



XXV Congresso de Iniciação Científica da Unicamp

18 a 20 Outubro Campinas | Brasil

25 anos

2017



Estudo das Dificuldades na Manutenção da Certificação ISO 9001 em Pequenas e Médias Empresas Brasileiras.

Monise Coutinho Dias*, Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

Resumo

O objetivo deste trabalho é estudar, avaliar e entender as dificuldades das Pequenas e Médias Empresas (PME's) do Estado de São Paulo, para manter um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com base em pontos abordados no sucesso sustentado, no grau de maturidade e nos fatores críticos de sucesso. Para isso foi realizado um levantamento de dados Survey, no qual as dificuldades de manutenção do SGQ foram medidas por escala Likert. Com este estudo foi possível observar e identificar as principais dificuldades que as PME's enfrentam pra manter um SGQ.

Palavras-chave:

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), manutenção, Pequenas e Médias empresas (PME).

Introdução

É incontestável a importância da qualidade para a sobrevivência da competitividade entre mercados, sendo a certificação fundamental para confirmar a capacidade em fornecer produtos que atendam, conscientemente, os requisitos do cliente, bem como aumentar a satisfação dele através da eficácia do sistema.² No entanto, é percebido que muitas PMEs priorizam o investimento em certificações como questão de mercado, não promovendo a melhora esperada da qualidade e produtividade da indústria.³

Dificuldades encontradas na literatura durante a fase de manutenção são: (i) Maturidade, descritas pelo Capability Maturity Model Integration;⁴ (ii) ISO 9004: Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade: A norma ISO 9004,⁵ que trata da Gestão para o sucesso sustentado de uma organização; e por fim (iii) Fatores Críticos de Sucesso (FCS) e Problemas na Manutenção da ISO 9000 mencionados pela bibliografia.⁶

Foi diagnosticado que grande parte das empresas não evidenciam dificuldades na manutenção de SGQs devido às notas altas que apresentaram no questionário, sendo que todas as médias são maiores que 4, o que representa um grau significativo de percepção de facilidade.

Conclusões

O estudo em questão, através da pesquisa survey com PME's paulistas tornou possível averiguar quais são os pontos críticos na manutenção de um SGQ embasado na literatura. O trabalho constatou opiniões de diversos autores sobre as deficiências que este grupo de empresas possuem na implantação e manutenção do SGQ, no entanto ao corroborá-las o resultado foi distinto. No entanto a estatística descritiva demonstra o quanto não são percebidas as dificuldades nos pontos apresentados pela literatura e o quanto eles são ignorados pelas PMEs.

Por fim, sugere-se o prosseguimento deste estudo, ampliando o número de respondentes, assim como tornar a pesquisa mais abrangente às empresas brasileiras e não só paulistas

Resultados e Discussão

As respostas recebidas apresentaram perfil como o da Figura 1, o que aponta uma população heterogênea e pouco tendenciosa, apesar do retorno de cerca de 4% dos questionários.

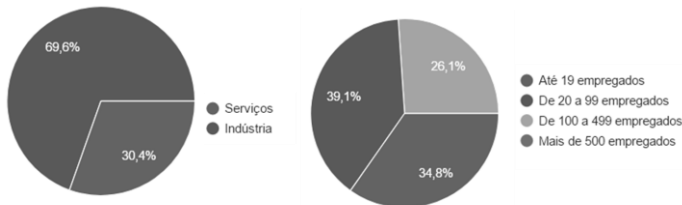


Figura 1. Perfil da amostra.

A Tabela 1 a seguir apresenta a média e a mediana de cada um dos blocos teóricos de pesquisa depois de passarem pela filtragem do boxplot, além do Alfa de Cronbach para cada um deles, apresentando alta robustez e confiabilidade aos dados.

Tabela 1. Dados estatísticos da amostra.

Blocos	Média	Mediana	Alfa de Cronbach
CMMI	4,56	5,00	0,89
ISO9004	4,55	5,00	0,95
FCS	5,03	5,00	0,91

Agradecimentos

A elaboração deste trabalho não teria sido possível sem o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), do Centro de Pesquisa em Engenharia de Produção (CENPRO-FCA), da Faculdade de Ciências Aplicadas (FCA), da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), e colaboração das empresas respondentes, por isso aos autores ressaltam a gratidão à estas organizações.

¹ MARINO, L. H. F. C. Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatores-chave para produtividade e competitividade empresarial. XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de Novembro 2006.

² ABNT ISO 9001:2015. Sistemas de Gestão da qualidade – Requisitos.

³ CORREA, F. D. D. Influência do nível de capacitação e treinamento do pessoal da manutenção na qualidade e produtividade de pequenas e médias empresas. Mestrado, Universidade Metodista de Piracicaba, 2005.

⁴ Carnegie Mellon University, CMMI® para Desenvolvimento, Melhoria de processos visando melhores produtos. Pittsburgh: Software Engineering Institute, ver. 1.2, 2006.

⁵ ABNT ISO 9004. Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade, 2010.

⁶ WAHID, R. A.; CORNER, J. Critical success factors and problems in ISO 9000 maintenance. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 26 Iss. 9 pp. 881 – 893, 2009.