

CONHEÇA MAIS SOBRE A ISO

10 de junho de 2009

A K.mind é uma empresa de Consultoria e Educação que atua no campo do conhecimento da Liderança e Gestão, que colabora com seus clientes para alcançar altos níveis de desempenho e excelência na execução dos seus objetivos por meio do alinhamento do comportamento e dos valores de seu capital humano às estratégias da organização.



O Modelo Organizacional LSM (Leadership, Strategy, Management) foi concebido como solução para a integração organizacional com o desenvolvimento dos três princípios fundamentais de uma organização: A Liderança, A Estratégia e a Gestão (Execução).

A K.mind desenvolve, de forma colaborativa com seus clientes, projetos personalizados orientados para implementação com base em uma metodologia própria e referenciada com as melhores práticas de Classe Mundial.

Conheça Mais Sobre a ISO

Qualidade, hoje é um diferencial?

Em meio a globalização ter qualidade não é sinônimo de um diferencial competitivo e sim de uma obrigação básica para o sucesso da organização.

A procura pela qualidade inicia-se no início do século XX quando Taylor entrega a função de planejar aos engenheiros industriais que, com prazos apertados a cumprir, deixam a qualidade de lado, é neste ponto que se começa a pensar em quem e como se deve controlar a qualidade nas empresas.

Com a produção em massa no início da década de 20 viu-se a necessidade de um órgão responsável por inspecionar a qualidade dos produtos, porém, nem sempre se tinha bons resultados, muitos produtos chegavam ao cliente com defeito. Foi quando Shewhart, que trabalhava no Western Electric, aplica as Técnicas de amostragem da Estatística nas organizações com o objetivo de controlar os processos e segurar a qualidade dos produtos.

Em 1940, durante a Segunda Guerra Mundial, as técnicas de amostragem da estatística foram disseminadas, estimuladas pela necessidade de qualidade nos produtos bélicos. Nesta época os Estados Unidos estabelece ações científicas de inspeção e programas de treinamento em busca da qualidade. A época fica marcada na história da qualidade com a formação da Sociedade Americana para o Controle da Qualidade – ASQC e a União Japonesa de Cientistas e Engenheiros – JUSE.

Com o fim da Segunda Grande Guerra em 1950, o ciclo introduzido por Shewhart e desenvolvido por Deming, (o PDCA), é levado ao Japão quando Deming vai ao país dar palestras a líderes industriais japoneses. Ainda na década de 50 Juran inicia no Japão uma nova fase baseada em tecnologia e na

preocupação com a qualidade, confirmando a idéia da Total Quality Control (TQC).

Com a derrota na Guerra e uma dívida para pagar o Japão viu-se no desafio de negociar seus produtos por um preço menor que o dos concorrentes e com a mesma qualidade, utilizando os ensinamentos de Deming e de Juran, eliminaram da linha de produção tudo o que não agregasse valor ao produto e seguiram as regras de eliminar os desperdícios, produzir com qualidade e empregaram a produção enxuta, desenvolvendo então uma maneira de se controlar a qualidade: ao invés de procurar o defeito no produto depois que o mesmo estivesse pronto, eles os evitam durante a produção.

Preocupado em difundir ao mundo os conceitos do TQC Fergenbaum lança nos Estados Unidos, em 1960, o livro “Total Quality Control: engineering and management” explicando os princípios do controle da qualidade total e Philip B. Crosby estabelece o conceito de “defeito-zero”, onde tudo pode ser bem feito na primeira vez.

Nos anos 70 os produtos japoneses sobressaíram, representando uma ameaça aos americanos e forçando-os a se preocuparem com qualidade. Ao final dos anos 70 e início dos 80 tem-se a procura da qualidade em todas as áreas da produção e serviços das organizações. Em 1987 o comitê International Organization For Standardization (ISO), fundada em Genebra nos anos 40, sanciona as normas ISO 9000. O Brasil é representado no comitê pelo CB-25 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A certificação ISO pode ser feita de acordo com vários escopos. Esses escopos se referem ao objetivo do certificado e sua abrangência. Por exemplo: uma certificação ISO 9001:2008 é uma certificação geral para garantir seu SGQ, pode ser implementado em qualquer empresa de qualquer segmento, já uma ISO

22000 é uma norma específica para empresas que fornecem refeição e alimentos, diferindo assim um nicho específico de empresas e também de técnicas particulares a seu desenvolvimento.

Hoje temos certificações ISO em:

- Gestão da Qualidade, ISO 9001:2008;
- Gestão Ambiental, ISO 14000;
- Higiene e segurança no trabalho, ISO OHSAS 18000;
- Responsabilidade Social, ISO AS 8000, outros.

Algumas exigências para se ter o certificado ISO:

- Implementar e manter os registros necessários para garantir a rastreabilidade do processo;
- Monitorar e medir os processos de fabricação para assegurar a qualidade do produto ou serviço, através de indicadores de performance e desvios;
- Padronizar todos os processos-chave da organização;
- Inspeccionar a qualidade e meios apropriados de ações corretivas quando necessário;
- Fazer a revisão sistemática dos processos e do sistema da qualidade para garantir a eficácia, outros.

As principais vantagens para a empresa que possui a certificação ISO são:

- Aumento da confiança e satisfação dos clientes;
- Aumenta a motivação dos colaboradores;
- Redução de custos;
- Melhora a posição competitiva;
- Melhora a organização interna;
- Abertura de mercado, em destaque para o mercado de exportação;
- Aprimoramento da gestão do conhecimento;
- Redução de desperdícios e erros;

- Estabelecimento de Padrões possibilitando aumentar em larga escala a produção ou fornecimento de serviços;

- Consolidação das bases para chegar a excelência;

- Diferencial competitivo em processos de homologação de fornecimento e de compras, entre outros.

Prevê-se que a revisão da norma seja feita de cinco em cinco anos, hoje esta em vigor a norma ISO 9001:2008 onde: 9001 é o número da série e 2008 o ano em que foi revista pela última vez.

Muitas empresas sobrevivem pelo acaso, sem se preocuparem com a qualidade, porém, não enxergam as oportunidades de melhorias e com o tempo perdem os clientes e seu pequeno espaço no mercado.

Para se introduzir a norma na empresa é necessário adequar os processos e muitas vezes mexer na cultura organizacional da mesma, para evitar conflitos se recomenda que profissionais qualificados ajudem na implementação da ISO e a K.mind Liderança e Gestão atua no sentido de criar um Sistema de Gestão que atenda as exigências da norma e que seja absorvido pela cultura da empresa de modo a levar a organização ao crescimento, rentabilidade e sustentabilidade além de acompanhar a empresa após a certificação dando total apoio. Por ser uma exigência da ISO que as empresas certificadas tenham auditores internos, a K.mind também possui cursos de auditoria interna da ISO.