

Cristiane Trindade BARROS

Fernanda Dias BRANDÃO

Keila Vertello dos SANTOS

Ludmilla dos Santos S. FRANCISCO

**PROJETO DE CERTIFICAÇÃO NA NBR ISO 9001:2015 NA DIVISÃO DE ENGENHARIA CASCATA PURA DA EMPRESA SANTA CRUZ SERVICE, COM FOCO NO PROCESSO ADMINISTRATIVO E AQUISIÇÕES DE MATERIAIS**

Palavras-chave: Projeto; Certificação; Aquisição; Auditoria.

## **INTRODUÇÃO**

O projeto preparará a “área foco” de uma empresa não certificada na Norma Técnica NBR ISO 9001:2015 para um processo de certificação nessa área de acordo com a norma, fazendo-se possível a aplicação prática.

Através de pesquisas escolhemos a empresa Santa Cruz Service, em específico a divisão de engenharia denominada “Cascata Pura”, cuja especialidade é a construção em alvenaria de piscinas e lagos para peixes.

Após visita técnica e coleta de dados amostrais, foram analisados os segmentos e as normas aplicáveis, ficando definida a implantação de um Sistema de Gestão para gerenciar e controlar os processos relacionados à sobra e aquisição de materiais mediante um projeto em acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001.

Para elaboração do projeto até o presente momento, foram utilizadas normas que dão diretrizes como a família NBR ISO 9000 e demais normas que procuram atender às expectativas dos clientes, para construção de um Sistema de Gestão da Qualidade. A principal ação a ser realizada desde então, envolve criar padrões para os procedimentos documentados, elaboração de documentos faltantes e um controle efetivo através de indicadores para a atividade crítica relacionada à sobra de materiais.

## **METODOLOGIA**

Quanto aos meios, classifica-se como bibliográfica, uma vez que foi elaborada a partir de

material já publicado; pesquisa de campo, uma vez que se realizaram visitas técnicas para coleta de dados; estudo de caso, a partir do estudo aprofundado da divisão de engenharia Cascata Pura e de análises específicas dos problemas apresentados pela organização; documental, a partir do acesso aos documentos da empresa relacionados à área foco.

Quanto aos fins classifica-se, primeiramente, como exploratória; descritiva, a fim de observar o objeto de estudo; explicativa, por descrever os processos atuais do objeto de estudo; aplicada, na intenção de resolver, na prática, os problemas identificados na área foco.

O universo se comporta em cinco funcionários fixos: administrador, estagiário, engenheiro e supervisor de obras, além do proprietário, todos diretamente envolvidos na formulação, implementação e análise dos processos da organização.

A coleta de dados foi realizada por meio de revisão bibliográfica. Inicialmente, foi feita uma entrevista com o proprietário da empresa, que é o responsável pela administração. Na entrevista foram abordados os seguintes assuntos: os processos gerais da organização e a operação para realização das obras. Após o conhecimento dos problemas encontrados, foi selecionada como “área foco” a administração da organização para efetuar melhorias.

Tratamento de dados – o estudo foi realizado com base em duas pesquisas, sendo elas: quantitativa, que utiliza uma metodologia baseada em números; e qualitativa, cujos dados da problemática, relacionados à área da administração e aos custos com materiais de construção, são tratados de forma quantitativa ao evidenciar, através de indicadores e tabelas, o real custo com a sobra de materiais e o impacto no custo total de cada obra.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados iniciais, parcialmente obtidos por visitas técnicas e documentos, revelam que a organização apresenta um ponto crítico em relação à sobra e aquisição de materiais. Logo, foram implantadas ferramentas da qualidade, tais como: Matriz de Competência, SIPOC, Diagrama de Tartaruga do setor administrativo, Mapa de Indicadores, Fluxo BPMN, Análises Críticas, Análise SWOT. Também foram elaborados procedimentos

relacionados ao SGQ, como: Registros da Qualidade, Procedimento Operacional Padrão e Instrução de Trabalho, com a finalidade de controlar e gerenciar os processos identificados com oportunidade de melhorias.

A proposta de melhoria, desde o início do projeto, envolve por completo as principais ferramentas da qualidade, além dos envolvidos devidamente treinados, para que, através da auditoria, sejam medidos o desempenho e a eficácia de tais ações realizadas pela empresa fictícia *FineLine* consultoria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto está em andamento e propõe atender ao cronograma de atividades previstas, para que seja realizada uma auditoria de conformidade através dos documentos e procedimentos elaborados e abordados durante o curso. Foram aplicados procedimentos, treinamentos e indicadores para verificar a real situação da empresa após a aplicação dos procedimentos. Até o presente momento, está sendo desenvolvida a auditoria de documentação, cronograma da auditoria e o plano de auditoria.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, Ivan; NUNES, Everardo. **Os conceitos de gestão e administração**: aplicação ao estudo das gestões dos diretores da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas. Santa Maria, v.6, n.13. p. 67-81, 2017.

Disponível em: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/28092-135474-2-PB.pdf>.

Acesso em: 28 mai. 2020.

CORREIA; MELO; MEDEIROS. **Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil**: Sistema de gestão ISO 9001. Scielo. São Paulo, v. 20, n. 4, p. 764, 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/gp/v20n4/aop\\_gp0334\\_ao.pdf](http://www.scielo.br/pdf/gp/v20n4/aop_gp0334_ao.pdf)>. Acesso em: 09 abr. 2020.

RAMOS; Davidson. **Etapas de implantação ISO 9001:2015** – Orientações para se certificar (parte 2). Qualiex. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/etapas-de-implantacao-iso-90012015/>>. Acesso em: 27 ago. 2020.