

ISO 9001:2015 E MÉTODO SCRUM: UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO PARA UMA EMPRESA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DO RN

Maria Suzanne Alves Souza¹

Alex dos Santos Corsino²

RESUMO

O presente artigo visa propor a implementação da Norma ISO 9001:2015 juntamente com o método SCRUM, com o objetivo de aumentar o nível de produtividade dos serviços prestados pela empresa e o comprometimento dos colaboradores com a empresa e suas respectivas atividades. A Norma ISO 9001 padroniza as atividades e busca a melhoria contínua para aumentar o grau de satisfação dos clientes, assim como atingir os objetivos da organização por meio de metas definidas e mensuradas. O método SCRUM propõe a integração total dos colaboradores e gestão com o propósito da empresa. Para demonstrar a viabilidade de implementação desses projetos, o trabalho segue mostrando os benefícios proporcionados após a implementação da Norma em algumas empresas da cidade. Bem como as melhorias oriundas da implementação dos métodos em conjunto através de comprovações bibliográficas.

ISO 9001: 2015 AND SCRUM METHOD: AN IMPLEMENTATION PROPOSAL FOR AN ENTREPRENEURIAL CORPORATE EDUCATION COMPANY

ABSTRACT

The purpose of this article is to propose the implementation of the ISO 9001:2015 Standard along with the SCRUM method, with the objective of increasing the level of productivity of the services provided by the company and the commitment of the employees to the company and their respective activities. Standard ISO 9001 standardizes activities and seeks continuous improvement to increase customer satisfaction, as well as achieve the organization's goals through defined and measured

¹ Acadêmica do Curso de Pós-graduação em Gestão Estratégica de Serviços do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNIRN). E-mail: suzy1.5@hotmail.com

goals. The SCRUM method proposes the total integration of employees and management with the purpose of the company. To demonstrate the feasibility of implementing these projects, the work continues showing the benefits provided after the implementation of the Standard in some companies of the city. As well as the improvements coming from the implementation of the methods together through bibliographic proofs.

1 INTRODUÇÃO

Fidelizar clientes é um grande desafio, por esse motivo as empresas buscam aperfeiçoar sua estrutura para proporcionar o melhor aos apreciadores de seus produtos/serviços. A fidelização não consiste apenas em atender bem a primeira vez, é necessário manter e aumentar a qualidade dos serviços para superar as expectativas a cada experiência do cliente na empresa. Segundo Porter (1991) "as empresas precisam melhorar a forma de atendimento", para que assim, seja possível angariar novos clientes, sabendo-se que um cliente satisfeito trará outros clientes a experimentarem os serviços da empresa.

Entre as diversas formas de aprimorar a estrutura da organização, a implantação da Norma ISO 9001:2015 é a que melhor se adequa a uma empresa de Educação Corporativa, local onde realizaremos este trabalho. Tendo em vista que os processos serão padronizados, passando credibilidade e confiança aos futuros clientes, aumentando as expectativas daqueles que já fazem uso desses serviços. De acordo com Paladini (2000, p. 19), "pode-se considerar que qualidade seja sinônimo de perfeição, da absoluta falta de defeitos no produto ou serviço prestado". Justifica-se então a importância de implantar um sistema que estruture a qualidade de serviços. Outra ferramenta que possibilita uma melhor funcionalidade das funções executadas na empresa, fazendo com que a equipe esteja integralmente envolvida e comprometida com os objetivos da organização. Dessa forma, a proposta deste artigo é unir duas ferramentas de gestão para uma empresa de Educação Corporativa do Rio Grande do Norte.

O objetivo geral deste artigo é demonstrar a viabilidade da utilização do método SCRUM em um projeto de preparação para a implementação da Norma ISO 9001:2015 em uma empresa de Educação Corporativa. Portanto, os objetivos específicos serão: identificar fatores relevantes que nos levam a propor essa

implementação, verificar como a cultura organizacional pode interferir na implementação das ferramentas propostas e apresentar os benefícios para a organização com a implementação da Norma alinhado ao método SCRUM.

A proposta de implantar a Norma ISO 9001:2015 unida ao método SCRUM se justifica e se faz relevante, pois visa aumentar o grau de comprometimento da gestão e dos funcionários na execução diária das atividades, e não somente quando as auditorias são realizadas para verificação da conformidade dos serviços. Paladini (2000, p.191) diz que há falsas expectativas em volta da gestão da qualidade, como por exemplo “[...] priorizar o processo de implantação e omitir esforços nas áreas de manutenção e consolidação do programa (ações após a implementação), fixando assim, os esforços só no primeiro momento”. Infelizmente essa é uma realidade nas organizações atuais, os esforços são maximizados no momento da implantação e a importância da padronização acaba deixando de ser prioridade na rotina diária. Academicamente, o estudo inovador e importante em relação a união da gestão de serviços e de projetos, representados pela ISO e o método SCRUM, respectivamente, com foco principal no comprometimento efetivo da equipe de trabalho.

Este artigo segue com quatro seções, onde primeiro será sobre a Gestão da Qualidade, conceito e relevância, no segundo será relatado a importância e os benefícios proporcionados pela normatização em empresas prestadoras de serviços, a terceira seção explanará sobre o método SCRUM. Por fim, será exposta as vantagens proporcionados pela utilização do método SCRUM relacionado a gestão da qualidade, estando presente neste trabalho através da NORMA ISO 9001:2015.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE NAS EMPRESAS DE SERVIÇOS

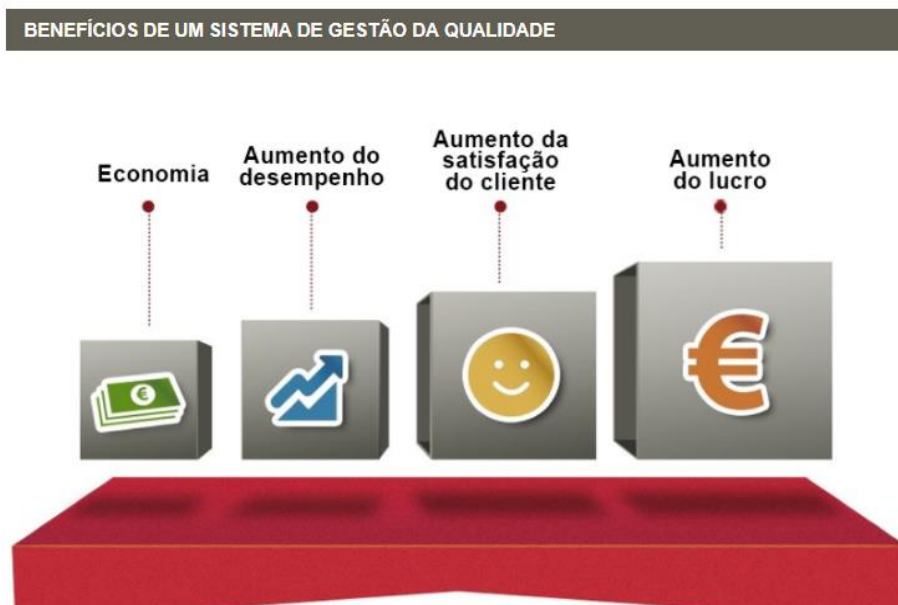
As empresas atualmente estão mais preocupadas em atender bem e procurando métodos e ferramentas de gestão que possibilitem o controle total das atividades desempenhadas, para que as possíveis falhas sejam identificadas e sanadas. A implementação da certificação nas empresas é considerável e importante, pois tem o objetivo de identificar e tratar as falhas, ininterruptamente e melhorar continuamente. O cliente passa a ser o maior beneficiado da ação proposta, pois usufruirá de um atendimento padronizado, organizado, que melhora continuamente e

que terá suas necessidades atendidas e sua voz ouvida.

Entre os diversos benefícios de uma empresa certificada, o principal é a padronização e maior controle de gestão sobre as atividades e os serviços prestados. De acordo com o site Templum, a maior vantagem competitiva da Gestão da Qualidade é a minimização de erros, aumentar a vantagem competitiva e o processo de melhoria contínua, já que o foco está no cliente, trabalhar de forma a oferecer o que o cliente deseja, com a margem mínima de erros e buscando a satisfação do cliente. A maximização dos lucros também é um resultado que pode ser alcançado com a implantação da ISO 9001, pois facilita o acompanhamento e monitoramento dos serviços.

A empresa terá a padronização de cada atividade desempenhada pelos colaboradores do escopo certificado. Em caso de desligamento, por exemplo, o próximo colaborador poderá se inteirar completamente pelo fato de que a descrição e o passo a passo de como desenvolver determinada atividade já está padronizada e assim, torna-se menos complicado dar continuidade ao serviço. Cada novo colaborador será treinado com base nas Normas da ISO 9001 de acordo com os padrões descritos pela organização.

Figura 1 – Demonstra os benefícios da implantação da ISO 9001 em uma empresa



Fonte: Bureau. (2018).

A economia é citada como um dos benefícios proporcionados pela Implementação da Norma ISO por diminuir as falhas no processo e aumentar o grau de satisfação dos clientes. A padronização facilita a inserção de novos colaboradores no desempenho de diversas atividades. Dessa forma, a organização não perde em grande espaço de tempo no treinamento de novos colaboradores e possíveis falhas são prontamente identificadas e sanadas. Bem como o aumento de desempenho é proporcionado pela interação e comprometimento dos colaboradores com alta gestão.

De acordo com Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 116):

A satisfação do cliente com a qualidade do serviço é definida ao comparar a percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional e, também, como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não se atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser visto como inaceitável.

O fator primordial para uma empresa manter-se no mercado é alcançando a satisfação do cliente, atendendo ao que eles desejam e superando as expectativas. A Norma ISO 9001 é vista como um diferencial competitivo de qualidade nas empresas que a possuem, pela minimização dos erros e aumento na satisfação do cliente, pois a voz do cliente é ouvida e seu nível de satisfação mensurada através de pesquisas.

Uma empresa com a padronização de suas atividades passa credibilidade e

confiabilidade, sabendo que os erros podem ser evitados e caso existam, prontamente sanadas. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014, p. 116) diz que “Confiabilidade é a capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão. A prestação confiável de um serviço é uma expectativa do cliente e significa um serviço cumprido no prazo, da mesma maneira e sem erros.”

Aumento de lucro é obtido justamente através da satisfação do cliente, com o aumento das vendas com a fidelização de clientes, uma empresa que passa confiança conquista uma clientela que trás um número significativo de novos clientes.

2.2 ISO 9001:2001

A ISO 9001 designa-se da Norma ISO 9000 e pode ser aplicado em organizações de diversos portes. Cujo o objetivo principal é a organizar os processos e a estrutura, focando na satisfação dos clientes. Por meio da Norma ISO 9001, é possível medir a eficácia da empresa, facilitando a entrega dos serviços prestados aos clientes e medir a satisfação. A organização passa a contar com indicadores para mensurar o desempenho das atividades do escopo certificado. Para tanto, torna-se necessário o planejamento de todos os passos para a implementação de uma Norma. É necessário estruturar os processos, definir os donos dos processos, analisar os riscos e o impacto desses riscos para a organização.

De acordo com Paladini (2000) “a maior dificuldade de implementação do planejamento da qualidade no processo gerencial não está relacionada à forma de execução do planejamento, mas ao reconhecimento da importância de planejar”.

Dispensar tempo para o planejamento é essencial para garantir o perfeito andamento e implementação das ações do processo. A alta gestão deve estar totalmente integrada e apoiar todas as etapas do processo, garantindo assim, que todos os envolvidos tenham conhecimento da importância da sua atividade para a organização. Paladini (2000) ainda completa dizendo que “Daí a importância de mostrar que o planejamento traz resultados altamente compensadores”.

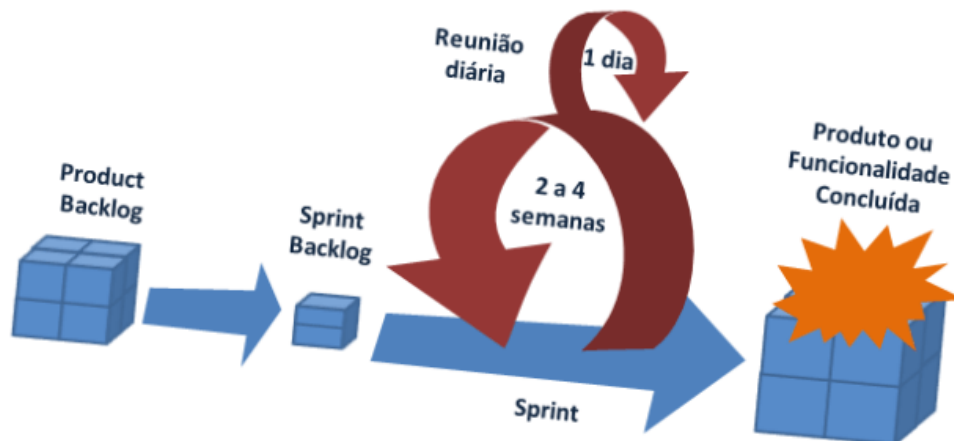
Uma empresa que possui a Norma ISO 9001 implementada em sua gestão, pode contar com uma total uniformização das atividades, com um planejamento eficaz e com uma equipe comprometida em fazer o certo. A satisfação do cliente por sua vez, será o nível mais fácil de ser alcançado. Uma equipe engajada consegue alcançar resultados surpreendentes numa empresa.

2.3 MÉTODO SCRUM

O método SCRUM foi criado por Jeff Sutherland, Schwaber e Beedle (2002) com o intuito de desenvolver softwares de uma mais rápida e confiável no setor da tecnologia. Como uma de suas funções é engajar a equipe na elaboração de um determinado projeto e de forma eficaz, a ideia é unir uma ferramenta eficiente de um sistema de gestão, a Norma ISO 9001, pois o método SCRUM segundo Schwaber e Beedle (2002) tem por objetivo definir um processo de desenvolvimento de projetos com foco nas pessoas da equipe.

Abaixo a imagem que representa o ciclo completo de um projeto implementado através do método SCRUM.

Figura 1 – Interações Entre as Atividades de um Projeto



Fonte: Vieira (2014).

As reuniões diárias facilitam na execução das atividades definindo prioridades para serem executadas no dia. As reuniões devem envolver todos do escopo certificado, sempre que necessário a alta gestão. É definido um produto/atividade, dentro dessa atividade é definido também as metas diárias e semanais, afim de concluir a meta mensal.

A equipe reunida, além de provocar grandes chuvas de ideias, minimiza as chances de não alcançarem as metas. Pois todos os esforços se voltam para executar o que ficou pendente do dia anterior. Esse é um dos benefícios proporcionados pela

implementação de um projeto ligado ao método ágil SCRUM. Após alcançar um objetivo ou meta, deve ser definido o próximo objetivo, com foco no resultado e respeitando todos os prazos exigidos dentro que foi planejado. Para que nenhuma etapa seja prejudicada.

Os projetos desenvolvidos com o método SCRUM proporcionam mais confiança na equipe e interação entre os colaboradores. De forma harmoniosa os projetos são desenvolvidos sem grandes problemas e os envolvidos ficam mais seguros.

3 METODOLOGIA

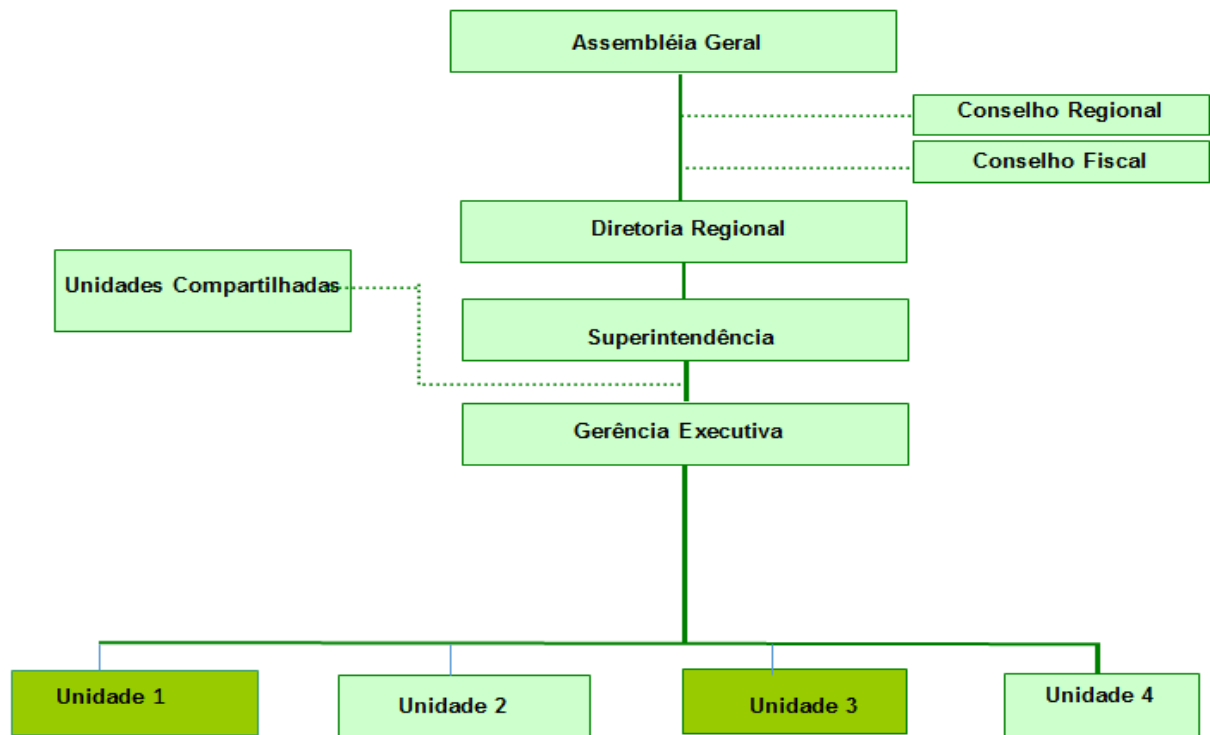
O presente artigo tem o propósito de analisar a viabilidade de implementação da Norma ISO 9001:2015 alinhado ao método SCRUM numa empresa de Educação Corporativa situada no Estado do Rio Grande do Norte, portanto, esta pesquisa caracteriza-se como exploratória e também como estudo de caso de caráter qualitativo. Pois, para Vergara (1997) um estudo exploratório é definido dessa forma por realizar a verificação de dados pouco analisados.

O estudo realizou-se numa empresa de Educação Corporativa que está há 46 anos atuando no RN e que em seu quadro de pessoal há 12 funcionários, no qual quatro integram o escopo a ser certificado, que é composta por uma Gerência e atualmente conta com dois funcionários e um trainee, além do apoio da Superintendência e uma Diretoria de Operações. As informações necessárias para subsidiar a proposta de implementação das ferramentas foram colhidas através de pesquisas realizadas no site da organização, na verificação dos relatórios gerenciais e no organograma da estrutura interna do escopo onde a certificação foi proposta.

O método SCRUM foi selecionado para compor a ferramenta da ISO 9001:2015 com o objetivo de comprometer toda a equipe na implementação e principalmente na manutenção dessa certificação, já que diariamente os funcionários terão a responsabilidade, juntamente com o gerente, de repassar aos envolvidos no projeto todo o trabalho realizado naquele dia para que seja dado o grau de importância necessária para das próximas atividades a serem desenvolvidas no decorrer da implementação e posteriormente na manutenção.

A organização é composta conforme organograma a seguir:

Organograma 1 – Organização



Fonte: Elaborado pela autora (2018).

A Unidade 4 é a unidade que não é certificada e que este trabalho propões a certificação. Como pode ser visto no organograma acima, com a 4ª unidade certificada, independente da atividade que desenvolve, a empresa pode ser avaliada de forma global, em sua totalidade. De acordo com os padrões de qualidade a serem implementados na organização, as atividades serão padronizadas e com o método SCRUM, todo o quadro de colaboradores juntamente com a alta gestão, terão seu nível de comprometimento aprimorado. Todas as atividades e unidades terão uma ligação, conversarão de forma harmoniosa entre si.

A empresa organizada desta forma favorece o bom andamento dos processos, pois os funcionários têm fácil acesso a alta gestão e assim, maior resolução de possíveis problemas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Um questionário de oito perguntas foi aplicado em três grandes empresas do Rio Grande do Norte, para embasar a proposta de implementação da Norma ISO 9001.

A primeira pergunta questiona quais os principais benefícios proporcionados às empresas que possuem a ISO 9001. As respostas foram positivas e demonstram como de fato, obter uma certificação pode proporcionar significativos ganhos. A empresa é a principal beneficiada, pois passa a possuir o rastreio de todas as suas atividades, conta com parâmetros que pode mensurar o grau de satisfação de suas clientes, assim como facilita as manifestações de insatisfação, propiciando o tratamento efetivo e pontual. Os processos são mapeados, facilitando a elaboração e monitoramento dos mesmos. De fato, todos os envolvidos no processo passam a ganhar com os inúmeros benefícios oportunizados pela ISO.

Quando questionados em relação a certificação ISO 9001, se era visto como um diferencial competitivo, as respostas foram unânimes ao afirmarem: ter a certificação é um importante diferencial competitivo. Principalmente pela busca contínua pela melhoria de seus processos. Essa é uma busca constante, que é propiciada pela ISO e faz com que todos busquem melhorar em cada processo, para obter a satisfação dos clientes internos e externos, já que esse processo faz com que todos se expressem e possam ter suas necessidades atendidas. O marketing institucional também é citado como ponto forte da empresa após obter a Norma, pois traz consigo um peso positivo para a marca da empresa. A ISO é citada como um forte diferencial para se obter novos contratos, para impulsionar a divulgação dos serviços e para conquistar a confiança dos novos clientes.

As respostas em relação a melhoria dos processos após a implementação da Norma ISO 9001, as três empresas respondentes foram positivas, os processos sofrem melhorias consideráveis com a implementação da Norma, porém, houve uma insatisfação em relação ao grau de comprometimento dos colaboradores com a Gestão da Qualidade. Isso se deve a cultura de que a Gestão da Qualidade é um assunto somente falado em momentos em que a empresa se prepara para passar por uma auditoria, sendo sugerido por um dos respondentes que a implementação seja aliada ao método ágil da gestão de projetos, o método SCRUM, que vem para aumentar o grau de comprometimento da equipe com suas respectivas atividades. Para tanto, é necessário o envolvimento e comprometimento da alta gestão em acompanhar o andamento das principais fases da implantação.

Outra questão analisada foi sobre o nível de satisfação do cliente, se houve melhoria após a implementação da Norma. Pode-se notar que após ocorrer a implementação, há um significativo aumento da satisfação, tendo em vista que a voz

do cliente é ouvida, suas insatisfações são identificadas e tratadas, dando a oportunidade de a empresa evoluir continuamente em conjunto com as manifestações dos clientes. As duas partes trabalhando juntas proporcionam visivelmente um impacto positivo na parceria criada entre cliente e empresa.

Os processos financeiros podem finalmente serem rastreados e coordenados de maneira mais simples e transparente, pois com as diretrizes impostas pela Norma, todo o processo é mapeado, facilitando o total controle de todo o fluxo, proporcionado segurança para a empresa e com transparências das atividades, possibilita para os gestores a confiabilidade de que as atividades estão sendo desenvolvidas de forma correta, tornando o processo eficiente e eficaz. A empresa passa também para o cliente a sensação de segurança.

Um das ações que fazem parte da Norma ISO 9001 é a capacitação contínua do quadro de pessoal, porém, passam pela dependência financeira para tornar viável esse fator. Com isso, em muitas organizações, principalmente nas empresas questionadas, as capacitações e treinamentos são realizadas de acordo com capacidade financeira de cada empresa. Mesmo com esse desafio de bastante impacto, as capacitações não deixam de acontecer, porém, com menor frequência. Para esse quesito, entra também o comprometimento da alta gestão, que quando alinhada ao desenvolvimento da equipe, torna-se perceptível a necessidade de treinamentos para profissionais das áreas mais frágeis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do trabalho apresentado, pode-se observar que a implementação da Norma ISO 9001 traz benefícios importantes para a empresa, como a padronização das atividades, o rastreamento físico financeiro, melhorias nos processos, gerenciamento e monitoramento das atividades, fortalecimento da imagem institucional, melhoria na comunicação interna, entre outros. Contudo, é necessário que haja comprometimento da alta gestão. Os benefícios são importantes, porém, para que seja realmente um diferencial, é imprescindível que todos mantenham o foco na qualidade, trabalhando diariamente com a intenção de tornar tudo mais ágil e confiável, sem desviar da verdadeira intenção da ISO, que é padronizar e tornar os processos transparentes.

Diante do que foi visto no decorrer deste trabalho, fica evidenciada as

melhorias proporcionadas a uma empresa que possui a Norma ISO 9001. A equipe se torna mais engajada para alcançar os resultados da organização, a alta gestão se torna participativa. O método SCRUM alinhado a Norma ISO 9001 visa tornar a equipe mais comprometida e segura de cada atividade exercida, proporcionando uma maior resolutividade de problemas para alcançar com mais facilidade os objetivos da organização.

Analisando as respostas obtidas através da aplicação da pesquisa, pode-se notar que uma das empresas respondeu que o comprometimento da equipe não é satisfatório, o que pode estar ocorrendo justamente devido ao fato de ainda tratam a gestão da qualidade como um algo complicado e que assusta somente quando se estiver próximo de realizar as auditorias internas e externas. Com a implementação da Norma ISO alinhado ao Método SCRUM, todos terão o compromisso diário ou semanal de expor suas atividades de acordo com o que foi estipulado. Os funcionários poderão ver a gestão da qualidade como algo normal, do cotidiano, como deve ser. O ponto forte da empresa de Educação Empresarial é que todos os processos estão bem definidos e organizados.

Com base em tudo foi evidenciado, podemos perceber que as melhorias são evidentes após a implementação da Norma ISO 9001 e alinhada aos métodos do SCRUM, esse processo se torna mais harmonioso e eficiente. O Método SCRUM possibilitará ao gestor da área, maior confiança nos serviços realizados pela equipe, tendo em vista a proximidade da mesma provocada pelas reuniões diárias e semanais. Os projetos desenvolvidos com o auxílio do método ágil SCRUM, conta com um reforço valioso que a clareza de informações, não deixando dúvidas para que haja abertura para possíveis erros ou equívocos.

O objetivo proposto foi atingido, as melhorias foram percebidas e avaliadas de acordo com a aplicação das pesquisas. Os métodos juntos podem proporcionar com foco na melhoria dos serviços prestados visando aprimorar o desempenho da equipe, para que as entregas sejam realizadas no tempo esperado e os possíveis problemas resolvidos em tempo hábil.

REFERÊNCIAS

BUREAU VERITAS BRASIL. **Certificação ISO 9001:2015 para sistemas de gestão da qualidade**. <<http://www.bureauveritascertification.com.br/solucoes/sistema-de-gestao/certificacao-iso-9001-2015-para-sistemas-de-gestao-da-qualidade/>>. Acesso em: 24 abr. 2018.

CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015 para Sistemas de Gestão da Qualidade. Bureau: Veritas, 2018. Disponível em: <<http://www.bureauveritascertification.com.br/solucoes/sistema-de-estao/certificacao-iso-9001-2015-para-sistemas-de-gestao-da-qualidade/>>. Acesso em: 3 jan. 2018.

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: lucratividade por meio de Operação e de Satisfação dos Clientes**. São Paulo: Atlas, 2011.

DRUCKER, P. F. **A Nova Era da Administração**. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

FITZSIMMONS, Mona J.; FITZSIMMONS, James A. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. Porto Alegre: AMGH, 2014.

KEELING, Ralph; BRANCO, Renato Henrique Ferreira. **Gestão de Projetos: uma abordagem global**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

KIELLANDER, Guilherme. Benefícios da Certificação ISO. **Templum**, 2015. Disponível em: <<https://certificacaoiso.com.br/beneficios-da-certificacao-iso/>>. Acesso em: 3 jan. 2018.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

PORTER, Michael E. **Estratégia competitiva: técnicas para análise de indústrias e da concorrência**. 18. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1991.

SCHWABER, K.; BEEDLE, M. **Agile Software Development with Scrum**. Saddle River: Prentice Hall, 2002.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VIEIRA, Denisson. Scrum: a metodologia ágil explicada de forma definitiva. **Mind Master Educação**, 2014. Disponível em: <<http://www.mindmaster.com.br/scrum/>>. Acesso em: 17 fev. 2018.

ANEXO A - PESQUISA DE SATISFAÇÃO EMPRESA 1

Respondente 3



1. 1. Quais os principais benefícios obtidos com a implementação da ISO 9001 na sua empresa? Justifique. *

Padronização dos processos - Através dos documentos e rotinas produzidas pelo sistema de gestão foi possível padronizar as atividades nos procedimentos desenvolvidos pela entidade. Essa padronização ajuda na uniformidade dos processos.

2. 2. Ter a ISO 9001 é um diferencial competitivo para a sua empresa? Justifique. *

Ao meu ver sim. Pois a norma obriga a utilização de um ciclo de melhoria contínua que contribui significativamente para o desempenho final dos produtos/serviços e atendimento ao cliente.

3. 3. Os processos tiveram melhorias após a implementação da Norma ISO? *

- SIM
- NÃO
- EM PARTES

4. 4. O grau de comprometimento de sua equipe com a gestão da qualidade é satisfatória? *

- MUITO SATISFATÓRIA
- SATISFATÓRIA

INSATISFATÓRIA

5. 5. A satisfação do cliente aumentou com a implementação da Norma ISO 9001? *

A norma nos obrigou a pesquisar a satisfação e os pontos de desvio detectados através das manifestações dos clientes nos ajudam a enxergar melhor nossas oportunidades de melhoria

6. 6. Os processos físicos e financeiros ficaram mais fáceis de serem executados e rastreados? *

Com Certeza

7. 7. A capacitação/desenvolvimento do quadro de pessoal acontece com maior frequência após a implementação da Norma ISO 9001? *

Atualmente, mesmo definidas metas para o desenvolvimento, não temos conseguido alcançá-las devido a restrição orçamentária. Porém todos os processos de capacitação que são realizados tem influído no desempenho dos colaboradores, essa avaliação é registrada e mensurada em indicadores do objetivo da qualidade.

8. O nível de comprometimento da alta gestão com os processos aumentaram após a implementação da Norma ISO na sua empresa? Justifique. *

Sim, principalmente com a mudança implementada pela nova versão da norma.

ANEXO B - PESQUISA DE SATISFAÇÃO EMPRESA 2

Respondente 3



1. 1. Quais os principais benefícios obtidos com a implementação da ISO 9001 na sua empresa? Justifique. *

Racionalização e padronização dos processos; Controle de documentos e registros; Acompanhamento do desempenho físico-financeiro; Busca a fidelização do cliente; Garantia de recursos para Desenvolvimento de Pessoal; Busca contínua pela melhoria/Oportunidade de redução de variações; Envolvimento da alta direção;

2. 2. Ter a ISO 9001 é um diferencial competitivo para a sua empresa? Justifique. *

Sim, além dos benefícios citados acima, alguns clientes tem a percepção do benefícios ao consumir um serviço certificados; Em alguns processos de dispensa de licitação, a certificação foi um diferencial para a disputa.

3. 3. Os processos tiveram melhorias após a implementação da Norma ISO? *

- SIM
- NÃO
- EM PARTES

4. 4. O grau de comprometimento de sua equipe com a gestão da qualidade é satisfatória? *

- MUITO SATISFATÓRIA
- SATISFATÓRIA

INSATISFATÓRIA

5. 5. A satisfação do cliente aumentou com a implementação da Norma ISO 9001? *

A ISO oportunizou um controle e tratamento mais efetivo das manifestações de insatisfação.

6. 6. Os processos físicos e financeiros ficaram mais fáceis de serem executados e rastreados? *

Sim, a partir da padronização e do controle de registros de ações pode-se rastrear falhas, oportunizado uma correção mais eficiente.

7. 7. A capacitação/desenvolvimento do quadro de pessoal acontece com maior frequência após a implementação da Norma ISO 9001? *

Há um maior controle para a execução e atingimento dos objetivos e metas.

8. O nível de comprometimento da alta gestão com os processos aumentaram após a implementação da Norma ISO na sua empresa? Justifique. *

Oportuniza uma maior interação da alta direção, com atividade operacionais e táticas.

ANEXO C – PESQUISA DE SATISFAÇÃO EMPRESA 3

Respondente 3



1. 1. Quais os principais benefícios obtidos com a implementação da ISO 9001 na sua empresa? Justifique. *

Padronização de processos e documentos de uma forma geral.

2. 2. Ter a ISO 9001 é um diferencial competitivo para a sua empresa? Justifique. *

Com certeza é um diferencial competitivo, porém é necessário que a certificação seja melhor utilizada como uma ferramenta de marketing institucional

3. 3. Os processos tiveram melhorias após a implementação da Norma ISO? *

- SIM
- NÃO
- EM PARTES

4. 4. O grau de comprometimento de sua equipe com a gestão da qualidade é satisfatória? *

- MUITO SATISFATÓRIA
- SATISFATÓRIA
- INSATISFATÓRIA

5. 5. A satisfação do cliente aumentou com a implementação da Norma ISO 9001? *

Sim. Hoje temos a avaliação de satisfação de clientes como ferramenta que orienta as ações da empresa.

6. 6. Os processos físicos e financeiros ficaram mais fáceis de serem executados e rastreados? *

Sim, com certeza.

7. 7. A capacitação/desenvolvimento do quadro de pessoal acontece com maior frequência após a implementação da Norma ISO 9001? *

Na empresa que atuo, as capacitações estão vinculadas aos interesses da instituição e à disponibilidade financeira. A implementação da certificação não trouxe resultados expressivos em relação às capacitações.

8. O nível de comprometimento da alta gestão com os processos aumentaram após a implementação da Norma ISO na sua empresa? Justifique. *

Nem sempre. Porém o apoio da alta gestão é essencial.