

1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais o mercado se depara com a palavra qualidade. Essa palavra é encontrada, lida, ouvida e falada constantemente bem como de ações e iniciativas que são desenvolvidas para alcançá-la. Atualmente, para uma organização, a qualidade é fator de sucesso, pois contribui para o fortalecimento do produto ou serviço e por consequência no nome da organização no mercado.

Adotar um modelo, uma norma, um *framework* de qualidade tem se tornado praticamente obrigação para as organizações, pois por meio de boas práticas voltadas à qualidade a organização tende a alcançar uma gestão de qualidade.

Diante do exposto este trabalho tem por objetivo fazer uma análise da importância da utilização de uma norma específica, a ISO 9001, em organizações que anseiam por uma gestão de qualidade, potencializando sua imagem no mercado e otimizando seus procedimentos internos.

2. DESENVOLVIMENTO

Para se alcançar a qualidade com atributos e características que fazem com que o produto atenda e satisfaça as necessidades do cliente é necessário atuar de forma coordenada, direcionada por atividades padronizadas, metodologias e processos.

Todas as organizações, independentemente do seu tamanho ou nicho de mercado tem um sistema de gestão. A diferença, em grande parte, está no fato desses sistemas serem ou não documentados. Para se atender uma norma este sistema deve ser implementado, formalizado e documentado conforme as regras da norma.

A ISO, *International Organization for Standardization*, é uma organização não governamental, fundada em 1947 em Genebra. Tem por função promover a normatização de produtos e serviços visando à qualidade dos mesmos e sua constante otimização.

Encontramos uma série de normas técnicas na ISO que abrange vários campos do conhecimento humano. Essa família de normas define requisitos que auxiliam e direcionam a melhoria constante dos processos internos da organização, promovem a capacitação dos colaboradores, o monitoramento do ambiente de

trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, atua com os colaboradores e fornecedores, primando a melhoria contínua do sistema de gestão de qualidade.

A ISO 9001 – Sistema de gestão de qualidade – tem por objetivo especificar os requisitos de sistema de gestão da qualidade para uma organização produzir produtos conformes e obter a satisfação dos clientes.

Esse sistema deve seguir regras e atender a requisitos orientados pela norma que dizem o que deve ser feito. A organização por sua vez traduz esses requisitos indicando como e por quem devem ser realizados tais requisitos, devidamente adequado à realidade da organização.

A ISO 9001 está baseada em oito princípios de gestão da qualidade, sendo eles a focalização nos clientes, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos, abordagem à gestão através de um sistema (SGQ), melhoria contínua, abordagem à tomada de decisões baseada em fatos e relações com fornecedores com benefícios mútuos.

Ao abordar a ISO é essencial enfatizar a melhoria contínua. Manter e melhorar continuamente os processos e padrões da organização é uma iniciativa fundamental para a qualidade. Daí a gestão de processos é abordada em conjunto ao ciclo PDCA. Esta técnica, desenvolvido por Walter A. Stewart na década de 20 é conhecido como ciclo de Deming, pois este o difundiu fortemente na década de 50. Trata-se de um eficiente modo de otimizar processos sendo composto de quatro fases: planejar, executar, checar e atuar.

A organização que obtém uma certificação como a ISO 9001 consegue demonstrar o compromisso da organização com a qualidade e satisfação dos seus clientes, potencializando sua imagem e acompanhando a constante evolução do mercado.

3. CONCLUSÃO

A qualidade é um conceito que abrange todas as atividades de uma organização. É um fator competitivo que diferencia substancialmente os produtos e serviços oferecidos por uma organização.

Atuar na busca de uma gestão de qualidade, apoiada por uma norma como a ISO 9001 potencializa os produtos e competências da organização afirmando a mesma no seu setor de atuação de mercado.

A ISO – *International Organization for Standardization* – tem um grande reconhecimento e reputação, nacionalmente e internacionalmente. O Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001 potencializa massivamente a imagem de qualquer organização e concomitantemente proporciona a melhoria contínua dos processos e sistema de gestão da qualidade, trazendo de forma contundente a melhoria no desempenho dos processos que circundam a organização.

4. REFERÊNCIAS

- CAMPOS, Vicente Falconi (1992). “TQC: *Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)*”. Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG.
- CATIRA, Lúcia; FONSECA, Luciane; CASTRO, Ana Paula; NEVES, Paula. (2009). “*Norma ISO 9000*”. Funchal, Abril de 2009.
- MELLO, Eugenio Ribeiro da Cunha e; BARROS, Claudius D'Artagnan C. Barros. (1997). “*Cartilha da Qualidade e Produtividade*” ACTIVE, janeiro-março 1997.
- ROCHA, A. R. C.; MALDONADO, J. C.; WEBER, K. C. (2001). “*Qualidade de software: teoria e prática*”. São Paulo: Prentice Hall.