

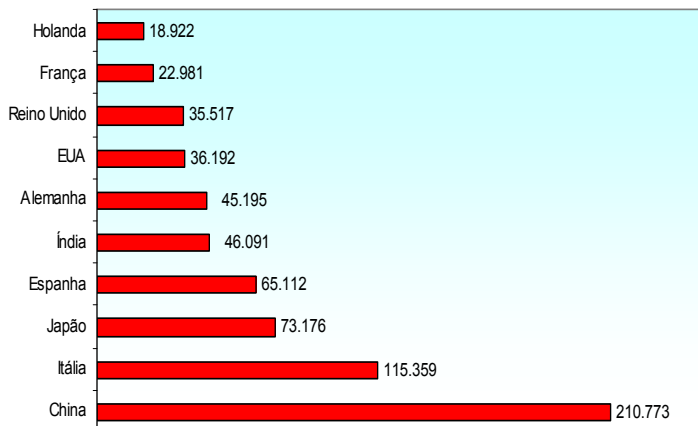


# BoletISO

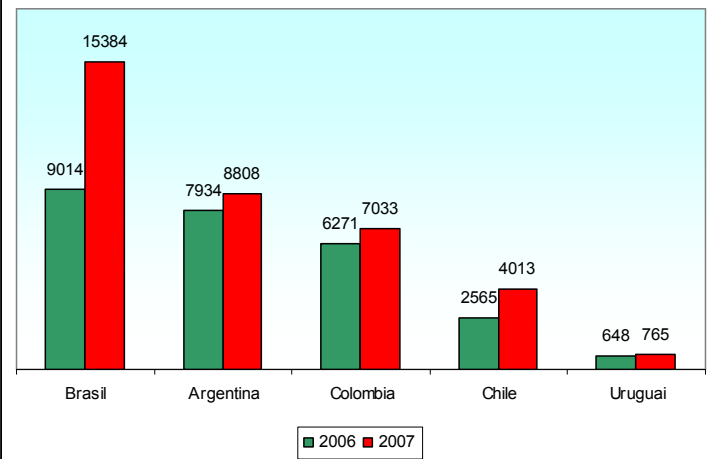
Av. Pacaembu, 1976, Pacaembu - São Paulo, SP CEP.: 01234-000 [www.isotop.com.br](http://www.isotop.com.br) (11) 3511-1143

## Os números da Certificação ISO9001

10 países TOP em Certificação ISO9001



Os 5 países da América do Sul com maior crescimento em Certificações ISO9001



Fonte: Revista Banas Qualidade, Ed.set/09

## Mitos da Qualidade

O segundo mito a ser desvendado nesta edição é: "O RD ou Gestor da Qualidade é o responsável pela Qualidade da empresa".

Como o RD ou o Gestor da Qualidade normalmente é o responsável por administrar as questões relativas à qualidade, tais como elaboração e revisão de procedimentos, condução ou acompanhamento de auditorias, etc, acredita-se que ele seja o responsável único pelo bom ou mau desempenho da organização nesta área; pensamento este, bastante cômodo e simplista sobre como a "qualidade" dos produtos ou serviços da organização é conquistada.

**A realidade:** A qualidade desde o atendimento ao cliente até a fabricação e/ou entrega do produto ou serviço, só pode ser alcançada graças ao esforço coletivo, ou seja, o envolvimento de todos os processos da organização.

Não se pode garantir a qualidade se o vendedor atende bem o cliente, e a expedição entrega o material ao cliente errado, por exemplo.

## A ISO 9004 versão 2009

Ainda em formato FDIS, ou seja, quase pronta para ser publicada em formato de norma internacional, a ISO9004 vai ser denominada de GESTÃO DO SUCESSO SUSTENTÁVEL. Ela irá fornecer orientações para as organizações obterem o sucesso sustentável em um ambiente exigente, em constante mudança e incerto.

Estamos no aguardo ansioso da publicação desta nova versão, previsto ainda para este ano. Ela auxiliará e muito as organizações mesmo certificadas pela ISO9001 a implementarem seus sistemas de gestão de forma a agregar ainda mais valor às organizações.

RBCDEFHG ANBHPORTSIGERAJHBÇO  
 AAUBHAÇONNOKNABQFNAONGGOAH  
 SPWSGBAQGATODGNMCNVHWIQPDN  
 THSLWTNÃOCONFORMIDADENGAORO  
 RAGJAIERVOGNHTTGHAOUPOÇJLAEH  
 EAYWHGAOEÇAUÂPWIDHBVÇAGHGK  
 ABVALIWUQFABACNBGAOFHGOQYIDB  
 BGOLYLGFHFHBBVKAGFHLQGKBAHSI  
 IAGVKCNVGLIOIIFCIGVFOVAVSOTP  
 LORYGBCDÇQDHALGAAOHAHÇOAATI  
 IRAIUAGBÇOPREVENTIVAGYPGSGFDI  
 DTLGVILVGOAOGDIVIVDIIYTQPOMA  
 ABÇALKJGHJDHGQPUFIWAFGGHFLSD  
 DPIQBVLABHAOHBIFPIAVIFDIAVIGIV  
 EVBAIVBKVBALKVBALKBVIAIEVGAIV  
 BAKFJAPWEUUAICNÊTEPMOCACDIA

- 1) Não atendimento as necessidades e expectativas do cliente.
- 2) Meio pelo qual é possível recuperar o histórico de processamento de determinado produto, até sua origem.
- 3) Soma de treinamento, habilidade, experiência e educação.
- 4) Tipo de manutenção realizada para prevenir problemas em máquinas e equipamentos.
- 5) Sigla do Representante da Direção.
- 6) Tipo especial de documento, e deve ser prontamente recuperável.

### Responda a enquete

No site, [www.isotop.com.br](http://www.isotop.com.br), você poderá responder a seguinte enquete:

**“O que é mais difícil comunicar em relação à Qualidade?”**

- ( ) O valor da qualidade em termos monetários  
 ( ) Que a qualidade depende do esforço de todos  
 ( ) A necessidade de recursos sustentáveis para a Qualidade

Participe, dê sua opinião!

### Calendário (set, out, Nov e dez)

05/09	Dia da Amazônia
09/09	Dia do Administrador de Empresas
01/10	Dia Pan-Americano do Vendedor
26/10	Dia do Trabalhador da Const. Civil
09/11	Dia do Hoteleiro
10/11	Dia da Indústria Automobilística
04/12	Dia do Trabalhador Minas de Carvão
11/12	Dia do Engenheiro
23/12	Dia do Visinho



**25/12: FELIZ NATAL!**

### Denuncie!



No site da ISOTOP, [www.isotop.com.br](http://www.isotop.com.br), no link “Responsabilidade Social” você encontra endereços e contatos, para denunciar anonimamente o trabalho escravo.



ISOTOP CONSULTORIA & TREINAMENTO LTDA.

Consultoria técnica especializada em implementação das normas:

✓ISO9001; ✓ISO14001; ✓ISO/TS 16949; ✓OHSAS 18001; ✓SA8000; ✓FSC-Cadeia de Custódia

BoletISO, diagramado por Monica M. de Balzan ([sac@isotop.com.br](mailto:sac@isotop.com.br)), também disponível no site: [www.isotop.com.br](http://www.isotop.com.br).

### Atendimento ao cliente do futuro

As organizações passaram a compreender a “satisfação do cliente” não mais como algo secundário, a partir do momento que perceberam que ao ouvir os clientes adquirem informações valiosas para definição de estratégias comerciais.

Um dos meios mais difundidos para obtenção de dados sobre satisfação do cliente é a pesquisa de satisfação realizada por muitas empresas através de um departamento de SAC (serviço de atendimento ao cliente) ou pela área de marketing.

Diante de tantas opções ou mecanismos para captação da percepção do cliente sobre a qualidade no atendimento, de forma geral; surge a NBR ISO 10.002:2005, uma norma de gestão da qualidade que trata da satisfação do cliente, dando ênfase às diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações. Ela possibilita um gerenciamento prático, no qual a pessoal que mantém o contato com o cliente esteja treinada e consciente a respeito dos procedimentos que deve seguir.

A NBR ISO 10.002:2005 pode se tornar uma forte aliada no processo de elaboração de mecanismos para o tratamento das reclamações, pois detalha os passos a serem seguidos e disponibiliza exemplos de planilhas para registros.

### PIADA

#### *Cientes inventores*

*Um alfaiate comenta com um amigo:  
— Eu tenho uma clientela muito variada.  
Uns são médicos, outros advogados,  
professores. Tem até alguns que são  
inventores.*

*— Puxa, que interessante! — responde o  
amigo — Eles inventam o quê?  
— Só desculpas, na hora de pagar a conta.*

### Por que às vezes a Qualidade não dá certo?

Quem nunca ouviu a famosa frase: “Esta empresa mantém apenas o certificado na parece”?... Frases como estas são muito comuns em empresas que adotaram o Sistema de Gestão como sendo apenas da QUALIDADE, e não como um Sistema de Gestão CORPORATIVO.

Vários fatores podem levar a esta situação, vamos elencar aqueles considerados como os campeões no ranking de “detonadores” de qualquer Sistema de Gestão:

- Falta de envolvimento das pessoas;
- Deficiência de atuação da liderança;
- Falta de comprometimento da Alta Direção;
- Cliente visto e tratado como problema;
- Pouco ou nenhum empenho em instituir relação “ganha-ganha” na cadeia produtiva (fornecedor-empresa-cliente);
- Escassez de recursos primordiais;

### O que é Certificação FSC?



**Forest Stewardship Council - FSC**, ou Conselho de Manejo Florestal, que é uma organização internacional não - governamental, fundada em 1993, não emite certificados e sim acredita certificadoras no mundo inteiro, garantindo que os certificados destas obedeçam a padrões de qualidade.

Esta certificação garante que a matéria-prima utilizada no emprego de diversos produtos seja oriunda de florestas bem manejadas. Por isto, esta norma é aplicável a cadeia da madeira, papel e celulose, o que inclui gráfica e indústrias moveleiras.

O processo de implementação é simples e basicamente se baseia na rastreabilidade da matéria-prima, em todos os estágios de fabricação.

*A ISOTOP possui profissionais especializados neste tipo de certificação, consulte-nos:*

[www.isotop.com.br](http://www.isotop.com.br) ou (11) 3511-1143

# Jogo dos Sete Erros.



## Agenda de treinamentos ISOTOP

Treinamento	Set	Out	Nov	Carga
Formação auditores internos ISO 9001:2008	29 e 30		27 e 28	16hs
MASP – Método de Análise e solução de problemas	11		11	8hs
Gestão por competência, atendendo item 6.2.2 – ISO		13		8hs
Interpretação Relatórios de Calibração item 7.6 – ISO			31	4hs
Indicadores da Qualidade	09			8hs
Leitura e interpretação ISO14001		21 e 22		16hs

**Consulte-nos para formação de turmas “in company”, e para outras informações:**  
[sac@isotop.com.br](mailto:sac@isotop.com.br) ou (11) 3511-1143.

Reservamo-nos o direito de remanejarmos ou cancelarmos as datas, devido à formação de quórum mínimo.