

Análise qualitativa exploratória das sistemáticas de melhoria contínua em ambientes ISO 9001-2008: Estudo de caso em empresas do setor automobilístico e Produtos Bélicos.

Maik Alexandre da Cruz

**Estudante; 8º Período de Engenharia de Produção; Centro Universitário de Itajubá-FEPI; E
mail: maik_macruz@yahoo.com.br;**

Resumo:

O seguinte trabalho trata-se de uma pesquisa qualitativa exploratória, moldada em um estudo de caso que analisa duas empresas amparadas pela certificação da QUALIDADE, onde realizam atividades de melhoria contínua em seus sistemas produtivos. Uma empresa consiste em uma *Fornecedora do Setor Automobilístico* certificada pela ISO/TS 16949 e a outra consiste em uma *Indústria de Materiais Bélicos* certificada pela ISO 9001-2008, ambas situadas em Itajubá-MG. Este estudo refere-se a uma pesquisa com fins de analisar o desenvolvimento interno das práticas realizadas de melhoria continua frente aos requisitos exigidos pela Norma, ou seja, caracterizar a sistemática de melhoria das empresas, identificando as metodologias, bem como, as abordagens utilizadas nos projetos, enfatizando o modelo de gestão, principais programas e ferramentas utilizadas. Para esse propósito, realizou-se entrevistas com integrantes das equipes de projetos utilizando um questionário baseado nas principais dimensões da qualidade. Neste contexto, também foi feito um estudo da evolução do conceito de qualidade, desde a época da produção artesanal até a revolução da produção em massa, pesquisando algumas técnicas e ferramentas utilizadas pelas empresas para que atinjam o nível de qualidade almejada.

(Como já foi comunicado aos prezados Profº. Paulo Paulista e Profª. Adriana, os resultados, discussões e conclusões inerentes a este estudo serão incluídos em breve, pois os questionários e entrevistas estão ainda em andamento com previsão de entrega e fechamento em duas semanas. Já posso adiantar que esta pesquisa teve por intermédio das empresas participantes, um resultado muito satisfatório e entendimento eficiente.)

PALAVRA CHAVE: Gestão da Qualidade. Melhoria contínua. ISO 9001-2008.

Introdução:

Após a Segunda Guerra Mundial, períodos marcados pela reconstrução da economia, os sistemas e as teorias de melhoria na produção começaram a surgir, na qual grande parte da população passou a exigir mais aos seus direitos, a respeito de sua posição de consumidor de bens e serviços. Lutavam contra as jornadas abusivas de trabalho, por salários mais justos, obtenção de outros direitos como férias, jornada de oito horas, dentre outros; Exigiam produtos e serviços de melhor qualidade e durabilidade, bem como preços acessíveis e que atendessem às suas necessidades. (PAZZINATO & SENISE, 2004). Neste mesmo período, processos de gestão pela qualidade total das indústrias norte-americanas, conhecidos pelo seu famoso modelo de produção em massa, foram interessadas pelos japoneses, que analisaram e copiaram os produtos daquelas empresas reestruturando seus processos com base nestas observações.

O conceito de “melhoria contínua” acompanha a evolução da qualidade. Embora não tenha sido uma prática inventada no Japão, nos últimos 20 anos indústrias japonesas têm obtido sucesso, onde remete boa parte dos estudos acadêmicos na avaliação da abordagem Kaizen, onde Imai(1986), bem como, Schonberger(1982) foram disseminadores fundamentais em popularizar esta teoria.

Em várias empresas ou organizações é possível verificar atividades de melhoria que são conhecidas como “melhoria contínua”. Como, por exemplo, empresas que possuem sistemas de qualidade com base nos requisitos da QS 9000. Contudo, é importante ressaltar que nem sempre aplicações de técnicas e ferramentas é realmente melhoria contínua, pois é necessário um entendimento básico dos comportamentos relacionados à cultura da empresa prevenindo afetos ao desempenho das atividades. (Rodrigues,1998 apud Mesquita e ALLIPRANDILI, 2003). Desta forma o objetivo principal deste estudo é realizar uma análise qualitativa exploratória das práticas realizadas de melhoria contínua frente aos requisitos exigidos pela ISO 9001, a fim de se identificar se a metodologia utilizada nos projetos apresenta resultados satisfatórios. Assim, este estudo se justifica por ser uma possibilidade de identificar restrições e promover soluções através de ferramentas como Kaizen, Controle da Qualidade, 5S, Just in Time e entre outros, ampliando o escopo de coordenação das atividades de melhoria associados ao desenvolvimento de competências para maior controle da produção.

A fim de atingir esse objetivo é de extrema importância considerar características das estratégias de melhoria contínua aplicado pela empresa, motivação para implantação, bem como sua dificuldade e características do ambiente produtivo. O presente trabalho inicialmente realiza uma revisão bibliográfica do conceito “Qualidade”, enfatizando de maneira evidente o entendimento da norma ISO 9001:2008, do conceito de melhoria contínua e

dos personagens que com certeza motivam o desenvolvimento da era moderna.

IDEM (Como já foi comunicado aos prezados Prof^o. Paulo Paulista e Prof^a. Adriana, os resultados, discussões e conclusões inerentes a este estudo serão incluídos em breve, pois os questionários e entrevistas estão ainda em andamento com previsão de entrega e fechamento em duas semanas. Já posso adiantar que esta pesquisa teve por intermédio das empresas participantes, um resultado muito satisfatório e entendimento eficiente.)

Referências Bibliográficas:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. Coletâneas de normas de sistemas da qualidade. Rio de Janeiro:

TERZIOVSKI, M. Achieving performance excellence through an integrated strategy of radical and continuous improvement. *Measuring Business Excellence*, v. 6, n. 2, p. 5-14, 2002.

<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/o-processo-de-melhoria-continua/29794/>. Acesso em 13/08/2014

<http://www.melhoriacontinua.com.br/> Acesso em 16/08/14.

http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/16_11_2011_10.33.07.7fd337c0b5392ab86e16305cc5acbb71.pdf. Acesso em 11/08/14.

<http://qualidadeonline.wordpress.com/2010/04/16/a-busca-pela-melhoria-continua-por-meio-da-metodologia-kaizen/> Acesso em 11/08/14.

http://www.pmf.sc.gov.br/arquivos/arquivos/pdf/16_11_2011_10.33.07.7fd337c0b5392ab86e16305cc5acbb71.pdf Acesso em 11/08/14.

<http://www.infoescola.com/sociedade/kaizen/>. Acesso em 11/08/14.

<http://www.scielo.br/pdf/gp/v10n1/a03v10n1>. Acesso em 12/08/14.

<http://academiaplatonica.com.br/2011/gestao/iso-90012008-8-5-1-melhoria-continua/>. Acesso em 13/08/14.

<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAASSQAE/gurus-qualidade>. Acesso em 14/08/14.

<http://www.totalqualidade.com.br/2012/09/quais-sao-os-gurus-da-qualidade-e-suas.html>. Acesso em 16/08/14.

http://www.qualidadebrasil.com.br/noticia/os_gurus_da_qualidade. Acesso em 16/08/14.

<http://eprints.rclis.org/10401/>. Acesso em 17/08/14.

<http://professorbarcante.files.wordpress.com/2009/05/capc3adtulo-2-os-gurus-da-qualidade.pdf>. Acesso em 19/08/14.

http://pt.wikipedia.org/wiki/Gest%C3%A3o_da_qualidade_total. Acesso em 19/08/14.

<http://www.apostilasdaqualidade.com.br/o-que-e-qualidade-total/>. Acesso em 20/08/14.

http://controle-de-qualidade.info/mos/view/Qualidade_Total/. Acesso em 20/08/14.