela Organização Internacional de Normalização (ISO), com sede na Suíça. A ISO 9001 está atualmente em uso por mais de um milhão de organizações em todo o mundo! É verdadeiramente um padrão mundial de qualidade! A obtenção da certificação ISO 9001 coloca a sua empresa em um grupo muito seleta.

Capítulo 11

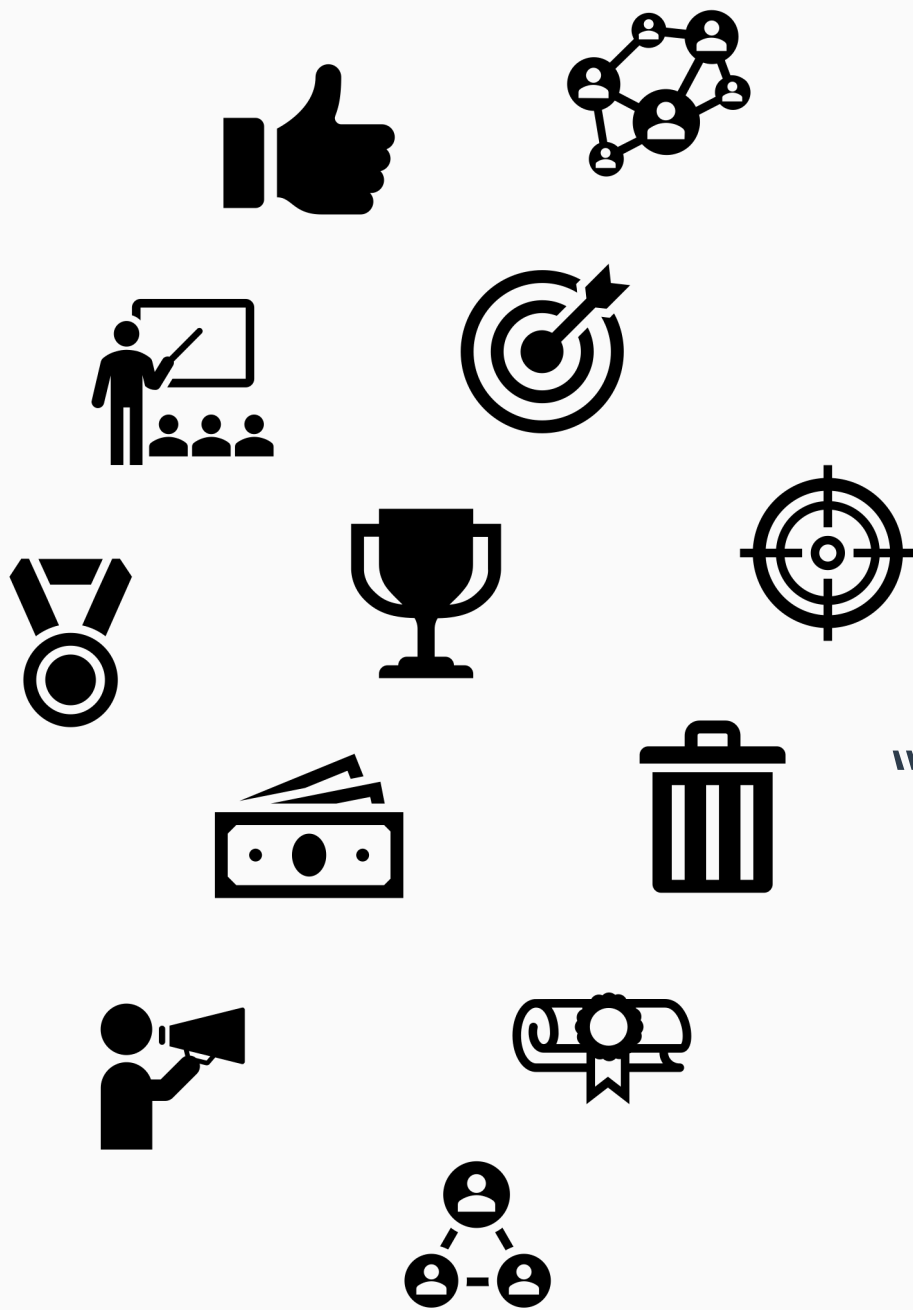
O que você pode fazer com esta certificação?





O que você pode fazer com esta certificação?

Você pode usar o fato de sua empresa ter a certificação ISO 9001: 2015 em seu marketing, processo produtivo ou toda a organização por exemplo. Seu sistema de gerenciamento e seus processos foram certificados pela ISO 9001, portanto, você deve falar sobre o seu registro bem-sucedido e a garantia da qualidade nos produtos e processos.



“Não existe Controle sem Padronização”.

JOSEPH MOSES JURAN



ZANDONA CONSULTORIA EMPRESARIAL

Iremos proporcionar soluções de qualidade, superação de expectativas aliadas a resultados imediatos aos nossos clientes.

Prestamos Serviços em Auditorias, Assessorias, Consultorias e Treinamentos.

Acesse o nosso site e saiba mais:

www.zandonaconsultoria.com

