

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXVI Seminário de Iniciação Científica

## **IMPLEMENTAÇÃO DOS PROCESSOS ISO 9001 NA EMPRESA USITECHNO DE PANAMBI - RS<sup>1</sup>**

### **IMPLEMENTATION OF ISO 9001 PROCESSES IN THE USITECHNO COMPANY OF PANAMBI - RS**

**Carolina Luíza Albrecht<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> projeto de pesquisa realizado no curso de administração da Unijuí

<sup>2</sup> aluna do curso Administração da Unijuí

#### **Introdução**

As práticas de gestão desenvolvidas pelas empresas são importantes para contribuir com os sistemas de qualidade nestas organizações. Atualmente, as empresas não só devem se preocupar com a qualidade de seus produtos ou serviços, como também devem se preocupar em valorizar a qualidade dos processos como um todo, consequentemente melhorar o desempenho organizacional.

O estudo tem como foco de pesquisa a empresa USITECHNO que atua no ramo da indústria e comércio de peças agrícolas. A organização foi escolhida em virtude de recentemente, em janeiro de 2016, ter implantado o processo ISO 9001:2008. Porém neste meio tempo, em outubro de 2017, o processo ISO 9001:2008 perdeu a sua validade, então a empresa atualizou suas documentações e processos para a versão ISO 9001:2015, dispondo da vantagem de ser de fácil adaptação por consistir em poucas alterações em seus processos. Preocupada pela atualização constante tanto de equipamentos como de sua gestão, conta com modernos equipamentos que facilitem as atividades da fábrica tanto em seus processos produtivos, quanto gerenciais, contribuindo para manutenção de sua competitividade no mercado.

A preocupação da empresa com a qualidade dos produtos fabricados e com os processos desenvolvidos na organização levou a USITECHNO a participar do sistema de gestão de qualidade, a ISO 9001:2015. Assim, enquanto acadêmica do curso de administração torna-se fundamental para a sua formação conhecer os impactos em uma organização quando da implantação de um sistema de qualidade. Outro ponto que merece destaque é a facilidade de acesso às informações, esse oportunizado em decorrência das relações familiares da acadêmica com os proprietários da empresa.

Segundo Valls (2004, p. 172), a NBR ISO 9000, gestão da qualidade é conjunto de “atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade” (Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2000:8). Em relação ao conceito da palavra qualidade, esse se relaciona ao atendimento das exigências dos clientes.

Para Prajogo (2011 apud MIRANDA, 2014, p. 42), “A finalidade das normas ISO é conseguir

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXVI Seminário de Iniciação Científica

garantir que uma empresa certificada mantenha um sistema de gestão da qualidade que lhe permita atender aos seus padrões de qualidade publicados, em relação aos processos e atividades, para a entrega de bens e serviços aos seus clientes. A pretensão da norma é a melhoria dos setores diversos das empresas, por meio de adequado gerenciamento do negócio e a satisfação dos clientes, através de uma série de práticas”.

Para Camargo (2011, p. 55), “a conscientização para a qualidade e o reconhecimento da sua importância, tornou a certificação de sistemas de gestão da qualidade indispensável uma vez que: aumenta a satisfação e a confiança dos clientes; aumenta a produtividade; reduz os custos internos; processos contínuos e melhoria da imagem e permite acesso mais fácil a novos mercados”.

O objetivo do trabalho foi analisar a implementação dos processos ISO 9001 na empresa USITECHNO de Panambi – RS. Para o qual foram estabelecidos como objetivos específicos: identificar os processos implementados na empresa USITECHNO referentes aos processos ISO 9001:2015; identificar a percepção do proprietário e de seus colaboradores em relação a implementação dos processos ISO 9001:2015; identificar os pontos positivos e negativos da implementação da norma ISO 9001:2015 e analisar os ajustes necessários e quais foram os principais resultados após a implementação da ISO 9001 na empresa.

### **Metodologia**

Este capítulo tem como finalidade descrever a metodologia utilizada para o desenvolvimento da pesquisa, portanto é apresentada a classificação da pesquisa, o universo amostral e os sujeitos da pesquisa, a coleta, análise e interpretação dos dados.

Segundo Rodrigues et al. (2007, p. 2), a “pesquisa científica é a realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas da metodologia consagradas pela ciência”. Desta forma, a classificação foi realizada com base na natureza da pesquisa, na abordagem dos dados, os objetivos e procedimentos técnicos adotados.

Quanto à natureza, a presente pesquisa é classificada como aplicada. Quanto à abordagem, a pesquisa é quantitativa e qualitativa. Quanto ao objetivo, a pesquisa é de tipo exploratória e descritiva.

Quanto aos procedimentos técnicos, o trabalho em questão é classificado como pesquisa de campo, documental e de levantamento. Para Gil (2002, p. 53), “tipicamente, o estudo de campo focaliza uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana. Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com os proprietários e colaboradores para captar suas percepções sobre a implementação da ISO 9001. Esses procedimentos são geralmente conjugados com muitos outros, tais como a análise de documentos, filmagem e fotografias”.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXVI Seminário de Iniciação Científica

## Resultados

A realização desse trabalho permitiu analisar os resultados percebidos tanto pelos proprietários como pelos colaboradores quanto processo de implantação da ISO 9001:2015.

Assim destacam alguns aspectos positivos apresentados pelos colaboradores e que são reforçados pelos proprietários.

Na perspectiva dos colaboradores, existem pontos positivos, de tal forma que estes se sentem beneficiados no quesito organização, significando um dos pontos destacados pelos colaboradores. Outro ponto considerado favorável é a melhoria dos processos. Esses asseguram que o produto fabricado está dentro das normas estabelecidas pela ISO, finalizando o processo com produtos de qualidade e principalmente a garantir a entrega e pós-venda de forma satisfatória. Outro aspecto positivo é o canal de comunicação estabelecido com o cliente que permite o fornecimento de informações relativas ao produto; a empresa fica à disposição para consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças em pedidos já realizados e um aspecto muito positivo é a retroalimentação por parte do cliente à empresa, principalmente no momento de utilizá-lo permitindo melhorias imediatas quando possível. Também possibilita o recebimento de reclamações dos clientes, além rapidez no atendimento de alguma contingência específica.

Quanto aos aspectos negativos, colaboradores comentam que em virtude de poderem contar com uma consultoria no processo de implantação e verificação, se sentem seguros, o que não gerou estresse, fazendo com que na percepção deles, não existem aspectos negativos, somente positivos já que ele proporciona maior agilidade e confiança nas ações desenvolvidas.

A política de qualidade na empresa, tem uma importante função com o pessoal, pois são eles que impactam na qualidade dos serviços da Usitechno, portanto há uma série de treinamentos desenvolvidos, conforme pode-se notar com a pesquisa desenvolvida na empresa para os colaboradores, todos têm conhecimento sobre SGQ que está sendo executado na organização.

Como a visão da empresa é “ser referência no mercado metalomecânico no que tange a produtos usinados”, o proprietário buscou maneiras práticas e eficazes para a realização dos processos, no entanto, conforme a pesquisa realizada com os colaboradores sobre os motivos da empresa certificar-se, 29% responderam que se deve à colocação no mercado, e, também, com 29% das respostas que é em virtude da necessidade de expansão do número de clientes.

A necessidade de pessoal na empresa, é determinada pela demanda de produção ou a simples reposição. Com isso, a empresa promove treinamentos que são específicos para área que o colaborador vai atuar. Para isso, o colaborador precisa ter noções de leitura e interpretação de OF, noções técnicas de operação de máquina CNC/Convencional, noções de SGQ, noções de leitura e interpretação de desenho, etc.

No mesmo sentido ocorreram mudanças significativas após a implementação, estas se destacam

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXVI Seminário de Iniciação Científica

na produção, armazenamento de materiais, entrega dos produtos e cadastramento de produtos. Consequentemente esses passam a ser identificados com um selo informando a aprovação de qualidade, no qual, primeiramente passam por um processo de sistematização conforme os requisitos estabelecidos assim como, a ordem de fabricação, identificação e preservação de produtos. Estes asseguram que o produto documentado esteja disponível e adequado para uso, onde e quando ele for necessário, e que ele esteja protegido suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso improprio ou perda de integridade).

Observou como principais resultados obtidos com a implementação, conforme a perspectiva dos colaboradores, a identificação e qualidade, agilidade e qualidade; qualidade, organização e produtividade; processos de usinagem.

Existem aspectos que precisam ser melhorados, mas esses com certeza serão trabalhados durante as auditorias internas desenvolvidas com o apoio a consultoria que dá suporte a implementação do sistema na empresa Usitechno.

### **Conclusões**

Após o desenvolvimento da pesquisa foi possível perceber que as empresas que adotam o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 conquistam diferenciais no mercado. A aplicação dos processos e normas necessários para o sistema de qualidade traz uma maior confiabilidade tanto para os gestores como para os colaboradores. Como todos sabem os processos que devem ser seguidos favorece para que tenham certeza que não ficou pendências ou esqueceram algo importante durante o processo de fabricação, pois as atividades possuem um planejamento prévio. A implementação do processo na empresa Usitechno teve excelentes resultado fazendo com que direção e colaboradores se sintam comprometidos com o processo.

**Palavras-chave:** ISO 9001:2015, Gestão da Qualidade. Indústria Metal mecânica

**Keywords:** ISO 9001: 2015, Quality Management; Metalworking industry

### **Referências Bibliográficas**

CAMARGO, Wellington. **Controle de qualidade total**. 2011. 150 p. Disponível em <<http://ead.ifap.edu.br/netsys/public/livros/LIVROS%20SEGURAN%C3%87A%20DO%20TRABALHO/M%C3%B3dulo%20I/Livro%20Controle%20da%20Qualidade%20Total.pdf>>. Acesso em 19 mar. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. Editora Atlas AS, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em 19 abr. 2018.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** XXVI Seminário de Iniciação Científica

MIRANDA, F.J. **O impacto da implantação da norma ISO 9001: 2008** na gestão de empresas do setor de prestação de serviços. 2014. 137f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) -Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 2014. Disponível em: < [http://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes\\_2014/dissertacao\\_flamarion\\_jarbas\\_miranda\\_2014.pdf](http://www.fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2014/dissertacao_flamarion_jarbas_miranda_2014.pdf) >. Acesso em 24 mar. 2018.

VALLS, Valéria Martin. **O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação.** Ciência da informação, v. 33, n. 2, 2004.

RIBEIRO, Sandra Isabel Maximiano Coelho Pereira. **Os benefícios e as dificuldades na certificação da qualidade:** Norma NP EN ISO 9001: 2008. 2012. Tese (Doutorado) - Instituto Politécnico do Porto, Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, 2012. Disponível em < [http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/638/1/DM-SandraRibeiro\\_2012.pdf](http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/638/1/DM-SandraRibeiro_2012.pdf) >. Acesso em 23 abr. 2018.