

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

JÉSSICA VIEIRA DE AMARAL

**GESTÃO DA QUALIDADE NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA CIDADE
DE ARACAJU, SE.**

**Aracaju – SE
2014**

JÉSSICA VIEIRA DE AMARAL

**GESTÃO DA QUALIDADE NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NA CIDADE
DE ARACAJU, SE.**

**Relatório Científico de Estágio
apresentado à Faculdade Amadeus
como requisito para aprovação final e
obtenção do grau de bacharel em
Administração.**

**Orientador:
Prof. MSC. Paulo Sérgio Melo dos
Santos.**

**Aracaju – SE
2014**

JÉSSICA VIEIRA DE AMARAL

**GESTÃO DA QUALIDADE NAS MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS NA CIDADE DE ARACAJU, SE.**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como
requisito para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

**Paulo Sérgio Melo dos Santos
Coordenador do Curso**

**Paulo Sérgio Melo dos Santos
Prof. Orientador**

Aprovada com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de ____.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me dado forças, sabedoria e discernimento para alcançar mais essa vitória, sem as tuas mãos para me segurar nada seria, obrigada meu Deus.

Dedico essa conquista aos meus Pais. Mamãe e Papai obrigada pelo apoio, incentivo, amor, carinho, dedicação sem vocês ao meu lado jamais teria conseguido, vocês são a minha maior inspiração. A minha irmã obrigada pelas palavras de conforto e por ter trazido ao mundo o meu “ursinho” Otávio amor da vida de titia.

Aos meus amigos Daniela, Clesimaria, Matheus, Debora, Gilmário, Suenne, Fábio, Geane, Solange, Célia, em fim todos aqueles que direta e indiretamente me apoiaram, me incentivaram, meus fieis companheiros. Não poderia deixar de agradecer ao meu amigo, irmão, companheiro, sem você pode ter certeza que não chegaria até o final, obrigada por todo incentivo, carinho, por todos os finais de semana dedicados ao TCC, tenso porem ao seu lado divertido, meu BIGORNO CLAUDISSON REIS.

Aos mestres obrigada pelos ensinamentos, carinho, compreensão ao longo do curso. Ao meu querido orientador, professor, amigo Paulo Sergio, sendo a minha gratidão pela paciência e dedicação durante a jornada.

A Fernanda, Cristiane, Wilson, D.Zinha obrigada pelo carinho, apoio e incentivo. Ao Sr. Elson que mesmo não estando entre nós, tenho certeza que de diversas forma me ajudou e incentivou nessa jornada.

Por fim a todos que contribuíram para a realização de mais esse sonho, obrigada!

Aos meus pais pelo carinho
e apoio em todo tempo.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	11
2.1 Histórico da Empresa.....	11
2.2 Estrutura Organizacional.....	12
2.3 Missão, Visão, Objetivos, Valores e Serviços.....	13
2.3.1 Missão.....	13
2.3.2 Visão.....	13
2.3.3 Objetivos.....	13
2.3.4 Valores.....	13
2.3.5 Serviços.....	13
2.4 Recursos Humanos.....	13
2.5 Ramo de Atividade	13
3 ASPECTOS CONCEITUAIS.....	14
3.1 Miro e Pequenas Empresas (MPES).....	14
3.2 Gestão da Qualidade.....	15
3.2.1 Gestão por Processos.....	17
3.2.2 Ferramentas da Qualidade.....	18
3.3 Certificação.....	19
3.3.1 Às Séries ISO.....	19
3.3.2 As Normas ISO 9001:2008.....	20
3.3.3 Auditoria da Qualidade.....	21
4 ATIVIDADE DE ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
APÊNDICES	41
APÊNDICE A - Questionários.....	42
APÊNDICE B - Tabulação de Dados.....	44

LISTA DE FIGURAS/GRÁFICOS

Figura 01	Organograma.....	12
Figura 02	Gráfico 01.....	24
Figura 03	Gráfico 02.....	25
Figura 04	Gráfico 03.....	26
Figura 05	Gráfico 04.....	27
Figura 06	Gráfico 05.....	28
Figura 07	Gráfico 06.....	29
Figura 08	Gráfico 07.....	30
Figura 09	Gráfico 08.....	31
Figura 10	Gráfico 09.....	32
Figura 11	Gráfico 10.....	33
Figura 12	Gráfico 11.....	34
Figura 13	Gráfico 12.....	35
Figura 14	Gráfico 13.....	36

1. INTRODUÇÃO

O principal objetivo das organizações é se tornarem competitivas no mercado e para isso precisam buscar crescimento contínuo e possuir como foco a oferta de serviços e produtos de qualidade.

Segundo pesquisas, na cidade de Aracaju há um grande fluxo de abertura e fechamento de Micro e Pequenas empresas (MPEs), um dos principais problemas identificados é a falta de um sistema de gestão da qualidade nessas organizações e o não acompanhamento dos processos na busca de melhorias (SEBRAE, 2013).

Robles JR. e Bonelli (2010, p.1) afirmam que: “sistema de gestão da qualidade são conjuntos de ações dirigidas a fim de obter características do produto ou serviço com capacidade de satisfazer plenamente as necessidades e expectativas do cliente/consumidor, atingindo o que se conhece como qualidade”.

As organizações que implantam sistema de qualidade geralmente buscam as certificações para se tornarem mais competitivas, pois estas garantem que a empresa atende a todos os requisitos das normas do ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

A ABNT é uma entidade privada sem fins lucrativos, responsável pela elaboração, atualização e controle das normas Brasileiras, ela as emite para série NBR ISO.

O SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas) e a ABNT estabeleceram uma aliança com o objetivo de estimular as MPES a utilizarem normas técnicas como fator de inovação em seu negócio, por meio da sensibilização, da capacitação e do uso dos produtos e serviços da ABNT.

O atendimento a essas normas aumentará a reputação de comprometimento com a busca por excelência que lhes dará uma possível vantagem sobre os seus concorrentes, a aplicação das mesmas pode ser muito bom para a imagem do negocio, pois agregará confiança atraindo novos consumidores e eliminando possíveis erros podendo assim aumentar as suas chances de sucesso.

A certificação consiste em demonstrar que a empresa segue um determinado conjunto de normas, definidas a nível nacional e internacional, que visam proporcionar maiores níveis de qualidade e confiança a todos os interessados (clientes/trabalhadores) e aperfeiçoar os processos, potencializando a redução de custos.

Um certificado de conformidade pode alavancar o crescimento de uma organização, pois o mercado está se tornando muito exigente e as empresas precisam acompanhar a evolução.

A identificação da importância da adoção de um sistema de gestão de qualidade permite às organizações a estar bem estruturadas, introduzindo métodos eficientes de melhoria para resultados eficazes, garantindo assim, seu espaço no mercado e saindo na frente dos seus concorrentes.

A justificativa e o problema de pesquisa apresentados estão relacionados à implantação das normas técnicas do ABNT nas Micro e Pequenas empresas da cidade de Aracaju, frente a isso a necessidade de melhoria contínua no que diz respeito à qualidade dos produtos e/ou serviços oferecidos ao cliente. Neste sentido, surge o seguinte questionamento: Qual o grau de importância da capacitação do sistema de gestão da qualidade para os colaboradores do nível operacional das MPEs da cidade de Aracaju?

O objetivo geral do tema apresentado é avaliar os colaboradores quanto a real importância do processo realizado e se os mesmos sabem o que a certificação significa para o crescimento da empresa da qual fazem parte.

Quanto aos objetivos específicos que direcionaram essa pesquisa temos: investigar se os colaboradores foram devidamente treinados; Analisar as dificuldades de compreensão dos colaboradores no processo produtivo com foco na qualidade; Mostrar às MPES as influências positivas trazidas pela implantação das Normas Técnicas quando compreendidas pelos colaboradores.

Segundo Cajueiro (2012, p.1) “Metodologia é o estudo da melhor maneira de executar uma ação seja ela qual for.” Dessa forma foi aplicada ao estudo a metodologia com natureza exploratório-descritiva, com o objetivo de

caracterizar, classificar e definir os problemas nas MPES com relação à implantação da gestão de qualidade.

A abordagem foi feita de forma quantitativa, obtidas direta e indiretamente por meio de pesquisas bibliográficas e documental. Utilizamos como amostra o setor produtivo da empresa Pratique Indústria neste estudo.

O trabalho foi realizado pelo próprio autor, onde os dados coletados foram analisados através de gráficos, mostrando a importância da gestão da qualidade nas MPEs. Os questionários foram elaborados de forma criteriosa, visando uma melhor interpretação dos entrevistados com o objetivo de caracterizar, classificar e definir os problemas com relação à implantação do sistema de gestão da qualidade na organização.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1. Histórico da Empresa

A Pratique Indústria de Móveis foi fundada no ano de 1999, na cidade de Feira de Santana no Estado da Bahia, seu fundador foi o Sr. Wilson de Alencar, este iniciou junto com o seu pai uma marcenaria onde executava pequenos projetos de móveis residenciais modulados, estes visualizaram oportunidade de crescimento e expandiram o negócio.

Em 2008 fundaram uma filial na cidade de Aracaju no estado de Sergipe. Uma microempresa no setor industriário de móveis com predominância em madeira. Atualmente possui quinze funcionários em sua matriz e dezoito em sua filial. A Pratique oferece as melhores soluções em móveis planejados seja residencial ou corporativo, atendendo às necessidades específicas de cada cliente.

A empresa apresenta um política de qualidade que é de grande importância para que haja um trabalho sério e com comprometimento, tanto com a saúde dos colaboradores quanto ao empenho na fabricação de produtos com alta qualidade visando à satisfação do consumidor.

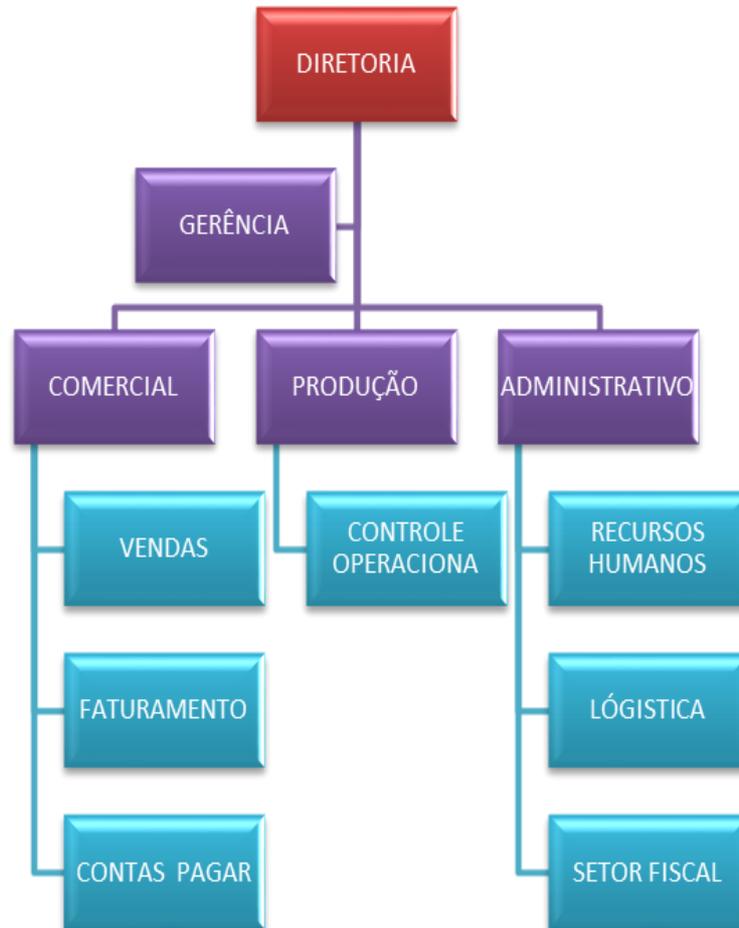
Sua preocupação também está voltada para a responsabilidade ambiental, de forma que toda madeira utilizada nos processos produtivos é proveniente de reflorestamento e manejos florestais, reutilizando materiais e otimizando recursos naturais. Todos os seus fornecedores possuem certificação em desenvolvimento sustentável ISO 14001.

Acompanhando as tendências do mercado, a empresa vem evoluindo buscando melhoria contínua. Possui um software moderno que indica a melhor maneira de cortar as madeiras para melhor aproveitamento, evitando desperdícios.

A próxima etapa é a implantação das normas técnicas da ABNT para aquisição da ISO 9001 em busca da qualidade total, visando tornar-se referência no mercado de indústria de móveis planejados.

2.2. Estrutura Organizacional

Figura 1: Organograma



FONTE: PRATIQUE INDÚSTRIA DE MÓVEIS LTDA, 2013.

A empresa Pratique Indústria possui uma estrutura organizacional familiar. Esses participam da diretoria e são responsáveis pelo nível estratégico da organização, onde são tomadas as decisões.

A gerência comercial é responsável pelas vendas. A gerência de produção tem a responsabilidade de atender as demandas e executar os projetos com qualidade e por fim a gerência administrativa que envolve o financeiro, o pessoal, as compras e a logística da empresa. Fazendo assim com que o nível operacional da organização funcione de forma organizada.

2.3. Missão, Visão, Objetivos, Valores e Serviços.

2.3.1. Missão

Oferecer móveis com alta qualidade, soluções eficazes e criativa somando beleza e utilidade para assim satisfazer as necessidades dos seus clientes.

2.3.2. Visão

Ser referência no mercado de móveis planejados oferecendo soluções inteligentes para os mais diversos ambientes, visando o bem-estar das pessoas, fornecendo produtos inovadores que possam atender as necessidades dos seus clientes com excelência na qualidade.

2.3.3. Objetivo

Até 2016 ser referência nacional como indústria de móveis planejados mantendo a qualidade e a responsabilidade socioambiental.

2.3.4. Valores

A empresa presa pela sua Integralidade, comprometimento, simplicidade, para que com o compromisso na fabricação dos produtos, bem-estar dos seus colaboradores e valorização das pessoas seja o seu diferencial.

2.3.5. Serviços

O serviço oferecido é a execução de projetos de móveis em atacado e varejo no estado da Bahia e em Sergipe.

2.4. Recursos Humanos

A Pratique Indústria é uma microempresa com sede em Feira de Santa/BA e filial em Aracaju/SE. Em sua filial fazem parte do quadro funcional dezoito colaboradores somando os proprietários. O benefício social é através do pagamento de impostos que dar o direito de associar-se ao Sesi que oferece clube, descontração, colégio, entre outras vantagens.

2.5. Ramo de Atividade

O ramo de atividade da Pratique Indústria é a fabricação de móveis em atacado e varejo com predominância em madeira.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS

3.1 MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (MPES)

As Micro e pequenas empresas (MPEs) são fundamentais para promover o crescimento econômico, criar empregos e renda e melhorar as condições de vida da população. Os indicadores desse segmento empresarial demonstram sua importância na economia, não só no Brasil, mas em todo o mundo (PORTAL BRASIL, 2013).

O IBGE afirma que uma importante contribuição das Micro e Pequenas Empresas no crescimento e desenvolvimento do País é a de servirem como “colchão”, amortecedor do desemprego (IBGE, 2014).

As MPEs atuam geralmente em setores mais tradicionais da economia, como o comércio varejista e serviços. Elas vêm apresentando um expressivo crescimento no volume de pessoas ocupadas no comércio e serviços, passando de 5,5 milhões de pessoas ocupadas em 1998 para 7,3 milhões no ano de 2001, apresentando aumento acumulado de 32,7% no período (IBGE, 2014; AMATO NETO, 2000).

De acordo com Batalha e Demori (1990, p.25) “existem dois tipos básicos de critérios de classificação das empresas: Critérios qualitativos e Critérios quantitativos. No Brasil o critério utilizado é o quantitativo”.

Segundo dados do SEBRAE (Serviço de Apoio as Micro e Pequenas Empresas, 2013) as MPEs são classificadas de acordo com algumas características, são elas:

- Micro empresa: pessoa jurídica que fatura até R\$ 240 mil ao ano. Comércio possui de 0 á 9 funcionários e se indústria 0 á 19.
- Empresa de pequeno porte: pessoa jurídica que fatura mais de R\$ 240.00,01 até R\$ 2,4 milhões ao ano. Comércio possui de 10 á 49 funcionários e se indústria de 20 á 99 funcionários.

Quem determina as regras para enquadramento das MPEs é a Lei Geral. Esta foi instituída em 14 de Dezembro de 2006 (Lei Complementar Federal 123/2006) para regulamentar o disposto na Constituição Brasileira, que prevê o

tratamento diferenciado e favorecido à micro e a empresa de pequeno porte (SEBRAE, 2014).

A Lei Geral tem como objetivo contribuir com o desenvolvimento e a competitividade das Micro e empresas de pequeno porte Brasileiras, como estratégia de geração de emprego, distribuição de renda, inclusão social, redução de informalidade e fortalecimento da economia. A lei também institui o regime tributário específico para a redução da carga de impostos e simplificação dos processos de cálculo e recolhimento, que é o Simples Nacional (BRASIL, 2014).

A taxa de mortalidade das MPEs é muito grande, a maioria não sobrevivem mais do que 2 (dois) anos, segundo pesquisas os principais motivos são os impostos elevados, precariedade na gerencia, falta de capital de giro e a falta de investimento no capital humano que por sinal são os responsáveis pelo sucesso da empresa (SEBRAE, 2014).

O governo Federal ao analisar que os elevados impostos era um dos principais motivos de mortalidade das MPES no Brasil, criou o Simples Nacional que prevê a unificação e diminuição de impostos (SEBRAE, 2014).

A mesma pesquisa mostra que 25% das empresas que param suas atividades não dão baixas nos seus atos constitutivos, ou seja, não fecha legalmente sua empresa porque consideram os custos altos. Outras 19% das MPEs não fecham por causa do processo burocrático (SEBRAE, 2014).

Assim, o governo do Estado que tem incentivado este tipo de empresa, começa a mudar algumas coisas para facilitar a vida dos empreendedores, seja ajudando elas a participar de licitações públicas, seja ampliando e facilitando suas linhas de créditos (SEBRAE, 2014).

3.2 GESTÃO DA QUALIDADE

De acordo com Carvalho e Paladini (2012, p.09): “O termo qualidade é uma variável precisa e mensurável, é sinônimo de excelência e inata, sabe-se que qualidade existe mesmo que ela não possa ser definida

Já Lobos (1991, p. 8) descreve que qualidade é: “Tudo que alguém faz ao longo de um processo para que um cliente, fora ou dentro da organização, obtenha exatamente aquilo que deseja, em termos de características intrínsecas, custo e atendimento”.

Robles Jr. e Bonelli (2010, p.2) definem que “qualidade é estar em conformidade com os requisitos, entendendo requisitos como características cuidadosamente analisadas e detalhadas que referendam o trabalho”.

Entretanto, Carvalho e Paladini (2012, p.12) ressaltam que “para construir um conceito consistente de qualidade tem que transforma-la em um valor, ou seja, fazer com que as pessoas passem a acreditar que efetivamente qualidade é fundamental para a sobrevivência. ”

Maximiano (2007, p. 157) afirma que:

A definição da idéia de qualidade se resume em alguns pequenos valores que hoje são adquiridos pelas organizações, para algumas empresas estas demarcações fazem parte dos valores da organização. Essas estão destacadas como: excelência, valor, especificações, conformidade, regularidade e adequação ao uso (MAXIMIANO, 2007, p.157).

O objetivo da qualidade é a satisfação do cliente. Neste sentido Kotler (1998, p.86) explica que “a satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (resultado) em relação às expectativas da pessoa”.

Tal definição, ainda segundo Kotler (1998, p.86) “a satisfação é função do desempenho percebido e das expectativas, se o desempenho atender as expectativas, o consumidor estará satisfeito e se as excedê-las estará altamente satisfeito e encantado”.

Carvalho e Paladini (2012, p.33) nos dizem que:

A qualidade começou nas indústrias, a principal razão deste surgimento foi à concorrência nesse setor da economia nacional, foram essas organizações que sentiram os efeitos, buscando se destacar através da qualidade dos produtos oferecidos (CARVALHO E PALADINI, 2012, p.33).

A linha evolutiva de abordagem da qualidade, a qual passa do enfoque de controle dentro de sua visão mais tradicional para dentro da visão atual, ele chama de Eras da qualidade, definidas como: Era da Inspeção, Era do Controle Estatístico da Qualidade, Era da garantia da qualidade e Era da gestão estratégica da qualidade (GARVIN, 2002).

Garvin (2002, p.5) acrescenta que:

O controle da qualidade foi surgindo aos poucos, pois em tempos primórdios tudo era produzido por artesãos em pequenas quantidades... A

inspeção formal só passou a ser necessária com o surgimento da produção em massa e a necessidade de peças (GARVIN, 2002, p.5).

Robles Jr e Bonelli (2010, p.2.) afirmam que “Gestão da qualidade no ambiente industrial prioriza os processos produtivos, que são direcionados para o cliente”.

3.2.1 GESTÃO POR PROCESSOS

Carvalho e Paladini (2012, p.218) sustentam que “Processo é por definição, uma metodologia para avaliação contínua, análise e melhoria do desempenho dos processos que exercem mais impacto na satisfação dos clientes e dos acionistas (processo-chave)”.

Dentro de uma empresa existem vários processos. Esses facilitam o gerenciamento e a identificação dos problemas. Outro aspecto levantado pelo autor é que a divisibilidade de um processo permite controlar sistematicamente cada um deles podendo assim conduzir a um controle eficaz. (CAMPOS, 2004).

Robles Jr e Bonelli (2010, p.48) afirmam que:

Os ambientes industriais geraram um modelo específico de qualidade chamado de “Gestão da qualidade no processo”, esses processos seguem alguns princípios como:

- Aumento da Satisfação do cliente;
- Menor probabilidade de geração de defeitos;
- Melhoria constante nos métodos de trabalho;
- Atividades desenvolvidas sem gerar nenhum tipo de desperdício;
- Atividades geradas de forma a agregar valor ao processo ou ao produto;
- Atenção ao maior número possível de elementos do processo produtivo;

O autor Campos (2004, p.12) aponta que “o processo é controlado por meio dos defeitos [...] Os itens de controle de um processo são índices numéricos estabelecidos sobre os efeitos de cada processo para medir a sua qualidade total. ”

Carvalho e Paladini (2012, p.91) descrevem que:

Qualidade total significa o modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso em longo prazo, por meio da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e sociedade” (CARVALHO E PALADINI, 2012, p.91).

3.2.2 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Ferramentas da gestão da qualidade são mecanismos simples para selecionar, implantar ou avaliar alterações no processo produtivo, por meio de análises objetivas de partes bem definidas deste processo (CARVALHO e PALADINI, 2012).

De acordo com Robles Jr e Bonelli (2010, p.102): “As ferramentas da qualidade são contínuos aperfeiçoamentos nas empresas, para desenvolvimento e melhoria dos sistemas produtivos. As empresas devem escolher quais ferramentas utilizar, correndo o risco de não adequar a sua realidade. ” Ainda segundo o autor supracitado, existem alguns modelos:

- **Programa 5 S:** visa mudar a maneira de pensar das pessoas na direção de um melhor comportamento. Significa senso de organização, de ordenamento, de limpeza, padronização e disciplina.
- **Ciclo PDCA:** Utilizado para atingir metas, análise e solução de problemas, melhoria contínua. Significa Planejamento, Execução, Verificação e Atuação Corretiva.
- **CEP:** Garanti a exatidão na fabricação e com ele usam-se números e dados para analisar e controlar o processo, certificar se está ou não sendo realizado como desejado. Significa Controle Estatístico do Processo.
- **6 S:** Contribui para a melhoria da qualidade de forma disciplinada e está dividida em cinco etapas: definição, medição, análise, melhoria e controle. Significa Seis sigmas mede a capacidade do processo.

3.3 CERTIFICAÇÃO

Certificação é um conjunto de atividades desenvolvidas por uma organização independente da relação comercial, com o objetivo de atestar publicamente, por escrito, que determinado produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados (ABNT, 2014).

As normas podem ser Internacionais (normas ISO), Regionais (p.ex.Mercorsul), Nacionais (p.ex.ABNT, DIN) etc. Além das normas existem outros documentos normativos utilizados, como os relatórios técnicos (TR na ISO) e as especificações técnicas (TS na ISO) (CARVALHO e PALADINI, 2012).

Carvalho e Paladini (2012, p.38) acrescentam que:

Em 1947 estabeleceu-se um fórum internacional de normalização. É uma instituição não governamental e seu nome é International Organization for Standardization. O prefixo ISO utilizado em todas as suas normas deriva

do prefixo grego isos, que significa mesmo, igual (CARVALHO e PALADINI, 2012, p.38).

No Brasil a empresa responsável por credenciar empresas certificadoras e controlar o processo de certificação do país é o INMETRO (Instituto nacional de metrologia, qualidade e tecnologia):

O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comercio Exterior, que atua como Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro), colegiado interministerial, que é o órgão normativo do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro) (INMETRO, 2014).

A ABNT é um dos membros fundadores da Organização Internacional para padronização, popularmente conhecida como ISO que é uma entidade que congrega os grêmios da padronização/normalização de 170 países (ABNT, 2014).

3.3.1 SÉRIES ISO

Carvalho e Paladini (2012) conceituam que:

- A série ISO 9000 é composta por quatro normas principais, são elas:
- **ISO 9000:2005**, Fundamentos e Vocabulário. Define os termos fundamentais usados na família ISO 9000.
- **ISO 9001:2008**, Requisitos. Utilizada para atender eficazmente os requisitos de clientes e regulamentares aplicáveis e para aumentar a satisfação do cliente.
- **ISO 9004:2009**, Gestão para o sucesso sustentado de uma organização. Permite que o sistema de gestão da qualidade da organização seja mais eficiente e eficaz para o atingimento dos objetivos da organização.
- **ISO 19011:2002**, Diretrizes sobre auditorias. Fornece verificação da capacidade do sistema em alcançar os objetivos da qualidade.

Robles Jr. e Bonelli (2010, p.29) enfatizam que “a ISO série 14000 acompanha a tendência da ISO série 9000, normas de qualidade, tornando-se importante exigência de mercado, principalmente para a exportação de produtos de elevado potencial poluidor destinados aos países desenvolvidos. ”

O objetivo geral da ISO 14000 é fornecer assistência para as organizações na implantação ou no aprimoramento de um sistema de gestão

ambiental (SGA). Ela é considerada com a meta de “desenvolvimento sustentável” e é compatível com diferentes estruturas culturais, sociais e organizacionais (ROBLES JR. e BONELLI, 2012).

3.3.2 AS NORMAS ISO 9001:2008

De acordo com Carvalho e Paladini (2012, p.45) “as normas ISO 9001:2008 podem ser encaradas como um modelo para construir sistema de gestão da qualidade. ”

Carvalho e Paladini (2012) citam que:

As normas ISO 9001:2008 são voltadas para a aplicação interna, certificação e fins contratuais, focada na eficácia do sistema de gestão da qualidade. Está estruturada em oito capítulos, são eles:

0.Introdução:

- 1.Escopo;
- 2.Referencias Normativas;
- 3.Termos e Definições;
- 4.Sistema de Gestão da Qualidade;
- 5.Responsabilidade da Administração;
- 6.Gestão de Recursos;
- 7.Realização do Produto;
- 8.Medição, Análise e Melhoria.

3.3.3 AUDITORIA DA QUALIDADE

Auditoria é a função da qualidade que exerce verificação, constatação e /ou validação dos processos da organização para as funções de planejamento, execução e controle, sendo eles avaliados nos níveis empresariais estratégico, tático e operacional (GIL, 1999).

É necessário entender que a auditoria é um exercício para coletar dados, que torna possível que uma necessidade de progresso ou de ações de correção seja encontrada. A informação que se busca é a evidência objetiva da conformidade, e não o número mais alto de não conformidades. Não pode ser entendida como uma caça às bruxas. Os auditores deveriam ser cuidadosos com esse aspecto e, em todas as suas ações, deveriam formar esta imagem positiva da auditoria da qualidade, porque, caso contrário, um clima para uma conversação eficaz não será encontrado (ARAUJO,2014, p.01).

O sistema de auditoria da qualidade é constituído por 3 tipos de auditoria que compõem o programa de gestão da qualidade, são elas: auditoria de sistema, auditoria de processo e auditoria de produto (CAMPOS, 2004).

Gil (1999, p.47) aponta que:

As “auditorias internas da qualidade” podem ser estruturadas de acordo com os vetores, são eles:

- Implantar um sistema abrangente de auditorias internas da qualidade, planejadas e documentadas;
- Operacionalizar a verificação/constatação se as atividades organizacionais estão em conformidade com a forma planejada;
- Eficácia do sistema da qualidade;
- Programação da auditoria com base na situação atual e importância da atividade;
- Auditorias e ações de acompanhamento executadas conforme os procedimentos documentados;
- Documentar os resultados da auditoria e dar conhecimento aos responsáveis das áreas auditadas;
- Atuação dos responsáveis pelas áreas auditadas, em tempo hábil, ao tomar ações corretivas, em face das eficiências/fraquezas apontadas pela auditoria;
- Regularidade, nas análises críticas/avaliação, pela alta administração, dos resultados das auditorias internas da qualidade.

Os objetivos da auditoria da qualidade são diversos, entre eles citamos a determinação da conformidade ou não conformidade com os requisitos especificados, a determinação da eficácia do sistema no atendimento aos objetivos, a identificação do potencial de melhoria no que se refere ao sistema da qualidade, o atendimento dos requisitos regulamentares e pôr fim a certificação do sistema da qualidade (ARAUJO, 2014).

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISES DOS RESULTADOS

A pesquisa foi desenvolvida na Pratique Indústria de Móveis Ltda., situada na Avenida Chanceler Osvaldo Aranha, 1600 Bairro Jose Conrado de Araújo, na cidade de Aracaju Sergipe, no período entre Fevereiro e Março de 2014, realizada no setor Administrativo e Operacional, onde a pesquisadora desempenha a função de Assistente Administrativo.

A Pratique é uma indústria de móveis com predominância em madeira, fundada do ano de 1999, na cidade de Feira de Santana no Estado da Bahia. Em 2008 fundaram a Filial na cidade de Aracaju. Uma empresa de Administração familiar que conta com aproximadamente 15 funcionários em sua Matriz e 18 em sua filial.

Foi necessária a coleta de dados para análise através de questionários, a pesquisa foi desenvolvida no setor produtivo, onde buscou-se analisar os colaboradores quanto a real importância do processo realizado e o grau de conhecimento dos mesmos sobre a certificação ISO, sua importância e quais melhorias apresentadas pelo programa de gestão da qualidade para o crescimento da empresa da qual fazem parte.

Esta pesquisa caracteriza-se como pesquisa do tipo bibliográfica e documental os quais demonstram a importância da gestão da qualidade nas MPEs identificando possíveis problemas e propondo soluções a serem aplicadas nesta melhoria continua, pois segundo (GIL, 2002: p.134), o pesquisador faz uma abstração, “ultrapassando os dados tentando possíveis explicações”.

Segundo Kauark (2010):

O que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas como percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação e análise de regressão (KAUARK, 2010, p.21).

O estudo é de natureza quantitativa, nos quais foram abordados os percentuais dos resultados encontrados a cerca dos objetivos expostos. O universo dessa pesquisa é de 18 pessoas alocadas na filial localizada na cidade de Aracaju. A partir de filtros foi designada uma amostra de 07 colaboradores ligados diretamente ao setor produtivo da empresa.

Para melhor interpretação da pesquisa, foi necessário efetuar a tabulação dos dados, após este passo, a análise das informações tabuladas se

procedeu de maneira sistemática utilizando os recursos do software Microsoft Excel, através das análises foi possível representar as informações através de gráficos para melhor interpretação dos itens analisados, sempre e confrontando o resultado obtido com a realidade e as teorias existentes sobre o tema procurando entender o envolvimento e participação dos colaboradores no processo produtivo da organização.

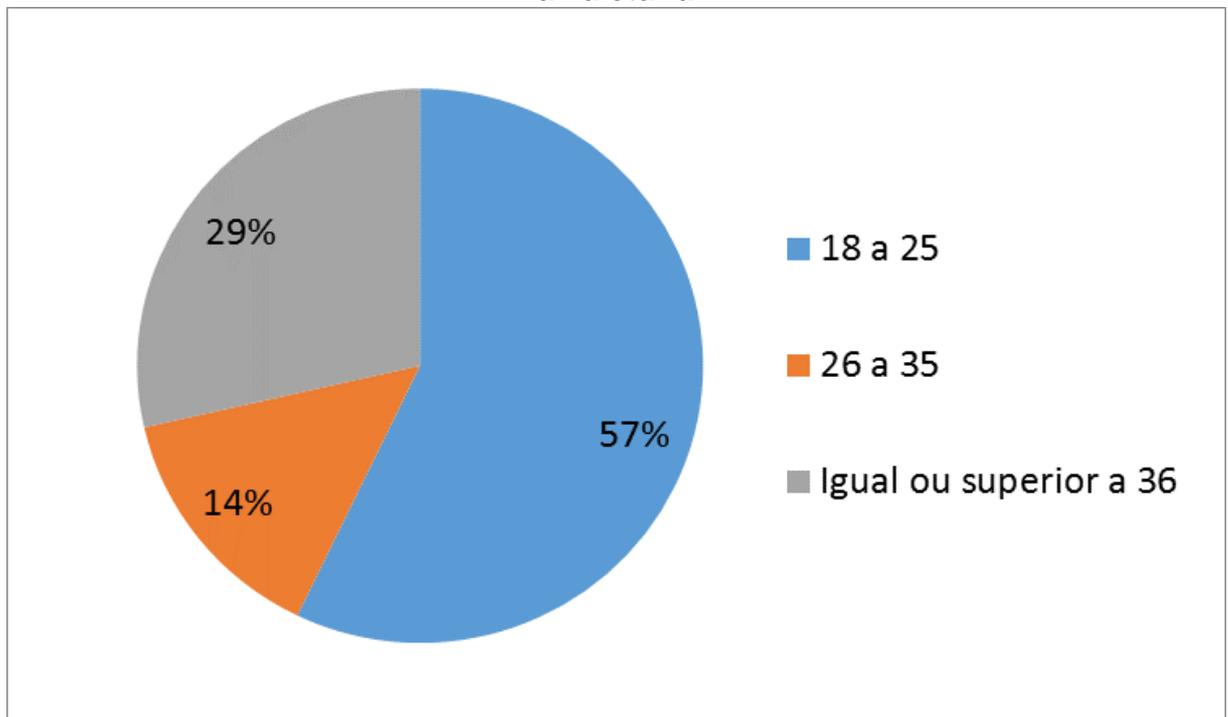
A pesquisa foi realizada no setor produtivo da Pratique Indústria de Móveis Ltda., ocorrendo assim entre os dias 03 de abril de 2014 a 07 de abril de 2014, utilizando-se do período matutino, pois este horário foi autorizado pela empresa. Entre todas as fases da pesquisa, não foram identificadas dificuldades na coleta dos dados, pois, o gestor da empresa autorizou os funcionários a participar da pesquisa desde que se enquadrasse no período pré-estabelecido pelo mesmo durante as primeiras horas da jornada de trabalho.

A seguir, apresentam-se e analisam-se os dados coletados nesta pesquisa.

O quadro funcional do setor produtivo da empresa é composto somente pelo gênero masculino, por tal motivo não se faz necessária à representação gráfica de tal questionamento.

Inicialmente os entrevistados foram indagados sobre a faixa etária. Como respostas, conforme o GRÁFICO 01 obteve-se que 57% dos entrevistados tem de 18 a 25 anos, 14% possuem idade entre 26 e 35 anos e os outros 29% apresentam idades igual ou superior a 36 anos. No panorama levantado através do gráfico nº 01 podemos observar o percentual de pessoas com idade entre 18 e 25 anos tornando-se cada vez mais importante para o desenvolvimento de atividades ligadas diretamente a indústria.

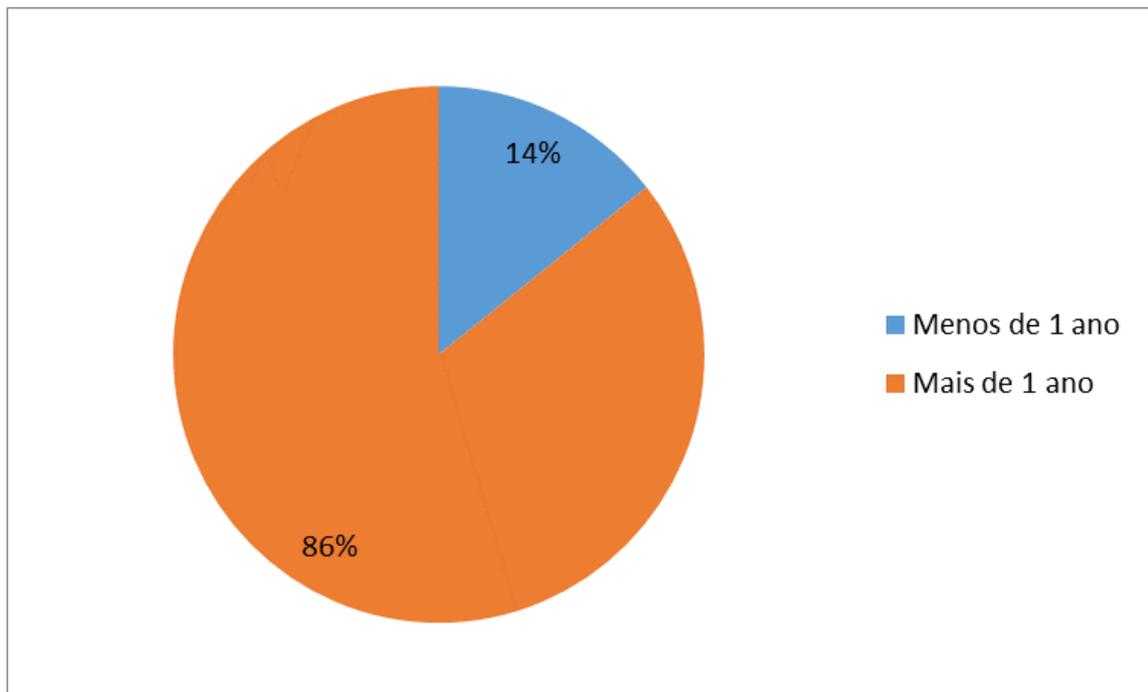
GRÁFICO 01
Faixa etária



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

A pergunta sobre o tempo de atuação na empresa revela-se no GRÁFICO 02 que 14% dos funcionários trabalham a menos de 01 ano na organização e os outros 86% estão na empresa a mais de 01 ano. Este resultado remete-se a ideia que a empresa possui uma política organizacional visando garantir que todos os direitos e deveres dos seus colaboradores são respeitados.

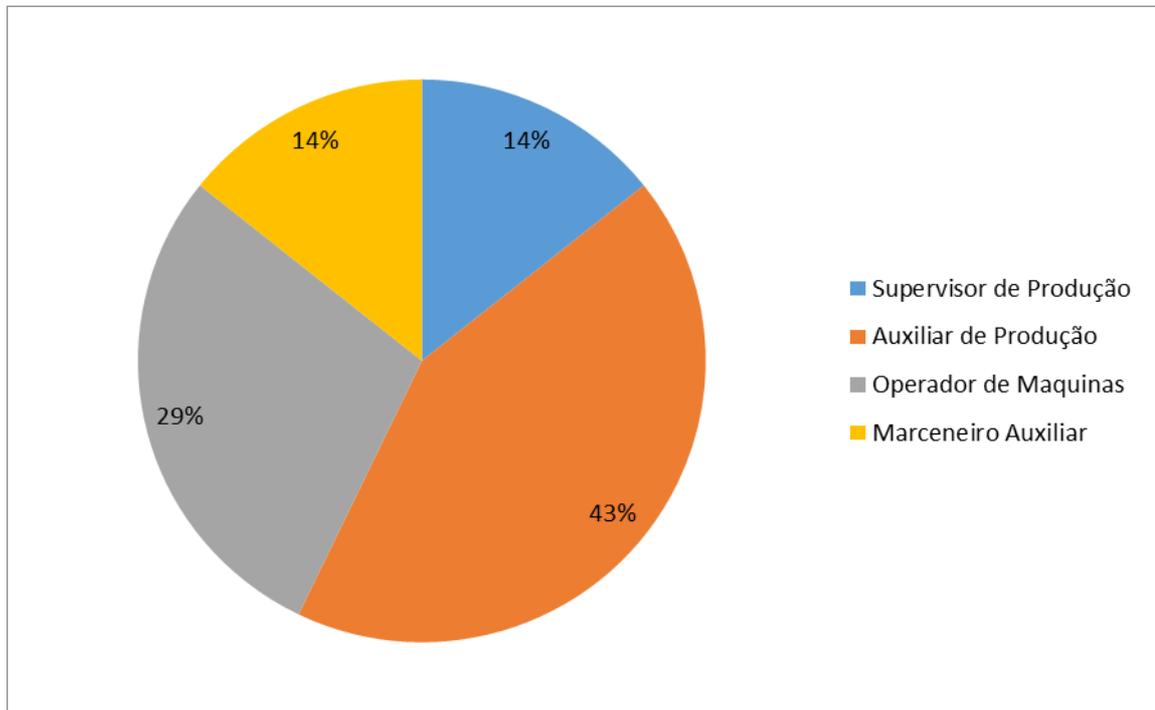
GRÁFICO 02
Tempo de atuação



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

A pergunta sobre a função exercida, GRÁFICO 03 esclarece que 14% dos funcionários exercem a função de Supervisor de produção, 43% desempenham a função de auxiliar de produção, 29% atuam como operador de máquinas e os outros 14% como marceneiro auxiliar. Isto reafirma a ideia de Chiavenato (2003) que afirma que o cargo é uma composição de todas as atividades desempenhadas por um funcionário que podem ser englobadas em um todo unificado e que figura em certa posição formal do organograma da empresa. A estrutura de cargos é condicionada pelo desenho organizacional em que ela está contida.

GRÁFICO 03
Função Exercida

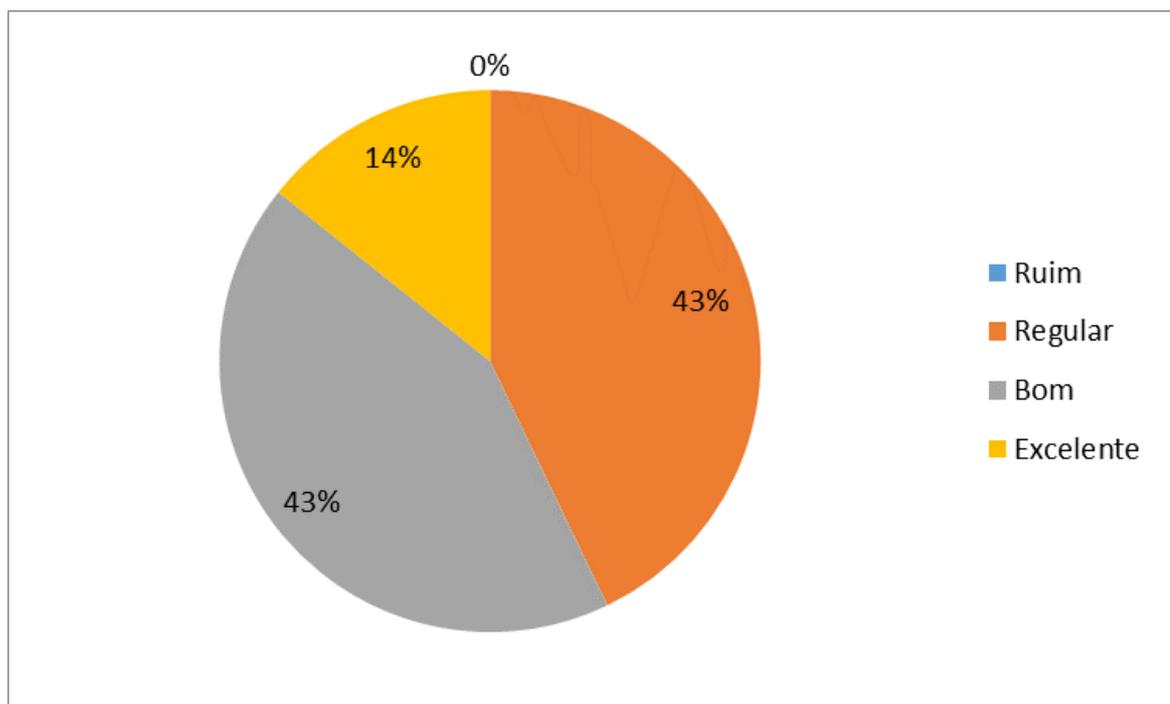


Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Outra questão a ser pesquisada foi quanto ao treinamento no processo produtivo oferecido pela empresa. Neste aspecto, a pesquisa demonstrou que 43% dos colaboradores classificaram o treinamento como regular, 43% disseram que é bom e os outros 14% afirmaram ser excelente. Diante de tal análise, percebemos a real necessidade de investimentos por parte da organização na qualificação profissional dos colaboradores, pois a mesma não possui até o momento um programa de capacitação profissional adequado por não existir convênio firmado entre a empresa e as instituições profissionalizantes voltadas para a indústria.

Assim, podemos concluir que existe a necessidade da melhoria do treinamento oferecido pela organização quanto ao processo produtivo como demonstra no GRÁFICO 04.

GRÁFICO 04
Treinamento Operacional



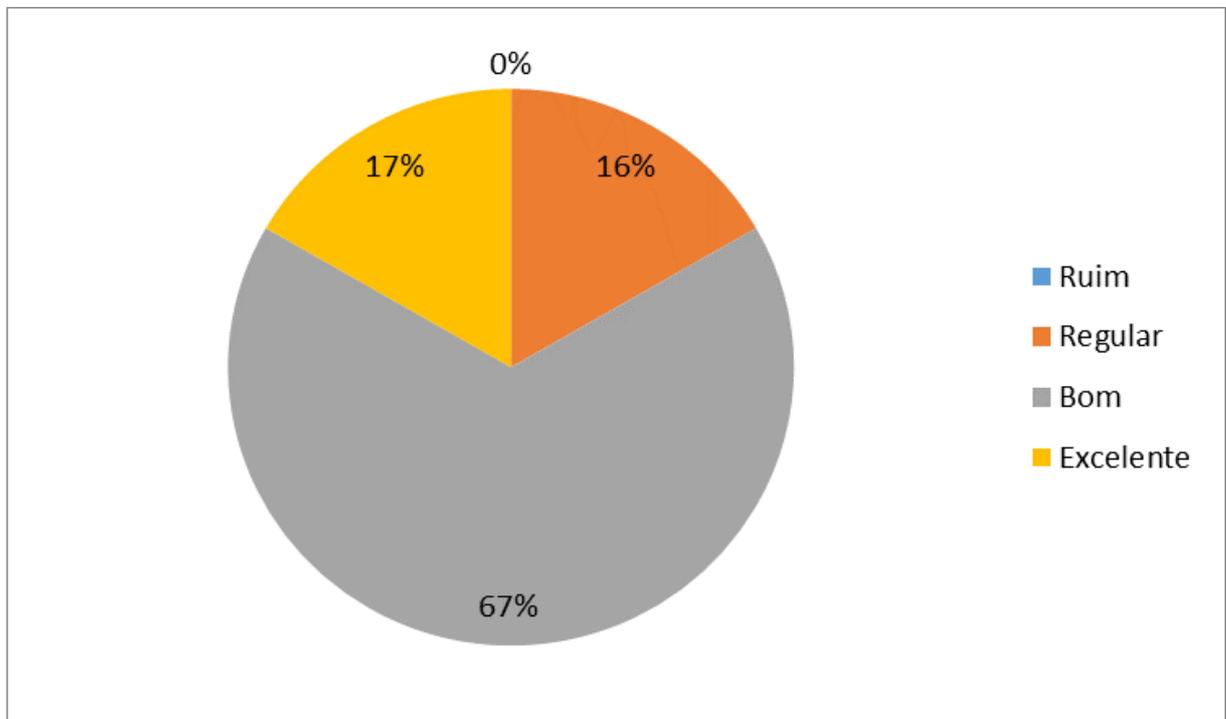
Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

No tocante à questão sobre a classificação do conhecimento nos processos produtivos contempla-se no GRÁFICO 05 que 16% dos funcionários classificam seu grau de instrução sobre o assunto como regular 67% afirmam ser bom e 17% regular. Este resultado remete a ideia de que o treinamento oferecido é bom, porem a empresa precisa rever as metodologias para obtenção de melhores desempenhos dos profissionais.

Capacitar profissionais se tornou algo comum, pois na maioria das vezes valorizar funcionários que correspondem às necessidades da empresa e que trabalham de forma adequada e produtiva tem apresentado resultados bastante positivos. Além disso, para que uma instituição ganhe espaço e credibilidade é importante que tenha uma excelente equipe e, conseqüentemente, ofereça ao mercado um produto de qualidade (TORTORETTE, 2010).

Esse resultado reforça a necessidade do investimento em qualificação citado no GRÁFICO 04, onde a empresa possui uma carência na gestão de treinamentos.

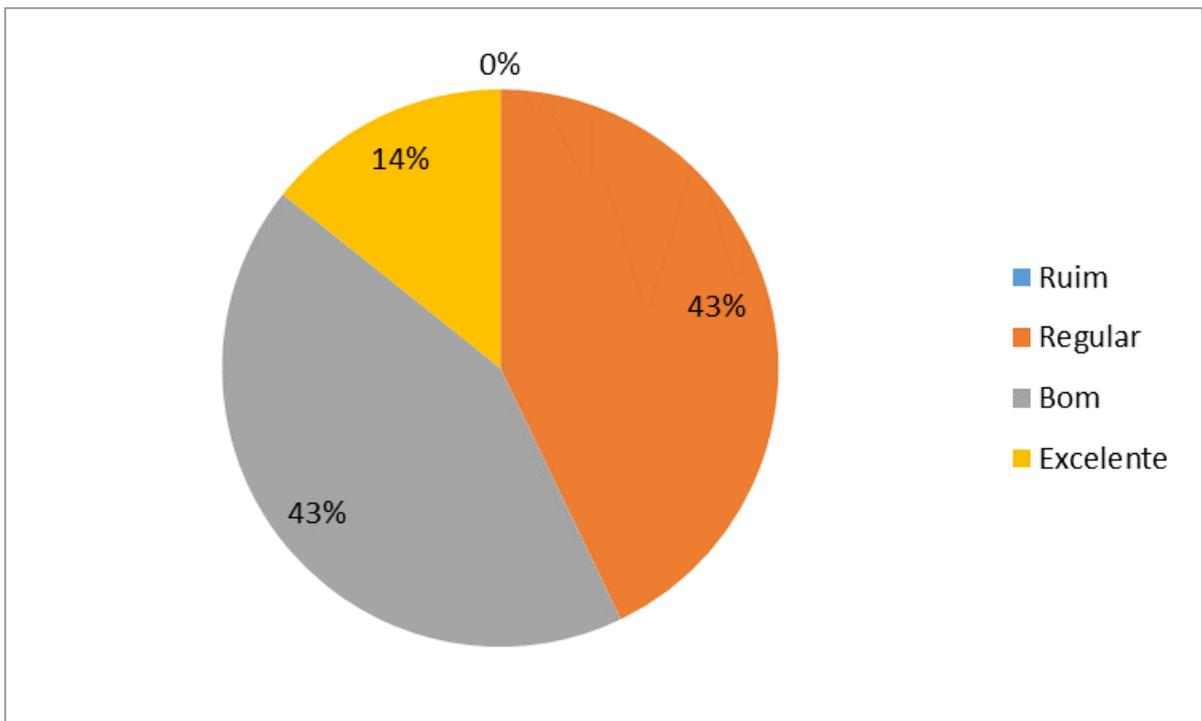
GRÁFICO 05
Conhecimento Operacional



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Os resultados da pergunta a qual foi abordado sobre a qualidade nos processos produtivos. Os números exibidos no GRÁFICO 06 esclarecem que 43% dos funcionários afirmam que a qualidade na produção é regular, 43% dizem ser bom e os outros 14% classifica como excelente. Segundo Chiavenato (2003) “a verdadeira gestão da qualidade, só é viável por meio de uma conduta participativa dos colaboradores, coordenação e direção, onde a manutenção preventiva produzirá efeitos duradouros”. O envolvimento e participação da equipe na busca de melhorias contínuas é o caminho mais adequado para uma cultura organizacional. Percebemos então a necessidade da busca por excelência na qualidade dos processos operacionais, visando a satisfação não só dos clientes externos com também dos clientes internos.

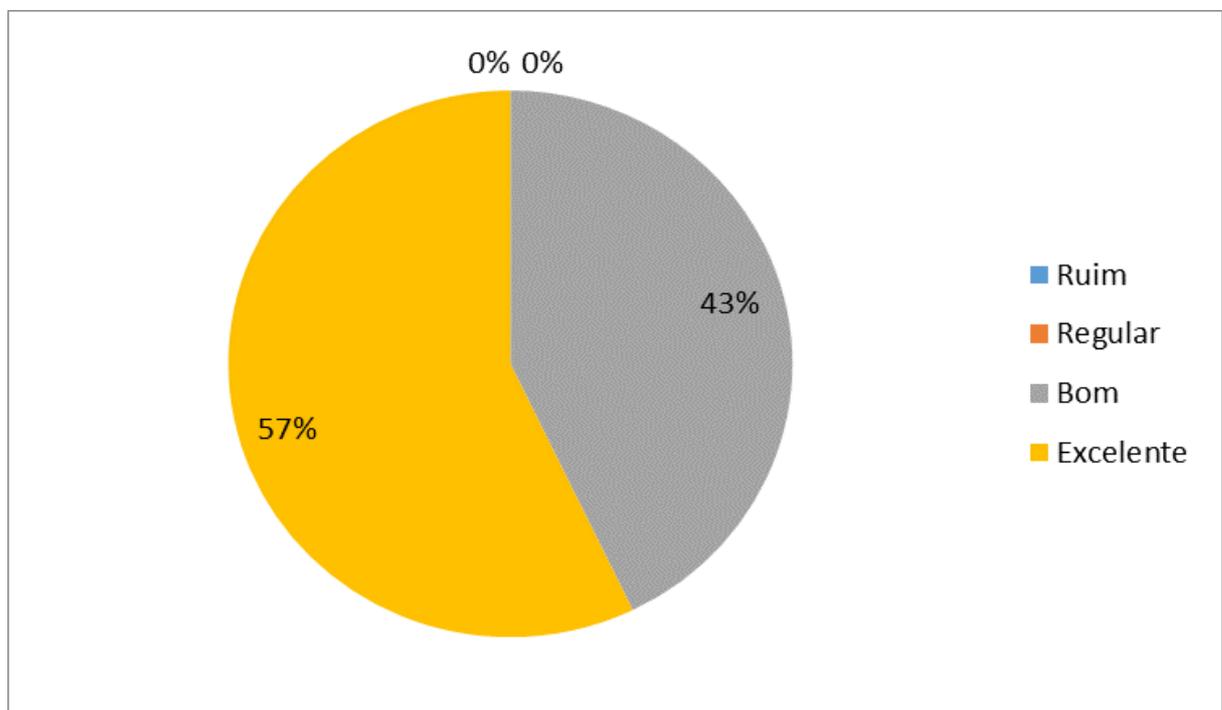
GRÁFICO 06
Qualidade Operacional



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Pela pesquisa e pelo resultado demonstrado no GRÁFICO 07 verifica-se que 43% dos colaboradores afirmam que a disponibilidade do estoque de matéria-prima é bom e 53% classificam como excelente. A partir dos dados expostos conclui-se que a empresa mantém o estoque atualizado com segurança no sistema de controle, mantendo assim a qualidade nessa etapa do processo produtivo evitando assim atraso na entrega do produto final por ausência da matéria-prima.

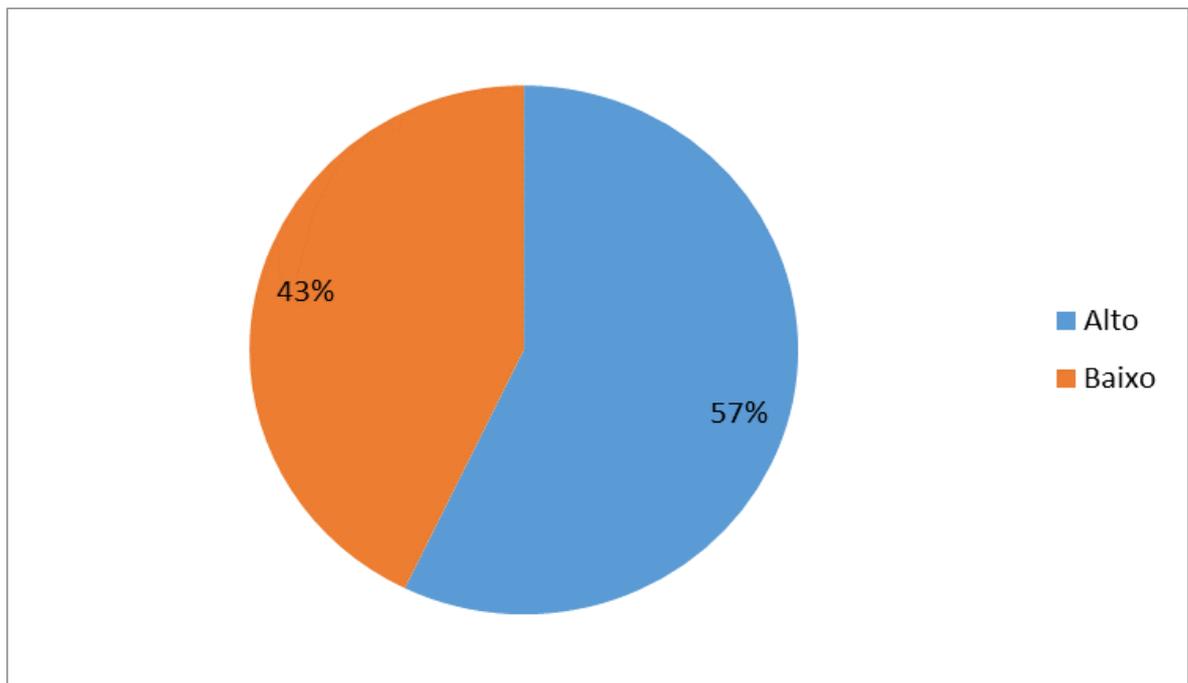
GRÁFICO 07
Disponibilidade de matéria-prima



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Durante a entrevista foi analisado o setor produtivo diante de suas não conformidades no produto final, através do GRÁFICO 08 percebemos que 57% dos colaboradores afirmam que o numero de não conformidades são altos, já 43% dos entrevistados relatam que os níveis de não conformidade são baixos. Diante de tal fatores notamos que o quantitativo de não conformidade supera a conformidade produzida em toda organização, essa problemática é decorrente da não padronização dos processos, onde podemos concluir que a implantação do sistema ISO na indústria analisada poderia reduzir tal perdas, reduzindo assim os custos na produção gerados pelo reprocesso industrial.

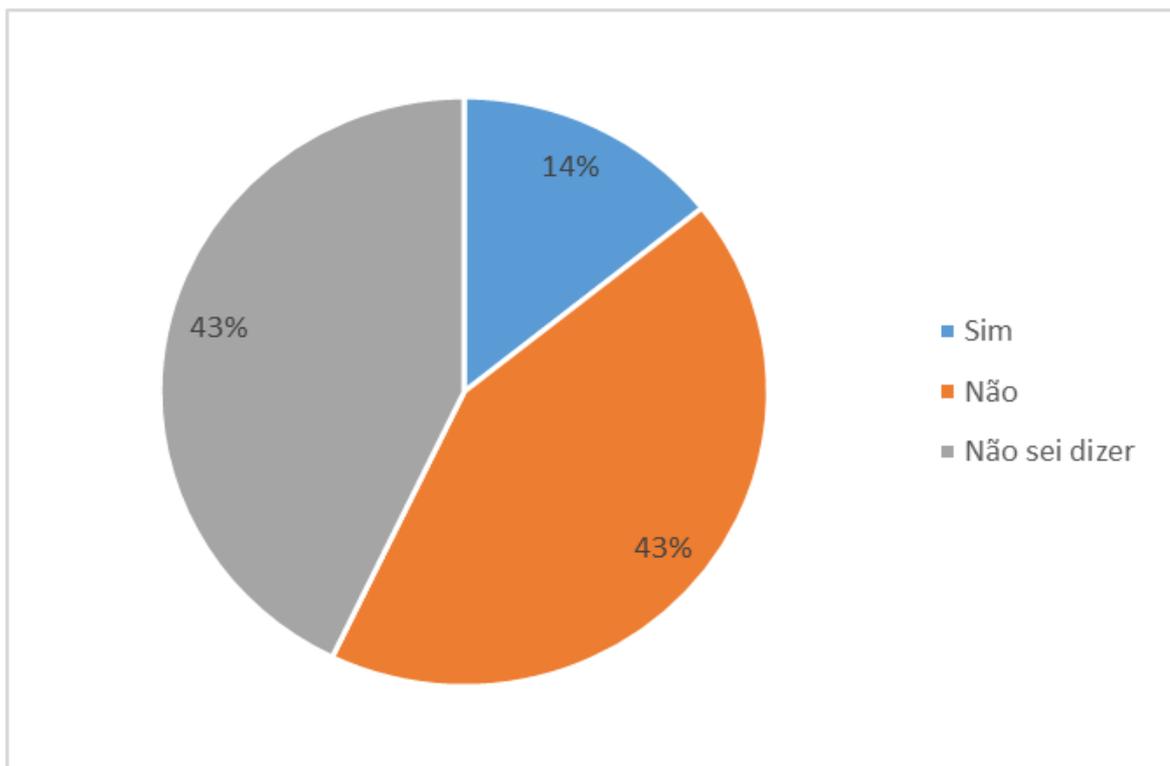
GRÁFICO 08
Não Conformidades



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Considerando a amostra pesquisada 43% dos funcionários não sabem dizer se o programa de gestão da qualidade total (PGQT) pode ser inserido nas MPEs, 43% afirmam que o mesmo programa não pode ser inserido nas MPEs, e outros 14% dizem que o PGQT pode ser inserido nas MPEs. O resultado da pesquisa demonstrado através do GRÁFICO 09 mostra que os colaboradores não possuem instrução teórica a respeito do assunto, a ausência desse conhecimento de causa para utilização de tal programa dentro de seu processo operacional acontece graças a falta de instrução adequada, remete e reforça as assertivas citadas nos GRÁFICOS 04 e GRÁFICOS 05 sobre a falha na educação e atualização dos conhecimentos corporativos.

GRÁFICO 09
Qualidade nas MPEs



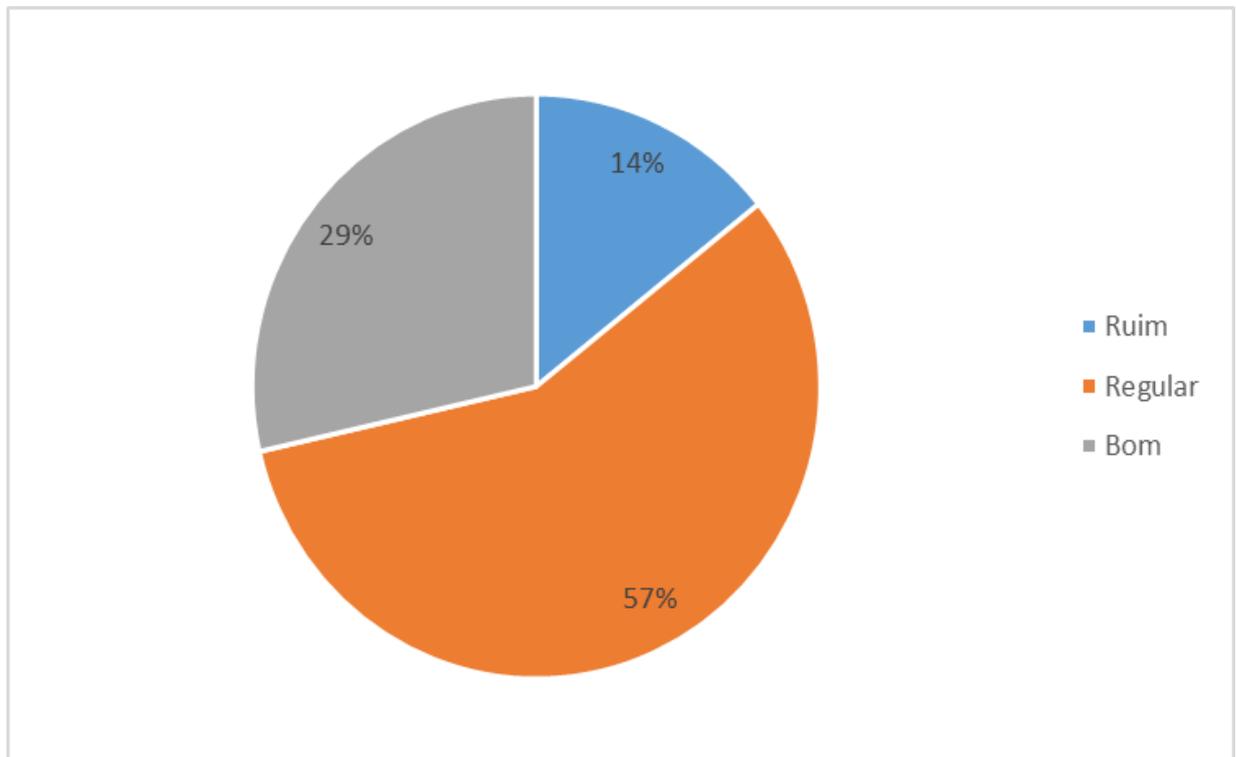
Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Torna-se necessário explicar o perfil específico desta amostra representada pelo GRÁFICO 10 quanto ao treinamento de segurança e utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), 14% dos funcionários disseram que o treinamento oferecido é ruim, 57% afirmaram ser regular e 29% bom, conclui-se que a empresa deve reformular o seu treinamento, pois é uma área de conhecimento necessário, pois visa a segurança do trabalhador durante o desenvolvimento das suas atividades profissionais.

Equipamentos de Proteção Individual ou EPIs são quaisquer meios ou dispositivos destinados a ser utilizados por uma pessoa contra possíveis riscos ameaçadores da sua saúde ou segurança durante o exercício de uma determinada atividade. Um equipamento de proteção individual pode ser constituído por vários meios ou dispositivos associados de forma a proteger o seu utilizador contra um ou vários riscos simultâneos. O uso deste tipo de equipamentos só deverá ser contemplado quando não for possível tomar medidas que permitam eliminar os riscos do ambiente em que se desenvolve a atividade (WILLIAM, 2010).

GRÁFICO 10

Treinamento de segurança e utilização de EPI



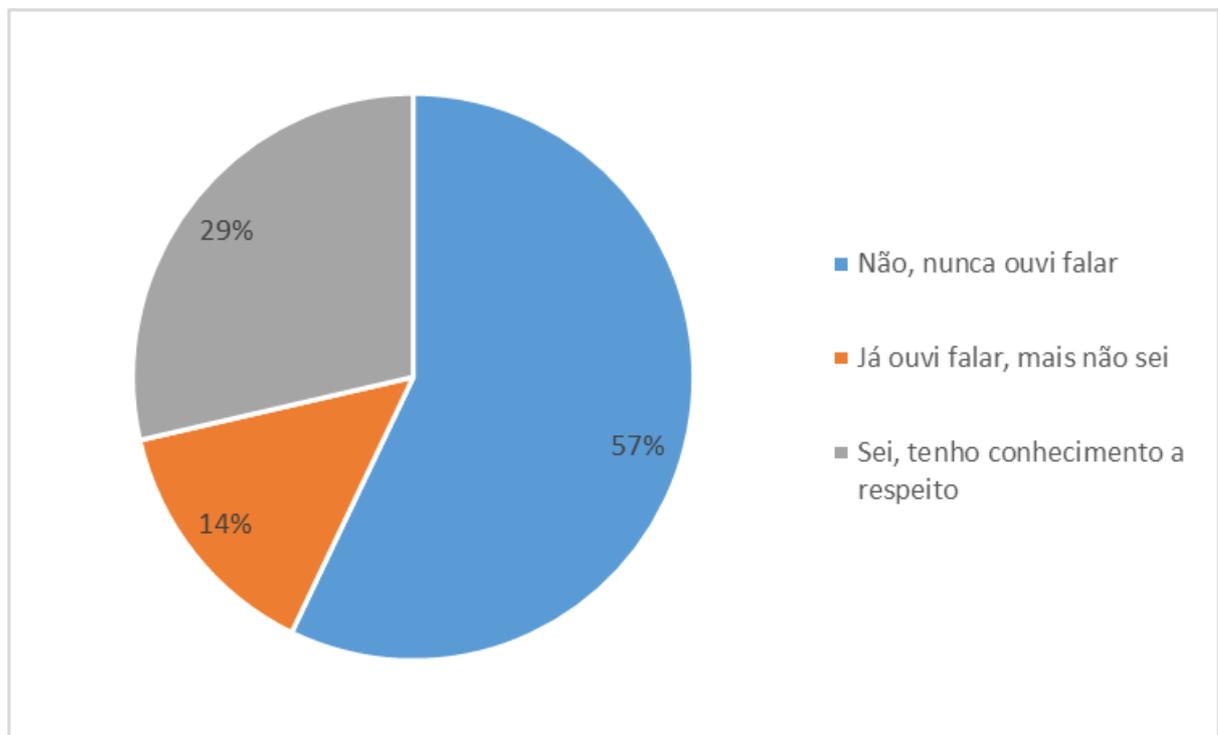
Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Pelo desempenho do GRÁFICO 11, 57% dos colaboradores responderam que nunca ouviram falar a respeito da certificação ISO, 14% já ouviram falar mais não sabe o significado e 29% sabem e tem conhecimento a respeito. De acordo com os resultados apresentados a maioria dos colaboradores não possuem conhecimento da importância que a certificação tem para a empresa da qual fazem parte.

Oliveira (1996) explana a importância da certificação ISO nas organizações:

O propósito da ISO é desenvolver e promover normas e padrões mundiais que traduzam o consenso dos diferentes países do mundo de forma a facilitar o comércio internacional. A ISO tem 130 países membros. A ABNT é o representante brasileiro (OLIVEIRA, 1996).

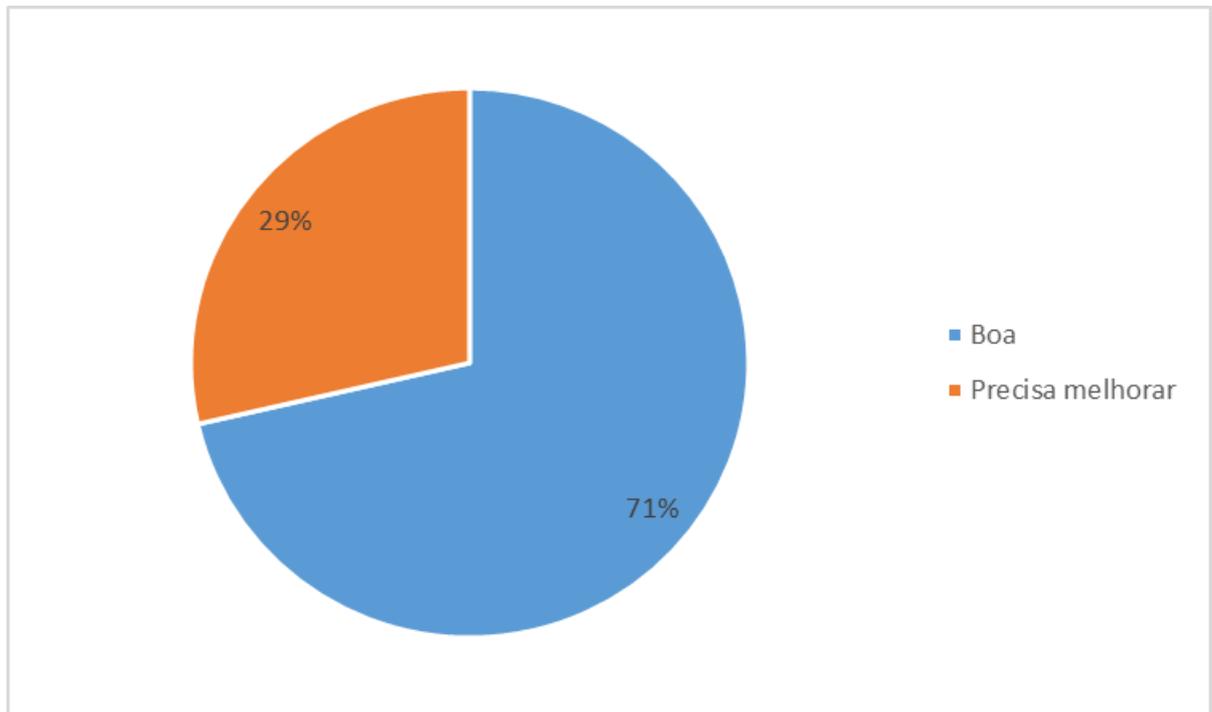
GRÁFICO 11
Conhecimento do significado da certificação ISO



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Ao questionar os colaboradores sobre o processo de comunicação organizacional, percebemos que se faz necessário o feedback do empregado para o empregador, por tal motivo 71% dos entrevistados afirmam que a empresa possui uma boa política de comunicação empresarial, onde o funcionário possui amplo acesso aos gestores para dar sugestões, críticas e reclamações, entretanto 29% dos colaboradores citam que há a necessidade de melhorias contínuas para que não haja ruído na comunicação entre os “*Stakeholders*” (é qualquer pessoa ou organização que tenha interesse, ou seja afetado pelo projeto). Conforme representação do GRÁFICO 12.

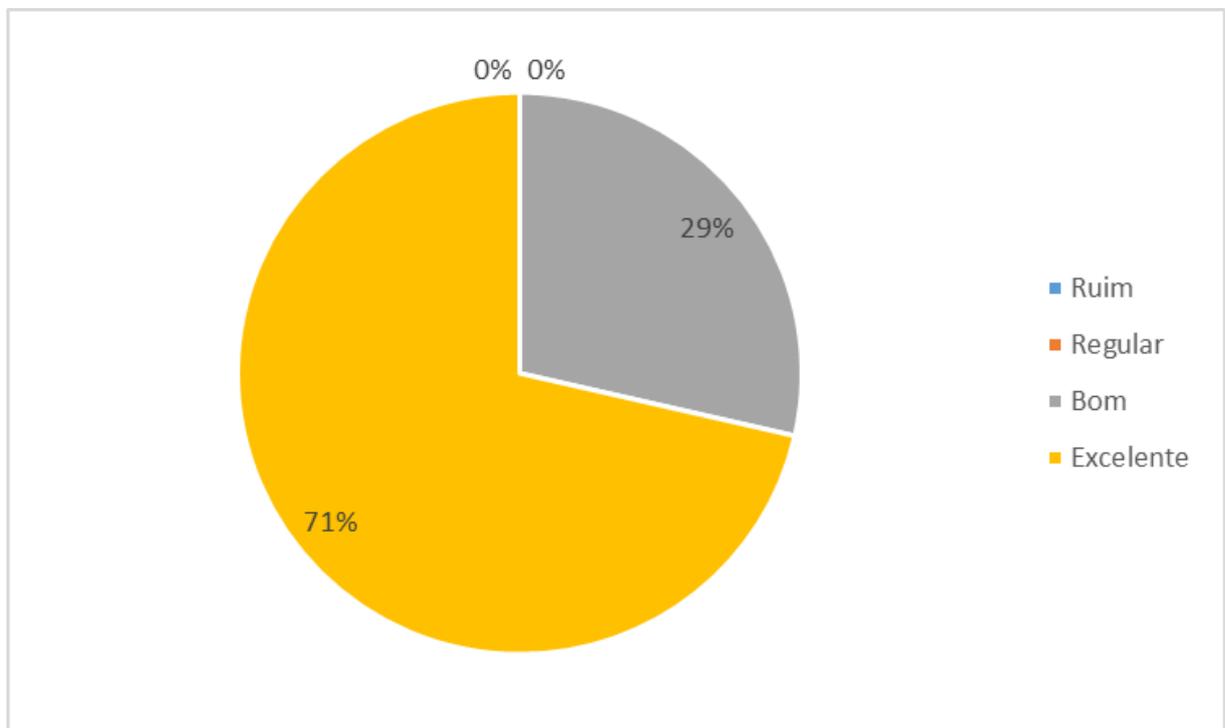
GRÁFICO 12
Comunicação entre colaborador e empresa



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Ao se analisar os aspectos quanto a qualidade e tecnologia do maquinário utilizado no processo que se faz parte, o GRÁFICO 13 demonstra que 71% dos entrevistados afirmam que os instrumentos utilizados nesse fluxo operacional utilizam-se de maquinários de qualidade de ótima tecnologia, já 29% dos entrevistados classificam como boa os métodos utilizados pela organização durante esse processo.

GRÁFICO 13
Tecnologia de maquinário



Fonte: Pesquisa de Campo, 2014

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho foi alcançado na medida em que foi possível identificar o nível de conhecimento dos funcionários do setor produtivo quanto a real importância da implantação de um sistema de gestão da qualidade.

Um sistema da qualidade é basicamente um sistema de informação. Permite ordenar o conhecimento usado na empresa, sincronizando a atuação de pessoas, postos de trabalhos e fornecedores em busca de objetivos comuns, em direção ao sucesso da empresa.

O fluxo de informação do processo que representa o elemento básico da organização das empresas, proporciona o devido meio de comunicação entre os componentes da empresa, assegurando o fornecimento dos produtos finais de qualidade, com especificações de acordo com os pré-requisitos dos clientes, nos prazos e quantidades pré-definidos, a um custo mínimo e plena satisfação das pessoas envolvidas com a empresa.

O estudo permitiu verificar a importância da capacitação dos funcionários e despertar o interesse e consciência do tema abordado e colaborar para que cada vez mais as empresas busquem a qualidade em todos os aspectos, mostrando que os departamentos quando aplicam essa metodologia tão difundida atualmente, podem conseguir “conversar” entre si, facilitando o trabalho e promovendo o conhecimento sistêmico da empresa.

O treinamento repassa o conhecimento necessário aos funcionários e os prepara para as mudanças tanto da cultura organizacional quanto dos novos procedimentos que serão adotados, mas sem esquecer que eles também são clientes da empresa, por isso é importante mantê-los motivados, seja através de comissões, reconhecimento do desempenho ou de oportunidades de carreira, estes demonstraram através de suas respostas que precisam de novos incentivos para continuar a desenvolver suas funções com excelência visando o crescimento contínuo da organização que fazem parte.

Percebemos também que a administração da empresa, mais precisamente os gestores do setor produtivo oferecem assistência, disponibilizando matéria-prima, maquinário de qualidade, manutenções periódicas, porém o número de não conformidades ainda é considerado alto pelos funcionários, sugere-se que

os procedimentos produtivos sejam reavaliados criteriosamente para evitar perdas e não afetar a qualidade dos produtos finais.

De uma forma geral, os colaboradores da organização compreendem a importância do sistema de gestão da qualidade, portanto como citado acima precisam de treinamento para melhor compreensão teórica para aplicação na prática.

O desenvolvimento da pesquisa permitiu ainda visualizar que é possível implantar um sistema de gestão da qualidade em Micro e Pequenas empresas, independente do seu ramo de atividade. Esse sistema tem como principal objetivo tornar a empresa mais organizada, ser diferencial competitivo no mercado, reduzir os custos e o tempo de execução, chegando ao produto final com qualidade total.

Abro aqui um parêntese nessas considerações para a importância da qualidade no desenvolvimento das atividades em todos os setores, já que entendemos como gestão da qualidade processos que possibilitam a melhoria com vistas a garantir a completa satisfação de necessidades superando as expectativas seja a de clientes internos ou externos.

Entretanto, para que essa superação possa ocorrer se faz necessária o investimento na abertura de convênios com empresas do sistema "S" para a qualificação profissional, tendo em vista que a empresa já possui parceria com o SESI, ampliando assim seu investimento não só no lazer através do clube SESI mas também na formação de profissional qualificados através de convênio com SENAI aumentando assim a melhoria no setor produtivo, conseqüentemente reduzindo suas despesas e o índice de perda com produtos finais avariados.

REFERÊNCIAS

ABNT. Disponível em <<http://www.abnt.org.br>> acesso em 15 de março de 2014.

AMATO NETO, J. **Redes de Cooperação Produtiva e Clusters Regionais: Oportunidades para as Pequenas e Medias Empresas**. São Paulo: Atlas: Fundação Vanzolini, 2000.

ARAUJO, Felipe. **Auditoria da Qualidade**. 2014. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao_/auditoria-da-qualidade/>. Acessado em 06 de junho de 2014.

BATALHA, M.O. E ; DEMORI, F. **A Pequena e Média Indústria em Santa Catarina. Florianópolis**: UFS, 1990.

BRASIL. Lei geral. Disponível em <<http://www.leigeral.com.br>> acesso em 12 de março de 2014.

CAJUEIRO, Roberta Liana Pimentel. **Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: guia pratico do estudante**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

CAMPOS, Vicente Falconi, 1940. **TQC - Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)** / Vicente Falconi Campos. Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**. 2. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier : ABEPRO, 2012.

CHIAVENATO, I. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**.5.ed.São Paulo: Atlas, 2003.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva** / David A. Garvin; tradução de João Ferreira Bezerra de Souza – Rio de Janeiro : Quality mark Ed. 2002.

GIL, Antonio de Loureiro, **Auditoria da Qualidade**/Antonio de Loureiro Gil. – 3. Ed. – São Paulo : Atlas, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Antônio Carlos Gil – 3. Ed. São Paulo : Atlas, 2002.

IBGE. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br>> acesso em 15 de março de 2014.

INMETRO. Disponível em <<https://www.inmetro.gov.br>> acesso em 30 de março de 2014.

KAUARK, Fabiana da Silva; **METODOLOGIA DA PESQUISA: Um Guia Prático**. Itabuna. Via Litterarum, 2010.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LOBOS, J. **Qualidade através de pessoas**. São Paulo: J. Lobos, 1991.

MAXIMIANO, Antônio. **Teoria geral da administração: da revolução urbana e revolução industrial**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PORTAL BRASIL. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br>> acesso em 03 de abril de 2014.

ROBLES, Junior, BONELLI, Antônio. **Gestão da qualidade e do meio ambiente: enfoque econômico, financeiro e patrimonial**. 1.ed. – 5. Reimpr. – São Paulo : Atlas, 2010.

SEBRAE. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br>> acesso em 12 de março de 2014.

TORTORETTE, Maiara. **Capacitação profissional: ferramenta de valorização e competição de mercado | Portal Carreira & Sucesso**, 2010. Disponível em: <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/tendencias/capacitacao-profissional-ferramenta-de-valorizacao-e-competicao-de-mercado>> . Acessado em: 06 de junho de 2014.

WILLIAM, Douglas. **Definições de EPC e EPI**. 2010. Disponível em: <<http://profdouglaswilliam.blogspot.com.br/2010/12/definicoes-de-epc-e-epi.html>>. Acessado em 06 de junho de 2014.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário

Este questionário será utilizado para fins acadêmicos. É importante que responda com o máximo de honestidade, pois só assim será possível à organização apostar numa melhoria dos serviços que presta. Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer dos itens, pretendendo-se apenas a opinião pessoal e sincera. Desde já agradecemos a colaboração.

1. Identificação

1.1 Nome:(opcional).....

1.2 Sexo: () Masculino () Feminino

1.3 Idade: () 18 – 25 () 25 – 35 () 35 – 45 () 45 – 60

1.Qual o tempo de atuação na empresa?

Menos de 1 ano () Mais de 1 ano ()

2. Qual função exerce?

.....

3.Você já exerceu essa função em outra empresa?

Sim () Não ()

4.Quanto ao treinamento sobre o processo produtivo oferecido pela empresa, como você o classifica?

Ruim () Regular () Bom () Excelente ()

5.Como você classifica o seu conhecimento quanto aos processos produtivos?

Ruim () Regular () Bom () Excelente ()

6.Como você considera a qualidade no processo produtivo?

Ruim () Regular () Bom () Excelente ()

7.Na sua opinião como a empresa poderia melhorar o processo produtivo?

.....

8.Quanto a disponibilidade de estoque de matéria-prima, como classifica?

Ruim () Regular () Bom () Excelente ()

9. Quanto ao número de não conformidade no processo produtivo, como classifica?

Alto () Baixo ()

10.Você acha que a qualidade total pode ser inserida em uma MPE (Micro e Pequena Empresa)?

Sim () Não () Não sei dizer ()

11.Quanto ao treinamento de segurança e utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), como classifica?

Ruim () Regular () Bom () Excelente ()

12.Você sabe para que serve certificação ISO?

() Não, nunca ouvi falar;

() Já ouvi vi falar, mais não sei;

() Sei, tenho conhecimento a respeito;

13.A comunicação entre a empresa e o colaborador é:

Ruim () Boa () Precisa Melhorar ()

14.É realizado manutenção periódica no equipamento que utiliza?

Sim () Não ()

15.Quanto a qualidade e tecnologia do maquinário utilizado no processo que faz parte, como classifica?

Ruim () Regular () Bom () Excelente ()

APÊNDICE B – Tabulação de Dados

Tabela 1 -

Faixa etária	FA	FR %
18 a 25	4	57%
26 a 35	1	14%
Igual ou superior a 36	2	29%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2013.

Tabela 2 -

Tempo de atuação?	FA	FR %
Menos de 1 ano	1	14%
Mais de 1 ano	6	86%
		0%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 3 -

Função exercida?	FA	FR %
Supervisor de Produção	1	14%
Auxiliar de Produção	3	43%
Operador de Maquinas	2	29%
Marceneiro Auxiliar	1	14%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 4 -

Treinamento operacional?	FA	FR %
Ruim	0	0%
Regular	3	43%
Bom	3	43%
Excelente	1	14%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 5 -

Conhecimento operacional?	FA	FR %
Ruim		0%
Regular	1	17%
Bom	4	67%
Excelente	1	17%
Total	6	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 6-

Qualidade Operacional?	FA	FR %
Ruim	0	0%
Regular	3	43%
Bom	3	43%
Excelente	1	14%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 7 -

Disponibilidade Matéria-prima?	FA	FR %
Ruim		0%
Regular		0%
Bom	3	43%
Excelente	4	57%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 8 -

Não conformidades?	FA	FR %
Alto	4	57%
Baixo	3	43%
		0%
		0%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 9 -

Quanto ao número de não conformidade no processo produtivo, como classifica?	FA	FR %
Alto	4	57%
Baixo	3	43%
Total	7	100%

Fonte: Pesquisa de Campo, 2014.

Tabela 10

Quanto ao treinamento de segurança e utilização de EPI, como classifica?	FA	FR %
Ruim	1	14%
Regular	4	57%
Bom	2	29%
Excelente	0	0%
Total	7	100%

Gráfico 11

Você sabe pra que serve a certificação ISSO?	FA	FR %
Não, nunca ouvi falar	4	57%
Já ouvi falar, mais não sei	1	14%
Sei, tenho conhecimento a respeito	2	29%
Total	7	100%

Gráfico 12

A comunicação entre a empresa e o colaborador é:	FA	FR %
Ruim	0	0%
Boa	5	71%
Precisa melhorar	2	29%
Total	7	100%

Gráfico 13

É realizado revisão periódica no equipamento que utiliza?	FA	FR %
Sim	7	100%
Não	0	0%

Gráfico 15

Quanto a qualidade e tecnologia do maquinário utilizado no processo que faz parte, como classifica?	FA	FR %
Ruim	0	0%
Regular	0	0%
Bom	2	29%
Excelente	5	71%
Total	7	100%