

IMPLANTAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO 9001 EM UMA FÁBRICA DE ACESSÓRIOS E SUPORTES MUSICAIS

SOUZA, Caroline dos Santos¹

RESUMO

Atualmente, o conceito de qualidade vem sendo um grande diferencial na administração moderna das empresas de pequeno porte, principalmente considerando o atendimento das necessidades e expectativas de seus clientes e desenvolvimento do conhecimento de seus colaboradores. As organizações renovam-se na escolha de diferentes estratégias, e a implantação de um sistema de gestão da qualidade proporciona a conquista de clientes. No presente resumo, apresentam-se como escopo as principais etapas para implantação dos requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, a qual tem como objetivo, nas pequenas empresas, uma cultura direcionada para a satisfação dos clientes e padronização dos processos mapeados. Contudo, a implantação revela-se através da metodologia PDCA, que é normalmente definido como ciclo de melhoramento, assim os requisitos da norma ISO foram divididos dentro do ciclo por meio de quatro premissas. Estágio “P” (*plan*), a premissa abordada é a de decisão e planejamento que analisa todo o contexto da organização e definição do plano estratégico para o início da implantação dos requisitos. Assim, foram definidos os objetivos da qualidade, com meta de atender 85% a satisfação dos clientes e 70% em gestão dos processos no período de 1 ano. Uma vez que o plano é desenvolvido de acordo com entendimento de todos os envolvidos o próximo é o estágio “D” (*do*), abordando a segunda premissa que é a preparação, implantação e operação do plano de ação estabelecido. Para garantir o atendimento da premissa e os requisitos, foi necessário fazer o mapeamento dos processos da organização, elaborar os documentos do sistema de gestão, capacitar e treinar todos os colaboradores e implantar o sistema de gestão. Seguindo todo o cronograma proposto, a empresa está pronta para operação, posteriormente, o estágio “C” (*check*), é aquele em que será avaliado se os objetivos do plano de ação foram alcançados, atendendo a premissa de diagnóstico e avaliação, podendo assim, avaliar o desempenho do sistema de gestão. O monitoramento e a avaliação são iniciados a partir de auditoria interna dos processos. Assim, o objetivo da qualidade, gestão dos processos, estabelecido pela diretoria foi alcançado, pois os resultados da auditoria interna mostravam que os processos mapeados alcançaram 77% de prática e adequação. E seguindo a referência da norma, foi desenvolvida uma avaliação de desempenho para avaliar externamente, realizando-se uma pesquisa de satisfação do cliente, outro objetivo da qualidade, segundo a pesquisa 53% dos entrevistados indicariam os produtos para amigos, mas gostaria que a empresa prioriza-se o prazo de entrega, pois não eram atendidos. Então, o objetivo de atender a satisfação dos clientes precisava de mais atenção para alcançar os 85%. Finalmente, apresentasse o estágio “A” (*action*), que durante este estágio as mudanças são padronizadas, atendendo a quarta premissa que é a manutenção e melhoria, onde haverá correção, prevenção ou redução dos problemas apresentados durante a auditoria interna. Com isso, todos os pontos

¹Graduada em Engenharia de Produção pelo Centro Universitário Estácio Juiz de Fora. E-mail: carolinesantos.31195@gmail.com

identificados dentro do processo foram estruturados na ferramenta Ishikawa, analisando todos os fatores que envolvem a execução do processo. Com a identificação de causa e efeito a empresa conseguiu visualizar as necessidades e melhorias de processo, e uma das melhorias do processo foi à implantação de sistema de rastreabilidade, adotando um software, para atender o prazo de entrega apontado na pesquisa de satisfação de cliente. Em uma análise geral do resumo, pode-se verificar que com os primeiros resultados da implementação dos requisitos da norma, as empresas de pequeno porte se distinguem nos detalhes de como se comunicar com o cliente, entender o que o mercado e organização e padronização seus processos. A utilização da abordagem por processo, liderança, diagrama de causa e efeito, sistema de auditoria, mostraram-se eficazes no auxílio a implementação dos requisitos, e os pontos apresentados no decorrer do trabalho permite enxergar que a mudança cultural é necessária para um ganho de mercado.

Palavras-chave: NBR ISO 9001:2015. Padronização. Requisitos. Sistema de gestão da qualidade.