

CHECK-LIST: UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA E LONGEVIDADE EMPRESARIAL

Paula Freitas de Mello ¹

Mariana da Rosa Borges ²

Maele Costa dos Santos ³

Kananda Luísa Riva ⁴

Laís Dall Orsoletta ⁵

Alexandre Denes Arruda ⁶

Resumo:

O presente trabalho tem por finalidade abordar o processo de implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (Check-list) em uma empresa júnior prestadora de serviços na área de engenharia química na Região do Rio grande do sul, na cidade de Bagé. O estudo avaliou a norma ISO 9001 para implementação de alguns tópicos que estavam referente a empresa júnior, com objetivo de analisar o comportamento e desenvolvimento dos colaboradores na implementação da norma ISO 9001, e verificar a contribuição para o sucesso da implantação a sua aplicação para o seu próprio desenvolvimento interno e também para a sua atividade externa. A partir desse processo, visa-se conhecer melhor sobre a importância dos colaboradores para a empresa em um processo de implementação da ISO 9001. A metodologia aplicada foi baseada em estudos de caso, pesquisas e muito estudos. Com os resultados constatou-se que o comprometimento e o trabalho em equipe são fundamentais para o sucesso da obtenção da implementação da ISO 9001. Também foi possível identificar as dificuldades encontradas pelas organizações ao implementar um sistema de gestão de qualidade (Check-list) bem como verificar as melhorias ocorridas após as etapas implementadas, como um melhor ambiente de trabalho, amenização da perda de conhecimento causada após a troca de gestão e a maior organização da empresa como um todo, o que gerou otimização dos processos.

Palavras-chave: Norma ISO 9001, Sistema de gestão da qualidade, Melhorias Check-list.

Modalidade de Participação: Iniciação Científica

CHECK-LIST: UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA E LONGEVIDADE EMPRESARIAL

¹ Aluno de graduação. mellopf29@gmail.com. Autor principal

² Aluno de graduação. marianadrborges@gmail.com. Co-autor

³ Aluno de graduação. maeledossantoseq@gmail.com. Co-autor

⁴ Aluno de graduação. kanandariva@gmail.com. Co-autor

⁵ Aluno de graduação. laisorsoletta@gmail.com. Co-autor

⁶ Docente. alexandrearruda@unipampa.edu.br. Orientador



CHECK-LIST: UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA E LONGEVIDADE EMPRESARIAL

1. INTRODUÇÃO

No âmbito empresarial, uma boa gestão organizacional permite a otimização de processos, assim como, a melhoria contínua da empresa nas questões de eficácia e eficiência. Seu funcionamento é sustentado por diferentes tecnologias materiais e imateriais coerentes com a visão e estratégias pelo menos implícitas, que lhe dão as orientações de médio e longo prazo, compreendendo muitos fatores internos e externos. Organizar torna-se fundamentalmente um instrumento para acumular informação, permitindo o avanço das rotinas, capazes de respeitar as regras de produção e as necessidades do mercado, mas também de mudar com estas.

Segundo Kirzner (1982), a organização é o complemento do empreendedor, a aplicação de seu esforço de criação ou apropriação de um espaço de mercado, e de sua capacidade para mobilizar recursos humanos e materiais para oferecer diferentes produtos. Esse complemento se enriquece gradualmente com o aporte de novos recursos ou aperfeiçoamento dos existentes, diferenciando-se aos poucos, com o tempo, do empreendedor. Em outras palavras, no princípio a empresa é completamente integrada ou dependente do empreendedor, que preenche ali tarefas de execução e direção.

Então por isso muitos empreendedores entendem a importância de se implementar algo novo, a fim de facilitar e organizar melhor a gestão. Assim, muitas empresas aderem e se certificam a norma ISO 9001 de sistema de gestão da qualidade (SGQ), reconhecida internacionalmente e, utilizada por organizações que desejam comprovar sua capacidade de fornecer produtos e serviços que atendem às necessidades de seus clientes, requisitos legais e regulatórios aplicáveis, com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente e da gestão.

A norma ISO 9001 é concebida para desenvolver e manter um portfólio de serviços que permite as empresas melhorarem seu desempenho e beneficiarem a implementação. Ela funciona como um instrumento para ajudar o gestor a encontrar e corrigir processos ineficientes dentro da empresa. Além disso, segundo Ramos (2013) a ISO 9001 é uma forma de documentar a cultura da organização, permitindo que o negócio cresça, mantendo a qualidade dos bens e serviços prestados.

O almejo pelo SGQ também se estende a empresas júniores, as quais investem arduamente em inovações organizacionais e em conhecimento. De certa forma, suprimindo a dificuldade de investimento de capital financeiro para inovação e desenvolvimento tecnológico.

Segundo a Brasil Júnior (2005) uma Empresa Júnior é um grupo formado e gerido única e exclusivamente por alunos da graduação, agregando serviços de excelência e baixo custo e, declaradamente sem fins lucrativos. O movimento

Empresa Júnior (MEJ) iniciou-se na França, vindo para o Brasil em 1988. Hoje em dia no país, há cerca de quinhentas e dez empresas júniores e mais de dezesseis mil empresários júniores.

O presente estudo visa à implantação do sistema de gestão de qualidade (SGQ), em uma Empresa Júnior de engenharia química localizada na cidade de Bagé-RS, através de uma lista de verificação (*check-list*) baseado na ISO 9001 e, adaptado as necessidades da empresa em questão.

2. METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido com base de uma pesquisa-ação. A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em associações com uma ação e com a resolução de um problema encontrado, no qual os pesquisadores e participantes representativos estão por dentro da situação.

Esta pesquisa foi realizada com intuito de identificar problemas na gestão interna da Empresa Júnior, para assim não prejudicar na hora de manter o contato com o cliente e não oferecer risco aos serviços prestados. Desta forma resolvemos implementar a lista de verificação referente a ISO 9001, a fim de tentar solucionar alguns problemas internos, para que os não afetasse no serviço final do cliente.

Primeiramente, foi realizada uma análise da norma ISO 9001, no qual selecionamos tópicos compatíveis com a Empresa Júnior, para assim aplicar para cada setor e também no desenvolvimento ao todo da empresa. Após essa etapa minuciosa, foram adicionados os tópicos selecionados na norma e assim colocado em um arquivo padrão, após toda pesquisa e desenvolvimento do trabalho, foi então realizada a aplicação do *check-list*, conforme a figura 1.

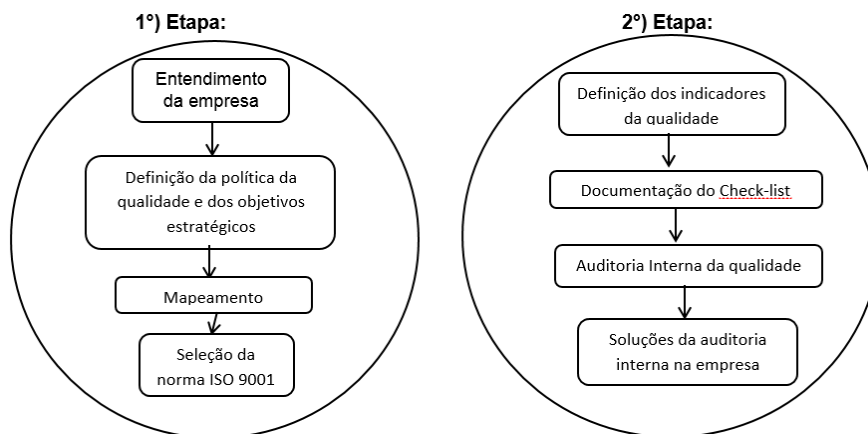


Figura 1: Etapas da realização do *check-list*.

3. RESULTADOS e DISCUSSÃO

Com o estudo da ISO 9001 e do Estatuto Social da Empresa Júnior, foi possível determinar pontos fracos e fortes, no qual o alvo era melhorar o desempenho e a eficiência da Empresa Júnior já composta. Assim foi possível analisar se havia a necessidade de mudanças na organização. Assim incidiu a ideia da construção da lista de verificação para poder determinar as mudanças necessárias na gestão de qualidade e eficiência da empresa. O qual consistiu em analisar a Empresa Júnior como um todo e, também subdividido em setores, para

que houvesse uma análise crítica referente à gestão de qualidade. O *check-list* simplificado referente a cada diretoria existente na Empresa Júnior estudada é contemplado na tabela 1.

Tabela 1: Lista de verificação referente a cada diretoria.

Diretoria Executiva
Assegura a disponibilidade de recursos necessários?
Responsabilizou-se pelo cumprimento das deliberações da diretoria?
Diretoria de Projetos e Pesquisa
Emitiu periodicamente relatórios para a diretoria executiva?
Cumpriu os prazos de projetos pré-estabelecidos?
Diretoria de Recursos Humanos
Desenvolveu métodos para motivar, satisfazer e integrar os membros?
Treinou os novos membros e disponibilizou treinamento constante?
Definiu para cada membro novo, sua função dentro da sua respectiva diretoria e da empresa?
Diretoria de Marketing e Comunicação
Representou o(a) presidente (quando solicitado) quando este não pode comparecer?
Planejou o marketing interno da empresa?
Diretoria Administrativo Financeiro
Realizou a gestão de recursos e a otimização dos mesmos?
Emitiu demonstrativos e balanços financeiros?
Analizou o orçamento dos projetos e consultorias?

As competências, especializações e experiências de cada membro da empresa, foram determinadas tomando como referência à Norma ISO 9001, bem como a análise de serviços oferecidos para clientes, análise crítica e os requisitos fundamentais para os serviços e projetos em desenvolvimentos, podendo ser observadas na tabela 2,3 e 4, respectivamente, a partir da simplificação do *check-list* realizado.

Tabela 2: Lista de verificação referente à Empresa Júnior como um todo.

Competência, Treinamento e Conscientização
As pessoas que executam os trabalhos possuem as competências necessárias para realizar o mesmo?
Ocorrem ações/treinamentos para atingir a competência necessária?
Ambiente de Trabalho
São gerenciadas as condições do ambiente de trabalho necessárias para a
Processos Relacionados a Clientes
As especificações que constam no contrato são seguidas?
Existe uma boa comunicação com o cliente sobre os serviços?

Tabela 3: Projetos e Desenvolvimento.

São determinados estágios do projeto e desenvolvimento?
Esses estágios passam por uma verificação e validação?
Entradas de Projetos e Desenvolvimento
Os requisitos do serviço são determinados e registrados?
São utilizadas informações originadas de projetos anteriores semelhantes?
Saídas de Projetos e Desenvolvimento
São apresentadas informações para verificação em relação às entradas de projeto e desenvolvimento?
Os projetos finalizados são coerentes com os critérios estabelecidos na entrada do projeto?
Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento
É realizada a análise de relatórios e planejamento do projeto?
Quando identificado algum problema, ações necessárias são tomadas?
Realização do Serviço
Existe um planejamento de processo da qualidade do projeto?
Existe uma verificação/aprovação do serviço prestado?
Análise Crítica dos Requisitos Relacionados aos Serviços
Existe uma revisão do contrato pelo cliente?
Quando ocorre alguma alteração nos requisitos do serviço, o mesmo passa por revisão?

Tabela 4: Medição, Análise e Satisfação dos clientes.

Aquisição
Ao adquirir um produto, o mesmo passa por inspeção?
Propriedade de Cliente
Há cuidado com a propriedade do cliente enquanto estiver sob controle da empresa e/ou sendo usada por ela?
Medição, Análise e Melhoria
São planejados e implementados processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para:
a) demonstrar a conformidade aos requisitos do serviço ?
b) assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade ?
c) melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade?
Satisfação de Clientes
requisitos foram atendidos?
Os métodos para obtenção e uso dessas informações são determinados ?

A implementação, planejamento e controle dos processos para melhoria contínua da empresa, baseando-se em ações necessárias para não conformidades e seus efeitos podem ser observados na tabela 5, também de forma simplificada.

Tabela 5: Medição e monitoramento de processos.

Esses métodos demonstram a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados ?
Quando os resultados planejados não forem alcançados, ações corretivas são executadas, como apropriado ?
Ações Corretivas
São executada ações para eliminar as causas de não-conformidades, de forma a evitar sua repetição ?
As ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não-conformidades
Ações Preventivas
São definidas ações para eliminar as causas de potenciais resultados insatisfatórios, para evitar sua ocorrência ?
As ações preventivas devem ser apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais ?

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação da lista de verificação em empresas juniores é uma questão de designar a sensibilização da equipe, treiná-la para bem executar suas atividades técnicas rotineiras, acompanhar o desempenho de pontos-chaves para a organização e otimizar e aperfeiçoar os variados tipos de operações que a compõem. Confirma-se que mudanças positivas com a aplicação dos conceitos expostos relacionados à qualidade são, de fato, legítimas independente do porte e tipo da organização. Com este trabalho, pode-se apresentar a maneira simples e eficiente da inserção do sistema de gestão de qualidade (SGQ) e a facilidade de adaptá-lo à realidade de uma Empresa Júnior.

5. REFERÊNCIAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001: sistemas de gestão da qualidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2000. 21p.

BRASIL JÚNIOR. Confederação brasileira de empresas juniores; [Acesso em 28 de setembro de 2017]. Disponível em: <http://www.brasiljunior.org.br>

Portal Educação. Gestão empresarial: O papel da organização. [Acesso em 28 de setembro de 2017]. Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/administracao/gestao-empresarial-o-papel-da-organizacao/43689>

Artigos. A Organização e seu funcionamento. [Acesso em 29 de setembro de 2017]. Disponível em: <https://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/a-organizacao-e-seu-funcionamento/31553/>

Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da USP. Metodologia de implantação de um sistema de gestão da qualidade em uma empresa incubada. [Acesso em 29 de setembro de 2017]. Disponível em: <http://pro.poli.usp.br/trabalho-de-formatura/metodologia-de-implantacao-de-um-sistema-de-gestao-da-qualidade-em-uma-empresa-incubada/>

REIS, D., PAIÃO P., SOARES S. Análise de uma implementação da ISO 9001: Um estudo de caso em um laboratório de análises industriais. 2014. Trabalho de conclusão de curso, Faculdades Integradas Teresa D'Avila, São Paulo.