

## Seminário de Gestão I

### ROTEIRO

- O que é
  - Produto tem que ser bom, mas o processo de acreditação/certificação não são obrigatórios → Falar sobre isso
- O que faz
- Como conseguir -
- Por quê conseguir uma
  - Porquê as empresas NÃO tem uma → CARO!
- Diferenças
- Exemplos de cada conceito
- Exemplo amplo (final da apresentação)

### O que é uma certificação?

A certificação funciona como uma avaliação, realizada por uma entidade independente (auditoria de terceira parte), que visa determinar se os processos, sistemas ou produtos de uma empresa estão de acordo com as normas e critérios estabelecidos, denominadas ISO (International Organization for Standardization).

A Certificação ISO é utilizada quando uma empresa busca melhorar seus processos, reduzir custos e aumentar sua eficiência, sendo um processo essencial para aqueles que desejam aprimorar seus negócios no cenário nacional e internacional. Embora tenhamos normas ISO sobre as mais diversas áreas, todas buscam propor mudanças e soluções que promovam a modernização da empresa e sua adequação aos mais altos padrões. Como alguns exemplos, podemos citar:

\* ISO 50001- Relacionada ao consumo adequado de energia

\* ISO 14001- Relacionada ao bom desempenho, no quesito ambiental, dos seus processos de produção, indicando ao consumidor os impactos ambientais no processo de produção e incentivando um consumo com menores impactos ao ambiente.

\* ISO 9001- Gestão de qualidade

Nesse seminário trataremos, em especial, da Certificação da Qualidade.

Mas antes de nos aprofundarmos mais no assunto, precisamos entender a importância que a Certificação teve na padronização internacional das operações de análise. Com elas, estabeleceu-se um parâmetro capaz de COMPARAR diversas empresas e ter certeza sobre a qualidade atestada.

Já que trataremos da Certificação da Qualidade, existem muitas normas que podem ajudar uma empresa aumentar sua eficiência e a satisfação do cliente, porém a mais

conhecida e utilizada é a **ABNT NBR ISO 9001**. Por integrar um sistema de qualidade muito maior, essa ISO é considerada mais ampla que as demais, se tornando uma opção vantajosa para as corporações por requerer contínuas melhorias internas e conformidade garantida de qualidade.

É interessante ressaltar que essa norma possui requisitos genéricos, possíveis de serem aplicados em todos os tipos de organizações, sem que se considere sua área, tamanho ou produto e serviço que são fornecidos. Nos últimos anos, notou-se um aumento no número de médias e pequenas empresas certificadas na norma de qualidade. Isso ocorreu pois a atual versão da ISO 9001 trouxe uma série adaptações para se enquadrar em todos os tamanhos de negócio.

No Brasil, a representante brasileira desse procedimento é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)

Importante ressaltar que ser certificado não é algo utilizado somente para mostrar para os outros ou uma estratégia de marketing. Mas sim, é algo que comprova que sua empresa, seja pequena, média ou grande, busca a excelência organizacional.

ISO não certifica diretamente as organizações

### O que é a ABNT?

Quando surge a necessidade da normalização de determinado tema, a ABNT encaminha o assunto ao Comitê Técnico responsável, onde será exposto aos diversos setores envolvidos. Uma vez elaborado o Projeto de Norma com o assunto solicitado, ele é então submetido à Consulta Nacional. Neste processo, o Projeto de Norma, elaborado por uma Comissão de Estudo representativa das partes interessadas e setores envolvidos com o tema, é submetido à apreciação da sociedade. Durante este período, qualquer interessado pode se manifestar, sem qualquer ônus, a fim de recomendar à Comissão de Estudo autora a aprovação do texto como apresentado; a aprovação do texto com sugestões; ou sua não aprovação, devendo, para tal, apresentar as objeções técnicas que justifiquem sua manifestação. Para que uma empresa possa obter a certificação, o primeiro passo é solicitar a certificação junto à ABNT.

Embora não seja obrigatório, muitas empresas veem vantagem na aplicação da norma ISO para controle do processo e buscam obter uma Certificação de Qualidade. No entanto, não são todas as empresas que **NECESSITAM** dessa certificação, sendo fundamental uma avaliação para assegurar se esse processo faz sentido na empresa. Caso faça, é essencial compreender quais recursos deverão ser mobilizados para tal, e só então dá-se início às etapas da implantação do controle de qualidade ISO. As etapas são as seguintes:

\* Entender as normas: compreender quais serão os protocolos e padrões que deverão ser respeitados para se obter a certificação. Para saber quais normas serão necessárias, a empresa deve entrar em contato com a ABNT por e-mail, que encaminhará todos os documentos necessários para início do processo.

Uma pessoa que deseja receber um certificado ISO deve ter uma noção do que será exigido de sua empresa. Por exemplo, se essa empresa não possui muitas das demandas necessárias para se obter o certificado será necessário muito mais recurso (Tempo e dinheiro). Embora a certificação possa assegurar aos clientes que seus produtos e serviços estão alinhados às expectativas – e, em alguns casos, pode ser um pré-requisito para trabalhar com determinados clientes -, muitas organizações beneficiam-se do uso da norma sem buscar a certificação.

- **Diagnóstico inicial:** Detalha quais falhas devem ser corrigidas dentro da empresa
  - Melhorias que a organização deverá fazer para obter o certificado de qualidade;
  - Estabelecer estratégias, etapas e prazos;
  - Geralmente, as organizações contratam consultores especializados para auxiliar nessa etapa.

Uma empresa de consultoria nessa fase garante mais agilidade ao processo de avaliação da empresa, evitando gastos desnecessários. OS CONSULTORES (empresas que se especializam nessa área) IMPLEMENTAM: adequam os processos da empresa necessários para se obter a certificação MAS E SE EU QUISE ECONOMIZAR? É possível fazer sozinho, mas incerto. É necessário que você esteja familiarizado com os sistemas de gestão, pois será necessário fazer vários mapeamento de processos, verificar documento etc. Sem experiência, a chance de fracasso na auditoria é muito grande!

(Etapa opcional, porém auxilia no processo)

- **Escolha da equipe de implementação:** selecionar profissionais que irão auxiliar na implementação e manutenção dos processos do Sistema de Qualidade.
  - Entender a cultura organizacional da empresa
  - Conhecer as atividades realizadas pela organização
  - Estar alinhado às questões administrativas gerais da empresa.

- **Planejamento:** Planejar e organizar tudo que deve ser feito para se obter o certificado.
  - Cronograma detalhado;
  - Disponibilidade interna;
  - Leva em consideração a complexidade das ações;
  - Considerar o uso dos recursos tecnológicos . (Padroniza os processos/ Contratar plataformas e softwares adequados)
- **Implementação:** colocar em prática todas as exigências.
  - Ajustar a empresa aos requisitos da norma;

#### É POR A MÃO NA MASSA

O difícil dessa parte é que as normas especificam o que será cobrado, porém sem estabelecer como o método de implementação deve ser posto em prática.

Exige algo mas nem te dá algum “norte” de como conseguir

(ISSO É OPCIONAL, porém recomendado)

- **Realizar uma auditoria interna:** funciona como uma pré-auditoria
  - Identificar não conformidades antes da avaliação oficial;
  - Ações corretivas para ajustes.

Verificar se existem erros nos processos e assim realizar melhorias Além de garantir o sucesso da auditoria de certificação, essa é uma ótima oportunidade de aprender e melhorar os seus processos

- **Contratar um organismo certificador:** Essa etapa demanda a contratação de uma certificadora, que realiza a auditoria e emite o certificado.
  - Verificará o funcionamento da empresa, a fim de garantir que ela segue os parâmetros exigidos pela norma;
  - Caso a empresa esteja dentro dos requisitos, o órgão expede o certificado.

Por razões éticas, quem prepara a empresa não pode emitir o certificado e é por isso que um novo investimento é necessário!

**MAS VOCÊ DEVE ESTAR SE PERGUNTANDO: “OLHANDO TODA ESSA BUROCRACIA, AINDA VALE A PENA?”**

(A resposta depende dos interesses da empresa, porém podemos garantir que uma Certificação traz, sim, benefícios! )

## VAMOS UTILIZAR A ISO 9001 COMO BASE



**Promove o comprometimento com a qualidade**

**Assegura a eficiência e eficácia do produto, serviço ou sistema**

### **Redução de custos**

A otimização de processos contribui para evitar desperdícios e uso de materiais desnecessários, além de acelerar e padronizar a produção. Dessa forma, os lucros da empresa aumentam.

Já que impõe normas de qualidade, o processo é otimizado, garantindo um desempenho muito melhor

Padronização - mais controle, produtividade e eficiência/reduzir erros e atrasos

## **Motivação dos colaboradores**

Ao terem mais consciência de suas funções e com processos mais eficientes, os colaboradores ficam mais motivados.

## **Credibilidade da empresa**

Não são só os colaboradores que percebem essa inclinação à modernização. O mercado também reconhece a busca da empresa por melhorar a qualidade nos seus serviços.

Os clientes confiam mais na marca, inclusive porque a medição da satisfação deles é um fator importante na etapa de auditoria da certificação.

## **Crescimento da autoridade da Marca**

Muitas empresas não fecham negócios com organizações que não tenham selo de qualidade. Portanto atribuir à marca a certificação proporciona legitimidade quanto a área de atuação.

POR SER UMA NORMA RECONHECIDA INTERNACIONALMENTE, O CERTIFICADO TRAZ SEGURANÇA E CREDIBILIDADE

## **Diferencial competitivo**

Obter uma certificação ISO é uma forma de sair à frente dos concorrentes, pois atestada a qualidade dos processos dessa empresa, tornando-a uma opção interessante e mais vantajosa que os competidores.

Na prática, isso leva a um aumento de oportunidades e novos contratos fechados. É um diferencial que destaca a empresa no mercado.

## **Motivação dos colaboradores**

O aperfeiçoamento das atividades da empresa aumenta a eficiência dos serviços prestados pelos funcionários da empresa, o que contribui diretamente para a satisfação e motivação da equipe.

Isso já entra naquela discussão de motivação que tivemos no início do bimestre e, para quem faz Tópicos de Psicologia, as discussões da palestra passada. Um indivíduo que se esforce e não obtenha os resultados esperados se FRUSTRA!

Lembram do caso da FarmaMaqui? Tínhamos profissionais capacitados, interessados, e que após o fracasso em aplicar as novas propostas, ficam desmotivados. Isso causa uma queda na produtividade bem considerável, mas imagina agora um setor inteiro desmotivado?

Para conseguir um certificado de qualidade, a empresa teve de aperfeiçoar suas atividades e aumentar a eficiência dos seus serviços prestados. Isso faz com que metas sejam atendidas e contribuem diretamente para a satisfação e motivação dos funcionários.

## EXEMPLOS

- **Faber Castell**

Certificações ISO 9001-2000; ISO 14001; FSC® (Forest Stewardship Council)

Em 1999, o Forest Stewardship Council® concedeu à Faber-Castell a certificação de manejo florestal responsável.

Todos os EcoLápis produzidos pela Faber-Castell Brasil também receberam o certificado FSC®-CoC (Cadeia de Custódia).

A Certificação da Cadeia de Custódia garante que as etapas de transformação e produção possa ser rastreadas, desde a matéria-prima até ao produto acabado.

<https://www.faber-castell.com.br/Historia/FatosENumeros>

<https://www.faber-castell.com.br/Sustentabilidade/USoSustentavel>

- **Samsung**

Todos os nossos locais de trabalho possuem certificação de gestão ambiental da Organização Internacional de Padronização, ISO 14001(Sistema de Gestão Ambiental), e sua certificação de sistema de gestão de energia, ISO 50001(Sistema de Gestão de Energia).

<https://www.samsung.com/br/aboutsamsung/sustainability/environment/eco-conscious-us-worksites/>

- Hemocentro (Só não achei a data da notícia, não sei se é recente)

Para o gerente de Qualidade do Hemocentro, Leonardo Scalon “o certificado ISO 9001:2015 garante padronização das atividades realizadas no Hemocentro e isso aumenta a qualidade dos serviços prestados, dos hemocomponentes distribuídos e gera credibilidade à instituição”.

<http://www.hemocentro.fmrp.usp.br/hemocentro-mantem-certificado-de-qualidade/>

## REFERÊNCIAS

<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/certificacao.asp>

<http://www.rinabrasil.com.br/nossos-servi%C3%A7os/certifica%C3%A7%C3%A3o>

<http://abnt.org.br/cb-24/14-certificacao/48-principais-beneficios-da-certificacao>

<https://www.bsoft.com.br/blog/certificado-iso-para-transportadora>

- <https://www.checklistfacil.com/blog/controle-de-qualidade-iso/>

<https://producaojr.com.br/iso-9001/>

<https://www.consultoriaiso.org/iso-9001/como-certificar-iso-9001/>

<https://www.datamex.com.br/blog/como-conseguir-o-certificado-iso-para-sua-transportadora-ou-operador-logistico/>

<https://industria hoje.com.br/iso-9001>

<https://www.industria hoje.com.br/wp-content/uploads/2013/11/iso9001benefits.gif>

<https://www.consultoriaiso.org/quais-sao-as-criticas-mais-comuns-iso-9001/>

<http://www.abnt.org.br/publicacoes2/category/145-abnt-nbr-iso-9001>

<http://isoteconsultoria.com.br/certificacao-iso-quais-os-beneficios-de-ser-uma-empresa-certificada/>

<https://mecertifiquei.com/importancia-empresa-certificacao/>

<https://certificacaoiso.com.br/iso-9001/como-funciona-certificacao-iso-9001/>

---

## ACREDITAÇÃO

### **Conceito:**

É uma forma de padronização, formalização e garantia da qualidade dos produtos ou serviços fornecidos por uma empresa.

É um processo pelo qual se **atesta a competência técnica** para fornecer um produto ou prestar um serviço, por meio da avaliação aprofundada da conformidade dos requisitos técnicos do processo empregado por uma empresa. Então, visa com **reconhecimento formal** (nos padrões nacionais e internacionais) à certificação da qualidade (possui um prazo de validade definido, de aproximadamente 2 a 3 anos)

pela análise de requisitos técnicos padronizados por instituições como o Inmetro, por exemplo.

A Acreditação possui o objetivo principal da melhoria da qualidade da empresa como um todo, a fim de melhor satisfazer seus clientes e, conseqüentemente, gerar maiores lucros e menores gastos e custos.

### **Características em comum:**

- Para a acreditação e a certificação de uma empresa, ela deve possuir um planejamento estratégico bem formulado; além de conhecer seus pontos fortes e fracos e o mercado que atua.
- Ambas atestam a utilização das ferramentas do SGQ que buscam a melhoria contínua da empresa.

### **Comparativos entre Acreditação e Certificação:**

- Certificação → **avalia** os processos e a gestão da organização;
  - Processo que avalia se uma empresa, produto, serviço ou processo está conforme aos requisitos que se dispôs a entender.
- Acreditação → atesta a **capacidade técnica** (competência) por meio de ensaios, inspeções, calibrações e certificações, a fim de comprovar que a empresa é capaz de realizar o que se dispõe a fazer;
- A Acreditação, diferente da Certificação, somente é válida para empresas;
- Acreditação e certificação são ligadas/conectadas, mas não fazem parte uma da outra. Ambas se encaixam no SGQ, porém, não são ferramentas da gestão da qualidade. São sistemas de comprovação que buscam a padronização e formalização dos processos.

### **Benefícios e por quê sua utilização:**

- A acreditação é uma metodologia estabelecida em escala internacional para gerar **confiança** e **qualidade** na atuação de organizações que executam atividades de avaliação da conformidade.
- Garante a competência da empresa em padrões nacionais e internacionais.
- Reconhecimento formal da competência dos Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC) para atenderem requisitos previamente definidos e realizar suas atividades com confiança.
- Adequação aos novos mercados (existência de um potencial de novo mercados e tendência dos mercados na busca pela qualidade - constante busca da melhoria contínua dos processos);
- Maior satisfação dos clientes;

- Redução de custos (sem reduzir a qualidade);

Custos de falhas internas:

1. redução de desperdícios
2. redução de perdas de material
3. redução de retrabalhos

Custos de avaliação e de prevenção:

4. melhorias de processos
  5. melhor aproveitamento do tempo da mão de obra
- Maior flexibilidade;
  - Maior competitividade no mercado;

Observação: Existem alguns produtos que para entrarem no mercado precisam ser acreditados.

- Exemplo: **ISO 17025- ISO/IEC 17025** - Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração;
  - Objetivo: Busca assegurar o desempenho e qualidade do produto;
  - Norma para sistema de gestão em laboratórios.

Resumindo: A acreditação formaliza e garante a qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos por uma empresa melhorando sua imagem e seu desempenho.



## EXEMPLOS

### ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

- Órgão responsável: ONA, Organização Nacional de Acreditação em parceria com o Ministério da Saúde;
- Não traz recomendações específicas sobre ferramentas, técnicas, processos ou linhas metodológicas. Visa melhora na gestão, elevação da qualidade dos serviços, maior segurança dos profissionais e pacientes e a valorização da marca (uma espécie de “manual educativo”);
  - **Exemplo de ação na Acreditação Hospitalar:** sugestão de racionalização da utilização de materiais e insumos, o que diminui os desperdícios e aprimora os resultados da instituição;
  - A adoção de processos de documentação modernos e eficientes em substituição aos antigos sistemas de papel (mudança no sistema de documentação);
- Não é um procedimento de licenciamento da unidade de saúde, ou seja, a unidade precisa estar em funcionamento;
- A Acreditação não possui caráter fiscalizatório, ou seja, todas as recomendações propostas não são obrigatórias para o funcionamento

da instituição de saúde. É diferente da atuação da ANVISA, pois essa fiscaliza e possui a obrigação de manter o estabelecimento nos padrões e o poder de interditar caso necessário;

- As informações coletadas na avaliação não são divulgadas para a população;
- Acreditações Hospitalares são viáveis em instituições de saúde tanto públicas quanto privadas, hospitais, clínicas, unidades básicas de saúde, ambulatórios, maternidade, instituições de longa permanência, laboratórios clínicos, entre outros.

### **NÍVEIS DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

- **Nível 1 (Acreditando)** – Segurança/Padrões de Qualidade: cumprimento de todos os requisitos relacionados à segurança/padrões de qualidade em todas as áreas.
- **Nível 2 (Acreditado Pleno)** – Gestão Integrada: apresenta processos organizados, comunicação entre as atividades;
- **Nível 3 (Acreditado com Excelência)** – Excelência em Gestão: todos os requisitos relativos à excelência, ao bom desempenho e à gestão e qualidade dos serviços.

### **COMO CONSEGUIR UMA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

- 1) Requisitos da unidade para adquirir:
  - a) Estar legalmente constituída há pelo menos 1 (um) ano;
  - b) Possuir alvará de funcionamento;
  - c) Possuir licença sanitária;
  - d) Possuir licenças pertinentes à natureza da atividade;
  - e) Possuir registro do responsável técnico, conforme o perfil da organização.
- 2) Primeiro passo: Entrar em contato com uma Instituições Acreditoras Credenciadas - Responsáveis por conduzir o processo de avaliação e certificação de qualidade através da metodologia da ONA;
- 3) É marcada uma visita ao hospital para elaboração do plano de visita e após a aprovação do mesmo, o hospital deve se preparar.

### **EXEMPLOS DE INSTITUIÇÕES QUE FAZEM ACREDITAÇÃO HOSPITALAR**

- Joint Commission International;
- NIAHO – Acreditação Nacional Integrada para Organizações de Saúde;
- HIMSS – Healthcare Information and Management Systems Society;
- Accreditation Canada;

### **ACREDITAÇÃO LABORATORIAL**

<https://blog.concentsistemas.com.br/acreditacao-laboratorial-voce-sabe-o-que-e/>

## ACREDITAÇÃO EMPRESARIAL (INSTITUCIONAL)

### O que é o INMETRO?

- Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;
- Objetivo: Fortalecer as empresas nacionais aumentando sua produtividade por meio da **adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços**;

### Como conseguir uma?

- Através de Auditorias (internas e externas).
- Por meio do acesso ao sistema Orquestra (dentro do INMETRO)
- Propicia o acesso às informações dos processos em andamento.
- Cadastro: Para representante legal ou sócio da empresa → Necessário e-token CNPJ (certificado digital) para abrir processos e/ou delegá-los aos membros autorizados de sua empresa.
- Preço → Estabelecidos em normas específicas, de acordo com o esquema de acreditação;

### REFERÊNCIAS:

<https://blogdaqualidade.com.br/diferenca-entre-certificacao-e-acreditacao/>

<http://www4.inmetro.gov.br/acreditacao/servicos/acreditacao>

<https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao>

<https://planodesaude.net.br/blog/o-que-e-acreditacao-hospitalar/>

<https://www.escolaedti.com.br/entenda-o-que-e-acreditacao-hospitalar-e-suas-vantagens>

<https://blog.arkmeds.com/2016/08/22/acreditacao-on-principais-passos-para-alcancar-la/>

<http://www.mv.com.br/pt/blog/gestao-da-qualidade--excelencia-nos-processos-e-garantia-de-acreditacao>

<http://www.aprendendoaexportar.gov.br/index.php/55-certificacoes/465-sobre-normas-acreditacao-certificacao-e-auditoria>

<http://gtthealthcare.com.br/blog/index.php/processo-de-acreditacao-de-uma-instituicao-de-saude/>

[https://controllab.com/qualifique/pop\\_ed05\\_acreditacao.htm](https://controllab.com/qualifique/pop_ed05_acreditacao.htm)

<https://certificacaoiso.com.br/iso-17025/>

<https://knoow.net/cienceconempr/gestao/acreditacao-da-qualidade/>

[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007\\_tr580440\\_8847.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr580440_8847.pdf)

<https://www.treasy.com.br/blog/sgq-sistema-de-gestao-da-qualidade-total/>

<http://www.hmdoctors.com/2012/entenda-o-que-e-acreditacao-hospitalar/>