



ISO 9001 completa 25 anos

* Por Oceano Zacharias

acima de demanda, já havia transformado o freguês em cliente, e as empresas precisavam evidenciar, principalmente para os países importadores, que tinham procedimentos garantindo a qualidade conforme requisitos do cliente. Com isto a versão de 1994 teve uma aceitação muito maior que a da sua antecessora: em um ano houve mais certificações do que nos sete primeiros anos.

Por outro lado, esta nova norma estava demasiadamente atrelada à anterior, tanto no aspecto de ser estratificada para organizações (Inspeção e Testes 9003, Produção 9002 e Projeto 9001), como e também na formalidade do controle da qualidade – reminiscência das normas de qualidade de origem militar; a estratificação propiciou que muitas empresas optassem indevidamente pela ISO 9002 para fugirem do famigerado 4.4 exigido pela ISO 9001, enquanto o formalismo da norma gerou dois grandes insucessos: procedimentos burocráticos que empapelavam as organizações e a atividade denominada pomposamente de Auditoria Interna, que nada mais era do que uma inspeção de conferência documental tipo “cara-crachá”. Estas fraquezas seriam futuramente evidenciadas quando as organizações necessitassem fazer a adequação para a versão seguinte (2003 foi o único ano da história da 9000 que se encerrou com queda no total de certificações!).

O ano 2000 foi um marco! Um ano cheio de zeros, bruxos prevendo o final dos tempos, o bug do milênio (o

tal do bug 2k) e até artigos sobre este novo milênio que esqueciam que o novo milênio seria só no ano seguinte! E no meio disto tudo nasce a nova versão oferecendo uma abordagem absolutamente distinta e distante da antecessora, agora muito moderna com jargão atualizado. Esta norma possibilitou enormes vantagens, desde a abertura à desburocratização até a ênfase em processo propriamente dito.

A norma atual, de 2008, é praticamente igual à versão de 2000, porém com melhorias terminológicas e adequações à ISO 14000 e traz principalmente correções e ajustes na definição de “produto” (que estava errada na de 2000 por incompatibilizar com o conceito de processo), nos objetivos da qualidade que de “coerentes” devem ser agora “consistentes” com a política da qualidade e na exigência de análise crítica da “eficácia” das ações preventiva e corretiva – pena que todos estes pontos passam totalmente despercebidos na maioria das auditorias.

Para encerrar, merece o comentário de que temos hoje uma ISO 9001 muito boa, madura e atualizada aos ditames da Gestão Empresarial. Lamentável é saber que muitas empresas ainda não utilizam esta norma como ferramenta de ganho e de controle, mas apenas como um mal necessário ■

* Oceano Zacharias é consultor e palestrante em Gestão Empresarial

Em 26 de março de 1987, foi oficialmente lançada a primeira norma da família ISO 9000. Enquanto para nós era uma novidade, para os Estados Unidos e muitos países da Europa ela surgiu como uma velha conhecida: era a BS 5750 com outro nome. Mas isto não tirou o brilho do lançamento, afinal oficializava-se a primeira norma com foco em qualidade de abrangência internacional, com aval plurinacional. Um belíssimo primeiro passo!

Qualidade é um fenômeno mercadológico que ocorre nas situações em que a oferta supera a curva de demanda. Aqui no Brasil, nos anos 80, devido ao “fechamento dos portos”, a curva de oferta raramente atendia ao potencial de demanda – portanto não vivenciávamos a qualidade em sua plenitude. De qualquer forma uma época interessante, porque tomávamos conhecimento de alguns movimentos que a qualidade exercia em países mais desenvolvidos, aterrisando por aqui o Programa “5 S”, o CCQ (grupos de debate), o TQM (qualidade total) etc.

A condição dos países desenvolvidos no início dos anos 90, de oferta