

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

UMA ANÁLISE DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008 - REQUISITO FORNECEDORES - NA FUNDIMISA¹

André Antunes Da Silva², Fernanda Pasqualini³.

¹ Projeto de Pesquisa realizado no Curso de Administração da Unijuí

² Aluno do Curso de Administração da Unijuí.

³ Professora do Curso de Administração / Departamento de Ciências Administrativas, Contábeis, Econômicas e da Comunicação / Unijuí

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por finalidade o estudo de uma prática da Qualidade e foi desenvolvido na Empresa Fundimisa. Nesta indústria há uma preocupação constante no tocante a Gestão da Qualidade, sendo que essa busca pela Qualidade é algo tão presente nas organizações, sendo um requisito de suma importância para que se mantenham competitivas e presentes no mercado. O interesse e a preocupação das organizações com a qualidade e a introdução de uma série de elementos de monitoramento e controle, como solução para os problemas através do desenvolvimento e implantação de sistemas contendo instrumentos de planejamento, execução, avaliação e controle são indispensáveis para a sobrevivência das organizações no mundo globalizado.

A Gestão da Qualidade pode ser definida como sendo qualquer atividade coordenada para dirigir e controlar uma organização no sentido de possibilitar a melhoria de produtos/serviços com vistas a garantir a completa satisfação das necessidades dos clientes relacionadas ao que está sendo oferecido, ou ainda, a superação de suas expectativas. Como também podemos definir Qualidade como a capacidade de atender às necessidades do cliente, através da adequação entre as características do produto ou serviço e as expectativas do cliente ou consumidor. Qualidade não é somente uso de tecnologia, ela se faz com pessoas capacitadas, lideradas, treinadas e comprometidas e conscientes de suas responsabilidades e exige o envolvimento e o comprometimento das pessoas com a excelência.

Em virtude da Fundimisa possuir várias práticas da Qualidade, seja a aplicação de uma ferramenta da qualidade, a implantação de um SGQ; a implantação de uma ISO, entre outras, neste trabalho somente será abordada uma prática da Qualidade, com a apresentação da Certificação ISO 9001:2008 (Fornecedores).

2 A FUNDIMISA

A FUNDIMISA - FUNDIÇÃO E USINAGEM LTDA, está localizada no Distrito Industrial João Vontobel, na cidade de Santo Ângelo/RS – Brasil, sendo uma empresa especializada na fundição de ferro (cinzento e nodular) e usinagem. Fornecendo uma diversidade de peças pequenas, médias e grandes dentro das mais rigorosas especificações e que buscam o melhor para sua empresa. A Fundimisa possui elevada experiência em todos os processos de fabricação, que somados aos investimentos constantes em novas tecnologias e no aprimoramento profissional dos colaboradores,

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

proporcionam um ambiente altamente qualificado e produtivo, resultando em soluções diferenciadas em fundidos.



Figura 1 – Foto aérea da Fundimisa



Figura 2 – Foto aérea Fundimisa

Fonte: <http://www.fundimisa.com.br> (2016)

No tocante a Gestão da Qualidade da Fundimisa este se baseia em princípios modernos de produção, aferição e controle do processo e do produto, uma vez que a qualidade é responsabilidade de todos e representa a imagem da empresa a ser preservada, como é evidenciado em um dos princípios. Esta empresa possui modernos equipamentos para o correto controle da performance da qualidade, para realizar ensaios mecânicos, espectometria, metalografia e metrologia. Possuindo as seguintes certificações AS 8000:2008, sendo a primeira empresa de fundição do mundo a ser certificada nesta norma, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, ISO9001:2008 e ISO/TS 16949:2009. Certificações estas que coloca a Fundimisa dentro do mercado como uma empresa possuidora de Qualidade Assegurada.

3 GESTÃO DA QUALIDADE

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

A Gestão da Qualidade se refere ao modo como a qualidade será viabilizada em todas as atividades desenvolvidas pela empresa ao longo de sua cadeia produtiva. De acordo com Miguel (2005, p.86) a gestão da qualidade consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, controle, a garantia e a melhoria da qualidade. Já Juran (2004) apresenta apenas três atividades para o gerenciamento da qualidade que são planejamento, controle e melhoramento da qualidade, denominadas por ele de trilogia de Juran.

O Controle da Qualidade é relacionado ao cumprimento de todas as especificações do programa de qualidade. Segundo Oakland (2007), é essencialmente o conjunto de atividades e técnicas empregadas para obter e manter a qualidade de um produto, processo ou serviço. Juran (2004, p. 15) destaca que este processo consiste dos seguintes passos: (1) Avaliar o desempenho real de qualidade; (2) Comparar o desempenho real com as metas de qualidade; e (3) Agir a respeito da diferença. Contudo, é importante salientar que o controle da qualidade não trata apenas da monitoração das atividades, como também da identificação e eliminação de causas de problemas. O controle deve acompanhar os requisitos dos clientes para que eles sejam constantemente atendidos (OAKLAND, 2007).

Percebe-se que a qualidade não é restrita ao produto, compreendendo a organização em sua totalidade. Torna-se necessário que as empresas assimilem tais definições para que possam buscar a excelência, pois “uma empresa excelente é aquela que consegue sobreviver. E para sobreviver ela tem que ser competitiva. E para ser competitiva ela tem que ter Qualidade.” (ABREU; LIMA, 1993) Segundo Seleme e Stadler (2008, p. 24) método é “a sequência lógica empregada para atingir o objetivo desejado, enquanto a ferramenta é o recurso utilizado no método.” O uso integrado do método e das ferramentas forma a soma sinérgica destes. Portanto, para as organizações seguirem um correto gerenciamento da qualidade é necessária a utilização conjunta de métodos e ferramentas, garantindo assim, maiores e melhores resultados.

3.1 Norma ISO 9001:2008

ISO é o nome de uma organização não governamental – ONG – que tem seu escritório central em Genebra (Geneva, Switzerland). A norma ISO 9001:2008 é um componente estratégico de uma organização que define requisitos para o sistema de gestão da qualidade e a forma como uma empresa deve ser gerenciada, tendo o objetivo de identificar e atender as necessidades dos clientes. No caso específico da ABNT NBR ISO 9001:2008, ela define os requisitos mínimos que uma empresa deve atender para poder ter um certificado e divulgar ao mundo que possui um sistema de gestão da qualidade compatível com os mais altos padrões internacionais de qualidade e gestão.

O sistema de gestão da qualidade tem o foco em gerenciar as necessidades e expectativas do cliente garantindo a sua máxima satisfação. Seguindo o modelo de hierarquia de níveis organizacionais, iniciando no nível estratégico, passando pelo tático até o operacional, é necessário compreender que a decisão de implementar a ISO 9001 deve partir da alta direção. Quando os requisitos da Norma são atingidos a organização melhora sua capacidade de identificar e analisar as necessidades dos clientes e produzir e fornecer serviços que atendam a esses requisitos e que garantam a melhoria contínua do sistema de gestão da empresa.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica



Figura 3 – Modelo Sistema de Gestão da Qualidade

Fonte: <http://www.sobreadministracao.com> (2016)

A Figura 3 ilustra um modelo de sistema de gestão da qualidade baseado na norma ISO 9001:2008. Clientes têm necessidades, expectativas e requisitos, é isso que cria um mercado como o de joias, combustíveis, transportes, sapatos, celulares, restaurantes, futebol, automóveis, e assim por diante. Empresas existem para suprir essas necessidades, é identificando e atendendo a essas necessidades que as empresas obtêm as suas receitas e lucros. Para isso é necessário realizar um produto e entregá-lo ao cliente. Os clientes responderão a empresa sobre o que receberam, se estão de acordo e o quanto aprovaram o produto ou serviço. Medição, análises e melhorias deverão ser aplicadas para que a satisfação dos clientes e a capacidade de atendê-los seja gradativamente aumentada por meio da aplicação de recursos como financeiros, humanos e materiais.

4. METODOLOGIA

Esta pesquisa é caracterizada como descritiva, uma vez que descreve uma área de interesse, ou fenômeno (LAKATOS; MARCONI, 2001). Quanto ao desenvolvimento do processo de pesquisa, adotou-se o estudo de caso, pois, de acordo com Gil (1999), apresenta como objetivo a análise profunda e exaustiva de uma ou poucas questões, visando permitir o seu conhecimento amplo e detalhado.

Com relação aos procedimentos metodológicos, os dados foram coletados por meio de entrevistas e conversas informais com ex-colegas que trabalham na área de Controle de Qualidade, bem como informações conseguidas para este estudo constantes em documentos relacionados à aplicação da ISO 9001:2008. Além disso, como o autor foi funcionário da empresa, houve uma análise qualitativa com base no seu conhecimento.

5 APRESENTAÇÃO DO CASO

Para que o processo produtivo de uma empresa possa funcionar bem, as suas entradas devem ser devidamente controladas, esses controles devem ser realizados em todo o processo de aquisição. Desta forma, a Fundimisa tem como objetivo aprimorar a relação com seus fornecedores e padronizar informações entre as partes, visando um bom relacionamento comercial entre as partes,

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

com plena consciência da importância e da aplicação dos requisitos estabelecidos, contando com o total comprometimento dos fornecedores na obtenção dos produtos que atendam os níveis de desempenho, segurança, qualidade, confiabilidade e custos exigidos. Também tem como objetivo em assegurar que seus fornecedores tenham e mantenham capacidade de fornecimento para todos os produtos e serviços conforme os requisitos especificados no pedido de compra, aplicados aos Sistemas de Gestão da Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança e Responsabilidade Social que atendam as normas e certificações da empresa.

Com relação à Política de Seleção de Fornecedores são necessário que sejam preenchidos os seguintes requisitos: - Aprovação de materiais (Testes); - Localização da Empresa; - Fornecedores de calibração e fabricantes de EIMES, com padrões de calibração rastreáveis a padrões nacionais/internacionais; - Certificação com base nos sistemas normativos reconhecidos, tais como: ISO 9001, ISOTS16949, ISO14001, OHSAS18001 e SA8000; - Comprometimento com a norma SA8000; e, - Uso de fontes de fornecimento designados pelo cliente.

Quanto à Política de Qualificação de Fornecedores, a Fundimisa qualifica seus fornecedores por meio da L.F.A (Lista de Fornecedores Aceitáveis), onde esta discrimina as empresas selecionadas e aptas a fornecer os materiais relevantes. Em comprometimento com a norma SA8000, a seus fornecedores que possuem relacionamento significativo e impacto direto sobre os itens desta norma sendo reavaliado a cada 3 anos. Para os fornecedores relevantes a empresa monitora e avalia os mesmos através do IQF mensal, caso o desempenho seja abaixo do especificado será programado visita na planta do fornecedor para verificação dos processos e será avaliado a continuidade do fornecimento ou o descredenciamento do fornecedor para realização dos serviços dentro da nossa empresa, conforme descrita no pedido de compra.

No tocante ao Atendimento do Especificado e Avaliação do Fornecimento é avaliado conforme o Sistema de Gestão, tais como ISO 9001 e/ou ISO/TS16949, norma interna adotada pela empresa fornecedora e/ou auditorias na planta. Para avaliação da qualidade do produto recebido será analisado através do certificado e informações conforme características especificadas na Ordem de Compra e entregas 100% dentro do prazo previsto no pedido.

Com relação ao Relatório de Não Conformidade, o mesmo será emitido toda vez que a Fundimisa receber produtos ou serviços que não estejam em conformidade com as especificações requeridas. Este relatório tem como objetivo prevenir a reincidência do problema. Caso o fornecedor ser notificado, através de um RNC, este fica, com a responsabilidade de investigar as não conformidades usando os passos para a correção do problema.

Já para a Identificação do Produto, todas devem conter identificação conforme especificações solicitadas pela Fundimisa. Para as Notas Fiscais de materiais entregues a Fundimisa serão necessários: o código do produto e/ou descrição da mercadoria conforme ordem de compra e o número. Para todo lote de material entregue na Fundimisa, o Certificado de Qualidade é requerido, para aqueles definidos como relevantes deve constar no mínimo as características consideradas importantes, resultados de ensaios físicos/metalográficos e composição química de material ou quando especificado de outra forma pela Fundimisa. No Certificado de Qualidade deve constar o código e descrição de compra Fundimisa e o número da nota fiscal correspondente ao produto entregue e enviado em sistema eletrônico por e-mail, em endereço específico e ou conjuntamente com a nota fiscal. Material entregue sem este certificado não será aceito e ficará aguardando o envio da empresa para sequência do recebimento.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

No tocante a Política de Segurança do Produto, o fornecedor deverá adotar sistemática para prover uma política de segurança do produto, quando este estiver identificado como sendo de segurança ou de legislação.

Com relação aos Direitos Humanos, a Fundimisa faz boas praticas referentes aos Direitos Humanos e incentiva que a cadeia de fornecedores também a façam.

Quanto a Confidencialidade o fornecedor deve tratar todas as informações, documentos e equipamentos disponibilizados pela Fundimisa, como estritamente confidenciais e utilizá-los somente para o interesse do cliente. Deve evitar a transmissão dessas informações a terceiros sem prévia autorização.

Sendo estes os requisitos mais importantes para que um fornecedor seja “parceiro” da empresa Fundimisa e forneça produtos e serviços de acordo com os padrões de qualidade exigidos.

6 CONCLUSÃO

A apresentação da Certificação ISO 9001:2008 (Fornecedores) visa evidenciar que a empresa Fundimisa possui um sistema eficiente de gestão da qualidade, com impactos positivos relacionados à organização, gestão e planejamento, crescimento e desenvolvimento, estabelecimento de normas e melhoria contínua, ampliação da visão estratégica, manutenção de equipamentos, diminuição de desperdícios e padronização de processos.

A empresa Fundimisa ao buscar por inovações e realizar o acompanhamento de todo o processo de gestão da qualidade, tendo na certificação um forte fator para enfrentar a demanda do mercado e uma maior ênfase à satisfação do cliente, permite criar um ambiente de trabalho melhor, bem como assegurar o desenvolvimento profissional e aumentar as oportunidades de negócios.

7 REFERÊNCIAS

ABREU, Edirson; LIMA, Jerônimo. Visão Holística da Qualidade na Administração Empresarial. Revista AGAS. Porto Alegre, 1993. COLTRO, Alex. A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 1, n. 2, 1996.

Comite Brasileiro da Qualidade. O que significa a ABNT NBR ISO 9001 para quem compra? Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pdf/CB25docorient.pdf>> Acesso em: 15 de abr. 2016.

CONTE, Antônio Lázaro; DURSKI, Gislene Regina. Qualidade. Gestão Empresarial / Fae Business School. Curitiba: Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, Coleção Gestão Empresarial, v.2, p. 51-60, 2002.

Info Escola - Princípios da Gestão da Qualidade. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao/_principios-da-gestao-da-qualidade/> Acesso em: 17 de abr. 2016.

INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção. Disponível em: <http://www.ingepro.com.br/Publ_2011/Out/454%20pg%2023%20-%2034.pdf> Acesso em: 17 de abr. 2016.

FUNDIMISA. A Empresa. Disponível em: <<http://www.fundimisa.com.br/index.php>> Acesso em: 15 de abr. 2016.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico

Evento: XXIV Seminário de Iniciação Científica

MACEDO, Mariano de Matos. Gestão da produtividade nas empresas: A aplicação do conceito de Produtividade Sistêmica permite determinar o valor adicionado ao processo produtivo. Revista Fae Business, n. 3, p. 18-22, set. 2002.

MAPEAMENTO DE PROCESSO. UMA ABORDAGEM PARA ANÁLISE DE PROCESSO DE NEGÓCIO. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr10_0451.pdf> Acesso em: 17 de abr. 2016.

Norma ISO 9001 – O que é e como funciona. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/o-que-como-funciona-iso-9001/>> Acesso em: 16 de abr. 2016.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade no processo. São Paulo: Atlas, 1995. SELEME, Robson; STADLER, Humberto. Controle da Qualidade: As Ferramentas Essenciais. Curitiba: IBPEX, 2008.

QUALIDADE. UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA PARA AS ORGANIZAÇÕES. Disponível em: <http://www.academia.edu/5713740/QUALIDADE_UMA_QUEST%C3%83O_DE_SOBREVIV%C3%84NCIA_PARA_AS_ORGANIZA%C3%87%C3%95ES> Acesso em: 17 de abr. 2016.

ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Disponível em: <<http://academiaplatonica.com.br/2011/gestao/iso-90012008-sistemas-de-gestao-da-qualidade-requisitos-0-introducao/>> Acesso em: 16 de abr. 2016.