

Dificuldades apontadas na implantação/adequação dos requisitos da nova ISO 9001:2015 por empresas de produção seriada e empresas de serviços

João Vitor Maia Correia Motta*, Rosley Anholon.

Resumo

A implantação bem-sucedida de uma norma da qualidade é um feito fundamental no contexto competitivo empresarial atual. Por mais que, todo ano, diversas empresas obtenham esses certificados, é notório que há uma série de dificuldades a serem superadas no processo de certificação e que fatores como o setor de atuação da empresa interferem nesse processo. Tendo isso em vista, o objetivo deste projeto de iniciação científica é investigar e entender essas dificuldades para empresas de serviços e empresas de produção seriada. Adicionalmente, também se faz um estudo específico acerca da nova versão da norma ISO 9001:2015.

Palavras-chave

Engenharia de Produção, Sistemas de Gestão da Qualidade, ISO 9001.

Introdução

No ambiente econômico recente, cada vez mais empresas implantam Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) como tentativa de trazer vantagens competitivas suplementares para seus negócios. A implantação de um SGQ pode tanto ser usada para garantir os requisitos mínimos de qualidade exigidos quanto para promover ganho de eficiência e benefícios operacionais reais. O processo de certificação em normas de qualidade envolve uma série de dificuldades. O objetivo deste projeto é analisar as principais dificuldades observadas na implantação ou transição de normas de qualidade bem como os possíveis pontos problemáticos na implantação da nova versão da norma ISO 9001:2015. Esta análise foi realizada para dois diferentes tipos de empresas (serviços e produção seriada).

Resultados e Discussão

O início do projeto baseou-se em uma ampla revisão bibliográfica, além do estudo da nova ISO 9001:2015, que serviram de base para a elaboração de um questionário contendo 24 perguntas relacionadas às dificuldades na implantação/transição de normas de qualidade e 45 perguntas associadas às possíveis dificuldades na implantação da nova norma. Este questionário foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisas da Unicamp e enviado para profissionais atuantes na área de qualidade. Os respondentes *outliers* foram identificados e eliminados por meio de mapas espaciais decorrentes do uso da ferramenta Escalonamento Multidimensional (EMD). Foram consideradas válidas para a análise 22 questionários relativos aos profissionais do segmento de serviços e 20 relativos aos profissionais do segmento de produção seriada. Tanto as dificuldades na implantação de normas de qualidade com as possíveis dificuldades na implantação da nova norma ISO 9001:2015 foram ordenadas valendo-se da Análise Fatorial Exploratória (AFE) para um único fator, segundo os *scores* gerados. Os resultados aqui apresentados correspondem apenas a uma pequena parte total obtido com a pesquisa:

a) Dificuldades na transição de normas

Foi possível identificar a repetição de seis fatores de maior destaque nos dois segmentos estudados:

- F1: compreensão deficitária de como o SGQ pode melhorar as atividades cotidianas da empresa
- F2: dificuldade em alinhar a cultura organizacional da empresa com os princípios difundidos pela norma
- F3: dificuldade em entender que a motivação para a certificação deve ocorrer em função da melhoria dos processos e não da pressão de alguns clientes
- F4: falta de treinamentos ministrados por especialistas focando pontos específicos da norma mais complexos
- F5: dificuldade na padronização dos processos analisados para atender aos requisitos
- F6: falta de integração de todos os departamentos da empresa visando ganhos sinérgicos.

a) Possíveis dificuldades na implantação da nova ISO

Foi possível identificar a repetição de quatro fatores de maior destaque nos dois segmentos estudados:

- F1: definir as mudanças e tendências que podem impactar os objetivos da organização;
- F2: definir as relações com as partes interessadas, suas percepções e valores;
- F3: definir a disponibilidade de recursos e suas prioridades e mudança tecnológica;
- F4: suporte a outros setores da gestão para demonstrar sua liderança como aplicada às suas áreas de responsabilidade;

Conclusões

Foram identificadas dificuldades similares nos dois setores analisados, principalmente em relação à cultura organizacional e ao planejamento da qualidade, porém o setor de serviços demonstra uma dificuldade maior na relação com seus colaboradores, enquanto o de produção seriada demonstra maior dificuldade com a gestão de recursos.

Agradecimentos

Agradeço ao Prof. Dr. Rosley Anholon pela orientação e agradeço especialmente ao PIBIC e ao CNPq.