



## Como as revisões da ISO ajudaram a Overbury a focar a melhoria contínua, alcançar eficiência operacional e garantir a satisfação do cliente

“Nosso negócio é realmente focado no cliente. Nós nunca estamos totalmente satisfeitos. Nós somos curiosos, procuramos feedback e oportunidades para melhorar. As novas normas nos ajudam a fazer isso, elas realmente se encaixam na cultura de como fazemos as coisas; um loop contínuo de melhoria.”

**Paul Brazier,**  
Diretor Comercial, Overbury

### Objetivos da Overbury:

- Ser uma das primeiras organizações a alcançar a certificação ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015
- Obter uma vantagem visível em um mercado competitivo
- Proporcionar um excelente serviço ao cliente

### Como a Overbury obteve benefícios:

- Assegure que elevados níveis de satisfação do cliente sejam alcançados
- Sistemas de gestão simples gerando eficiências
- Incorpore uma cultura de melhoria contínua

## Introdução

Overbury, parte do Morgan Sindall Group plc, é um dos principais especialistas do Reino Unido em adequação e remodelação de ambientes. A organização emprega mais de 500 pessoas, está sediada em Londres e possui escritórios em Manchester, Midlands, Leeds e Glasgow. Exemplos recentes de projetos que Overbury têm realizado incluem a adequação dos escritórios da ITV em Media City, Salford, os escritórios da PWC em Moore Place, em Londres, e a icônica BBC Broadcasting House, em Londres.

Cada projeto que eles realizam é diferente, mas uma coisa que todos têm em comum é o foco da Overbury na melhoria contínua e nas necessidades do cliente. Este compromisso com a contínua melhoria e entrega de excelência foi um dos principais fatores que fizeram a Overbury focar em ser uma das primeiras organizações no Reino Unido a obter a certificação nas recém-revisadas normas ISO 9001 e ISO 14001.

## Histórico da Overbury

A Overbury foi originalmente certificada na norma BS 5750, a primeira norma de sistemas de gestão da qualidade, a qual, posteriormente tornou-se a ISO 9001. A empresa foi também uma das primeiras a adotar a ISO 14001, para sistemas de gestão ambiental.

Embora eles percebessem que a ISO 9001 foi inicialmente escrita voltada para a indústria de manufatura, eles buscaram a certificação devido demandas dos clientes. À medida que a norma passou por uma revisão em 2000, a Overbury constatou que a norma se tornou mais relevante para o seu negócio. Paul Brazier, Diretor Comercial da Overbury explica que "a versão 2000 da ISO 9001 combinava muito mais com o que o Overbury realmente fazia, uma vez que foi elaborada também voltada para organizações de serviços e as ajudou a ter foco no cliente".

A ISO 14001 inicialmente ajudou o negócio a permanecer em conformidade legal e a obter eficiências como a minimização de resíduos e outros impactos ambientais.



A nova norma ajudou a enfocar os riscos e oportunidades, liderança e contexto da organização, à medida que estes elementos ficaram muito mais alinhados com a maneira como a Overbury funciona. Liz Collett, Gerente Ambiental da Overbury viu isto como "uma verdadeira melhoria em relação à versão anterior."

**Normas flexíveis que podem conduzir a uma melhor eficiência a eficiência e proporcionar uma melhor experiência do cliente**

## Por que adotar as novas normas

Quando a Overbury soube que a ISO 9001 e a ISO 14001 seriam revisadas, procurou identificar como isso poderia ajudar a melhorar o seu negócio. Não demorou muito para a se tornar evidente para Neil Pike, Chefe de Melhoria de Negócios da Overbury, que as revisões estavam "em total alinhamento com a nossa filosofia de negócios" e iriam muito provavelmente apoiar nosso foco em alcançar a completa satisfação do cliente. Tendo tanto a ISO 9001 como a ISO 14001, houve uma oportunidade para alinhar os sistemas de gestão, lidar com a transição de forma conjunta e trazer eficiências para o negócio. Neil continua a dizer que a sua decisão de enfrentar a transição para as novas normas de uma forma integrada "tem sido fundamental para nos ajudar a obter eficiências".

## Preparação e execução

A Overbury logo decidiu que queria ser uma das primeiras organizações a obter

a certificação para as novas versões das normas ISO 9001 e ISO 14001. Assim que tomaram conhecimento das mudanças nas normas, Neil e sua equipe apresentaram as mesmas para a direção da empresa. Neil e Liz mantiveram-se atualizados com as mudanças por meio da leitura dos "drafts" das normas para entender com antecedência o que elas poderiam conter. Os membros das equipes da Overbury também participaram de eventos da BSI sobre a revisão para ouvir os especialistas, compartilhar suas próprias experiências e conhecer quais eram as primeiras impressões de outras organizações sobre as novas normas. Eles também informaram à BSI que queriam fazer a transição tão cedo quanto possível.

Na Overbury, as equipes envolvidas com gestão da qualidade e ambiental viram as novas normas como uma oportunidade para trabalhar em conjunto para alinhar os sistemas de gestão onde possível. Como as duas novas normas são ambas baseadas na nova estrutura de alto nível (anexo SL), fez sentido ter uma abordagem comum ao invés de tratar cada norma separadamente. Isso fez a transição para as novas normas ser mais direta. A Overbury obteve a certificação para ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015 em Setembro de 2015. O trabalho crítico envolvido no sentido de ter a empresa pronta para a transição para as novas normas levou cerca de seis meses. As "readiness reviews" realizadas pela BSI na Overbury antes das auditorias finais foram consideradas inestimáveis à medida que destacaram todas as fraquezas potenciais nos sistemas e ajudaram a Overbury a se assegurar de que estavam no caminho certo com seus planos de transição.

*Continua na próxima página >>*

## A "readiness review" irá lhe dar uma visão equilibrada de onde você está e onde você precisa focar

Quando foram realizadas as auditorias realizadas pela BSI, a equipe da Overbury ficou feliz ao ver que o foco foi determinar o quanto eles atendem aos requisitos das novas áreas-chave das normas, incluindo contexto da organização, gestão de riscos e oportunidades, e liderança.

### Os desafios

Um dos primeiros desafios que a Overbury encontrou foi o de que parte da terminologia das novas normas era diferente das versões anteriores. Eles precisaram confirmar a sua interpretação das novas normas para se assegurar que continuavam no caminho certo. "Ao longo deste processo, mantivemos contato estreito com a BSI", disse Liz. Documentar o sistema de gestão ambiental (SGA) é também um novo requisito da ISO 14001:2015, e, inicialmente, foi um desafio assegurar que fosse feito como a norma determina. No entanto, isto resultou em redução da quantidade de documentação, o que foi um agradável e inesperado benefício.

### Os benefícios

Uma das principais vantagens que as novas normas trouxeram foi o maior uso de pensamento baseado em risco. Liz explica que "quando formos olhar para as nossas 'partes interessadas' e os riscos e oportunidades associados a elas, identificou-se que nossa cadeia

## A ISO 9001: 2015 traz benefícios que você nem pode prever.

de suprimento era potencialmente um risco mas também uma oportunidade. Se fôssemos capazes de melhorar as qualificações de nossos fornecedores, estaríamos em uma forte posição para ganhar mais trabalho". Isto significou que descobrindo uma oportunidade inesperada, a Overbury tinha descoberto uma nova vantagem competitiva potencial, que poderia ajudá-la a crescer o seu negócio.

### Dicas chave para outras organizações

Agora que Overbury concluiu com sucesso a transição para a ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015, eles acreditam que isso os coloca em uma posição forte para começar a colher os

benefícios para o negócio. Isto também

## Dê uma olhada na norma e veja como ela se encaixa no que você já faz

lhes permite olhar para frente e se concentrar em fazer novas melhorias nos sistemas de gestão da qualidade e ambiental, gerenciar riscos, e focar em oportunidades.

Organizações que fazem a transição para as novas normas vão começar a perceber benefícios mais cedo, permitindo que se concentrem

em outras áreas do negócio. O que a Overbury diria a outras organizações pensando migrar para as novas normas? "Não tenham medo", diz Paul. "Alcançar esta nova norma irá melhorar seu negócio". Neil continua a dizer: "Ela realmente lhe dá liberdade para abraçar uma gestão eficaz, focar no que os resultados de sua organização devem ser e trazer eficiência em todas as áreas do negócio".

Comece a sua transição para as novas normas e descubra como a BSI pode ajudar o seu negócio a fazer da excelência um hábito.

Ligue +55 11 2148 9600  
[bsigroup.com/pt-br](http://bsigroup.com/pt-br)