

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE

JORGE CLAYR ROMERO¹; ULYSSES JANUZZI²

RESUMO

Garantia da qualidade se refere a um programa de acompanhamento sistemático e avaliação dos diferentes aspectos de um projeto, serviço ou facilidade para garantir que os padrões de qualidade estão sendo cumpridos. É importante perceber também que a qualidade é determinada pelo patrocinador do programa e não pode absolutamente garantir a produção de produtos de qualidade, infelizmente, mas faz isso mais provável. A garantia de qualidade é uma área nas organizações destinada a lidar com as auditoria dos procedimentos, das atividades e dos acordos. As auditorias deverão seguir um roteiro regrado pelo plano de qualidade do projeto. A garantia de qualidade está inserida nos processos de execução.

Palavras chaves: Certificação, qualidade, satisfação, produtividade e clientes.

ABSTRACT

Guarantee of the quality if relates to a program of systematic accompaniment and evaluation of the different aspects of a project, service or easiness to guarantee that the quality standards are being fulfilled. It is important to perceive also that the quality is determined by the sponsor of the program and cannot absolutely guarantee the production of quality products, unhappily, but it makes this most likely one. The quality assurance is an area in the organizations destined to deal with the auditorship of the procedures, the activity and the agreements. The auditorships will have to follow a script regrado for the plan of quality of the project. The quality assurance is inserted in the execution proceedings.

Key Words: Certification, quality, satisfaction, productivity and custoers.

¹ Artigo Científico elaborado como requisito do Curso de MBA Gestão de Pessoas Faculdade INESUL.

¹ Aluno do curso de MBA Gestão de Pessoas da Faculdade INESUL.

¹ Professor Orientador da Pós Graduação de MBA Gestão de Pessoas da Faculdade INESUL.

INTRODUÇÃO

Atualmente a gestão da qualidade está sendo uma das maiores preocupações das empresas, sejam elas voltadas para a qualidade de produtos ou de serviços. A conscientização para a qualidade e o reconhecimento de sua importância, tornou a certificação de sistemas de gestão da qualidade indispensável para as micro e pequenas empresas de todo o mundo.

A certificação da qualidade além de aumentar a satisfação e a confiança dos clientes, reduzir custos internos, aumentar a produtividade, melhorar a imagem e os processos continuamente,

possibilita ainda fácil acesso a novos mercados. Esta certificação permite avaliar as conformidades determinadas pela organização através de processos internos, garantindo ao cliente um produto ou serviço concebido conforme padrões, procedimentos e normas.

As pessoas e as empresas que buscam qualidade devem criar uma mentalidade positiva de mudança. Qualquer melhoria, pequena ou grande é bem vinda. Toda inovação deve ser conhecida, testada e se possível aplicada.

Uma organização que se propõe a uma gestão voltada para a "qualidade" tem consciência de que a sua trajetória deve ser reavaliada. As mesmas precisam por em prática atividades que visam estabelecer e manter um ambiente no qual as pessoas, trabalhando em equipe, consigam um desempenho eficaz na busca das metas e missões da organização.

METODOLOGIA

Como metodologia para o desenvolvimento deste artigo, trata-se de uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de buscar conhecimento referente à importância da certificação de qualidade nas empresas e visa atender as exigências do regulamento de estágio do curso de Administração de empresas, na sequência apresentamos o referencial teórico.

BREVE HISTÓRICO¹

A Segunda Guerra Mundial testemunhou um grande aumento nos volumes de produção. Foi nos EUA que a abordagem sistemática da garantia da qualidade foi reinventada com a introdução das normas militares MIL – Q – 9858 – Requisito de Sistema de Inspeção. Os esforços dos americanos no campo da qualidade daquela época foram profícuos. A OTAN adotou as normas americanas, o que contribuiu significativamente para o desenvolvimento da garantia da qualidade no mundo ocidental.

Desde a década de 40, um rápido desenvolvimento ocorreu, e surgiram grandes nomes da qualidade, entre eles Deming, Juran, Crosby, e Ishikawa.

¹ Apostila do Senai; Auditoria interna em sistemas de gestão da qualidade; pág 5.

Os japoneses reconheceram a importância da qualidade e foram além da qualidade na produção. Eles estabeleceram princípios básicos que se tornaram à base do pensamento internacional na área:

- A Alta administração deve assumir a implementação da gestão da qualidade e comprometer-se incondicionalmente com ele;
- Todas as pessoas da organização devem ser treinadas em gestão da qualidade;
- A melhoria da qualidade deve ser um processo contínuo.

CERTIFICAÇÃO

As atividades de certificação podem envolver: análise de documentação, auditorias/inspeções na organização, coleta e ensaios de produtos, no mercado e/ou na fábrica, com o objetivo de avaliar a conformidade e sua manutenção.

Não se pode pensar na certificação como uma ação isolada e pontual, mas sim como um processo que se inicia com a conscientização da necessidade da qualidade para a manutenção da competitividade e conseqüente permanência no mercado, passando pela utilização de normas técnicas e pela difusão do conceito de qualidade por todos os setores da organização, abrangendo seus aspectos operacionais internos e o relacionamento com a sociedade e o ambiente.

Marcas e Certificados de Conformidade da ABNT são indispensáveis na elevação do nível de qualidade dos produtos, serviços e sistemas de gestão. A certificação melhora a imagem da organização e facilita a decisão de compra para clientes e consumidores.²

O QUE É QUALIDADE?

O termo “Qualidade” foi usado por muito tempo para descrever atributos como beleza, frescor, bondade, luxo, etc. Mas como gerenciar algo tão impreciso e com tantos significados? Por isso, antes de planejar e gerenciar a qualidade, é necessário primeiro defini-la.

² www.abnt.org

A qualidade, assim como beleza, está nos olhos de quem a vê, e abrange várias características de uma entidade. Por exemplo: um carro pode ter um design incrivelmente bonito, ser muito confortável, e super potente, mas pode apresentar problemas crônicos na suspensão. Provavelmente você não diria que esse carro é um produto de qualidade. Portanto, pode-se dizer que a qualidade não é somente uma característica de uma entidade, mas todas as características capazes de demonstrar o quanto foram bem atendidos os requisitos necessários.

A norma ISO 9000:2000 define qualidade como grau na qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos. Esses requisitos podem ser:³

- Legais, estatutários ou normativos;
- Explícitos (pelos clientes);
- Implícitos (definido pela organização).

Entretanto, é importante salientar que a definição apresentada acima não menciona o cliente. Como consequência deste fato, o atendimento aos requisitos de outras partes interessadas deve ser visto como integrante da qualidade, abrangendo também o público em geral, a comunidade local, as associações de moradores e outros além dos clientes tradicionais (compradores, acionistas, colaboradores, etc.).

Garvin nos traz cinco conceitos de Qualidade, eles são:

- Baseada na Excelência: Qualidade é a busca da perfeição em tudo o que fazemos.
- Baseada no Produto: Qualidade é o conjunto de atributos de um produto ou serviço
- Baseada no Cliente: Qualidade é a capacidade em satisfazer as necessidades de um determinado conjunto de atributos de determinado grupo de consumidores.
- Baseada na manufatura: Qualidade é a conformidade aos requisitos especificados.
- Baseada no Valor: Qualidade é a relação entre a excelência de um produto (ou serviço) e seu preço.

GARANTIA DA QUALIDADE

Pode-se dizer que enquanto o fator humano estiver envolvido, o resultado não pode ser 100% previsível. O erro faz parte da natureza humana, e é importante assumir este fato. Dessa

³ www.iso.ch

forma, o que chamamos de garantia de qualidade, na verdade nada mais é, do que um caminho para proporcionar confiança razoável de que os requisitos estabelecidos serão atendidos.

A garantia da qualidade se dá através do planejamento dos processos, do fornecimento de evidências do cumprimento efetivo desses planos, da verificação sistemática da conformidade da execução de atividades conforme os planos, a fim de identificar necessidades de revisões, atualizações ou melhorias. As verificações podem mostrar que os planos precisam ser alterados ou modificados, o que se torna um conceito fundamental no ciclo PDCA (também chamado de Ciclo de Deming).

O conceito de garantia da qualidade apresentado pela Norma ISO 9001:2000 é o seguinte: “Parte da gestão da qualidade focada em prover confiança de que os requisitos da qualidade serão atendidos”.⁴

Esta definição não está relacionada apenas na confiança do cliente. Ela envolve dois aspectos:

- Aspecto interno: que é o cliente que a alta administração pode ter que a organização atende aos requisitos do cliente o tempo todo, e faz isto a menor custo, gerando lucro continuamente.
- Aspecto externo: que, é a confiança gerada para o cliente pela garantia da qualidade dentro da organização.

Desta forma, pode-se afirmar que a garantia da qualidade tem como questão chave, a necessidade de se definir o que são produtos de uma organização e determinar quais são os requisitos para a qualidade de cada um deles.

A garantia da qualidade é preventiva por natureza. É um sistema desenvolvido para controlar as atividades em todas as fases, desde o projeto e desenvolvimento até a assistência técnica, na qual procura prevenir problemas e assegurar que o produto terá a qualidade planejada. Se for estabelecido um sistema da qualidade que seja capaz de fornecer ao cliente a confiança de que seus requisitos serão sempre atendidos, pode-se formar um grande contingente de vendedores muito eficazes, pois não há melhor vendedor do que um cliente satisfeito.

⁴ Idem 6.

A implementação de um sistema de garantia da qualidade bem consistente é capaz de reduzir significativamente a quantidade e a extensão das atividades de controle da qualidade, tais como inspeção, medições, monitorações, etc. Isto é possível graças à redução na probabilidade de erro que este tipo de sistema proporciona, podendo, inclusive, reduzir despesas e custos associados ao controle da qualidade.⁵

CONTROLE DA QUALIDADE

A Norma ISO 9001:2000 define Controle da Qualidade como parte da gestão da qualidade focada no atendimento dos requisitos.

O controle da qualidade está intimamente relacionado com a garantia da qualidade, e envolve técnicas operacionais que tem por objetivo a monitoração de processos e a eliminação das causas de resultados indesejáveis. É de natureza reativa, ou seja, depende que haja primeiro uma falha, para que então sejam tomadas as ações corretivas pertinentes, e suas atividades são desenvolvidas em todas as fases do ciclo da qualidade, procurando atingir a eficácia econômica.

A gestão eficaz da qualidade exige um sistema que envolva tanto a garantia da qualidade como o controle da qualidade, pois como errar é humano, não seria prudente apoiar todo sistema apenas em prevenção, pois certamente atividades de verificação e mecanismos de correção serão necessários.

GESTÃO DA QUALIDADE

Atualmente a gestão da qualidade está sendo uma das maiores preocupações das empresas voltadas para a qualidade de produtos ou de serviços. A conscientização para a qualidade e o reconhecimento de sua importância, tornou a certificação de sistemas de gestão da qualidade indispensável para as micro e pequenas empresa de todo o mundo.

A certificação da qualidade além de aumentar a satisfação e a confiança dos clientes, reduzir custos internos, aumentar a produtividade, melhorar a imagem e os processos continuamente, possibilita ainda fácil acesso a novos mercados. Esta certificação permite avaliar as conformidades determinadas pela organização através de processos internos, garantindo ao cliente um produto ou serviço concebido conforme padrões, procedimentos e normas.

⁵ Idem 4, pág 8.

A gestão da qualidade não é uma atividade isolada, pois faz parte da gestão da organização como um todo. Ela organiza, controla e orienta os recursos para atingir os objetivos para a qualidade. Em outras palavras, ela é essencialmente preocupada com a definição da Política da Qualidade e com a sua implementação.

Sua definição, segundo a ISO 9001:2000 é a seguinte: “Atividade coordenadas para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito á qualidade”.

O sistema da qualidade deve estar inserido no contexto geral de gestão da organização, pois a gestão da qualidade é inseparável da função de gestão. A gestão está intimamente relacionada com a liderança, e sabe-se que liderar não é uma tarefa fácil, pois requer conhecimentos consistentes da teoria de gestão, psicologia, sociologia, antropologia, etc.

Diz-se que a gestão eficaz só pode ser conseguida assegurando a participação das pessoas, pois ela requer a comunicação e a motivação das pessoas para agir conforme planejado pela direção da organização. Cabe á direção comunicar-se efetivamente, explicando á pessoas as metas e objetivos da organização. As pessoas somente estarão dispostas a colaborar se entenderem adequadamente as políticas de gestão.

Uma organização que se propõe a uma gestão voltada para a "qualidade" tem consciência de que a sua trajetória deve ser reavaliada. As mesmas precisam pôr em prática, atividades que visam estabelecer e manter um ambiente no qual as pessoas, trabalhando em equipe, consigam um desempenho eficaz na busca das metas e missões da organização.

OS PRINCIPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

A ISO 9000:2000 identifica oito princípios que podem ser utilizados pela alta direção para conduzir a organização á melhoria de seu desempenho:

- Foco no cliente: Organização depende de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam as necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.
- Liderança: Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.

- **Envolvimento de pessoas:** Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.
- **Abordagem do processo:** Um resultado desejado é alcançado mais eficiente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados com um processo.
- **Abordagem sistêmica para a gestão:** Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido desta atingir os seus objetivos.
- **Melhoria contínua:** Convém que a melhoria continua do desempenho global da organização seja o seu objetivo permanente.
- **Abordagem factual para tomadas de decisão:** Decisões eficazes são baseadas em análise de dados e informações.
- **Benefícios mútuos nas relações com fornecedores:** Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos em agregar valor.

O QUE É ISO?

ISO é um prefixo grego que significa igual. A sigla ISO quer dizer International Organization for Standardization - uma entidade não governamental criada em 1947, com sede em Genebra, Suíça. O objetivo da ISO é promover no mundo o desenvolvimento de normas que representam o consenso dos diferentes países, por meio da cooperação no âmbito intelectual, científico, tecnológico e de atividade econômica, com a intenção de facilitar o intercâmbio internacional de produtos e serviços.⁶

O QUE É ABNT?

A ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas – é o Fórum Nacional de Normalização. As Normas Brasileiras, cujo conteúdo é de responsabilidade dos Comitês Brasileiros (ABNT/CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ABNT/NOS) são elaboradas por Comissões de Estudos (CE), formadas por representantes dos setores envolvidos, delas fazendo partes: produtos, consumidores e neutros (universidades, laboratórios e outros).⁷

⁶ pt.wikipedia.org/wiki/ISO_639.

⁷ www.abnt.org.br

Os Projetos de Norma brasileira, elaboradas no âmbito dos ABNT/CB e ABNT/NOS, circulam para Consulta Pública entre os associados da ABNT e demais interessados.

A ABNT é um Organismo Nacional que oferece credibilidade de âmbito internacional. Todo nosso processo de certificação está estruturado em padrões internacionais, de acordo com ISO/IEC Guia 62/1997, e as auditorias são realizadas atendendo a norma ABNT NBR ISO 19011:2002, garantindo um processo reconhecido e seguro. A ABNT conta ainda com um quadro de técnicos capacitados e treinados para realizar avaliações uniformes, garantindo maior rapidez e confiança nos certificados.

A ABNT é uma entidade privada, independente e sem fins lucrativos, fundada em 1940, que atua na área de certificação, atualizando-se constantemente e desenvolvendo "know-how" próprio. É reconhecida pelo governo brasileiro como Fórum Nacional de Normalização, além de ser um dos fundadores e único representante da ISO (International Organization for Standardization), no Brasil. Além disso, é acreditada pelo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial), o qual possui acordo de reconhecimento com os membros do IAF (International Accreditation Forum) para certificar Sistemas de Gestão da Qualidade (ABNT NBR ISO 9001) e Sistemas de Gestão Ambiental (ABNT NBR ISO 14001) e diversos produtos e serviços.

A ABNT oferece também, através de acordos com Organismos congêneres, certificados aceitos na Europa, Estados Unidos da América e outros países da América do Sul.

O QUE É NORMALIZAÇÃO

Atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.

Os Objetivos da Normalização são:

Economia	Proporcionar a redução da crescente variedade de produtos e procedimentos
Comunicação	Proporcionar meios mais eficientes na troca de informação entre o fabricante e o cliente, melhorando a

	confiabilidade das relações comerciais e de serviços.
Segurança	Proteger a vida humana e a saúde.
Proteção do Consumidor	Prover a sociedade de meios eficazes para aferir a qualidade dos produtos.
Eliminação de Barreiras Técnicas e Comerciais	Evitar a existência de regulamentos conflitantes sobre produtos e serviços em diferentes países, facilitando assim, o intercâmbio comercial.

Na prática, a Normalização está presente na fabricação dos produtos, na transferência de tecnologia, na melhoria da qualidade de vida através de normas relativas à saúde, à segurança e à preservação do meio ambiente.

Entre modelos existentes de sistema da qualidade, destacam-se as normas da série ISO 9000. Estas se aplicam a qualquer negócio, independentemente do seu tipo ou dimensão. As normas desta série possuem requisitos fundamentais para a obtenção da qualidade dos processos empresariais. A verificação dos mesmos através de auditorias externas garante a continuidade e a melhoria do sistema de gestão da qualidade.

Os requisitos exigidos pela norma ISO 9000 auxiliam numa maior capacitação dos colaboradores, melhoria dos processos internos, monitoramento do ambiente de trabalho, verificação da satisfação dos clientes, colaboradores, fornecedores e entre outros pontos, que proporcionam maior organização e produtividade que podem ser identificados facilmente pelos clientes.

ISO 9000

A série ISO **9000** é um conjunto de normas que formam um modelo de gestão da qualidade para organizações que podem, se desejarem, certificar seus sistemas de gestão através de organismos de certificação (tais como o BVQI, A.B.S, Loyds, ou o DNV, entre outros). Foi elaborada através de um consenso internacional sobre as práticas que uma empresa pode tomar a fim de atender plenamente os requisitos de qualidade do cliente. A ISO 9000 não fixa

metas a serem atingidas pelas empresas a serem certificadas, a própria empresa é quem estabelece as metas a serem atingidas.⁸

O objetivo da ISO é estabelecer normas que representam e traduz o consenso dos diferentes países do mundo. Em princípio, são revisadas a cada cinco anos. Os requisitos contidos nas normas enfatizam a prevenção de problemas ou situações indesejáveis nos processos que caracteriza os negócios das empresas.

OS ELEMENTOS DA ISO SÉRIE 9000

- **Responsabilidade da administração:** requer que a política de qualidade seja definida, documentada, comunicada, implementada e mantida. Além disto, requer que se designe um representante da administração para coordenar e controlar o sistema da qualidade.
- **Sistema da qualidade:** deve ser documentado na forma de um manual e implementado.
- **Análise crítica de contratos:** os requisitos contratuais devem estar completos e bem definidos. A empresa deve assegurar que tenha todos os recursos necessários para atender às exigências contratuais.
- **Controle de projeto:** todas as atividades referentes a projetos (planejamento, métodos para revisão, mudanças, verificações, etc.) devem ser documentadas.
- **Controle de documentos:** requer procedimentos para controlar a geração, distribuição, mudança e revisão em todos os documentos.
- **Aquisição:** deve-se garantir que as matérias-primas atendam às exigências especificadas. Deve haver procedimentos para a avaliação de fornecedores.
- **Produtos fornecidos pelo cliente:** deve-se assegurar que estes produtos sejam adequados ao uso.
- **Identificação e rastreabilidade do produto:** requer a identificação do produto por item, série ou lote durante todos os estágios da produção, entrega e instalação.

⁸ www.iso.ch

- **Controle de processos:** requer que todas as fases de processamento de um produto sejam controladas (por procedimentos, normas, etc.) e documentados.
- **Inspeção e ensaios:** requer que as matérias-primas sejam inspecionadas (por procedimentos documentados) antes de sua utilização.
- **Equipamentos de inspeção, medição e ensaios:** requer procedimentos para a calibração/aferição, o controle e a manutenção destes equipamentos.
- **Situação da inspeção e ensaios:** deve haver, no produto, algum indicador que demonstre por quais inspeções e ensaios ele passou e se foi aprovado ou não.
- **Controle de produto não-conforme:** requer procedimentos para assegurar que o produto não conforme aos requisitos especificados é impedido de ser utilizado inadvertidamente.
- **Ação corretiva:** exige a investigação e análise das causas de produtos não-conformes e adoção de medidas para prevenir a reincidência destas não-conformidades.
- **Manuseio, armazenamento, embalagem e expedição:** requer a existência de procedimentos para o manuseio, o armazenamento, a embalagem e a expedição dos produtos.
- **Registros da qualidade:** devem ser mantidos registros da qualidade ao longo de todo o processo de produção. Estes devem ser devidamente arquivados e protegidos contra danos e extravios.
- **Auditorias internas da qualidade:** deve-se implantar um sistema de avaliação do programa da qualidade.
- **Treinamento:** devem ser estabelecidos programas de treinamento para manter, atualizar e ampliar os conhecimentos e as habilidades dos funcionários.
- **Assistência técnica:** requer procedimentos para garantir a assistência a clientes.
- **Técnicas estatísticas:** devem ser utilizadas técnicas estatísticas adequadas para verificar a aceitabilidade da capacidade do processo e as características do produto.

O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DA ISO 9001⁹

As companhias fornecedoras seguem um processo contínuo para obter a certificação ISO 9001. Primeiro, a empresa submete uma solicitação a uma certificadora. Geralmente, isso envolve fornecer informações sobre o tamanho e a localização da companhia, os produtos que serão incluídos no escopo da certificação, as pessoas que serão o contato da empresa durante esse processo, e como os 20 elementos do padrão serão documentados e organizados em procedimentos. A certificadora examina o manual da Qualidade, antes de realizar a auditoria na empresa.

O próximo passo da auditoria é uma avaliação preliminar que pode ser uma análise da documentação na própria empresa ou uma simulação da auditoria com duração de vários dias. A avaliação preliminar determina a situação atual das operações da empresa fornecedora. A certificadora propicia um feedback e sugestão de ação corretiva para a empresa fornecedora. Quando a empresa estiver preparada, é realizada a auditoria propriamente dita.

Uma auditoria é realizada por dois ou três auditores, os quais necessitam entre dois e quatro dias para concluí-las. Os auditores verificam as instalações do fornecedor e determinam como os processos foram documentados. O relatório final dos auditores é submetido ao Painel Revisor, que toma a decisão final sobre a certificação. Se um fornecedor não for aprovado para a certificação, tem o direito de recorrer, primeiramente a certificadora, e, então ao RAB. Uma vez que a empresa fornecedora tenha sido certificada, a mesma tem o direito de utilizar a marca da certificadora em ofícios e anúncios publicitários, juntamente com a marca do RAB. No entanto não é permitida a utilização de ambas as marcas sobre os produtos, pois o registro ISO 9001 certifica processos, não produtos.

As auditorias de certificação custam entre US\$ 10.000 e US\$ 30.000. Normalmente, as companhias gastam entre 18 e 24 meses para prepararem-se e submetem ao processo de certificação. Algumas companhias preparam-se para certificação sem auxílio externo; outras utilizam consultores externos. O período de validade da certificação geralmente é três anos, embora isso possa variar de acordo com a certificadora. Durante o período de validade da certificação, são realizadas auditorias de acompanhamento a cada seis meses.

⁹ Mark M.Davis; fundamentos da administração da produção, pág 175.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da pesquisa percebemos alguns benefícios que a certificação traz para a empresa que assim adquire; são eles:

1. Benefícios para o fabricante:

A certificação garante a implantação eficaz dos sistemas de controle e garantia da qualidade nas organizações, diminuindo a perda de produtos e os custos da produção. Deste modo, aumenta a competitividade das organizações certificadas frente às que não estão. A certificação também aumenta a satisfação do cliente e facilita a venda de produtos e a introdução destes em novos mercados já que são comprovadamente projetados e fabricados de acordo com as expectativas do mercado consumidor.

2. Benefícios para o exportador:

Quando a certificação é feita por um Organismo de Certificação que, como a ABNT, possui acordos de reconhecimento com outros países, evita a necessidade de certificação pelo país de destino. E, se as normas nacionais a serem aplicadas são equivalentes às normas dos países de destino ou às internacionais, a certificação de acordo com estas normas protege o exportador de barreiras técnicas ao comércio.

3. Benefícios para o consumidor:

O produto certificado dá maior confiança e é um meio eficaz através do qual o consumidor pode identificar os produtos que são controlados e testados conforme as normas nacionais e internacionais. A certificação assegura uma relação favorável entre qualidade e preço, proporciona a garantia de troca e consertos e permite a comparação de ofertas, auxiliando a escolha dos produtos por parte dos consumidores. Se a marca é conhecida e procurada, se evita a competição desleal, impedindo a importação e consumo de produtos de má qualidade.

4. Benefícios para o governo:

A certificação é um instrumento que o governo pode utilizar para criar uma infra-estrutura técnica adequada que auxilie o desenvolvimento tecnológico, melhorando o nível de qualidade dos produtos industriais nacionais. A certificação evita também o estabelecimento de controles obrigatórios desnecessários e, por outro lado, pode auxiliar o desenvolvimento de políticas de proteção ao consumidor.

REFERÊNCIAS

J. ROBERTO HOBI R., **Qualidade Total**; Ed. Mercosul, 1999.

MARK M. DAVIS, **Fundamentos da administração da produção**; Porto alegre, Ed. Bookmam, 2001.

OLIVEIRA JOSÉ PARADA, **Gestão Pública para qualidade e produtividade**; Fund. Getulio Vargas.

SECCO MARCO ANTONIO AREIAS, **Auditorias Internas em Sistema de Gestão da Qualidade**; Senai, Curitiba, 2002.

SLACK NIGEL, **Administração de Produção**, Ed. Atlas, São Paulo, 2002.

Referências de websites:

www.abnt.org.br

www.administradores.com.br

www.bsi.org.uk/iso-tc176sc2

www.iso.ch

www.inmetro.gov.br/qualidade/certificacao.asp

www.move.to/cb25

www.normalizacao.cni.org.br/aval_conformidade_certificacao

www.portaldaqualidade.com