

ABNT NBR ISO9004:2010 - Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade

A ISO9004, em suas primeiras versões (1987, 1994 e 2000), tinha por objetivo ser o “par coerente” da ISO9001, ampliando os conceitos sobre Sistema de Gestão da Qualidade. A revisão de 2009/2010 tem um objetivo mais amplo: orientar a empresa no caminho do **sucesso sustentado**, definido como o “resultado da capacidade de uma organização para alcançar e manter os seus objetivos de longo prazo”. Em outras palavras, o sucesso sustentado é a sobrevivência e crescimento da empresa no longo prazo, de forma equilibrada.

A organização deve possuir um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz para conseguir o sucesso sustentado, pois o mesmo:

- gera habilidade na organização para atender às necessidades e expectativas dos clientes da organização e demais partes interessadas (os clientes devem perceber valor nos produtos e serviços da organização, os acionistas devem ter seu investimento remunerado, os funcionários devem se sentir motivados e seguros, a sociedade e o meio-ambiente devem ser protegidos);
- auxilia a empresa a estar em equilíbrio dinâmico (adaptação) com o ambiente organizacional em constante mutação no qual esta está inserida (clientes e demais *stakeholders*), por meio de aprendizado, o qual permite inovações e melhorias;
- facilita a gestão de riscos, os quais aumentam com a complexidade do ambiente, por meio de comunicação, monitoramento do ambiente e tomada de ações corretivas e preventivas, que facilitam o planejamento e replanejamento frente às mudanças;
- orienta o futuro por meio do estabelecimento da missão, visão e valores da organização, realizados por meio de uma estratégia e políticas, traduzidas em objetivos mensuráveis. A Direção deve prover os recursos necessários para atingir estes objetivos e estabelecer os processos necessários à consecução das políticas e estratégias, bem como a gestão eficaz e eficiente dos recursos e a melhoria contínua. Práticas como Abordagem Sistêmica, *benchmarking*, relações “ganha-ganha” com fornecedores, manutenção de uma infraestrutura adequada, gestão da informação, entre outras, são necessárias à realização da estratégia;
- permite criar uma cultura de Melhoria Contínua, por meio do monitoramento, medição, análise e análise crítica regular do desempenho pela Direção, que indica pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças da organização que devem ser tratados por meio de ações corretivas e preventivas.

A ISO9004:2010 inclui uma ferramenta de auto-avaliação do nível de maturidade da organização, e para orientar seu planejamento estratégico.

Esta norma não se destina à certificação nem ao uso regulamentar ou contratual.

A Lato Qualitas pode auxiliar sua empresa a atingir o sucesso sustentado através da implantação, manutenção e melhoria de seus Sistemas de Gestão.