

O que é ISO 9001?

What is the ISO 9001?

O que significa ISO?

Muitos autores dizem que a palavra ISO, das Normas ISO 9001, são as iniciais de International Standardization for Organization que, em português, significa Organização Internacional de Padronização e coincidentemente, este é o órgão que administra tais normas mundialmente.

Porém, há outra corrente de autores que diz que a escolha da palavra ISO ocorre porque ISO deriva do grego "ISUS" e significa igualdade, homogeneidade ou uniformidade.

A norma ISO 9001 é uma norma única em todo o mundo. Dessa forma, uma empresa brasileira certificada ISO 9001 foi submetida às mesmas avaliações que uma empresa sueca, alemã, americana, norueguesa ou de qualquer outra nacionalidade.

Estas normas são valorizadas, pois desta forma, sabe-se quais as exigências e o que uma empresa precisa fazer para que continue com seu certificado. Esse conhecimento aumenta o grau de confiança daqueles que estão comprando, assim, é fácil entender porque as empresas exportadoras estão sendo cada vez mais obrigadas a implementar e certificar seus Sistemas de Gestão de acordo com a Norma ISO 9001.

O que é ISO 9001?

A ISO 9001 é uma norma voltada para a implementação de regras de Qualidade. É um conjunto de exigências que uma empresa deve seguir para que possa certificar o seu Sistema de Gestão da Qualidade.

O que uma empresa ganha ao implementar um Sistema da Qualidade segundo a Norma ISO 9001?

O grande ganho das empresas que implementam um Sistema de Gestão está nas mudanças que são

What does ISO mean?

Many authors say that the word ISO, from the ISO 9001 Rules, is the abbreviation for International Standardization for Organization; coincidentally this is the organ that manages such rules all around the world.

However, there is another group of authors who say the choice of the word ISO happened because it comes from the Greek "ISUS", which means equality, homogeneity or uniformity.

The ISO 9001 rule is a unique rule in all around the world. This means a Brazilian company certified with the ISO 9001 has gone through the same evaluations of companies from Sweden, Germany, the United States, and Norway or of any other country.

These rules are valorized because this way, it is possible to know the demands and the things a company needs to do so it continues certificated. With this knowledge, the level of confidence of those who are purchasing raises, so, it is easy to understand why the exporting companies need to implement and certificate their Management System according to ISO 9001.

What is the ISO 9001?

The ISO 9001 is a regulation for implementing Quality rules. It is a group of exigencies that a company must follow so that it can certify its System of Quality Management.

What does a company get by implementing a Quality System according to the ISO 9001?

The great gain of the companies that implement a Management System is in the changes that are necessary,

necessárias, gerando a necessidade de uma integração dos diversos departamentos da empresa e também alterando a cultura das pessoas que trabalham nessa organização.

Que tipo de mudança ocorre na cultura?

A mudança ocorre principalmente porque a Norma ISO 9001 prevê que a empresa e todos os seus funcionários vejam-na como um processo interligado, ou seja, é necessário que cada um veja sua área não como um simples departamento da empresa, mas como uma nova empresa em que há clientes e fornecedores a serem atendidos, logo, o outro departamento passa a ser seu cliente interno.

O que isso altera a Organização?

A Organização gera uma alteração interna a partir do momento que as pessoas necessitam (junto com a Alta Administração) assumir o compromisso de satisfazer as necessidades de seus clientes. Assim, a partir do momento em que cada um se compromete em atender seus clientes internos adequadamente, conseqüentemente o cliente externo também passará a ser bem atendido, logo, a organização como um todo será beneficiada.

generating the need of an integration of the several departments of the company and also changing the culture of the people that work for this organization.

What kind of change does it happen in the culture?

The change mainly occurs because the ISO 9001 Rule foresees that a company and all its employees see it as a linked process, which means it is necessary that everyone sees its area not only as a department of the company, but as a new company with clients and suppliers to be served, so the other department become your internal client.

What does this change in the Organization?

The Organization generates an internal change from the moment people need (along with High Administration) assume the commitment of satisfying the needs of the clients. So, from the moment that each one commits him/herself to serve the internal clients properly, consequently, the external client will be better served and all the organization will be benefited.



A Norma ISO 9001 determina alguns procedimentos, mas é a organização que decide quais são necessários.

The ISO 9001 Rule determines some procedures, but the organization decides which of them are necessary.

É necessário Procedimento para tudo?

Não, a Norma ISO 9001 determina que alguns procedimentos sejam elaborados, mas é a organização quem vai decidir quais procedimentos são necessários.

Are procedures necessary for everything?

No, the ISO 9001 Rule determines that some procedures are created but the organization will decide which procedures are needed.

Normalmente, há vários procedimentos, pois a partir do momento em que escrevemos qual é a melhor forma de fazer alguma atividade geramos uma regra, que além de servir como parâmetros para as demais pessoas da empresa, também é uma excelente ferramenta de treinamento para novos funcionários.

Como nasceu a ISO 9001?

Após a II Guerra Mundial, a indústria entrou em uma fase de custos de fabricação mais elevados, margens de lucro reduzidas, mercado mais competitivo e a introdução de novas tecnologias. Assim, as empresas tiveram que mudar o enfoque de mais quantidade por maior qualidade, e dar ênfase à prevenção de defeitos ao invés de aumentar os esforços de detecção destes pelo Controle da Qualidade. Porém, cabe lembrar que o Controle da Qualidade continua a desempenhar um importante papel na Gestão da Qualidade.

A "Garantia da Qualidade" é definida pela ISO 8402 como sendo "todas as ações sistemáticas e planejadas necessárias para fornecer confiança adequada de que o produto ou serviço irá satisfazer as exigências estabelecidas para a qualidade". Todas essas ações formam um "Sistema de Garantia da Qualidade".

Logo, a Garantia da Qualidade é o estabelecimento de um sistema formal de qualidade baseado na prevenção, ao invés da detecção, permitindo aos clientes a confiança necessária de que as expectativas previamente acordadas serão sempre atendidas.

Quais são as fases de uma certificação?

Normalmente, as empresas contratam uma empresa de consultoria para auxiliá-las no processo de certificação e então, começam a trabalhar na sua implementação, que consiste em criar os procedimentos necessários e exigidos pela Norma ISO 9001, além de treinar as pessoas envolvidas, pois elas é que farão com que o sistema de gestão funcione na organização.

Depois disso, são realizadas auditorias internas para verificar qual o grau de implementação em que a empresa se encontra e realizar as ações corretivas necessárias. Somente então o organismo é chamado para certificar e realizar a auditoria final.

Quem realiza a auditoria de certificação?

As empresas que realizam as auditorias de certificação da ISO são chamadas de Organismos Certificadores e são controlados pelo organismo governamental do país em que estão atuando (no Brasil o organismo é o INMETRO). Esses organismos certificadores possuem auditores que fazem auditorias baseados sempre na Norma em que a empresa está se certificando.

Generally, there are several procedures, because from the moment we write which is the best way to accomplish a certain activity, we create a rule that besides being used as a parameter for the people of the company, it is also an excellent way to train new employees.

How was the ISO 9001 born?

After the II World War, the industry started a phase of high costs of fabrication, reduced profit margins, more competitive market and the introduction of new technologies. This way, the companies had to change their focus from "more quantity" to "higher quality" and give more emphasis to the prevention of defects instead of rising efforts to detect them through the Quality Control. However, it is necessary to remember that the Quality Control is still important.

The "Guarantee of Quality" is set by the ISO 8402 as being "all the systematic and necessary actions to supply adequate confidence that the product or service will satisfy the exigencies set for the quality". All these actions make a "System of Guaranteed Quality".

The Guarantee of Quality is the setting of a formal system of quality based on the prevention instead of the detection, allowing clients to trust that the previously accorded expectation will be satisfied.

Which are the certification phases?

Normally, the companies hire an advising company to help them in the certification process and then, they start working on its implementation that consists in creating the procedures that are needed and demanded by the ISO 9001 Rule and also train the people involved, because the people will make the management system work in the organization.

After that, some internal auditing are done to verify in which level of implementation that the enterprise is and do the corrective actions that are necessary. Only then the organism is called to certify and make the final auditing.

Who makes the auditing for the certification?

The companies that make the auditing for the ISO certification are called Certifiers Organisms and they are controlled by the governmental organism of the country where they are acting (in Brazil, the organism is the INMETRO). These certifier organisms have auditors that make the auditing based on the Rule in which the company is applying for.

www.mbfagribusiness.com 