**ESTUDO DE CASO**

Uma empresa fabricante de tintas decidiu se preparar para obter a certificação ISO 9001:2015. A empresa era muito automatizada e, por isso, tinha apenas 130 funcionários. O dono era quem gerenciava tudo pessoalmente, e sua mulher auxiliava nas áreas administrativas. Como a construção da empresa tinha sido um projeto pessoal do dono, construída com muito sacrifício e enfrentando muitos percalços, o sonho dele era certificá-la na ISO 9001:2015.

Mas por que o dono desejava a certificação da ISO 9001:2015? Porque é considerada muito significativa pelas empresas por oferecer vantagem competitiva e melhoria contínua; redução de erros e custos e processos ineficientes, além de gerar mais lucro. Todos ganham com isso: empresa, funcionários e clientes.

Essa fabricante de tintas tinha se preparado durante um ano para obtenção do seu primeiro selo ISO. O dono da empresa contratou uma certificadora para realizar uma pré-auditoria, a fim de certificar-se de que tudo havia sido feito quanto às exigências da norma. A pré-auditoria foi realizada durante três dias, e, ao final, o relatório apontou mais da metade dos itens da norma em não conformidade. Ou seja, praticamente nada havia sido feito em termos de preparação para a obtenção da certificação. Como era uma pré-auditoria, a empresa não tinha nenhuma obrigação contratual para corrigir. Se fosse uma auditoria oficial, a empresa teria um prazo para correção.

Alguns dias depois, o dono da empresa convocou todos os funcionários e disse:

*- Pessoal, como todos sabem, acabamos de passar por uma pré-auditoria e foram apontadas algumas falhas. Fomos reprovados! Fomos mal, muito mal! Precisamos nos esforçar para conseguirmos este selo!*

Todo mundo em silêncio.

*- Pessoal – continuou o dono – eu quero muito essa certificação e acredito que todos vocês também querem! Por isso, vou colocar aqui o seguinte desafio.*

O silêncio continuava geral...

*- Eu vou dar três meses para todas as não conformidades estarem resolvidas. Todas! Depois desse prazo, teremos uma nova auditoria para valer, e se não passarmos vou demitir todo mundo!*

Três meses depois, a tão sonhada certificação ISO 9001:2015 fora, enfim, obtida pela empresa.

Fonte: CRUZ, Tadeu. **Manual de técnicas administrativas: métodos e procedimentos com formulários**. São Paulo, Atlas, 2018.

|  |
| --- |
| **ATENÇÃO! Responda no seu caderno colocando resposta embaixo da pergunta. Tire foto e envie por e-mail até 16/06.**    **QUESTÕES PARA REFLETIR**  1- Como você explicaria a importância da certificação ISO 9001 para as empresas?  2- O que teria motivado os funcionários a obterem a certificação da ISO 9001:2015?  3- O dono agiu corretamente? Justifique sua resposta.  4- O que teria acontecido se a certificação não tivesse sido assegurada na empresa de tintas?  5- Sabendo ser a Norma ISO 9001:2015 muito rígida e que requer grande formação de toda a organização, e não apenas dos processos (produção, vendas, serviços), o que você teria feito, se fosse o dono, para obter a ISO 9001:2015 para sua empresa?  6- Para você, é importante um produto com qualidade e um serviço/atendimento bem prestado? Por quê? Como você avalia a QUALIDADE de uma empresa? Cite exemplos.  7- Por que se diz: “É vantajoso para os funcionários e os clientes, não apenas para a empresa, ter a certificação do selo ISO 9001”? |