

CERTIFICAÇÃO ISO

PARA EMPRESÁRIOS

Um guia fácil para preparar
e certificar a sua empresa





Antes de começar

por Ricardo Pereira

Trabalhando na Templum Consultoria, tive a rara oportunidade de acompanhar a certificação de centenas de empresas e pude identificar 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 industriais, o que não é verdade.

Na realidade, as normas ISO evoluíram mais rapidamente do que a sua imagem nalguns mercados. Hoje qualquer empresa pode implementar a ISO 9001 e beneficiar das práticas resultantes da sua implementação.

Mas este não é um e-book sobre os benefícios da ISO 9001. É, Isso sim, um e-book sobre como preparar uma empresa para obter 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, este e-book é para si.

Espero que goste.

Preciso certificar a minha empresa. E agora?

Existe tanta informação na internet
que você poderá ficar um tanto
perdido. Vamos guia-lo para filtrar
exatamente o que precisa.

O VOLUME DE INFORMAÇÃO PODE CONFUNDIR

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

É comum encontrar páginas falando sobre:

- Certificação
- Formação
- Modelos de formulário
- Softwares
- Consultoria
- Manuais da qualidade
- Normas
- Auditorias

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

O QUE VOCÊ PRECISA DE SABER PARA COMEÇAR

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

Preparação

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

Certificação

Para conquistar o certificado, a empresa é auditada por uma entidade certificadora, que verifica se os processos da empresa estão de acordo com os requisitos da norma.

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

Como preparar a sua empresa?
Como escolher a entidade certificadora?

Como preparar a minha empresa para a ISO 9001

É nesta altura que você vai
necessitar de tomar uma das
melhores decisões para obter a
certificação e acrescentar valor
à 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 controlo e gerir registos, além de ler e interpretar a norma em si. Sem experiência, a chance de fracasso na auditoria é muito grande.

Se pensa contratar um profissional experiente, o salário médio de mercado pode variar de € 2.000 a € 3.000. Com encargos e benefícios o custo total mensal será de € 2.900 a € 4.3000. 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 muito mais caro do que contratar uma consultora.* ”

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 formação, 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 em que começaram assim e migraram para a consultoria depois de já terem gasto tempo e dinheiro.

Algumas pessoas têm a ideia de 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 consultora, a 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 CONSULTORAS 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 os mesmos padrões que promovem junto dos seus clientes.

Porque é 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:
 - Querer atender e superar as expectativas dos nossos clientes através de um suporte excecional;
 - Ter um programa para melhorar continuamente a satisfação dos nossos clientes;
 - Nunca estar satisfeitos e melhorar continuamente a nossa performance devido a estes objetivos.

Quanto investir na implementação?

Agora é que começam as dificuldades, ou com diz o povo «Agora é que a porca torce o rabo»!

Você vai precisar de fazer uma escolha consciente para gastar o mínimo sem abrir mão da qualidade.



O QUE PRECISO SABER PARA PEDIR UM ORÇAMENTO?

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

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

Antes de decidir veja como perder dinheiro:

Tempo é dinheiro

Não existe um prazo padrão para 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. Isto é muito comum na consultoria presencial. O consultor pode até não cobrar as horas técnicas, mas certamente irá cobrar os custos com deslocação e estadia.

O custo da oportunidade

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

O custo da falta de habilidade de gestão

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 de gestão ou a orientação de alguém experiente é comum a definição de objetivos, metas e indicadores que não geram resultados. O parceiro ideal é aquele que o ajuda a entender o seu negócio e a fazer as melhores escolhas adequadas à 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. Todo o grupo evolui mas 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 à sua empresa para falar do que você precisa fazer. No final da seção você corre o risco de ter recebido uma lição em sua casa.

Quem terá de colocar a mão na massa é você, não se iluda.

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

Sempre que me perguntam como economizar eu digo:



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

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

Preparei a minha empresa, e agora?

Nesta etapa a empresa já deve estar preparada e a entidade certificadora vem aí para validar o sistema implementado.

O QUE FAZER DEPOIS DE TODA A PREPARAÇÃO?

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

Terminada a implementação, será necessária a realização de uma auditoria interna. Este é um momento muito importante, já que muito conhecimento será transferido para sua empresa e onde o sistema implementado será colocado à prova.

O último passo é a **contratação de uma entidade certificadora**, que irá realizar as auditorias de concessão e emitir o certificado correspondente ao sistema de gestão implementado. Normalmente esta auditoria acontece em duas fases:

Na primeira fase, são verificados os documentos do sistema de gestão, tais como, procedimentos e instruções de trabalho. Há casos em que alguns auditores executam esta etapa à distância.

Na segunda fase, os responsáveis pelos processos são entrevistados pela equipa auditora, na 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 um prazo de validade de 3 anos, anualmente serão realizadas auditoria de acompanhamento pelo organismo certificador.

CUIDADOS AO ESCOLHER A ENTIDADE CERTIFICADORA

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

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

Escolha uma entidade certificadora que:

- Demonstre a competência dos seus auditores, os quais devem atender aos requisitos mínimos de qualificação;
- Comprove a competência dos seus auditores, os quais devem ser qualificados através de competência técnica, formação específica e experiência;
- Demonstre que está acreditada pelo IPAC – Instituto Português de Acreditação, ou similar do país da entidade/país que selecionou.

MAIS ALGUMAS DICAS NA ESCOLHA

- Evite selecionar e contratar o organismo de certificação acreditado somente com base no menor preço. Analise, com cuidado, o teor da sua proposta e o histórico das certificações realizadas;
- Analise com cuidado, nas propostas comerciais apresentadas pelos organismos de certificação, se o número de auditores-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 auditores-dias muito diferente das outras propostas;
- Exija da certificadora uma proposta contemplando pelo menos:
 - 1. Objetivos dos serviços a serem prestados;**
 - 2. Descrição dos serviços a serem prestados;**
 - 3. (Âmbito) descrição dos processos, núcleos organizacionais, áreas da empresa, etc., que serão objeto de avaliação e certificação;**
 - 4. Recursos envolvidos**
 - 5. Plano de Auditoria;**
 - 6. Preço;**
 - 7. Forma de pagamento.**

Espero que este e-book o tenha esclarecido sobre como funciona o processo, se bem que de uma forma global, e que você tenha ficado com bases para tomar a melhor decisão de acordo com as necessidades da sua empresa.

Se ainda tem alguma dúvida, mande-nos uma mensagem e faremos questão de o ajudar no que for preciso.

Seguem os nossos contactos:

Ricardo Pereira

(Autor)

+55 19 3705 3321

ricardo@templum.com.br



Ou

Carlos Vale

(que fez a adaptação do texto)

+351 934 004 190

cvale@templum.pt

Pode contar connosco.
Grande abraço.



Certificação ISO garantida
ou terá o seu dinheiro de
volta

faça um teste gratuito

+351 934 004 190
www.templum.pt