

APRESENTAÇÃO

O incremento da competitividade é um fator decisivo para a maior inserção das Micro e Pequenas Empresas (MPE), em mercados externos cada vez mais globalizados. Internamente, as MPE estão inseridas em um ambiente de acirrada concorrência resultante da abertura comercial.

Neste cenário, diversos aspectos e dimensões envolvem as MPE na busca de ferramentas para aumentar a sua competitividade. Entre estas, a normalização e a utilização de norma técnicas são, reconhecidamente, fatores relevantes para o incremento e para a promoção da competitividade das MPE tanto no mercado interno quanto no potencial mercado externo.

Da mesma forma, é reconhecido que as MPE têm dificuldade de identificar e entender como as normas técnicas afetam as suas atividades. Frequentemente, as MPE não sabem que existem normas que se aplicam aos seus produtos (ou serviços) e muito menos que outras normas as afetam, seja por que se aplicam aos seus processos, seja porque se aplicam aos seus fornecedores ou aos seus clientes, refletindo-se naturalmente nas suas próprias atividades.

O problema é agravado quando se considera a possibilidade de que iniciativas de normalização, ao nível regional e ao nível internacional, possam afetar o seu negócio, o que é cada vez mais comum devido à crescente integração comercial na economia globalizada.

Dessa forma, o desafio da inserção das MPE no processo de normalização e na utilização de normas técnicas tem sido uma preocupação constante dos organismos de normalização nacionais e das entidades representativas dos micro e pequenos empresários no mundo todo.

Neste sentido, o SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas e a ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas estabeleceram uma parceria especificamente com o objetivo de mudar o contexto atual de maneira que o envolvimento das MPE com as normas se



dê, não pelo simples uso, mas em todo o processo de normalização, potencializando o desenvolvimento de normas nacionais, regionais e internacionais que também atendam às suas necessidades, incluindo a dinamização da participação das MPE na própria elaboração.

Esta publicação, um dos produtos da parceria Sebrae/ABNT, tem como tema a importância da normalização para as micro e pequenas empresas. Aborda o conceito de normas técnicas e de exemplos de utilização de normas técnicas; a relação dessas normas com o comércio e seus impactos nos negócios; os benefícios e importância da normalização.

Importância da normalização para as Micro e Pequenas Empresas

O uso de normas técnicas torna a vida mais segura, mais saudável e muito mais fácil, tanto para as empresas como para os consumidores em todo o mundo. As normas são um elo de comunicação fundamental entre as empresas e entre as empresas e seus consumidores, facilitando o comércio e tornando-o mais justo.

Pesquisas recentes têm mostrado que faltam informações suficientes para que as MPE façam um uso mais efetivo da normalização, e nosso objetivo aqui é mostrar que qualquer que seja o tamanho da sua organização, de uma multinacional a uma microempresa, com certeza, ela poderá ser beneficiada com o uso das normas técnicas, e para isso vamos começar a eliminar alguns mitos relacionados a normalização:

1. "Normas só são importantes para as grandes empresas..."

As normas podem beneficiar empresas de qualquer tamanho. Qualidade, eficiência e as melhores práticas, as quais ainda podem ser melhoradas, são tão importantes para as MPE como para as grandes empresas.

Os benefícios potenciais oferecidos pelo uso das normas incluem o aumento da capacidade para atender novos contratos, aumentam a margem competitiva, inspiram confiança e fortalecem a fidelidade dos clientes, reduzem falhas e conseqüentemente os custos de produção e tornam mais fácil as exportações. Empresas com pouco tempo de vida podem se beneficiar muito mais de tudo isso, do que as empresas estabelecidas há muito tempo. Normas oferecem benefícios para qualquer tipo de negócio e qualquer tamanho de empresa.

2. "Normas só são aplicáveis a produtos..."

De fato existe um grande número de normas que asseguram a qualidade e a segurança de uma vasta lista de produtos manufaturados. Entretanto, existem muitas normas que são aplicáveis a prestação de serviços, um

exemplo disso, é que a maior parte das certificações ISO 9001 emitidas no mundo todo são para empresas prestadoras de serviços. Temos ainda normas que definem as competências de pessoas e normas de procedimentos, ou seja, como executar uma determinada atividade.

3. "As normas são muito caras..."

Cada norma tem um valor, algumas podem ser mais caras outras nem tanto, mas devemos levar em consideração os benefícios que elas nos trazem *versus* o seu custo.

Na parceria SEBRAE/ABNT para incentivar o uso de normas técnicas pelas MPE, todas as normas da ABNT estão saindo por 1/3 do valor original, ou seja, um valor acessível a todas as MPE.

Agora que desmistificamos alguns pontos, vamos falar da importância da normalização nas MPE, já que em uma economia onde a competitividade é acirrada e onde as exigências são cada vez mais crescentes, as empresas dependem de sua capacidade de incorporação de novas tecnologias referentes a produtos, processos e serviços.

A competição internacional entre as empresas eliminou as tradicionais vantagens baseadas no uso de fatores abundantes e de baixo custo. A normalização é utilizada cada vez mais como um meio para se alcançar a redução de custo da produção e do produto final, mantendo ou melhorando sua qualidade.

Podemos relacionar alguns desses benefícios da Normalização da seguinte forma:

Qualitativos:

- A utilização adequada dos recursos (equipamentos, materiais e mão-de-obra)
- A uniformização da produção
- A facilitação do treinamento da mão-de-obra, melhorando seu nível técnico

- A possibilidade de registro do conhecimento tecnológico
- Melhorar o processo de contratação e venda de tecnologia

Quantitativos:

- Redução do consumo de materiais e do desperdício
- Padronização de equipamentos e componentes
- Redução da variedade de produtos (melhorar)
- Fornecimento de procedimentos para cálculos e projetos
- Aumento de produtividade
- Melhoria da qualidade
- Controle de processos

É ainda um excelente argumento para vendas ao mercado internacional como, também, para regular a importação de produtos que não estejam em conformidade com as normas do país importador.

Se você ainda não se convenceu da importância e da necessidade da utilização de normas técnicas, vamos agora lhe apresentar 10 itens que certamente lhe convencerão:

1 Melhorar seus produtos ou serviços

A aplicação de uma norma pode conduzir a uma melhora na qualidade de seus produtos ou serviços. Resultando, certamente no aumento das vendas. Alta qualidade é sempre uma poderosa proposta de venda. Consumidores são raramente tentados a comprar mercadorias de qualidade questionável. Além disso, agregar qualidade a seu produto ou serviço aumenta o nível de satisfação dos consumidores e é uma das melhores formas de mantê-los.

2 Atrair novos consumidores

Gerar a correta percepção de seu negócio e seus produtos ou serviços é vital quando você quer atrair novos consumidores. As normas são um caminho efetivo para convencer potenciais consumidores de que você atende aos mais altos e amplamente respeitados níveis de qualidade, segurança e confiabilidade.

3 Aumentar sua margem de competitividade

O atendimento às normas aumentará sua reputação de ter um negócio comprometido com a busca por excelência. Isto pode lhe dar uma importante vantagem sobre os seus concorrentes que não aplicam as normas – Auxiliando inclusive no ganho de concorrências. Além do que, muitos consumidores em certos setores só comprarão de fornecedores que podem demonstrar conformidade com determinadas normas.

4 Agregar confiança ao seu negócio

Acreditar na qualidade de seus produtos ou serviços é provavelmente uma das razões chave da existência de consumidores para esses produtos ou serviços. Quando o consumidor descobre que você utiliza normas há o aumento da confiança em seus produtos ou serviços. Além do que, a utilização de certas normas (por exemplo, ABNT NBR ISO 14001) agrega valor a sua imagem.

5 Diminuir a possibilidade de erros

Seguir uma norma técnica implica em atender a especificações que foram analisadas e ensaiadas por especialistas. Isso significa que você terá, provavelmente, menos gasto de tempo e dinheiro com produtos que não tenham a qualidade e desempenho desejáveis.

6 Reduzir seus custos de negócio

A utilização de uma norma pode reduzir suas despesas em pesquisas e em desenvolvimento, bem como reduzir a necessidade de desenvolver peças ou ferramentas já disponíveis. Além disto, a utilização de uma norma de sistema de gestão (por exemplo: ISO 9001) pode permitir a dinamização de suas operações, tornando seu negócio muito mais eficiente e rentável.

7 Tornar seus produtos compatíveis

Aplicando as normas pertinentes, pode-se assegurar que seus produtos ou serviços são compatíveis com aqueles fabricados ou fornecidos por outros. Essa é uma das mais efetivas formas de ampliar o seu mercado, em particular o de exportação.



8 Atender a regulamentos técnicos

Diferentemente dos regulamentos técnicos, as normas são voluntárias. Não há obrigatoriedade em adotá-las. Entretanto, o atendimento a estas pode auxiliá-lo no cumprimento das suas obrigações legais relativas a determinados assuntos como segurança do produto e proteção ambiental. Haverá impossibilidade de vender seus produtos em alguns mercados a menos que estes atendam certos critérios de qualidade e segurança. Estar em conformidade com normas pode poupar tempo, esforço e despesas, lhe dando a tranqüilidade de estar de acordo com suas responsabilidades legais.

9 Facilitar a exportação de seus produtos

A garantia de que seus produtos atendem a normas, facilita a sua entrada no mercado externo, devido á confiança gerada pela utilização de normas.

10 Aumentar suas chances de sucesso

Incluir normas como parte de sua estratégia de marketing, pode conferir a seu produto uma enorme chance de sucesso. Isto porque – através de sua natureza colaborativa - a normalização pode auxiliar na construção do conhecimento das necessidades de mercado e dos consumidores. Iniciativas de negócios em mercados que utilizam normas reconhecidas possuem maiores chances de sucesso.
