

ISO 2001

2

0

0

0

1ª Edição



***CERTIFICAR OU
NÃO CERTIFICAR?***

CERTIFICAR OU NÃO CERTIFICAR?



PRODUTO

essa certificação pode ser *compulsória (obrigatória)* ou *voluntária (por decisão do fabricante)*!



mas atenção! não existe certificação de produto com base na ISO 9000!



a *nbr iso 9001:2000* é específica para a certificação de sistemas de gestão da qualidade - *SGQ!*



e significa que a organização executa *boas práticas de gestão!*



ou seja, promove o *controle* e a *melhoria contínua* de todos os seus processos...

...buscando a *satisfação do cliente!*



estando o *sgq* conforme à norma, um organismo de certificação acreditado emite um *certificado de conformidade à nbr Iso 9001:2000!*



e atente para a importância de se buscar a certificação dentro do sistema brasileiro de avaliação da conformidade!



a certificação no âmbito do sbac tem reconhecimento nacional e internacional!

e sua organização é beneficiada pelos acordos internacionais de reconhecimento mútuo conquistados pelo Inmetro - acreditador oficial do Brasil!



as certificações no SBAC são identificadas pela marca do sistema, que é composta pela marca do Inmetro e do organismo de certificação acreditado.

e atenção: o certificado emitido em conformidade com a NBR Iso 9001:2000 não é um selo e não deve ser afixado ao produto, nem utilizado como propaganda em favor do mesmo!





ou seja, no planejamento e realização de *processos eficazes...*

...que atendam aos *requisitos dos clientes...*

...aumentando a sua *satisfação!*



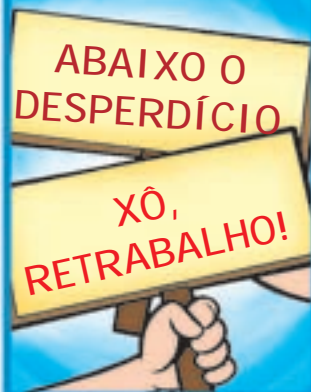
esse é o ciclo de melhoria contínua que irá garantir o aumento da satisfação dos clientes!



entendeu por que a *ISO 9001:2000* é a norma de sistema de gestão da qualidade mais utilizada no mundo inteiro?!

Com a NBR ISO 9001, é possível...

reduzir custos!



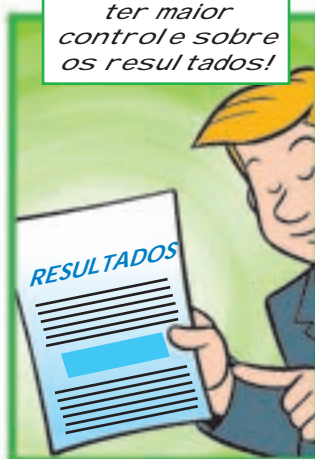
aumentar a confiabilidade dos processos!



aumentar o desempenho!



ter maior controle sobre os resultados!



facilitar a tomada de decisões estratégicas!



melhorar a imagem da organização!



Incrementar as exportações...



...e as vendas no comércio interno!



e otimizar todo o potencial dos seus recursos humanos!



para isso, a empresa deverá...



Definir seus Objetivos e Metas da Qualidade.
Definir sua Política da Qualidade.
Identificar seus Processos.
Mostrar a relação entre eles.
Definir como cada Processo vai funcionar.
Definir como os Resultados serão medidos.

dessa forma, é possível criar uma *visão sistêmica*, integrando os processos e otimizando os resultados!!



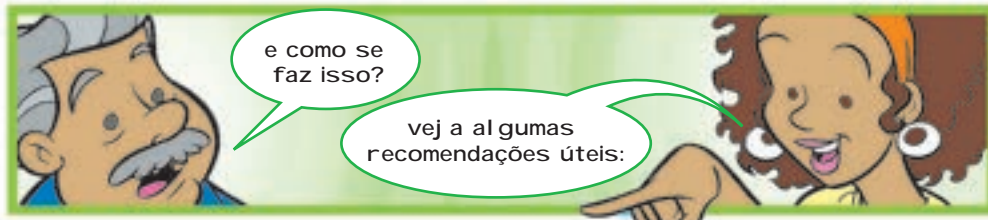
e aí, leitor, vai aproveitar a oportunidade, ou vai esperar a concorrência sair na frente?





a implantação da nbr Iso 9001:2000 é uma *decisão estratégica*, que deve ser adotada somente após a alta direção estar convicta da sua importância e dos esforços que isso naturalmente irá demandar!





verifique com amigos, clientes ou fornecedores quem já contratou! uma indicação, nesse caso, é uma boa pedida!

selecione de 3 a 4 empresas de consultoria e solicite visita para esclarecimentos sobre metodologias e experiências na atividade.

solicite propostas com detalhamento técnico e com cronogramas bem definidos.



antes de formalizar o contrato, discuta prazos de execução de projetos, preços e leve em conta a relação *custo/benefício*.



- Para isso, verifique se o consultor demonstrou entender sua organização e se sua proposta técnica específica foi feita sob medida, considerando as características da sua organização.
- Verifique se as atividades de treinamento (conteúdo dos cursos), consultoria (métodos de orientação) e auditorias estão bem claras e definidas.
- Verifique se há um cronograma de atividades com carga horária e períodos de execução bem definidos.
- Verifique a competência dos consultores, instrutores e auditores que atuarão no projeto (formação, treinamento, habilidade e experiências comprovadas).
- Avalie a capacidade do consultor em motivar as pessoas (da reunião) e o seu conhecimento sobre as vantagens que sua implementação irá trazer para sua organização.
- Avalie a experiência da consultoria através de trabalhos já realizados (com começo, meio e fim) ou através de organizações do mesmo ramo que a sua.

Lembre-se: a qualidade dos serviços prestados por uma consultoria depende muito da forma de contratação.

por isso, verifique se o *contrato* deixa claro os objetivos, a abrangência dos serviços, os recursos envolvidos, preço, prazos e forma de pagamento.

e nunca desista do controle das decisões em sua organização. você e sua equipe são as pessoas que mais entendem do seu negócio e serão avaliadas por isso.



acompanhe de perto o andamento dos trabalhos e monitore os resultados obtidos.



atenção na hora de contratar serviços de treinamento, onde o instrutor deve demonstrar a sua competência! recomenda-se cursos acreditados no *SBAC!*



na hora de contratar um organismo de certificação, que deve ser acreditado no Inmetro, solicite ao mesmo que demonstre a *competência de seus auditores!*



e caso você deseje ou precise fazer a *reclamação* sobre...

CONSULTORIAS	Entre em contato com o Procon do seu estado.
SERVIÇOS DE TREINAMENTO	Entre em contato com o Inmetro pelo telefone 0300 789-1818 ou acesse www.inmetro.gov.br/ouvidoria
ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO ACREDITADOS	Os Organismos de Certificação Acreditados devem dispor de mecanismos para tratamento das reclamações e deve ser utilizado esse canal. Em segunda instância, aciona-se o Inmetro .



"ISO 9001:2000 - Certificar ou Não Certificar?" é uma publicação gratuita da Dir. da Qualidade do Inmetro
R. Santa Alexandrina, 416 - 8º andar - Rio Comprido - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20261-232
Tels.: (21) 2563-2911/2919/2874/2833 - Peça a sua: divi@inmetro.gov.br
Criação: Montandon & Dias Comunicações e Editora Ltda. - Tel: (11) 6281-8866 - Fax: (11) 6281-6439
Site: www.montandonedias.com.br - E-mail: info@montandonedias.com.br - Diretor: Alexandre T. Montandon
Jornalista responsável: Renata Zulli MTB 025396 - Roteiro: Alexandre T. Montandon e Odécio Branchini -
Desenho: Alexandre Araújo - Arte Final: Cleber Salles - Letras e Cor Final: Stefany R. Macedo - Cor Base:
Marina Antunes - Orientação Técnica: Odécio Branchini. ©2004 Todos os direitos reservados ao INMETRO.



TELEFONES ÚTEIS

IPEM / RJ

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado do Rio de Janeiro
Tel: (21) 2597-3212/ 0416
Fax: (21) 2595-5917

IPEM / SP

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado de São Paulo
Tel: (11) 5069-0218/5069-0300
Fax: (11) 5061-6440/0522
r:281

IPEM / RN

Instituto de Pesos e Medidas
do Rio Grande do Norte
Tel: (84) 222-0402/5926
Fax: (84) 211-4884

IPEM / RO

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado de Rondônia
Tel: (69) 223-2495/2275/2279
Fax: (69) 229-6020

IPEM / TO

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado de Tocantins
Tel: (63) 218-2080/2079/
2073/2074
Fax: (63) 218-2072

IPEM / MAC

Instituto de Pesos e Medidas
de Macaé
Tel: (82) 338-4449
Fax: (82) 327-6431

IPEM / MG

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado de Minas Gerais
Tel: (31) 3356-6684/
34262499
Fax: (31) 3426-2499

IPEM / PB

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado da Paraíba
Tel: (83) 241-3086
Fax: (83) 215-7438/7332/
7424

IPEM / INPI

Instituto de Pesos e Medidas
de Pernambuco
Tel: (81) 3271-4411
Fax: (81) 423-7322

IPEM / FORT

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado do Ceará
Tel: (85) 256-7044
Fax: (85) 256-0297

IPEM / AM

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado do Amazonas
Tel: (92) 663-3087/4234
Fax: (92) 663-4858

IPEM / AP

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado do Amapá
Tel: (96) 222-5601
Fax: (96) 222-5682

IMEPI

Instituto de Metrologia
do Estado do Piauí
Tel: (86) 229-1702/1411
Fax: (86) 229-2626

Inmetro / ES

Instituto Nacional de
Metrologia, Normalização
e Qualidade Industrial
Tel: (27) 3381-6672/6677
Fax: (27) 3381-6689

Inmetro / RS

Agência do Inmetro no Estado
do Rio Grande do Sul
Tel: (51) 3342-1155
Fax: (51) 3337-0001

IPEMAR

Instituto de Pesos e
Medidas do Estado
do Maranhão
Tel: (98) 232-3658
Fax: (98) 221-0037

ITPS/ SE

Instituto de Tecnologia
e Pesquisas do Sergipe
Tel: (79) 211-9300
Fax: (79) 211-3617

SUR-01 / GO

Superintendência Regional do
Inmetro no Estado de Goiás
Tel: (62) 241-1155/1229
Fax: (62) 281-5395

SUR-02 / SC

Superintendência do Inmetro
no Estado de Santa Catarina
Tel: (48) 381-5200/5219
Fax: (48) 381-5213

AEM/ MS

Agência Estadual de Metrologia
do Mato Grosso do Sul
Tel: (67) 341-1119
Fax: (67) 342-1219

IBAMETRO

Instituto Brasileiro de
Metrologia
Tel: (71) 240-3100
Fax: (71) 394-1186

IMMEQ/ MT

Instituto Mato-grossense de
Metrologia e Qualidade Industrial
Tel: (65) 624-8785
Fax: (65) 624-5822

IMEP/ PA

Instituto de Metrologia
do Pará
Tel: (91) 246-2404/2554
Fax: (91) 246-3024

IPEM/ PR

Instituto de Pesos e Medidas
do Estado do Paraná
Tel: (41) 231-2200
Fax: (41) 256-5496

GPTEM/ AC

Gestão de Pesos e Medidas
do Estado do Acre
Tel: (68) 229-5566/6349
Fax: (68) 229-5566



www.inmetro.gov.br

www.portaldoconsumidor.gov.br

Ouvidoria do Inmetro - Tel: 0300-789-1818



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

