



A IMPLANTAÇÃO DA ISO 9001 EM UMA CERVEJARIA

Enedina Pereira– UNIUV^{1*}

Diego Arthur Dalavalle - UNIUV²

Professora Orientadora: Claudia Morgane dos Santos Cuzma³

Professora Orientadora: Miriam Gotz Mayer⁴

Modalidade de apresentação: Comunicação Oral

INTRODUÇÃO

A satisfação dos clientes é uma tarefa fundamental para a gestão das empresas, uma vez que o seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do cliente, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados pela organização. Outros benefícios também são evidenciados por diversos estudos, os quais têm descoberto que níveis mais elevados de satisfação levam a maior retenção e lealdade de clientes; e que, com o aumento da lealdade, a satisfação de clientes pode ajudar a assegurar receitas ao longo do tempo, reduzir custos de transações futuras, diminuir a elasticidade de preços e minimizar a probabilidade dos clientes trocarem de fornecedor, caso haja uma queda no nível da qualidade. Dessa forma, a qualidade deve ser vista como o potencial intrínseco aos atributos do produto ou serviço de prover satisfação. Salienta-se, então, que a qualidade percebida é dependente da função utilidade para o cliente em relação ao nível de qualidade ou desempenho fornecido. Ensinar ou aprender qualidade é uma tarefa complexa. Mas como não é só da qualidade percebida que vivem as empresas, é necessário que se tenha uma certificação para comprovar a qualidade que se vende. Feingenbaum afirma que “Quem estabelece a qualidade é o cliente e não os engenheiros nem o pessoal de marketing ou alta administração,” ou seja, as organizações só podem oferecer a qualidade que o cliente deseja. Para que os acadêmicos do 5º semestre do curso de Secretariado Executivo tivessem um maior entendimento de como aplicar essa “condição” na prática, a professora da disciplina de Gestão da Qualidade, Miriam Gotz Mayer, lançou o desafio de ser criada e desenvolvida uma empresa e que nela fosse trabalhado o tema “Motivando todos para a Qualidade”, a partir do processo de implantação da certificação da norma ISO 9001 respeitando um tempo limite de 18 meses. A empresa desenvolvida por esses acadêmicos foi uma cervejaria. Nela foram elaborados todos os processos administrativos, feita divisão de setores e pesquisa de mercado. A cerveja foi escolhida pela maioria, devido à preferência dos próprios acadêmicos por essa bebida tão apreciada na região. Para o desenvolvimento do trabalho, os acadêmicos visitaram a empresa Bierbaum de Treze Tílias, para conhecer o processo produtivo. Para receber a certificação da ISO:9001, esse local tem adequações pertinentes às regras. O número de acadêmicos foi colocado no organograma com cargos de nível hierárquico mais elevado. Os funcionários, para fazer a produção acontecer efetivamente, seriam no início de 40 pessoas (número suficiente para trabalhar com a ISO), trabalhando depois com um número máximo de 90 pessoas e máquinas de última geração (máquinas automatizadas). Para que essa implantação fosse de fato desenvolvida, os acadêmicos tiveram de elaborar um cronograma, seguindo os dezesseis passos da implantação da ISO: 9001, elaborado de acordo com a NBR. O resultado foi duas marcas de cerveja elaboradas para a região, uma campanha forte

¹ Enedina Pereira, acadêmico do 6º semestre do Curso de Secretariado Executivo da Uniuv. E-mail: se.enedina.pereira@uniuv.edu.br

² Diego Arthur Dalavalle, acadêmico do 6º semestre do curso de Secretariado Executivo da Uniuv. E-mail: se.diego.dalavalle@uniuv.edu.br

³ Claudia Morgane dos Santos Cuzma, professora da UNIUV e pesquisadora na área de ciências sociais. E-mail: prof.claudia@uniuv.edu.br

⁴ Miriam Gotz Mayer, professora da UNIUV e pesquisadora na área de ciências sociais. E-mail: prof.miriam@uniuv.edu.br



de marketing para a venda dos produtos e uma boa aceitação da empresa para quem a viu. Além disso, a empresa desenvolveu modelos de projetos sociais e, como seu foco é a bebida alcoólica, desenvolveu projetos de conscientização do consumo social dessa bebida. Para que essas ações desenvolvidas até o presente momento sejam válidas diante da implantação, é necessário que se continue o trabalho e que a elaboração do manual da qualidade seja finalizado. Já tem-se a política da qualidade e a visão da empresa, os acadêmicos já sabem o que querem ao finalizar os 18 meses de projeto. Para que a implantação da ISO: 9001, os acadêmicos estão trabalhando os 16 passos da implantação da ISO, que também direcionam o trabalho, para que seja cumprido de acordo com as oito dimensões da qualidade. Com a implantação da ISO são esperados fatores que venham trazer ganhos, como o aumento de clientes, produtividade, melhoria da imagem, redução do custo e desperdício e aumento da competitividade no mercado de atuação. Outro ponto de grande expectativa é que essas ações e a certificação melhorem e fortaleçam a imagem da empresa e que seja identificada como uma organização comprometida com o cliente. Por fim, espera-se que a organização se torne mais competitiva no mercado em que atua, seja pela redução dos custos ou até mesmo pela associação da marca da empresa com a responsabilidade da certificação ISO 9001, adotada por ela. E, por fim, que se tenha um entendimento diferenciado das aulas teóricas com as aulas práticas de desenvolvimento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Implantação da ISO: 9001 em uma cervejaria de Pequeno Porte

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Pesquisar bibliografia sobre gestão da qualidade, mercado das empresas Cervejeiras e certificação de ISO: 9001;
- b) Realizar visita técnica e conhecimento prático em uma Cervejaria de pequeno porte;
- c) Criar uma empresa, desenvolver as práticas de processo e implantar o ISO 9001.

METODOLOGIA

Foram feitas pesquisas bibliográficas no decorrer de um semestre, por meio de livros e meio eletrônico. Os idealizadores do projeto, acompanhados pela professora da disciplina proposta Gestão da Qualidade, realizaram visitas técnicas para maior conhecimento e entendimento do processo produtivo e tipos de gestão administrativa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO (OU RESULTADOS ESPERADOS, SE A PESQUISA ESTIVER EM DESENVOLVIMENTO)

O presente trabalho continua em andamento. Os primeiros objetivos específicos foram alcançados e os resultados foram expostos em um “case” para acadêmicos do curso de Secretariado Executivos e professores desse colegiado. O último objetivo específico está realizado parcialmente, pois continuamos seguindo o cronograma de implantação da ISO: 9001, que tem previsão de finalização para junho de 2016.

REFERÊNCIAS

- ABNT NBR ISO 9001:2008 – **Sistemas de gestão da qualidade** – Requisitos. 2008.
- CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.
- CARVALHO, M. M. de. *et al.* **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.



FEIGENBAUM, A. **Controle da qualidade total aplicações nas empresas.** São Paulo: Makron Books, 1994.

LAGES, R. T. S. da FRANÇA, S. L. B. **Ações necessárias para adequações da nova norma NBR ISO 9001:2008. 2009.** Trabalho apresentado ao V Congresso Nacional de Excelência em Gestão: Gestão do conhecimento para a sustentabilidade, Niterói, 2009.

MELLO, C. H. P. *et al.* **ISO 9001:2000 – Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços.** São Paulo: Atlas, 2009.