

ISO 2001

1ª Edição



**CERTIFICAR OU
NÃO CERTIFICAR?**

CERTIFICAR OU NÃO CERTIFICAR?



ISSO SIGNIFICA QUE ELE FOI
PRODUZIDO DE ACORDO COM UMA
NORMA OU REGULAMENTO, E
QUE PORTANTO É SEGURO!



MAS ATENÇÃO! NÃO EXISTE
CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO COM
BASE NA ISO 9000!

NÃO?!



A NBR ISO 9001:2000
É ESPECÍFICA PARA A CERTIFICAÇÃO
DE SISTEMAS DE GESTÃO DA
QUALIDADE - SGG!



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 SGO DA ORGANIZAÇÃO CONFORME À NORMA, UM ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO ACREDITADO PELO INMETRO 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 IDENTIFICADOS 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 PODE SER AFIXADO AO PRODUTO!





OU SEJA, NO PLANEJAMENTO E REALIZAÇÃO DE PROCESSOS EFICAZES...

...QUE ATENDAM AOS REQUISITOS DOS CLIENTES...

...AUMENTANDO A SUA SATISFAÇÃO!



ISSO QUER DIZER QUE PARA SE TER CLIENTES CADA VEZ MAIS SATISFEITOS...

É PRECISO IDENTIFICAR SEUS REQUISITOS E PLANEJAR PROCESSOS EFICAZES...

EXECUTAR CORRETAMENTE OS PROCESSOS, SEGUINDO OS PROCEDIMENTOS...

NBR ISO 9001: 2000

...E MELHORAR CONTINUAMENTE O SISTEMA!

MONITORAR, MEDIR E ANALISAR OS RESULTADOS...



ESSE É O
**CICLO DE MELHORIA
CONTÍNUA** QUE IRÁ
GARANTIR O ALIMENTO
DA SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES!



ENTENDEI 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!

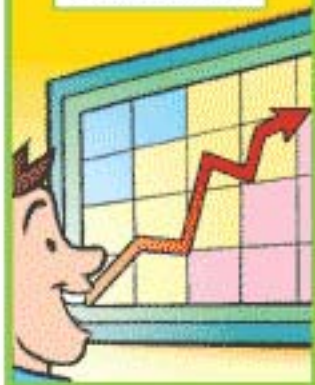
**ABAIXO O
DESPERDÍCIO**

**XÔ,
RETRABALHO!**

**AUMENTAR A
CONFIABILIDADE
DOS PROCESSOS!**

**FAZER
CERTO DA
1ª VEZ!**

**AUMENTAR O
DESEMPENHO!**



**TER MAIOR
CONTROLE SOBRE
OS RESULTADOS!**

RESULTADOS

**FACILITAR A TOMADA
DE DECISÕES!**



**MELHORAR A IMAGEM
DA ORGANIZAÇÃO!**



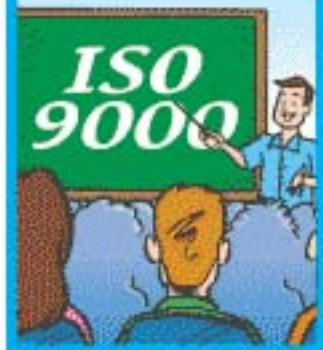
INCREMENTAR AS
EXPORTAÇÕES...



...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 DA ALTA DIREÇÃO**, QUE DEVE ESTAR CONVICTA DA SUA IMPORTÂNCIA E DOS ESFORÇOS QUE ISSO NATURALMENTE IRÁ DEMANDAR!

DEPOIS, É PRECISO ANALISAR SE SUA ORGANIZAÇÃO TEM RECURSOS FINANCEIROS, TEMPO, INFORMAÇÕES E, PRINCIPALMENTE, **PESSOAL CAPACITADO PARA ISSO.**



É MUITO IMPORTANTE TREINAR UMA EQUIPE ESPECIALMENTE PARA ESSE OBJETIVO! ELES SERÃO OS **FACILITADORES INTERNOS!**

SÃO ELES QUE IRÃO IMPLEMENTAR E ACOMPANHAR O SISTEMA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO!



POR ISSO, É MUITO IMPORTANTE A **CAPACITAÇÃO E MOTIVAÇÃO DO SEU PESSOAL INTERNO!**

VOCÊ PODE OBTER ISSO ATRAVÉS DE CONSULTORIA INTERNA OU EXTERNA!



MAS LEMBRE-SE:
O OBJETIVO É TER UM
SISTEMA CERTIFICADO QUE
PRODUZA **RESULTADOS**
EFETIVOS, E NÃO SÓ
UM CERTIFICADO!

NESTE SENTIDO,
NOTE QUE A UTILIZAÇÃO
DO SEU PRÓPRIO PESSOAL,
COM ALGUÉM COORDENANDO
E LIDERANDO O PROCESSO,
PODE SER MAIS LENTA,
PORÉM MOSTRA-SE MAIS
SÓLIDA E EFICAZ AO
LONGO DO
TEMPO!

CASO SEJAM NECESSÁRIAS INFORMAÇÕES
ADICIONAIS SOBRE ORGANISMOS DE TREI-
NAMENTO OU DE CERTIFICAÇÃO, CONSULTO-
RIAS OU DADOS SOBRE CERTIFICADOS DE
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ISO
9000 - EMITIDOS NO BRASIL, ACESSE OS
SITES DO **INMETRO** OU DO **COMITÊ BRA-
SILEIRO DA QUALIDADE DA ABNT-CB25**:



www.inmetro.gov.br
www.abntcb25.com.br

E, SE VOCÊ
DECIDIR PELA UTILIZAÇÃO
DE CONSULTORIA, AQUI
VÃO ALGUMAS
DICAS:

A QUALIDADE DOS
SERVIÇOS PRESTADOS POR
UMA CONSULTORIA É MUITO
INFLUENCIADA PELA FORMA
DE CONTRATAÇÃO.

POR ISSO, VERIFIQUE SE O
INSTRUMENTO CONTRATUAL
DEIXA CLARO OS OBJETIVOS,
A ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS,
OS RECURSOS ENVOLVIDOS,
O PRAZO, O PRAZO E A
FORMA DE PAGAMENTO.

OBJETIVO



NUNCA ABRA MÃO DO CONTROLE
DAS **DECISÕES** DE SUA ORGANIZAÇÃO.
VOCÊ E SUA EQUIPE SÃO AS PESSOAS
QUE MAIS ENTENDEM DO SEU NEGÓCIO!
ENTENDA O PAPEL DA CONSULTORIA
COMO DE **ASSESSORAMENTO DO CORPO**
TÉCNICO E GERENCIAL DA EMPRESA.

ACOMPANHE DE PERTO O ANDAMENTO
DOS TRABALHOS, CONTROLANDO E
AVALIANDO OS **RESULTADOS** OBTIDOS.
NÃO PERMITA QUE A CONSULTORIA LIMITE-
SE A FORNECER UM "PACOTE". VERIFIQUE
SE OS TRABALHOS SÃO DESENVOLVIDOS
DE ACORDO COM AS NECESSIDADES DE SUA
ORGANIZAÇÃO.



MAS A QUESTÃO CENTRAL ESTÁ NA ESCOLHA DO ORGANISMO RESPONSÁVEL PELA CERTIFICAÇÃO!

O PRIMEIRO REQUISITO É QUE ELE SEJA ACREDITADO PELO INMETRO*.

E NÃO USE SOMENTE O CRITÉRIO DO MENOR PREGO... CONSIDERE AS SEGUINTESS ORIENTAÇÕES PARA REALIZAR UMA BOA CONTRATAÇÃO:

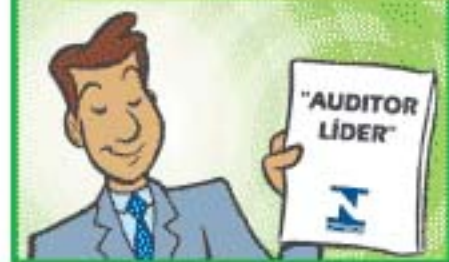


Para maiores informações sobre Organismos de Certificação, clique www.inmetro.gov.br/credenciamento/organizaçõesCredenciadas.asp

1 EXIGIR DA CERTIFICADORA UMA PROPOSTA, CONTEMPLANDO PELO MENOS:

- ✓ Objetivos dos serviços a serem prestados.
- ✓ Escopo dos serviços a serem fornecidos.
- ✓ Abrangência dos projetos, núcleos organizacionais, áreas da organização, etc.
- ✓ Recursos envolvidos.
- ✓ Evidência formalizada de cumprimento dos requisitos do International Accreditation Forum - IAF, relativos ao dimensionamento dos escopos auditados e forma de memória de cálculo.
- ✓ Plano de trabalho.
- ✓ Preço.
- ✓ Forma de pagamento.

2 AVALIAR OS AUDITORES, QUE DEVEM DEMONSTRAR SUA QUALIFICAÇÃO ATRAVÉS DE COMPETÊNCIA TÉCNICA, TREINAMENTOS ESPECÍFICOS E EXPERIÊNCIA COMPROVADA!



3 DAR PREFERÊNCIA A ESCOLHA DE CERTIFICADORA QUE USE AUDITORES REGISTRADOS NO SISTEMA BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE - SBAC! ISSO SIGNIFICA QUE ELÉS FORAM SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO DE 3ª PARTE, POR ORGANISMO ACREDITADO PELO INMETRO!

4 A CERTIFICADORA DEVE DEMONSTRAR QUE CUMPRE OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS PELO IAF, QUANTO AO DIMENSIONAMENTO DA QUANTIDADE DE DIAS DAS AUDITORIAS E QUANTO À QUALIFICAÇÃO DOS AUDITORES EM RELAÇÃO AO ESCOPO DA CERTIFICAÇÃO. DEVE, TAMBÉM, DISPONIBILIZAR E EXPLICAR FORMALMENTE O DOCUMENTO DO IAF AO CLIENTE, PARA QUE ELE POSSA ESCLARECER SUAS DÚVIDAS QUANTO À PROPOSTA APRESENTADA.



E CASO VOCÊ DESEJE OU PRECISE FAZER ALGUMA RECLAMAÇÃO, VEJA COMO PROCEDER...

CONSULTORIAS	Entre em contato com o Procon do seu estado.
ORGANISMOS DE TREINAMENTO ACREDITADOS	Entre em contato com o Inmetro pelo telefone 0800 285 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 .

ESSAS SÃO APENAS ALGUMAS DICAS E ESCLARECIMENTOS SOBRE A CERTIFICAÇÃO CONFORME OS REQUISITOS DA NBR ISO 9001:2000!

O IMPORTANTE É QUE VOCÊ PERCEBA QUE **CLIENTES SATISFEITOS** DEPENDEM DA QUALIDADE DOS PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO!

E QUE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE BASEADO NA NBR ISO 9001 É UMA EXCELENTE OPORTUNIDADE DE SE CONSEGUIR ISSO!



AFINAL, SE HOJE SUA EMPRESA JÁ É FORTE...

...IMAGINE CERTIFICADA CONFORME OS REQUISITOS DA NBR ISO 9001:2000!



FIM



"ISO 9001:2000 - Certificar ou Não Certificar" é uma publicação gratuita da Diretoria de Qualidade do Inmetro - E. Santa Alexandrina, 416 - 8º andar - Rio Comprido - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20261-232
Tel.: (21) 2563-2911/(29) 9/2874/2833 - Peça a sua: divulg@inmetro.gov.br

Criação: Montandon & Dias Comunicações e Editora Ltda. - Tel. (11) 6281-8866 - Fax: (11) 6281-6439

Site: www.qualidadeemquadrinhos.com.br - E-mail: info@qualidadeemquadrinhos.com.br - Diretor: Alexandre T.

Montandon - Jornalista responsável: Renata Zuli MTB 025996 - Editor: Alexandre T. Montandon e Odécio Bianchini

Desenho: Alexandre Araújo - Arte Final: Deber Sales - Letras e Cor Final: Sefaryll M. Macedo - Cor Base: Marina

Antunes - Orientação Técnica: Odécio Bianchini. ©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) 423-7522

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) 3337-9091

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 Sengop
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 Baiano 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) 251-2200
Fax: (41) 256-5496

GP/EM/AC

Guardião 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: 0800-285-1818



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

