

A black and white photograph of a business meeting. Three people are seated around a table, looking at and pointing to various charts and documents. The man on the left is wearing a suit and tie, the woman in the middle is wearing a light-colored blouse, and the man on the right is wearing a suit and tie. The background is a bright, modern office with large windows.

ISO 9001: POR QUE BUSCAR APENAS EMPRESAS CERTIFICADAS?



CONTÁTICA®

inteligência contábil e inovação

Introdução	3
O que é o ISO 9001?	6
O que o certificado diz sobre a empresa?	9
5 benefícios de optar por empresas certificadas	12
Como o certificado garante a qualidade da empresa?	16
Conclusão	19
Sobre a Contática Contabilidade	21



INTRODUÇÃO



A cada dia, empresas estão mais conscientes e preocupadas em oferecer aos seus clientes e fornecedores produtos/serviços que atendam aos critérios e padrões de qualidade.

Por isso, a adoção de sistemas de gestão se torna fundamental a qualquer tipo de organização que queira se manter competitiva e atingir um melhor desempenho operacional — tendo em vista melhorar processos, reduzir custos e atender melhor os clientes.

A adoção de sistemas de gestão da qualidade está cada vez mais presente em empresas e organizações de praticamente todos os setores de atuação do mercado.

A implantação e certificação desses sistemas vêm se tornando mais do que uma questão de sobrevivência, mas um diferencial competitivo que visa assegurar a todos os envolvidos na cadeia produtiva a consistência, qualidade e melhoria das práticas de trabalho.

Quando se fala na implantação da norma ISO 9001 em uma empresa, muitos veem a iniciativa como um modismo de mercado ou um mero capricho da administração. Mas tal visão é bastante equivocada e, além de ultrapassada, demonstra desinformação.

As organizações disputam mercado em uma escala global e a busca pela melhoria de processos têm levado à adoção de normas mais específicas em cada etapa produtiva. E isso vale para todos os tipos de instituições, com ou sem fins lucrativos, ou órgãos públicos de qualquer área.

Empresas certificadas estão em um nível acima das demais, principalmente no que diz respeito à responsabilidade, credibilidade, solidez e transparência dos processos executados.

Ao aderir a práticas que exijam o cumprimento de legislações, regulamentos e todo e qualquer requisito de caráter normativo, a empresa demonstra que zela pela qualidade do que está oferecendo aos seus clientes e, além disso, está preocupada em atender às suas necessidades e expectativas.

A gestão da qualidade vai além de seguir regras de operação. Ela representa uma verdadeira reestruturação na cultura organizacional, envolvendo desde cargos de chefia, funcionários, fornecedores, parceiros e os próprios clientes.

Neste e-book veremos o que é a ISO 9001, qual a importância dessa certificação e quais os benefícios de buscar apenas empresas certificadas. Acompanhe!

[f](#)[in](#)[e](#)



O QUE É O
ISO 9001?

A ISO 9001 é uma norma internacional com foco na gestão de qualidade da organização. Qualquer tipo de empresa, independentemente do seu porte e segmento, pode definir práticas aplicáveis a suas atividades internas que venham a melhorar a satisfação do cliente, buscando a melhoria contínua dos processos de gestão da qualidade e dos produtos e serviços que são oferecidos.

A ISO 9001 é uma norma regida pela International Organization for Standardization, uma associação não governamental fundada em 1947, que conta atualmente com representantes atuantes em cerca de 170 países. No Brasil, o órgão que representa a ISO é a Associação Brasileira de Normas Técnicas, a conhecida ABNT. Em 2015, uma nova versão da ISO 9001 foi lançada, de modo que hoje a ABNT NBR ISO 9001:2015 substitui a ABNT NBR ISO 9001:2008

Para que a empresa possa ser certificada na ISO 9001 é preciso que ela passe por um processo inicial de auditoria e depois auditorias de manutenção, que podem ser anuais ou semestrais completando um ciclo de 3 anos — que corresponde à validade do

certificado. Após esse período, a empresa pode iniciar um processo de recertificação.

Mas quais informações iniciais podem ser levantadas da empresa como reflexão sobre a importância de ter a certificação como um diferencial? Por exemplo:

1. Seus clientes estão satisfeitos com os produtos e serviços que sua empresa entrega?
2. Os prazos e níveis de qualidade atendem às expectativas desejadas pelo cliente?
3. Os processos executados estão sendo bem elaborados? Ou há conflitos e ausências em certas etapas que acabam interferindo no resultado final?
4. É possível avaliar o desempenho dos processos por meio de indicadores? O gestor consegue identificar as deficiências do ciclo produtivo?
5. O gestor cobra melhor desempenho nas tarefas ou resultados?



f

in

e

6. A equipe está comprometida com as melhorias dos processos executados e do resultado da empresa?

Quais resultados podem ser percebidos ao implantar a ISO 9001?

- » Padronização nos procedimentos, documentos, registros e métodos, além do envolvimento de todas as pessoas envolvidas com os processos e atividades do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- » Cumprimento dos requisitos da norma por todas as pessoas envolvidas nos processos do SGQ;
- » Disciplina e conscientiza as pessoas envolvidas a cumprir com as definições descritas nas documentações, procedimentos, registros e métodos, bem como atender a todos os critérios de política e objetivos da qualidade.

A ISO 9001 não é uma norma que especifica como fazer, mas sim o que fazer de acordo com critérios reconhecidos internacionalmente.

EXISTE DIFERENÇA ENTRE A IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001 E A CERTIFICAÇÃO ISO 9001?

Implementar e certificar são duas etapas diferentes do Sistema da Qualidade (SGQ), que no final das contas têm o mesmo objetivo: o alcance da qualidade total.

O processo de implementação é a adequação dos processos da empresa aos critérios e normas internacionalmente aceitas para se obter a certificação ISO 9001.

Após realizada a implementação, a empresa deve contratar um organismo certificador independente, que será responsável por verificar — por meio de auditorias — se o processo de implementação está de acordo com a norma, conferindo a permissão para emitir o certificado.

[f](#)[in](#)[e](#)

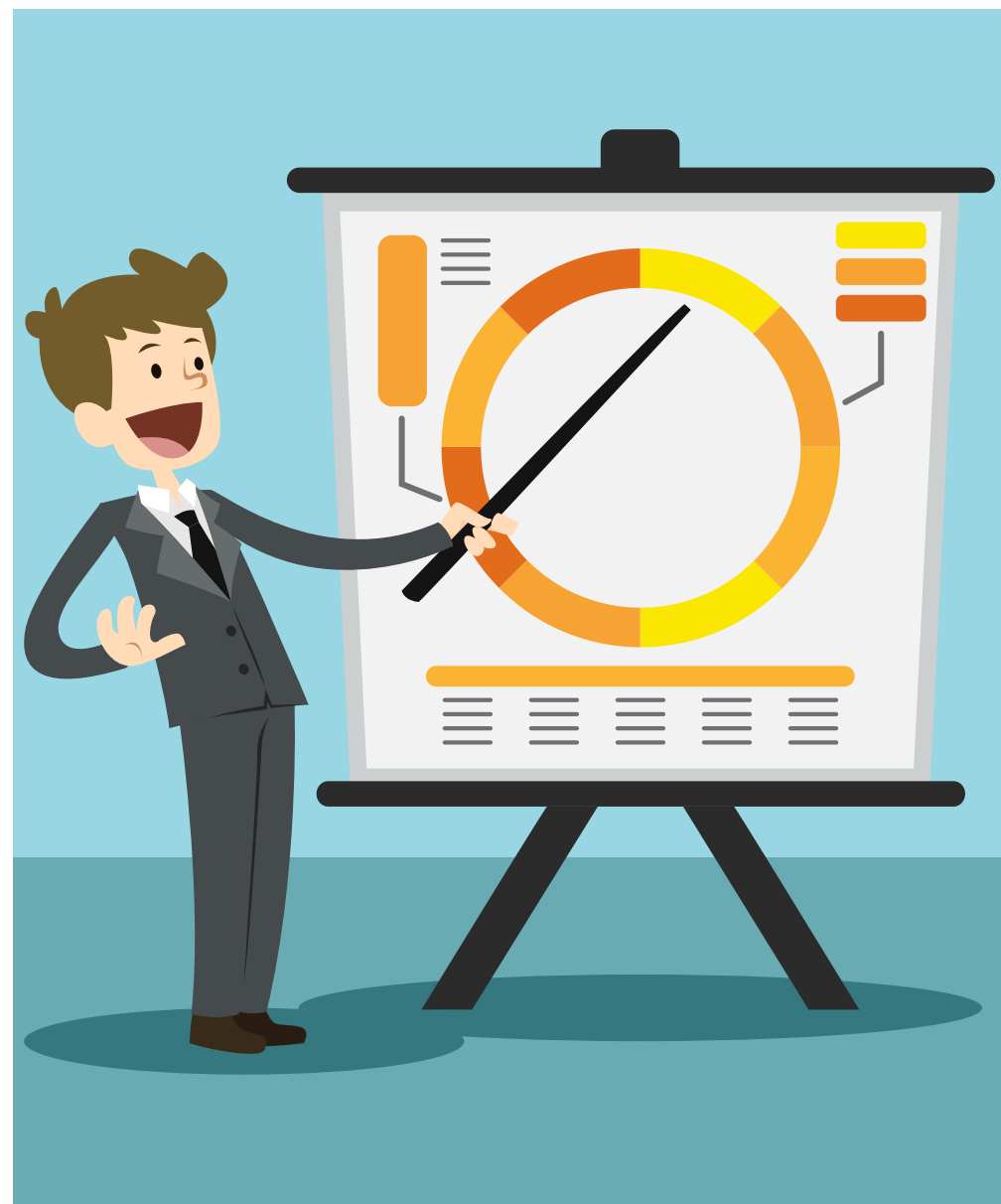


O QUE O
CERTIFICADO
DIZ SOBRE A
EMPRESA?

Os benefícios da ISO 9001 se estendem às diversas áreas da empresa, melhorando significativamente o desempenho, a imagem e a cultura organizacional.

Tal fato é possível porque a certificação envolve a implementação e a manutenção da padronização dos sistemas e processos, mantendo a equipe alinhada aos objetivos e políticas da empresa em prol de uma melhoria contínua na qualidade dos produtos e serviços.

A certificação ISO 9001 permite que todos sejam capazes de compreender sua parte nos processos, trazendo benefícios diretos para os relacionamentos internos e externos.



f

in

e

Com isso, a organização acreditada passa a representar confiança e transparência quanto aos processos, que agora seguem um sistema de gestão da qualidade com base em requisitos aplicáveis da norma ISO 9001.

Um certificado indica que a empresa:

- » Executou seus processos dentro de um sistema de gestão da qualidade;
- » Identificou e analisou as necessidades e expectativas dos clientes, bem como os requisitos regulatórios e estatutários relacionados aos seus produtos;
- » Garantiu que as características dos produtos tenham sido especificadas, atendendo aos critérios da norma e aos requisitos dos clientes;
- » Determinou e gerenciou todas as etapas dos processos necessários para que os resultados fossem alcançados;
- » Assegurou e controlou que todos os recursos necessários estivessem disponíveis para a execução das operações;
- » Monitorou e controlou as características definidas do produto;
- » Previu e analisou as não conformidades, tomando medidas preventivas para evitar e eliminar sua ocorrência;
- » Implementou um programa efetivo de auditoria interna;
- » Acompanha, mede e melhora continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.



f

in

e

A hand-drawn diagram on a whiteboard. In the center is a circle with the word "PLANS" written inside. Four arrows point outwards from the circle to the words "CONTENT", "IDEAS", "TIME LINE", and "MARKETING". The word "PERFORMANCE" is written below "MARKETING".

CONTENT IDEAS TIME LINE
PLANS
MARKETING PERFORMANCE

5 BENEFÍCIOS DE OPTAR POR EMPRESAS CERTIFICADAS

Empresas adequadas à norma ISO 9001 garantem que seus produtos e serviços sejam concebidos conforme padrões de qualidade estabelecidos internacionalmente. Entre os inúmeros benefícios da certificação, destacam-se:

EMPRESA PASSA A SER VISTA COMO REFERÊNCIA

A Certificação ISO 9001 oferece à empresa uma melhor imagem, tornando-a referência em termos de gestão estratégica, tática e operacional.

O foco deixa de ser o produto/serviço e passa a ser a satisfação do cliente.

Todo o esforço agora é dedicado a atender às necessidades e expectativas do consumidor, que vê a empresa como uma organização confiável e transparente.

Além disso, se você se espelha nos mercados dos grandes players, a certificação ISO 9001 é requisito de obrigatoriedade para competir.

Se sua empresa almeja alçar voos mais altos, saiba que grandes empresas e multinacionais exigem a norma de seus fornecedores.

MAIOR EFICIÊNCIA

Empresas que se adéquam aos padrões de certificação da ISO 9001 podem contar com níveis mais elevados de produtividade.

Ou seja, padronizando processos, procedimentos e tarefas é possível obter uma maior eficiência operacional por meio da redução das falhas, eliminação do retrabalho e do desperdício e, conseqüentemente, mais rapidez.

[f](#)[in](#)[e](#)

EQUIPE MOTIVADA E ALINHADA

A certificação ISO 9001 passa a alinhar objetivos e metas em prol da empresa e com o envolvimento de todos os colaboradores.

Se sentido parte do futuro da empresa, o colaborador passa a trabalhar mais motivado e melhor, consegue acompanhar as mudanças que a certificação exige e a rever conceitos que não surtiam efeitos positivos nas operações da organização. Ter uma equipe comprometida e focada é um diferencial considerável.

Clientes, fornecedores e demais pessoas ao redor podem sentir a diferença da motivação organizacional, sendo mais bem tratados e tendo mais liberdade para dar novas sugestões.

A SATISFAÇÃO DO CLIENTE É O FOCO

Esse é o principal benefício da certificação ISO 9001: deixar de ter foco no produto e passar a ter foco na satisfação do cliente.

Por isso, é importante conhecer o perfil do seu consumidor, o que o motiva, quais são seus valores e expectativas, opiniões, comportamento, entre tantos outros pontos.

Com a certificação ISO 9001 é possível monitorar os 5 elementos básicos necessários para criar valor para o cliente:

- » Qualidade;
- » Relacionamento;
- » Desempenho;
- » Preço;
- » Benefícios.

Alcançando a satisfação do cliente, sua fidelização é quase certa. Para a empresa, isso representa um relacionamento mais duradouro e mais geração de lucro. Uma fórmula simples, mas que traz ótimos resultados.

[f](#)[in](#)[e](#)

ECONOMIA DE RECURSOS E DESENVOLVIMENTO

Com a obtenção do selo ISO 9001, os processos internos da empresa passam por uma grande transformação. Em curto prazo, pode-se notar redução do desperdício e retrabalho e mais qualidade dos produtos/serviços.

Com a economia de recursos, a empresa pode utilizar o que “sobra” para o desenvolvimento de novas funcionalidades, treinamento para o time, reforma, compra de equipamentos, entre outros.

Em longo prazo, o resultado é o aumento do faturamento da empresa. Clientes se fidelizam e passam a depositar sua confiança na qualidade dos produtos e serviços prestados, comprando mais e continuamente.



f

in

e



COMO O
CERTIFICADO
GARANTE A
QUALIDADE
DA EMPRESA?

Para garantir a certificação ISO 9001, a empresa deve seguir 7 passos:

ESCOLHA DO MÉTODO DE IMPLEMENTAÇÃO

A implementação dos requisitos da norma ISO 9001 normalmente é acompanhada por consultorias especializadas. É possível que a empresa implemente sozinha as etapas para a certificação, mas o risco de gastar mais e não chegar ao resultado esperado é maior.

Seja qual for a decisão, é fundamental que a organização consiga criar a cultura da qualidade, focando esforços em manter toda a equipe alinhada à geração de resultados.

Durante a implementação deve-se elaborar procedimentos, mapear processos, verificar e analisar documentação necessária, elaborar relatórios de controle e gerenciamento de registros e fazer a correta interpretação da norma.

ESCOLHA DO COMITÊ DE QUALIDADE

Será a equipe responsável por assegurar a implementação e manutenção dos processos do sistema de gestão.

O comitê será responsável por avaliar o desempenho da implementação da norma e as necessidades de melhoria.

DIAGNÓSTICO E CRONOGRAMA

É fundamental que a empresa identifique o perfil do cliente e o que ele espera da empresa. Com essas informações em mãos, será possível entender realmente como a empresa funciona e o que se espera de melhoria.

Além disso, é preciso que se estabeleça um cronograma detalhado das atividades como prazos, responsáveis, funções, verificações e demais especificações. Tudo deve estar devidamente documentado para que toda a equipe saiba o que está acontecendo.

[f](#)[in](#)[e](#)



IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA NORMA

Essa etapa é o processo de implementação da norma em si. Após toda a preparação do ambiente organizacional e das equipes, é hora de colocar em prática a criação do sistema de gestão e a melhoria contínua dos processos da empresa.

CONTRATAÇÃO DE UMA AUDITORIA INTERNA

A auditoria interna será responsável por avaliar a implementação da ISO 9001, a fim de verificar erros, falhas ou quaisquer outros pontos que possam comprometer a avaliação da auditoria certificadora.

CONTRATAÇÃO DA AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO

É o órgão responsável por realizar a auditoria oficial. Caso todas as procedências de implementação estejam de acordo com a norma, é ele que emitirá o Certificado ISO 9001.



CONCLUSÃO





A ISO 9001 é um importante instrumento de gerenciamento e monitoramento contínuo dos processos, procedimentos, recursos e pessoas, buscando a melhoria dos resultados e uma gestão mais participativa e eficiente, voltada para a satisfação dos clientes e com foco no alcance da qualidade.

Para uma implementação e certificação consistente, é preciso uma mudança no foco da organização, ou seja, aplicando-se uma abordagem de melhoria nos processos para alcançar a qualidade desejada conforme especificações da norma — não mais voltadas para produtos.



A **Contática** é uma empresa especializada na prestação de serviços contábeis, contribuindo na gestão contábil das empresas clientes, "in company" nas áreas: fiscal, contábil e pessoal, na prestando serviços de Outsourcing em contabilidade, assessoria e perícia.

Atuante também em treinamentos "in company" ensinando regras fiscais, contábeis e trabalhistas, parametrização de softwares, fluxogramas, gestão digital de documentos, SPED, dentre outros.

Para aprimorar nossos serviços, incorporamos em nosso atendimento chamadas online, gestão inteligente de documentos em nuvem, importação contábil entre softwares e gestão de crédito para condomínios e associações.

[Acesse nossa página e confira nossos serviços!](#)

