

## ESPECIALIZAÇÃO MBA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

**RIBEIRO, Flávio Eduardo Mattos. A importância da certificação ISO 9001, no sentido de agregar valor e melhorar o desempenho das empresas e processos com a implantação do sistema de gestão da qualidade. 2018. 32 f.**

**Orientador:** Emílio A. Amstalden.

### **Resumo:**

Qual a real importância das certificações ISO, no sentido de como agregar valor mensurando seus benefícios e melhorar o desempenho das empresas e processos com a implantação de sistemas de gestão, a certificação ISO 9001. A certificação ISO 9001 apresenta em sua estrutura normativa uma forma de gerenciamento, que no atendimento aos requisitos conduza a empresa para uma série de ganhos e benefícios, isso quando os requisitos normativos são implantados de forma estratégica, muitas vezes os benefícios não são perceptíveis quando o objetivo da empresa se limita apenas em atender os requisitos para manter a certificação, seja devido à necessidade do mercado ou exigência de clientes. Os problemas que nortearam o trabalho referem-se ao objetivo de certificar uma empresa, quais são os benefícios adquiridos com a certificação ISO 9001 e como utilizar os benefícios da certificação de forma a agregar valor para as empresas. Através de pesquisa bibliográfica são identificadas as hipóteses para os problemas apresentados onde a certificação é uma ferramenta que a organização possui para garantir confiabilidade. A certificação apresenta diversos benefícios às empresas, tais como, agrega valor ao negócio, maior facilidade no controle do processo produtivo, através de procedimentos documentados, melhora a relação com fornecedores, uso eficiente de recursos, redução de falhas no processo produtivo, desperdícios e retrabalhos, redução de custos e aumento da satisfação de clientes. Os benefícios precisam ser utilizados de forma a favorecer a empresa, contribuindo para a formação de uma boa imagem junto ao mercado, como também a conquista do reconhecimento e respeito de seus clientes, colaboradores, fornecedores, consumidores, comunidade e governo. Os temas que norteiam os problemas apresentados foram desenvolvidos em quatro capítulos, onde sua finalidade é apresentar a visão dos autores pesquisados sobre os temas relacionados.

**Palavras-chave:** Certificação ISO 9001. Qualidade. Gestão da Qualidade.