

A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO EM EMPRESAS

Carlos Vinícius Cassol

Pós-Graduando em Sistemas de Gestão Integrados – FITL/AEMS-IEL

Maria Luzia Lomba de Sousa

Doutora em Teoria Econômica – UEM; Docente do Instituto Euvaldo Lodi – IEL;
Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas–FITL/AEMS

RESUMO

Atualmente na situação em que se encontra a economia global, a demanda de serviços não acompanha a oferta de empresas prestadoras de serviços, criando-se alta concorrência. A implantação do sistema de gestão integrado se tornou parte fundamental e indispensável para o bom desempenho das organizações que buscam enfrentar esse mercado competitivo. Neste sentido, destacam-se as organizações que buscam se adequar a essa realidade quando se propõem a acertificarem-se em uma das normas de qualidades aceitas pelo mercado, a saber: ISO 9001; 14001; SA 8000; e OHSAS 18001. Como resultado tem-se o valor do tema para as empresas e uma observação sobre as vantagens da adoção deste sistema de gestão.

PALAVRAS-CHAVE: gestão; sistema de gestão integrado; qualidade.

1 INTRODUÇÃO

Em épocas atuais, devido o avanço das economias, a busca por padrões internacionais de qualidade passou a ser uma exigência permanente das organizações como meio de ampliar a sua competitividade. Padrões que antes eram um diferencial para a conquista de mercados, hoje passaram a ser pré-requisitos para que as empresas façam parte dele. Neste sentido, o mercado mundial passou a exigir cada vez mais, que os produtos e/ou serviços atendam aos padrões das normas técnicas da qualidade, sustentabilidade social e proteção a integridade física e saúde de seus trabalhadores. Com isso, a preocupação em atender os requisitos de meio ambiente, saúde e segurança no trabalho para a prevenção de acidentes e prevenção de problemas em potencial se tornou uma questão de sobrevivência e viabilidade para as empresas atuarem no mercado atual (CERQUEIRA, 2006).

Segundo Cerqueira (2006), nos anos de 1980, o crescimento do mercado e a preocupação com custos e qualidade aliadas a consciência ambiental, gerou novos conceitos de qualidade, não apenas para o produto, mas também para a qualidade de vida do trabalhador e meio ambiente.

Devido a isso, o sistema de gestão integrado (SGI), que consiste em um sistema que integra os processos de qualidade, meio ambiente, segurança e responsabilidade social, vem sendo adotado como uma forma alternativa que visa atender as exigências que o mercado estabelece.

Assim sendo, com este trabalho, demonstra a importância de um SGI e principais medidas para a implementação por meio de pesquisa bibliográfica.

2 OBJETIVOS

O objetivo desse artigo é identificar as etapas necessárias para implantação de um SGI nas empresas, apresentar as vantagens que pode trazer como ferramenta estratégica, ampliando-se as condições de sobrevivência da empresa, e o alcance dos objetivos organizacionais.

3 MATERIAL E MÉTODOS

O estudo em questão caracteriza-se também em um ensaio teórico que foi desenvolvido por meio da pesquisa bibliográfica onde foram identificados oito casos na literatura pertinente relacionados à temática proposta pelo artigo.

No estudo foram analisados textos já existentes que consistem em estudos de casos em empresas que já implementaram o SGI, suas etapas e vantagens tornando-as organizadas para o mercado competitivo.

4 GESTÃO INTEGRADA

O tema “gestão integrada” teve ênfase nas últimas décadas devido ao crescimento do mercado e as restrições impostas por estar relacionadas à competitividade entre as empresas e organizações, sendo que estes estão cada vez mais inseridos entre todos os processos e setores industriais e comerciais existentes nas empresas.

A implantação e certificação de sistemas de gestão da qualidade estão se tornando mais que um diferencial em se referindo à sobrevivência, sucesso no mercado e técnicas desenvolvidas em se prevendo dar maior competitividade entre as empresas, isto tudo vem se apresentando como uma ferramenta eficiente de

gestão dos processos mesmo em mercados pouco competitivos (KRAVCHYCHYN et al., 2006).

O objetivo de interação dos processos é agregar as áreas funcionais da empresa num esforço pela qualidade, em busca da garantia da adesão todos os envolvidos no programa da qualidade (PALADINI apud TRONCO et al., 2005).

O sistema de gestão da qualidade pode ser definido como sendo a estrutura operacional da empresa, documentada por meio de procedimentos integrados, onde cada processo é definido, estabelecido metas, instrução de trabalho para utilização das máquinas com o objetivo de obtenção das melhores práticas e meios para assegurar a qualidade e menores custos de produção (FEIGENBAUM apud TRONCO et al., 2005).

Em meio aos benefícios do sistema de gestão da qualidade está a identificação das necessidades e expectativas das partes interessadas como: clientes, funcionários, fornecedores, comunidade, acionistas, auxiliando alcançar as vantagens competitivas em relação aos concorrentes de modo eficiente e eficaz, tornando provável alcançar, sustentar e aperfeiçoar o desempenho organizacional (BATALAS apud KRAVCHYCHYN et al., 2006). O sistema de gestão da qualidade é referendado pela norma ISO 9001.

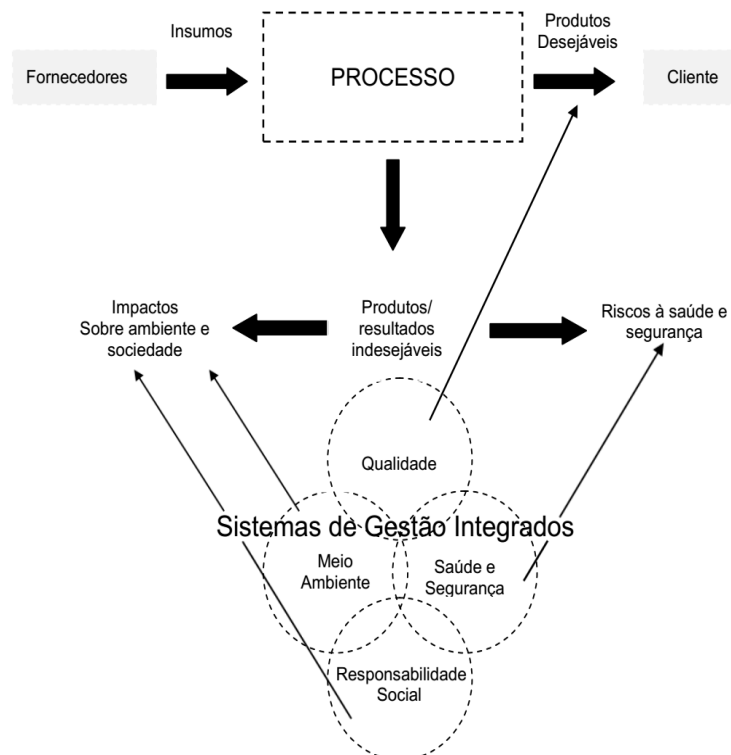
Apesar das críticas ou restrições de alguns segmentos à sua utilização, cadavez mais organizações em todo o mundo têm implantado sistemas da qualidade com base nesta norma que é uma diretriz para organizações que buscam a qualidade de seus processos e produtos/serviços, compondo-se de requisitos que, devidamente implantados, aprimoram a eficiência de seus processos (KRAVCHYCHYN et al., 2006, p. 2).

Para Cerqueira (2006), o SGI é o conjunto de todos os processos interligados, cujo resultado obtido com a soma de todos os processos atende as exigências da ISO 9001.

Quanto a Tronco et al. (2005), o SGI combina seus processos, métodos e técnicas utilizadas em uma empresa para a implantação de sua política de gestão para obter os resultados estabelecidos, aumentando significativamente a capacidade empresarial, potencializando a produção por meio da qualidade e menores custos, inovações tecnológicas. Portanto as empresas estão consumindo tempo e recursos para atender as exigências do mercado, otimizar tempo e esforços para atender a demanda atual e necessidades futuras dos clientes (TRONCO et al., 2005).

As vantagens da implantação do SGI e suas práticas com o objetivo de melhorar e padronizar processos, acompanhar processos por meio de práticas são (i) excelência gerencial por padrões internacionais de gestão; (ii) melhoria organizacional; (iii) diferencial competitivo; (iv) atendimento às demandas do mercado e da sociedade em geral; (v) fortalecimento da imagem no mercado e nas comunidades; (vi) reconhecimento da gestão sistematizada por entidades externas; (vii) maior conscientização das partes interessadas; (viii) atuação pró-ativa, evitando-se danos ambientais e acidentes no trabalho; (ix) melhoria do clima organizacional; (x) maior capacitação e educação dos empregados; (xi) segurança legal contra processos e responsabilidades; (xii) segurança das informações importantes para o negócio; (xiii) minimização de acidentes e passivos e (xiv) identificação de vulnerabilidade nas práticas atuais (CERQUEIRA, 2006; NETO; TAVARES; HOFFMANN, 2008; TRONCO et al., 2005).

Figura 1. Integração do Sistema de Gestão.



Fonte: Extraído de NETO; TAVARES; HOFFMANN, 2008.

O SGI permite integrar os processos de qualidade com os de saúde e segurança do trabalhador, meio ambiente e responsabilidade social. Os processos estruturados possibilitam produção de bens e serviços desejáveis e reaproveitamento de resíduos. Ainda segundo os autores, os benefícios são minimizar os

custos, retrabalho, conflitos no sistema, economia de tempo dos processos, gerenciamento dos riscos, melhoria na comunicação, portanto na organização como um todo (Figura 1; NETO; TAVARES; HOFFMANN, 2008). Portanto, a integração dos sistemas de gestão é uma tendência, os requisitos dos sistemas têm a finalidade de atender as necessidades e expectativa dos clientes, sendo assim a organização ao adotar com o objetivo de se beneficiar por meio da redução de custos, gastos, retrabalho, riscos, agilidade nos processos, sendo auditadas internamente e para certificação.

5 VANTAGENS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A abordagem do artigo está centrada em pesquisa para identificar as vantagens do SGI em empresas e a sistemática para a implantação possibilitando influenciar a decisão de clientes, alinhamento com as diretrizes das normas regulamentadoras, que refletem em benefícios para os clientes ou consumidores de produtos/serviços, fornecedores, parceiros e governo – os denominados – partes interessadas. A melhoria da qualidade dos produtos e ou serviços prestados propicia a redução dos índices de acidentes de trabalho, prevenção de impactos ambientais decorrentes do exercício de suas atividades, visão ética e responsabilidade social, são alguns exemplos de como a adoção do SGI pode contribuir para tornar a empresa mais competitiva por meio de uma satisfação maior de seus clientes.

As organizações procuram no SGI um meio de cumprir as exigências de atender os requisitos de programas relacionados à qualidade, meio ambiente, saúde e segurança no trabalho e responsabilidade social para participar de editais de licitação e concorrências públicas e privadas, bem como prestar serviços ou vender produtos para empresas certificadas. No entanto, realizar a implantação e manutenção de um Sistema de Gestão Integrado, além de disponibilidade financeira, requer um esforço permanente para assegurar que os requisitos de qualidade estão sendo atendidos e que as empresas, em suas atividades, não causem impactos ambientais e ainda atuem de maneira preventiva em relação à saúde e a segurança de seus trabalhadores e cumpra eticamente os requisitos de responsabilidade social.

Para viabilizar a implantação de um Sistema de Gestão Integrada é necessário atender os requisitos da norma atualizada em 2015 – ISO 9001:2015 e os principais princípios são (1) comprometimento da direção (líderes estabelecem

propósitos e o rumo da organização, criam e mantêm um ambiente interno onde as pessoas se envolvam completamente para atingir os objetivos e metas desejados onde visa a criação de um ambiente propício para a implantação do SGI, os mesmos serão responsáveis pelo planejamento, execução e monitoramento dos processos realizados pela organização; (2) planejamento: etapa que contempla as etapas anteriores de diagnóstico inicial, e elaboração do planejamento estratégico da organização. Torna-se um diferencial da metodologia em relação aos demais, alinhando o SGI com as estratégias da organização); (2) estabelecimento de objetivos e metas (os mesmos foram constituídos e alinhados juntamente com as diretrizes do planejamento estratégico, baseado na política do SGI. O Comitê de gestão estabelecendo os objetivos os quais foram desdobrados em metas de curto e longo prazo); (3) escopo do SGI (esta etapa estuda a área de atuação do SGI, visando quais os processos mapeados conforme o mapeamento dos processos. Estes necessitam de um controle de qualidade, observando a relevância de cada processo mapeado na qualidade dos serviços prestados); (4) implantação e disseminação da documentação (serão implantados estes documentos após uma verificação simultaneamente, verificando a eficácia da redação dos documentos); (5) mapeamento dos processos (as informações iniciais foram mapeadas sobre os processos das atividades realizadas, a fim de identificar e estabelecer as etapas mais críticas de uma atividade definindo assim suas entradas e saídas. Com o resultado do mapeamento torna-se mais fácil a etapa posterior, a elaboração de procedimentos e instruções de trabalho que tornam possível o controle das atividades, usando uma abordagem sistêmica da gestão); (6) processos operacionais (nesta etapa são inseridas diretrizes das normas técnicas, especificações e manuais de treinamento para posterior verificação e realização do produto conforme o estipulado nas diretrizes); (7) realização do produto (esta é a parte que contempla as etapas referentes à implantação do SGI, tendo seu diferencial quando comparado às demais metodologias, um breve detalhamento no que se refere à definição dos processos organizacionais, contemplando nesta etapa a identificação dos aspectos e dos impactos ambientais e também dos perigos e riscos de segurança e saúde no trabalho (SST), previstos nas normas de referência); (8) auditorias internas (estas são realizadas para a verificação e adequação do sistema sobre as normas estabelecidas. Há uma auditoria semestral onde analisa se

todas as áreas envolvidas no sistema); (9) ações corretivas (as não conformidades encontradas pelas auditorias geram o plano de ação corretiva que busca maneiras de solucionar os problemas encontrados); (10) auditorias externas para certificação (após analisados os sistemas, auditorias internas e a verificação da eficácia das ações propostas é feita a auditoria externa por organismos certificadores certificados; (11) manutenção da certificação (esta é a etapa de maior importância, pois garante a continuidade e um bom funcionamento do SGI) (FERNANDES et al., 2011).

A integração de normas como ISO-9001 (Qualidade), ISO-14001 (meio ambiente), OHSAS 18001 (saúde e segurança) e ISO-16001 (responsabilidade social) ao empreendimento, um único SGI, contribuiu para consolidação da competitiva em função dos seguintes fatores, (i) adoção de um sistema único de gestão evita gastos desnecessários com programas e ações que se repetem nos sistemas de gestões isolados; (ii) por meio de uma política de gestão integrada, com as suas diretrizes, objetivos e metas bem definidas a empresa pode melhorar seus resultados; (iii) a junção dos requisitos que consideram a qualidade, meio ambiente, saúde e segurança e responsabilidade social a um SGI, podem ser considerados como eficaz, sem necessariamente esse sistema ser certificado, uma vez que suas diretrizes vão de encontro com as respectivas normas e ao propósito da empresa e (iv) a expectativa é que as empresas contratantes não façam diferenças na contratação entre uma empresa certificada e uma não certificada, desde que ela mantenha um sistema de gestão integrado que contemple os requisitos de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança e responsabilidade social e demonstre sua prática (CERQUEIRA, 2006).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente, a certificação passou a ser uma ferramenta importante no mercado global, pois os clientes passaram a exigir a certificação como forma de garantia de qualidade e as próprias empresas também estão exigindo dos seus fornecedores, criando assim uma cadeia de certificações que proporcionam ao cliente final uma maior qualidade no seu produto e/ou serviço.

Obter uma certificação significa que o sistema de gestão da empresa foi avaliado por uma entidade independente reconhecida por um organismo nacional de

certificação, e que todos os principais processos da empresa estão sendo executados de forma controlada e de acordo com os requisitos da respectiva norma.

Com este artigo identificou-se que a implantação do SGI apresenta grandes vantagens e consideráveis mudanças para toda e qualquer organização que optar pela implantação do mesmo.

Portanto, para obtenção de crescimento nos dias atuais com o mercado cada vez mais exigente as empresas ou organizações que visam obter maiores parcelas do mercado estão tendo que melhorar seus sistemas de gestão aplicando assim o SGI para melhorar a sua gestão.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CERQUEIRA, J. P. Sistemas de gestão integrados. Rio de Janeiro: Qualiymark, 2006.

FERNANDES, J. L. S. et al. Etapas necessárias para Implantação de um Sistema de Gestão Integrado. SIEF-Semana Internacional das Engenharias da FAHOR (2011). Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/335571508/2011-Etapas-Necessarias-Implantacao-Sistema-Gestao-Integrado>>. Acesso em: 21 abr. 2017.

IDROGO, A. A. A. et al. Sistema Integrado de Gestão – Experiência em uma Empresa de esquadria de Alumínio e vidros. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXVIII, 2008, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ENEGEP, 2008.

KRAVCHYCHYN, L. et al. Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade conforme a Norma ABNT NBR ISO 9001:2000 no Laboratório de Controle de Processos do Departamento de Engenharia Química e de Alimentos da Universidade Federal da Santa Catarina (LCP-EQA-UFSC). 2006.

NETO, B. M. R.; TAVARES, J. D. C. T.; HOFFMANN, S.C. Sistemas de Gestão Integrados – Qualidade, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Segurança e saúde no trabalho. São Paulo. SENAC, São Paulo, 2008.

POLACINSKI, E.; SCHENATTO F. J. A.; ABREU A. F. de. Evolução dos Estudos do Futuro: Resgate Histórico. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXIX, 2009, Salvador. Anais... Salvador: ENEGEP, 2009.

SOUZA, N. L. de; FRANCA, V. V. Sistema de Gestão Integrado uma Ferramentana busca pela Excelência nas Pequenas e Médias Empresas. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXIX, 2009, Salvador. Anais... Salvador: ENEGEP, 2009.

TRONCO, C. R. et al. Sistema de gestão integrado de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança e responsabilidade social – SGI: uma experiência de implantação. Simpósio de Engenharia de Produção, XII, 2005, Bauru. Anais. Bauru: I SIMPEP, 2005.

VASCONCELOS, D. S. C. de; MELO, M. B. F. de. Aplicabilidade da Especificação PAS 99:2006 como Modelo Integrado de Gestão – Um Estudo de Caso. 2007.

VIANNA, W. B. et al. Levantamento de Indicadores de Qualidade Ambiental – O caso de uma Empresa de Fertilizantes. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXIX, 2009, Salvador. Anais... Salvador: ENEGEP, 2009.

WACLAWOVSKY, E. D. A.; BATIZ, E. C. Proposta de Metodologia para Implementação de Sistemas de Gestão Integrados como Ferramenta de Apoio no Alcance de resultados Sustentáveis para as Organizações. In: Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais, XIII, 2010, São Paulo. Anais... São Paulo: SIMPOI, 2010.