



## Abra espaço para a gestão da qualidade em sua empresa

AGO  
17

em [ADMINISTRAÇÃO](#) [DICAS](#) [DICAS DIVERSAS](#) [EMPREENDEDORISMO](#) Tags [GESTÃO DA QUALIDADE](#)

Na rotina de pequenos negócios, faltam horas para a execução de tantas tarefas. Afinal, a equipe e os recursos são enxutos, o que exige certo jogo de cintura para ser mais produtivo. Se você se vê em meio a esse desafio, precisa saber como funciona a gestão de qualidade nas empresas.

### O que é gestão de qualidade nas empresas?

Você já deve ter ouvido falar de certificações ISO e talvez de outros conceitos relacionados à gestão da qualidade, mas é provável que veja o assunto como restrito à realidade de médias e grandes empresas – o que é um erro. A falta de controle dos processos produtivos consome tempo e dinheiro que pequenos negócios não podem se dar ao luxo de perder.

Fazer mais com menos. Essa é uma maneira básica de entender a gestão da qualidade nas empresas. Mas como esses métodos são elaborados? Ai está a boa notícia: você não precisa reinventar a roda. A principal referência no Brasil é a **NBR ISO 9001** (Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos), versão elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para a aplicação da ISO 9001, um conjunto de normas de padronização para um determinado serviço ou produto.

Para ficar mais claro: a ISO 9001 é uma certificação internacional. Se a sua empresa a conquista, significa que atende aos seus requisitos e adota as melhores práticas de gestão da qualidade. Trata-se, portanto, de uma norma sobre processos, estando diretamente relacionada à forma como você e sua equipe trabalham.

Então, por que pode ser um bom negócio implantar métodos com essa finalidade? Em seu **blog**, o presidente do Instituto Brasileiro de Coaching (IBC), José Roberto Marques, relaciona os principais benefícios de um sistema de gestão de qualidade e produtividade. Confira:

- Maior lucro
- Redução dos custos
- Aumento da satisfação dos clientes
- Aumento da capacidade competitiva perante a concorrência
- Celeridade aos processos
- Melhorias nas práticas de gestão
- Maior motivação dos colaboradores
- Maior desenvolvimento das competências e conhecimentos dos colaboradores.

Com os principais benefícios listados, o que deve ficar claro ao empreendedor é que um sistema de gestão de qualidade pode ajudá-lo a identificar e corrigir possíveis processos ineficientes na sua empresa.

Para melhores resultados, a ISO 9001 pode ser aplicada junto a outras normas internacionais, como aquelas voltadas à gestão ambiental ou à segurança no trabalho.

### Princípios básicos da gestão de qualidade

Uma pequena empresa que busca melhorar a gestão de qualidade em seus processos se inspira em organizações de sucesso, que costumemente recorrem a esse tipo de sistema para se manterem competitivas no mercado, tendo no cliente o foco principal de suas ações.

Mas não se assuste com o tamanho do desafio. Você não terá que agir como uma companhia que fatura milhões por mês. A grandiosidade desse passo está na sua atitude empreendedora e não exatamente nas obrigações que terá que cumprir – elas existem, é claro, mas se ajustam ao porte do negócio.

Entender os conceitos de um sistema de gestão de qualidade pode dar uma melhor visão sobre como ele se encaixa perfeitamente na realidade de uma pequena empresa. Em **artigo** também escrito por José Marques em seu blog, ele relaciona os princípios básicos da qualidade total. Confira:

#### 1. FOCO NO CLIENTE

Como o sucesso depende dos seus clientes, é preciso compreender as suas necessidades atuais e futuras, com o objetivo não apenas de atendê-las, mas de superar expectativas.

#### 2. LIDERANÇA

Você é o líder e, como tal, tem a missão de estimular um ambiente colaborativo, levando a equipe a se sentir envolvida e motivada para contribuir com os objetivos da empresa.

#### 3. ENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

Sem capital humano, não há empresa. É por isso que as ações de gestão devem envolver todos os colaboradores, não importa qual seu nível de atuação. Isso otimiza o uso de suas habilidades em prol da empresa.

#### 4. ABORDAGEM POR PROCESSO

A dica é dividir a abordagem das atividades da empresa por processos, o que assegura maior eficiência para alcançar os resultados esperados.

#### 5. ABORDAGEM SISTÊMICA DE GESTÃO

Embora envolva cada processo da empresa, a gestão de qualidade é um sistema e, como tal, precisa que tudo funcione perfeitamente, como cada engrenagem de uma máquina. É preciso identificar, compreender, gerenciar e inter-relacionar os diferentes processos.

#### 6. MELHORIA CONTÍNUA

Sua empresa deve ter como objetivo permanente o constante aperfeiçoamento, em benefício de si, de seus colaboradores e de seus clientes.

#### 7. ABORDAGEM FACTUAL PARA TOMADA DE DECISÕES

As decisões na empresa devem ser tomadas e ponderadas com base na análise de dados e informações.

#### 8. RELAÇÕES MUTUAMENTE BENÉFICA COM FORNECEDORES

O foco está nos clientes, mas não se esqueça dos fornecedores. A relação com ele deve ser sustentável, com a parceria agregando valor para ambos, o que gera efeitos positivos também ao consumidor final.

### Você precisa de uma certificação?

É provável que você se beneficie da implementação de uma gestão de qualidade, mesmo que você opte por não ir atrás de uma certificação. Isso quer dizer que seu negócio se beneficiará da adoção de métodos com foco em maior produtividade, elevação do faturamento e redução de custos.

Ao se informar sobre o tema, está dando o primeiro passo. O próximo pode ser buscar auxílio especializado, pois há várias consultorias que atuam na área de gestão de qualidade, podendo chegar a uma solução personalizada para o porte e perfil do seu negócio.

E a certificação? Você também pode precisar dela, especialmente em duas situações:

- **Quando decide ampliar sua atuação**, como ao realizar negócios fora do país, pois transmite a imagem de comprometimento com padrões internacionais
- **Quando se trata de uma exigência do cliente**, como outra empresa que já possui um sistema de gestão de qualidade implantado e requer o mesmo de seus fornecedores.

Se você já superou a etapa da implementação, está pronto para a próxima fase. Para isso, busque um órgão certificador independente, que realizará auditorias para avaliar se há consonância com a norma ISO 9001. No Brasil, esse processo compete ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro).

Para obter a certificação, é preciso ter um CNPJ, atender à legislação pertinente à empresa e cumprir com os requisitos da norma. Estima-se que, em pequenas empresas, o prazo de implementação de um sistema de gestão de qualidade varia entre seis meses e um ano. Após conquistada, a certificação ISO tem validade de três anos, quando ocorre nova auditoria.

### Considerações finais

Você viu neste artigo que a gestão de qualidade nas empresas não é algo de outro mundo e que cabe no seu perfil de negócio, com evidentes benefícios. Ainda que sua estrutura seja enxuta, sempre dá para fazer mais usando menos recursos. É aí que reside a grande vantagem de implantar um controle rigoroso de processos.

Atualmente, soluções modernas tornam esse tipo de sistema ainda mais acessível, permitindo mesmo a pequenos negócios conhecer melhor a sua atividade, fazendo o dia a dia mais produtivo e oferecendo ao mercado um alto nível de qualidade em seus produtos e serviços como diferencial competitivo.

Pesquisar no portal

Urna virtual para qualquer tipo de sorteio

**websorteios**  
Fácil, Prático e Seguro

Participe você também,  
junte-se a nós!

**SISTEMA PWS**

#### NOTÍCIAS RECENTES

**Jovem empresária lança nova rede de joias e semijoias, de olho nas microempreendedoras**  
Postado em 12 de setembro de 2016

**Vovó Kel busca novos franqueados na região Nordeste**  
Postado em 12 de setembro de 2016

**As dicas essenciais para abrir um negócio em casa**  
Postado em 12 de setembro de 2016

#### CATEGORIAS DE NOTÍCIAS

Selecionar categoria

Selecionar o mês

#### TAGS

FRANQUIAS MICROFRANQUIA

STARTUP DÓLAR

VAZOLI FRANCHISING IPCA

MARIA BRASILEIRA INFLAÇÃO

EMPREENDEDORISMO

ENCONTRE SUA VIAGEM