

Os conceitos e as tendências da certificação

Há 14 anos na DQS (Associação Alemã para Certificação de Sistemas de Gestão), a maranhense Dezée Mineiro revela em entrevista à BANAS QUALIDADE o seu ponto de vista diante do conceito da certificação no Brasil. Atuando como diretora executiva da filial brasileira e da América Latina da certificadora, ela conta como alcançou a atual posição ocupada na empresa, quais são as disparidades encontradas entre o Brasil e os países

a empresa deve descobrir qual é o seu real objetivo, o que de fato quer, ter a sistemática compreendida por todos. Aproveitar a oportunidade e fazer de verdade para a empresa crescer. Deve se preparar, buscar certificação de forma sincera. Ver o objetivo: o investimento mais até do que custo-benefício, pois se você pensa em economizar no instante de adquirir a certificação, o resultado não será o desejado e posteriormente terá que gastar aquele valor que pensava

européus e quais são as tendências de mercado nesse ramo. Para Dezée, o Brasil tem muito a crescer no quesito de entendimento do que de fato é certificação e, para isso, deve haver uma conscientização do público em geral para que todos comecem a entender como o setor funciona. Com a experiência que acumulou ao longo dos anos, ela dá algumas dicas para se conquistar o sucesso independente de qual área seja. Para Dezée, a determinação, ética e disciplina são alguns dos itens fundamentais para se dar bem na carreira.

BANAS QUALIDADE: Como você construiu a sua carreira até chegar ao cargo de diretora-executiva?

Dezée Mineiro: Eu era gerente de marketing, depois passei a diretora de marketing e em 2004 assumi a liderança como diretora-executiva quando o Michael Drechsel (então diretor executivo)



Dezée Mineiro: "Sistemas de gestão só valem a pena se forem verdadeiros, que vão trazer resultados"

retornou para a Alemanha. Fiz administração de empresas e economia, especialização em marketing e gestão de organização na FGV. A minha carreira não foi questão de acaso. Nunca planejei, eu gosto do verbo fazer. Fazer o melhor impossível, porque fazer o melhor possível é fácil. O segredo é realizar tudo de forma bem-feita, constante. Não pode só achar que vai fazer, só sonhar. Assim não vai acontecer nada: tem que criar meios para que o sonho aconteça, assumindo o aprendizado constante, o aperfeiçoamento.

BQ: Com tantos anos na área, como você classifica a projeção do setor de certificadora nos últimos tempos? O que mudou? O que evoluiu?

Dezée: O crescimento foi muito pouco no Brasil. As empresas queriam certificação como diferencial de marketing. Hoje é um diferencial de gestão com o objetivo de lucro. Esse tema deveria ser mais divulgado para o público, porque todos precisam saber da implementação de um sistema. Sistemas só valem a pena se forem verdadeiros, que vão trazer resultados. As mudanças são conseqüências: se for verdadeiro, funciona. A escolha por uma certificadora deve ser baseada nos princípios da credibilidade, respeito com o cliente e honestidade. Antes de selecionar uma certificadora, a

que iria economizar, além do que já foi investido de forma incorreta.

BQ: Na sua opinião, quais são as principais diferenças, em termos de implantação do sistema da qualidade do Brasil para os demais países?

Dezée: Vou pegar o Brasil como exemplo da América Latina. Ainda estamos menos evoluídos do que na Europa. Lá é tudo mais certificado, mais valoroso. E é proporcionalmente inverso: no Brasil, 50% da população não entende o que é certificação, sendo que na Europa apenas 10% não sabe o que é. O maior desafio é as empresas terem como filosofia que buscar a certificação é trazer benefícios. Na experiência da DQS e de acordo com os dados divulgados em dezembro de 2007 pelo ISO Survey, o Brasil cresceu muito pouco de 2005 para 2006. Havia uma previsão de crescimento de aproximadamente 36% e nós crescemos pouco mais de 5%. Isso mostra que o Brasil ainda precisa fazer muito para acompanhar

outros países que cresceram muito mais, como por exemplo Holanda (106,6%), Japão (49%) e Espanha (21%). Hoje, as boas empresas planejam e trabalham fortemente para a sustentabilidade do negócio. Isso significa investir mais em sistemáticas de gestão de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social, no mínimo. As empresas precisam ter uma gestão com uma sistemática fácil de liderar e possível de ser rastreada, monitorada, em todas essas áreas que citei. Então alguns indagam: e para isso precisa-se de uma certificação? Eu respondo: não. Mas como uma empresa pode comprovar para o seu cliente que ela realmente tem uma gestão sistematizada possível de monitoramento e rastreabilidade, com um cuidado voltado ao meio ambiente, a saúde e segurança dos seus colaboradores, saúde financeira da empresa, e resultado positivo para os clientes e acionistas? O resultado positivo da empresa e a satisfação de todos os envolvidos devem ser os objetivos de uma empresa. Nesse ponto, comparando as diferenças (da conquista da certificação entre o Brasil e outros países) sabemos que o empresário e o público brasileiro ainda precisam conhecer melhor o grande valor que tem de um sistema de gestão, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social e ambiental certificado com objetivo e resultado.

BQ: Quais são as tendências de mercado que você especula para os próximos anos?

Dezée: As tendências são óbvias. No Brasil é questão de crescimento para a competitividade com o mercado global. A certificação é o básico, é o mínimo para o crescimento com conhecimento, com mais realidade. O Brasil cresceu muito pouco. A DQS é líder em ISO 14000 e em ISO TS é líder mundial. E se destaca com a qualidade e não a quantidade. É um crescimento significativo, um crescimento linear. A DQS, desde que nasceu, tem um crescimento contínuo e equilibrado, fruto de uma gestão planejada, de acordo com os critérios que tem com os seus clientes e com a sua filosofia.

BQ: Quais são os pontos que as companhias devem se atentar ao selecionar uma organização certificadora?

Dezée: A DQS tem um forte trabalho desenvolvido a fim de orientar as empresas sobre esse ponto que é muito importante. Primeiro, definir o critério de escolha, baseando-se em ética, honestidade, credibilidade, valor agregado, entre outros. A certificadora deve possuir um requisito fundamental: excelente atendimento. No caso da DQS eu, pessoalmente, converso com todos os clientes pelo menos uma vez ao ano e com alguns tantas vezes quanto eu for procurada ou for necessário. Apesar das minhas responsabilidades administrativas e estratégicas, faço questão absoluta de acompanhar todas as observações, positivas ou negativas, dos nossos clientes e zelar por um excelente atendimento na DQS. Para isso observo e participo, às vezes até ministro pessoalmente os treinamentos dos nossos colaboradores nessa direção e não duvido em me livrar de um ou outro que, após diversas tentativas de treinamento e recuperação, não se mostrou dentro do perfil e dos

objetivos DQS. Já tive que tomar decisões difíceis, mas necessárias e estamos satisfeitos com essas decisões. A certificadora também deve ser clara, objetiva e transparente, agregar valor à empresa, possuir auditores experientes e comprovadamente qualificados, fornecer acompanhamento e suporte contínuos, dar atenção ao cliente mesmo nas épocas em que não haja auditorias planejadas e alcance. Refiro-me à qualidade dos clientes e não à quantidade de certificados emitidos. Uma certificadora deve ser respeitosa com seu cliente, com as regras de credenciamento e com os regulamentos normativos. Não adianta enganar o cliente com volumes (número de auditores/dias) menores do que aqueles que as regras das normas permitem só para ganhar o cliente. Isso pode ser muito perigoso e sério, levando à perda do certificado e da imagem da empresa. Uma certificadora muito barata deve ser alvo de desconfiança. Qual dos bons clientes desse fornecedor iria confiar em uma certificação dessas? Felizmente existem certificadoras sérias no mercado. Além disso, deve cobrar preços justos. Desconfie de valores muito baixos, pois pode ser que a certificadora esteja com problemas financeiros e certificando a qualquer preço. Lembre-se novamente: a empresa pode receber um serviço pior/mais barato do que o preço que ela está economizando. Isso pode sair muito caro.

BQ: Quais são as novidades da DQS?

Dezée: Tenho uma notícia em primeira mão: a DQS acaba de incorporar a MSS (Management Systems Solutions - Soluções em Sistemas de Gestão), a divisão para certificação de sistemas de gestão da Underwriters Laboratories (UL), com matriz em Northbrook, Illinois (EUA). A fusão resultará em uma das cinco empresas líderes mundiais para a certificação de sistemas de gestão, com expressiva representação nos mercados da Europa, Américas do Norte e Sul e Ásia. A UL irá receber 27,8% da DQS GmbH.

(Entrevista concedida à jornalista Nathalie Gutierrez)