Ainda vale a pena ter uma Certificado ISO 9001?

Como anda a credibilidade da certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade

Claudemir Oribe
Diretor de Projetos da QualyPro

Quanto indagadas sobre o que pensam sobre a certificação ISO 9001, muitas pessoas possuem opiniões negativas sobre o assunto. As críticas mais comuns são a inflexibilidade dos sistemas de gestão e que, sua implementação aumenta os custos. Há ainda quem diga que acrescenta muito pouco à organização, pois é comum ver empresas certificadas com produtos ruins e atendimento deficiente. E também existem problemas reais. Dentre eles, há a implementação minimalista – que é a prática condenável de fazer o mínimo necessário para passar na auditoria e obter seu certificado para enfeitar a parede. Todas essas indagações, acabam criando mitos que abalam a credibilidade de tudo o que envolve a certificação de sistemas. E sem credibilidade, não há valor e nem sentido em obter ou manter o certificado. As consequências disso podem vir na forma de uma espiral da morte: uma sequência progressiva de acontecimentos negativos que começam em práticas condenáveis de gestão e terminam no abandono da certificação como prática organizacional.

Embora a certificação de sistemas de gestão em qualquer organização tenha pouco mais de 20 anos, a estória de constituição de um conjunto de práticas consistentes e voltadas ao propósito de atender o cliente remonta 50 anos na história da gestão. Os requisitos da ISO 9001 são consistentes com várias perspectivas da teoria da administração, como a Clássica, Neo-Clássica, Institucionalista, Burocracia – no bom sentido – e mesmo a Humanista. Embora pareça uma colcha de retalhos, é isso que permite à ISO 9001 a flexibilidade para se ajustar a qualquer situação, permitindo ênfases e inclusão de qualquer técnica, prática ou conceito necessário para que a organização atinja seus objetivos voltados à qualidade. A escolha dos meios é, portanto, inerente aos sistemas de gestão e não poderia ser diferente, pois são essas características que permitem a adoção universal, independente do segmento econômico, propósito ou porte de quem a utiliza. Infelizmente a voluntariedade e a

autonomia produzem efeitos ambivalentes: da mesma forma que abre espaço para a expressão da competência e da excelência, permitem a escolha de caminhos fáceis e fictícios que, a pretexto de serem simples, são capazes de apenas provocar um "alívio imediota".

A questão da credibilidade da certificação é de fundamental importância. É necessário buscar alternativas que resgatem os propósitos originais dos sistemas de gestão. Ações nesse sentido tem sido feitas desde 2003 pelo Comitê Técnico 176 da ISO e no Brasil pelo Inmetro. Muitos problemas e propostas para solução já foram discutidos, analisados e até aprovados, mas o debate parece não ter provocado, ao menos até o momento, alterações nos métodos e processos e nem no objetivo final de estancar o sangramento de confiança, que ronda a certificação da qualidade. Embora sempre bem intencionadas, as ações não chegam a atingir pontos delicados como, por exemplo, a remuneração e do desempenho dos auditores, a relação comercial entre empresa certificada e certificadora, a permanência indefinida da certificadora na empresa, a qualificação do representante da direção, o distanciamento entre a certificadora e o mercado das empresas auditadas, o baixo risco de descredenciamento de certificadoras, os pseudo-consultores do mercado, a ampliação dos canais de denúncia, a relação incestuosa entre certificadoras e consultorias e por aí vai.

Temos que ter coragem para fazer os sacrifícios que forem necessários para tornar o certificado um reflexo do mérito gerencial e não do mérito cênico. A construção de uma nova realidade precisa de ações concentradas e específicas, das diversas partes envolvidas e interessadas e que equilibrem a ação com mecanismos de avaliação mais efetivos, incluindo aí, talvez, os elementos coercitivos – sanções e punições – necessários.

Quanto à questão se vale ou não a pena ter um certificado ISO 9001, felizmente o Inmetro parece ter concluído, em pesquisa realizada em 2008, que sim, vale a pena (ver www.abntcb25.com.br). Percentuais que beiram patamares de 80% creditam grandes melhorias na qualidade em produtos e serviços decorrentes à implantação e certificação de sistemas de gestão da qualidade. Então, mãos à obra, vamos continuar utilizando a norma como referência e procurando refinar as práticas organizacionais para tornar a empresa cada vez mais competitiva. Mas com cuidado redobrado, pois as

tentações da obtenção, ou da manutenção, de um certificado que não certifica nada, não podem nunca serem superiores ao desejo de fazer um trabalho excelente.

qualypro soluções integradas em qualidade
www.qualypro.com.br
Rua Norberto Mayer, 626
Eldorado . Contagem . MG
Tel.: (31) 3391-7646