

As vantagens da ISO 9001

The advantages of the ISO 9001

Por que se fala de ISO 9001 quando o assunto é Qualidade? Isso acontece pois ISO é uma Norma internacionalmente conhecida e reconhecida por todas as Organizações, privadas ou não, de qualquer parte do mundo. É preciso, porém, ter em mente que Qualidade não é ISO 9001, nem tampouco quer dizer que uma Organização que tenha certificação ISO 9001 é uma empresa que tenha qualidade, mas há muito mais ganhos implícitos na implementação da ISO 9001 do que se pode imaginar.

A Certificação ISO 9001 trata da avaliação da sistemática de trabalho. Ao implementarmos uma sistemática de trabalho boa, eficiente para organização e que traga satisfação aos clientes, nesse momento estaremos fazendo com que a ISO 9001 seja reconhecida internamente como uma ferramenta de Qualidade.

A implementação (ou implantação) da ISO 9001 é uma excelente ferramenta para que a empresa possa abrir um canal de comunicação, pois gera a necessidade de que cada área tenha que conversar com as outras, para verificar e documentar como ocorre a interface entre elas. Nesse momento, inicia-se o processo de discussão e avaliação da situação atual, que gera a oportunidade de se conversar e ouvir novas propostas quanto à rotina de trabalho. A partir do momento em que esse exercício é feito, descobrem-se fatos que até então eram desconhecidos e causam surpresas, tais como:

- Atividades realizadas em duplicidade;
- Atividades que não levam nada a lugar nenhum;
- Atividades que não agregam valor, entre outras.

Isso não quer dizer que as pessoas que realizam essa tarefa são má intencionadas ou não saibam o que fazem, mas na verdade o que ocorreu foi a síndrome da falta de discussão, corroída pela correria do dia a dia, que muitas vezes não nos permite avaliar com calma as mudanças.

Why do people talk about ISO 9001 when the issue is Quality? This happens because ISO is an international rule, known and recognized by all kinds of Organizations from anywhere in the world. However, it is necessary to keep in mind that Quality is not ISO 9001, and, it also does not mean that an Organization with the ISO 9001 certification has quality, but there are many more implicit gains in the implementation of the ISO 9001 that it is possible to imagine.

The ISO 9001 certification is about the evaluation of the work system. When implementing a good work system, efficient to the organization and that brings satisfaction to the clients, it is when we make ISO 9001 to be internally recognized as a Quality tool.

The implementation (or implantation) of the ISO 9001 is an excellent tool so that the enterprise can open a communication channel because it generates the need of the areas talk to one another in order to verify and document how does the interface between them work. At this moment, a process of discussion and evaluation of the current situation begins, which generates the opportunity of talking and listening to new proposals about the work routine. From the moment this exercise is done, some facts are found out that were until now unknown and that cause surprises such as:

- Activities done twice;
- Activities that do not lead anywhere;
- Activities that do not add value and others.

This does not mean that the people who make this activities are bad intentioned or do not know what they are doing, but the truth is what happened was the syndrome of the lack of discussion, corroded by the busy day by day, that for many times does not allow us to calmly evaluate the changes.

Publicações MBF, agora on-line
MBF Publications now on-line

www.mbfagribusiness.com

Outro motivo que faz com que isso ocorra são situações que foram implementadas no passado (e naquele momento foram criativas, resolvendo o problema que havia), mas que atualmente não faz mais sentido. Há casos inclusive onde uma determinada atividade ou relatório foram criados em função de um cliente que atualmente não faz mais parte do quadro ou em função de um pedido feito por Diretor que não se encontra mais na empresa, mas a rotina permanece.

Aproveitar o momento da implementação da ISO 9001 para conversar sobre as atividades é um dos grandes ganhos que o processo pode trazer para a Organização, porém para que isso ocorra, toda a organização deve estar preparada para rever suas atitudes e acima de tudo estar preparada para fazer as mudanças que sejam necessárias.

Não é somente no âmbito administrativo que isso deve ocorrer, mas também nas áreas e fases operacionais, através de reuniões, discussões, troca de idéias, etc. Essas reuniões fazem com que as pessoas sintam-se parte integrante do processo de implementação e partir desse momento sentem comprometidos com o processo e dispostos a colaborar, pois passam a entender o que a Organização deseja e como elas podem colaborar. Esse entendimento e integração entre as pessoas são o segundo maior ganho da Organização ao fazer uma boa implementação da ISO 9001.

É preciso fazer com que as pessoas saibam o que as Organizações onde elas trabalham querem, quais suas metas, seus objetivos (a médio e longo prazo). Com isso não se quer dizer que temos que abrir todas as informações para todas as pessoas da nossa Organização, mas temos que informar-lhes da parte que lhes cabe para atingir a meta global.

Para que isso aconteça é fundamental que a alta Administração da Organização tenha em mente de forma clara, quais são essas metas e o que se fará para atingi-las, etc. Outro ponto importantíssimo é que esse processo seja liderado pela Alta Organização, cujo apoio não deve ser somente financeiro, mas acima de tudo "emocional", demonstrando disposição para mudar atitudes que eram consideradas como adequadas para que seja atingida a meta.

Lembre-se que:

- A **COMUNICAÇÃO** somente transforma-se em **INFORMAÇÃO** quando é oficialmente repassada;
- A **INFORMAÇÃO** somente transforma-se em **CONHECIMENTO** quando é disseminada para todos os interessados;
- O **CONHECIMENTO** somente transforma-se em **AÇÃO** quando há o entendimento aos objetivos que estavam implícitos e explícitos no momento da Comunicação.

Another reason that makes this happen are situations that were implemented in the past (and were creative at that moment, solving the problem that existed), but nowadays do not make any sense. There are situations where a determined activity or report were created because of some client that is not in the portfolio of the company anymore are it was requested by a director that is not any longer at the company, but the routine remains.

Take advantage of the moment of the ISO 9001 implantation to talk about the activities is one of the great gains that the process can bring to the Organization; however, to make this happen, the entire organization needs to be prepared to review its activities and above this, to be ready to make the necessary changes.

It is not only in the administrative scope that this should occur, but also in the operational areas and phases, through meetings, discussion, ideas exposure, etc. These meetings make the people feel an integrant part of the implementation process and from that moment they feel committed with the process and ready to collaborate, because they start understanding what the Organization wants and how they can cooperate. This understanding and integration between the people are the second bigger gain of the Organization when making a good implementation of the ISO 9001.

It is necessary to make the people know what the Organizations where they work want, which are their goals and targets (in medium and long term). It does not mean that we have to open up all the information of the company to all the people, but they have to be informed about the part they have to do to reach the global goal.

To make this happen, it is important that the Administration of the Organization to have in mind clearly which are the targets and what will be done in order to reach them, etc. Another important aspect is that this process needs to be guided by the High Organization and the supports should not be only financial but above everything "emotional", showing a will for changing the attitudes that were considered as adequate so that the target can be reached.

Remember that:

- **COMUNICAÇÃO** only turns into **INFORMAÇÃO** when it is officially rehearsed;
- **INFORMAÇÃO** only becomes **CONHECIMENTO** when spread to all the interested ones;
- **CONHECIMENTO** only becomes **AÇÃO** when there is understanding of the goals that were implicit and explicit at the moment of the Communication.

atualize@mbfagribusiness.com