

VANTAGENS EM CURTO PRAZO DA CERTIFICAÇÃO PELA NORMA ISO 9001 POR MEIO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDOR (PQF) PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Celiane Mancini Falco

Pós-Graduanda 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

O desenvolvimento industrial na região costa leste forçou as empresas locais a se qualificarem para atender a demanda das indústrias por meio do Programa de Qualificação dos Fornecedores – PQF, ofertado pelo Instituto Euvaldo Lodi - IEL. O presente estudo teve como objetivo investigar se a Certificação pela Norma de Qualidade ISO 9001, nas pequenas empresas é viável em curto prazo. As empresas âncoras investem e propiciam a oportunidade de preparar a empresa para atender o mercado cada vez mais competitivo. O Programa de Qualificação de Fornecedores (PQF) é o caminho utilizado para essa certificação - Sistema de Gestão da Qualidade em Fornecimento (SGQF). Para atender o objetivo proposto, foi realizado a pesquisa bibliográfica e estudo de caso por meio de entrevista em uma pequena empresa certificada em 2016, localizada no Município de Três Lagoas/MS.

PALAVRAS-CHAVE: certificação; empresas âncoras; PQF.

1 INTRODUÇÃO

Desde a Revolução Industrial, cada vez mais empresas buscam melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos ao consumidor por meio de acordos entre países que começaram com a padronização seguindo as recomendações das normas ISO, entre outras. Cada vez mais o comércio interno e externo exige comprometimento de seus fornecedores pela qualidade e preservação do meio ambiente, segurança e saúde ocupacional.

Atualmente, o Brasil se destaca pela presença de muitas empresas-âncoras que investem na qualificação de seus fornecedores e pelo aumento anual de empresas certificadas.

Este estudo apresenta (i) o Instituto Euvaldo Lodi (IEL), uma instituição que certifica os fornecedores na norma ISO 9001, por meio do SGQF e Programa de Qualificação de Fornecedores (PQF) e (ii) breve explanação sobre o PQF, sua proposta, importância e as etapas de implantação, manutenção e certificação.

O PQF tem como proposta ajudar aos fornecedores a se tornarem mais competitivos respeitando as normas nas áreas de qualidades, meio ambiente, segurança no trabalho entre outras, buscando a excelência no atendimento das necessidades de seus clientes. Portanto, surgiu o questionamento: Por que as pequenas empresas acabam desistindo do PQF curto ou médio prazo?

O presente estudo se justifica pela evolução dos indicadores econômicos do Município de Três Lagoas/MS, na contramão da crise que atingiu todos os setores da economia brasileira. Tem-se como premissa que a crise e o pouco retorno em curto prazo acabam comprometendo o desenvolvimento financeiro das pequenas empresas provocando a desistências de micro e pequenas empresas da manutenção e recertificação pelo SGQF/IEL.

1.1 Programa de Qualificação de Fornecedor (PQF)

“O Programa de Qualificação de Fornecedores – PQF é uma metodologia para a promoção e fortalecimento da competência técnica e empresarial dos fornecedores de todos os setores da economia, incluindo produto e serviços” (IEL, 2017, p.1). Portanto, ainda o Instituto:

Sua atuação, inclui o desenvolvimento, capacitação e qualificação dos gestores e colaboradores das empresas, visando aumentar o grau de satisfação do cliente e a qualidade dos produtos e serviços ofertados, fortalecendo à cadeia produtiva e ampliando a participação e o posicionamento nos mercados regional e nacional (IEL, 2017, p.1).

Uma dos pontos forte do PQF são as empresas-âncoras que investem no programa, contratando o IEL, para qualificar sua cadeia produtiva. Essas empresas entram com participação maior na divisão do custo ao dividi-lo com os fornecedores participantes.

O PQF visa benefício para ambos; para as empresas-âncoras ganhando com o aumento da competitividade, redução do custo de produção, eficiência, cumprimento dos requisitos legais e, para as empresas fornecedoras ter maior acesso ao mercado, ter a certificação, maior transparência dos critérios exigidos.

O programa foi desenvolvido em quatro etapas, (1ª) sensibilização – quando há as visitas nas empresas interessadas; (2ª) diagnóstico – levantamento das necessidades da empresa-âncora e desenvolvimento da capacitação; (3ª) capacidade – ferramentas gerenciais e melhorias dos processos e (4ª) avaliação de

resultados – divulgação dos resultados obtidos como ganho de eficiência e produtividade, melhoria da gestão e aumento da competitividade (IEL, 2017). “O PQF/IEL foi lançado no Brasil, em agosto de 2007. Atualmente, conta com mais de 100 empresas-âncoras e 1000 fornecedores regionais e nacionais” (IEL, 2017, p.1).

1.2 Instituto Euvaldo Lodi (IEL), Gestor do PQF

O IEL, integrado ao Sistema Federação das Indústrias-FIEMS, criado em 30 de abril de 1980 com o objetivo de promover a integração entre a indústria e a universidade. Atualmente, seu foco é o desenvolvimento empresarial por meio da capacitação e aperfeiçoamento da gestão, bem como a oferta de programas de estágio e bolsas de estudos. O IEL atua na cooperação com Centros Tecnológicos e Pesquisa, no país e no exterior com o objetivo de promover o desenvolvimento de projetos para atendimento das demandas empresariais.

O diálogo permanente com o setor empresarial torna o IEL importantes entidades nacional no suporte ao desenvolvimento da indústria, colaborando para a superação de gargalos e identificação de oportunidades para as empresas. Sintonizando com as demandas do setor industrial, o IEL promove o diálogo e a construção de projetos em parceria com as universidades e demais centros geradores de conhecimento, além de entidades de fomento e órgãos de governo.

As empresas buscam desenvolver uma relação sólida e clara, satisfazendo a necessidade dos clientes da forma mais eficiente e eficaz, pois um problema de não conformidade (N/C) no fornecimento poderá desencadear um processo de consequências indesejáveis. Por outro lado uma empresa bem-sucedida baseada em uma política desenvolvida com alto padrão de qualidade estabelecidos pelas normas da ISO 9001 desenvolvidos no PQF.

O IEL prepara as empresas brasileiras para um ambiente de alta competitividade, oferecendo soluções em gestão corporativa (IEL, 2017). De acordo com Macedo (2002 apud ANTUNES, 2013, p. 20):

[...] a manutenção de um cadastro de fornecedores qualificados se constituiu numa série de vantagens para a empresa, tais como evitar: devolução, atraso do início do processo de fabricação, evitar não conformidades; otimizar a rotina de fabricação de um produto; reduzir o nível de inspeções, otimizando os processos de recebimento e incorporação ao estoque.

O IEL, com o programa de desenvolvimento regional, estimula a competitividade entre as empresas, sob o enfoque de cadeias, setores e arranjos produtivos locais. O objetivo é a inovação, o aumento da qualidade de produtos/serviços e o dinamismo da atividade empresarial local, regional e nacional.

Para atender à necessidade de inserção da Indústria Brasileira no mercado internacional, o IEL atua reforçando as relações comerciais e tecnológicas entre as empresas, Centro Tecnológicos, Universidades e entidades de cooperação internacional. Desta forma, organiza missões empresariais, rodadas de negócios e programas de capacitação empresarial no Brasil e no exterior.

1.3 Norma ISO 9001 – Gestão da Qualidade Total

O trabalho técnico da ISO consiste na elaboração de acordos internacionais, através de processo consensual para aplicação voluntária baseado nas normas britânicas da qualidade.

No Brasil, a ISO passou a ser mais observada a partir da década de 90m, devido a ampliação do mercado estrangeiro concorrendo com os produtos internos, que até o momento não apresentavam certificação de qualidade. De acordo com Marshall Junior et al. (2008 apud ANDRADE, 2014, p. 22):

Certificação é um conjunto de atividades desenvolvidas por um organismo independente, sem relação comercial, com o objetivo de atestar publicamente, por escrito, que determinado produto ou processo está em conformidade com requisitos especificados.

A ISO 9001 faz com que as partes interessadas notem mais segurança em relação à capacidade da empresa em oferecer seus produtos e serviços com mais qualidade. As organizações estão investindo cada vez mais na adoção de sistemas de gestão, seja devido aos benefícios que podem proporcionar ou devido à necessidade de:

[...] estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade, além de melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos da norma. Para isso é necessário que a empresa esteja com sua documentação sempre organizada e revisada juntamente com o auxílio de uma empresa de consultoria (ANDRADE, 2014, p. 23).

O sistema de gestão da qualidade tem um papel essencial em auxiliar na prevenção de custos de retrabalho desperdícios e outras ineficiências. A ISO 9001 é baseada no ciclo PDCA (planejamento, execução, verificação, ação corretiva). Este

é um método de controle de processo que visa manter ou melhorar os níveis de desempenho.

Os termos no ciclo PDCA tem o seguinte significado: planejamento (P) – estabelecer metas sobre os itens de controles e estabelecer o método para atingir as metas propostas; execução (D) – execução das tarefas como previstas no plano e coleta de dados para verificação do processo. Nesta etapa é essencial o treinamento no trabalho decorrente da fase de planejamento; verificação (C) – a partir dos dados coletados na execução compara-se o resultado alcançado com a meta planejada e; atuação corretiva (A) – esta é a etapa em que o usuário detectou desvios e atuará no sentido de fazer correções definitivas, de modo que o problema nunca volte a ocorrer (CAMPOS, 1992, p. 40).

A ISO 9001 possui uma abordagem de processo em sua essência e utilizam o PDCA como ferramenta para execução desse processo de melhoria, que estabelecem requisitos e padrões de qualidade, tais como: responsabilidade da direção, política da qualidade, controle de não conformidade, entre outros.

2 OBJETIVOS

Os objetivos deste trabalho são avaliar a decisão do pequeno empresário em participar do PQF, identificar os entraves e dificuldades para a implantação e certificação da Norma da ISO 9001 por meio do Programa PQF e analisar a viabilidade da permanência e retorno em curto prazo no PQF.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Para realização do estudo de caso foi selecionado uma empresa de Três Lagoas/MS. A pesquisa foi realizada no dia 14 de março de 2017 e utilizou-se a entrevista como técnica de coleta de dados.

Na entrevista buscou-se verificar a percepção da empresária com relação às vantagens e desvantagens de Certificação pela Norma 9001 por meio do Programa de Qualificação de Fornecedor / SGQF.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

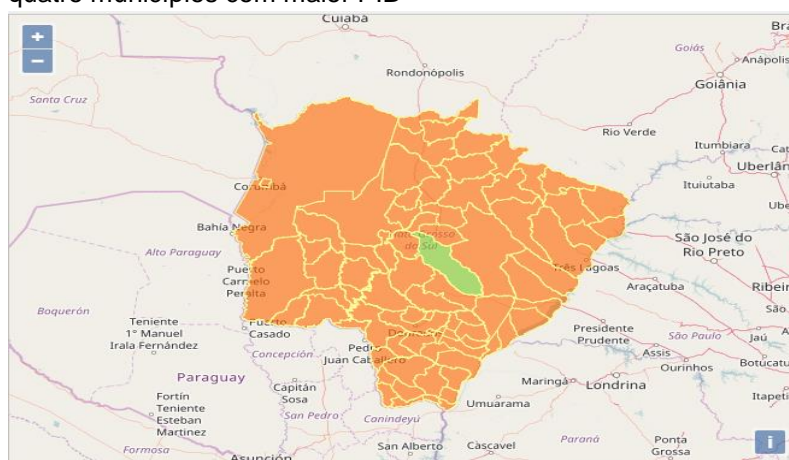
4.1 Três Lagoas e sua Condição Econômica

A empresa pesquisada está situada no Município de Três Lagoas, MS, região centro-oeste do Brasil. A mesma vem crescendo em termos populacionais;

em 1940, a cidade tinha 15.378 habitantes e a população estimada em 2016 é de 115.561 habitantes divididos entre a população urbana e rural (IBGE, 2017b).

O município é o segundo mais desenvolvido de MS, que a partir de 1997 deu-se início o processo de desenvolvimento industrial por meio dos incentivos fiscais, tem localização estratégica, divisa com o Estado de São Paulo, é banhado pelo Rio Paraná e tem acesso pelos sistemas ferroviário, rodoviário, hidroviário e aeroviário (Figura 1).

Figura 1. Mapa do Estado de Mato Grosso do Sul destacando os quatro municípios com maior PIB



Fonte: Extraído de IBEG (2017c, p.1).

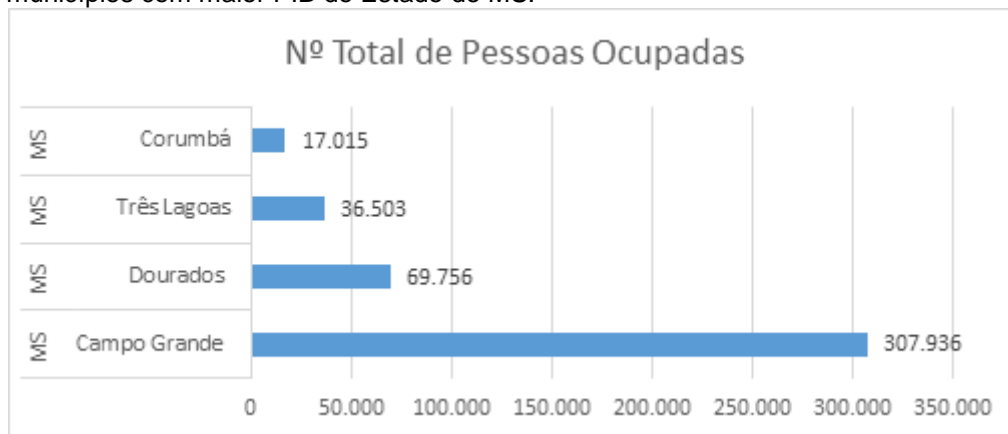
Segundo a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos do Estado de Mato Grosso do Sul (2016), 54 indústrias de médio e grande porte e aumento de 40% do Produto Interno Bruto (PIB). Ainda segundo o Empresômetro (2016), Três Lagoas tem um total de 10.957 empresas instaladas, o que soma 4,69% do total do estado.

No registro do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2012, o produto interno bruto (PIB) de Três Lagoas era de R\$ 3.385.076.801,00 (R\$ 32.170,20 de PIB *per capita*) e, em 2014, saltou para R\$ 7.204.774 (R\$ 64.528,84 de PIB *per capita*), o que a coloca de 4º lugar (2012) para o 2º (2014), no Estado de Mato Grosso do Sul (IBGE, 2017a). Analisando os demais municípios do Estado, temos Campo Grande – Capital em 1º, Três Lagoas em 2º, Dourados em 3º (R\$ 6.958.573) e Corumbá em 4º lugar (R\$ 3.101.210) respectivamente, no ano de 2014, disponível no IBGE (2017a). Ainda segundo IBGE (2017a), o Estado de MS em 2014 era de R\$ 78.950.131 (R\$ 1.000)¹ e PIB per capita de 30.137,58 (media estadual).

¹ «Produto Interno Bruto dos Municípios 2010-2014». Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Consultado em 02 de abril de 2017.

A população economicamente ativa de Três Lagoas, a que se encontra em idade de e disposta a trabalhar, empregada ou não, era de 54.280 pessoas (2010), correspondente a 63% da população, sendo que a média do Estado de MS era de 61%. Em 2016, esse número diminuiu para 36.503 (IBGE 2017d, Figura 2).

Figura 2. Comparação dos números totais de pessoas ocupadas entre os quatro municípios com maior PIB do Estado de MS.



Fonte: Adaptado do IBGE - Cidades (2017d).

Portanto, um município propício para realização de investimentos e oportunidade de negócios.

4.2 Resultado da Pesquisa na Empresa

Empresa Alfa foi fundada há 5 anos, é sociedade entre casal; conta com dois colaboradores e se trata de uma Microempreendedora (ME). Participou do PQF e está certificada há 1 ano. Segundo a empresária, o investimento para implantação e certificação foi em torno de R\$5.000,00.

A pesquisa foi por meio de entrevista estruturada com a sócia responsável pela documentação do PQF, a responsável pela direção (RD), destacando que o objetivo para participar do PQF foi prestar serviço para grandes empresas e um dos diferenciais é a Certificação pelo SGQF: 9001:2008.

As maiores dificuldades, segundo a empresária e RD encontradas para a certificação, foi na área do investimento financeiro e adequar a empresa para atender aos padrões exigidos pela Norma ISO 9001:2018, bem como contratar um profissional para fazer o PPRA e PCMSO, entre outros documentos.

Os investimentos são periódicos, pois a certificação tem que ser revalidada anualmente para verificação de sua manutenção. Quando perguntado quais foram

os resultados obtidos após o primeiro ano de certificação o gestor elencou alguns pontos positivos, como: o atendimento dos funcionários melhorou; houve padronização nos atendimentos; a logística ficou mais eficiente. Quanto aos resultados negativos, destacou que não teve ganho financeiro e não ampliou o percentual esperado na carta de clientes.

Segundo a Sócia, a crise econômica nacional e os resultados negativos, concluiu que a implantação, Certificação e manutenção da Norma ISO 9001:2008 está sendo um custo e não um investimento. Decidiu que vai ficar por mais período no PQF, passar pela auditoria de manutenção, porém sem a manutenção, pois há esperança de reversão da crise em nosso país.

5 CONCLUSÕES

De acordo com a pesquisa bibliográfica a certificação da qualidade é um ganho para o fornecedor, possibilitando a padronização de seu produto e ou serviço, bem como um diferencial na hora da escolha pelas Âncoras. Uma empresa pode não estar totalmente certificada, apenas um de seus produtos ou processo pode estar dentro dos padrões exigidos.

Nos artigos pesquisados não foi encontrado a aplicação da norma ISO 9001 em um microempreendedor (ME) e seu desempenho gerencial após algum tempo para poder realizar avaliação comparativa com a empresa/ME entrevistada.

A pesquisadora observou que o PQF prepara a empresa para entrar no mercado, tornando-a mais competitivo, identificado pelos apontamentos da empresária ao falar que a empresa melhorou o relacionamento com os funcionários, a logística, a padronização de seu atendimento.

Ao conhecer a empresa, foi possível evidenciar que a documentação (procedimentos (PO), formulários (FO) e instrução de trabalho (IR)) se apresenta de forma organizada e de fácil acesso e recuperação para auditorias internas e externas (fases 1 e 2), e estão dentro do prazo de validade. .

Fica o questionamento se a empresa em questão não obteve sucesso ainda após um ano de certificação é devido à crise econômica em que o país se encontra ou se faz necessário tempo maior e mais investimento para que se tenha o retorno planejado. Portanto, ficou evidente que não foi atendida as expectativas da empresária com relação a Certificação pela ISO 9001:SGQF.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M, A. C. S. Análise da aplicação da Iso 9000 e PBQPH nas empresas construtoras do Distrito Federal. Brasília, 2014. Disponível em <<http://repositorio.uniceub.br/bitstream/235/6392/1/21307478.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

ANTUNES, G. M. S. Importância da qualificação de fornecedores na indústria farmacêutica. Rio de Janeiro, p 20, 2013. In: MACEDO, Marison Marrafa. A qualificação dos fornecedores na indústria farmacêutica. Revista Fármacos e Medicamentos. São Paulo, n. 18, p. 20 – 24, set/out.2002. Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/7776/2/11.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

CAMPOS, V. F. Controle da qualidade total (no estilo japonês). 2. ed. Fundação 9 Christiano Ottoni, Belo Horizonte, 1992.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. Método de pesquisa. EAD série Educação a Distância, UFRGS, 2009. Disponível em <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 28 março de 2017.

INSTITUCIONAL: Disponível em <www.portaldaindustrial.com.br>. Acesso em: 11 mar. 2017

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Produto Interno Bruto dos Municípios. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/cartograma/mapa.php?lang=&coduf=50&codmun=500370&idtema=162&codv=v07&search=mato-grosso-do-sul|dourados|sintese-das-informacoes-2014>> Acesso em 02 abr. 2017(a).

IBGE. Estimativa populacional 2015. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=500830&search=mato-grosso-do-sul|tres-lagoas>>. Acesso em: 28 mar. 2017(b).

IBGE. Mato Grosso do Sul – MS. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/download/mapa_e_municipios.php?lang=&uf=ms> Acesso em 02 Abr. 2017(c)

IBGE. Síntese das informações: pessoal ocupado total – comparação entre os municípios: Mato Grosso do Sul-MS. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/comparamun/compara.php?lang=&coduf=50&idtema=16&codv=v06&search=mato-grosso-do-sul|campo-grande|sintese-das-informacoes->> Acesso em 02 Abr. 2017(d)

INSTITUTO BRASILEIRO DE PLANEJAMENTO E TRIBUTAÇÃO. (IBPT) (2016). Empresômetro: relatório criado em 2016. Disponível em: <<http://www.empresometro.com.br/Site/EstatisticasPdf>>. Acesso em 18 mar. 2017.

INSTITUTO EUVALDO LODI (IEL). Para empresas: programa de qualificação de fornecedores. Disponível em < ielpr.org.br>. Acesso: 11 mar. 2017

OLIVEIRA, G. B. Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento. Revista da FAE, v. 5, n. 2, p.37 – 48, maio/ago, Curitiba, 2002.

ROESCH, S. M. A. Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1999.