



AEAMESP



12ª Semana de Tecnologia Metroviária – Fórum Técnico

Implantação da Norma ISO 9001:2000 em Empresas de Serviço



Tema: Implantação da Norma ISO 9001:2000 em Empresas de Serviço

Objetivo: A necessidade de padronização de produtos nasceu na indústria com a finalidade de garantir qualidade mínima destes produtos. Com o passar do tempo as melhores práticas foram se transformando em normas regulamentadas por organismos internacionais. Assim sendo, quase que sem exceção, as normas foram elaboradas para atender à indústria na fabricação de produtos. Uma vez que estas normas, quando implantadas adequadamente, passaram a produzir bons resultados, o setor de serviços passou a se interessar pela sua utilização.

Relevância: No setor metroferroviário existem inúmeras empresas de serviço que não são certificadas na norma ISO 9001:2000 mas que tem interesse em fazê-lo. Este trabalho leva ao conhecimento dos interessados um relato de um caso prático de sucesso.

Descrição: O setor de serviços tem características muito diferentes do setor fabril. Aí começam as dificuldades. A implantação da norma, na forma fria como ela se apresenta, pode gerar distorções que impedem que esta nova metodologia venha a agregar valor à empresa de serviço.

A solução é fazer as devidas adaptações sem perder a essência. Para isso é necessário muita criatividade e poder de interpretação.

Na Gerência de Operações do Metrô de São Paulo, inicialmente, tivemos algumas dificuldades com alguns requisitos, pois os mesmos são muito específicos para o setor fabril. Com a experiência que fomos adquirindo com o passar dos dias, fizemos as adaptações necessárias para o setor de serviços. Hoje o Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ da Gerência de Operações do Metrô de São Paulo está totalmente adequado à norma ISO 9001:2000.

A implantação da norma trouxe vários benefícios à gestão desta Gerência. Como destaque poderemos citar quatro requisitos que têm um peso maior, sem sugerir que os demais não sejam importantes.

Como primeiro destaque temos o requisito 0.2 "Abordagem por processo". Para atendê-lo aprimoramos a metodologia de Gestão de Processos, implementando melhorias nela e a



implantamos em nossa área. Esta metodologia trouxe uma nova perspectiva sobre o assunto permitindo que viéssemos a ter total controle sobre os nossos processos. Este foi, certamente, um dos maiores, senão o maior, ganho com a implantação da norma ISO 9001:2000.

segundo destaque está sendo a análise de dados. Com a implantação da Gestão de Processos, conseguimos obter dados a respeito dos nossos fatores críticos de sucesso. Mas apenas a obtenção dos dados não é suficiente. É necessário a sua análise crítica para direcionar as ações a serem tomadas e medir resultados de implementações e modificações de equipamentos e/ou rotinas.

Em terceiro lugar destaco o tratamento a não-conformidades. Este é um aspecto mortal para as empresas – tratar os problemas. A implantação de uma metodologia bastante eficaz para tratamento de não-conformidades não acabou com os problemas mas, praticamente, acabou com os problemas que se repetiam. Isto se deve ao fato de que a metodologia leva à eliminação das causas fundamentais dos problemas e não, apenas, a atuação nos seus efeitos.

Por fim temos a melhoria contínua. Este princípio é a meta final da implantação da norma - melhorar sempre. Na verdade este requisito é consequência dos demais, isto é, se os processos estão controlados, os indicadores dos fatores críticos de sucesso estão sendo analisados criticamente e os problemas estão sendo resolvidos, a melhoria, certamente, está acontecendo.



AEAMESP



Tecnólogo pela Fatec, Administrador Industrial pelo Instituto Mauá de Tecnologia e Consultor e Palestrante.