

Análise crítica do processo de certificação ISO da Confiança Cia. De Seguros

Alessandra Lübbe¹, Paulo Roberto de Miranda Samarani²

¹ Acadêmico do Curso de Sistemas de Informação da ULBRA Guaíba
< alelubbe@gmail.com >

² Professor Orientador do Curso de Sistemas de Informação da ULBRA Guaíba
< paulosamarani@gmail.com >

Resumo: Este artigo refere-se a proposta de trabalho e conclusão do curso Sistemas de Informação, onde será apresentado os principais objetivos a serem atingidos e o referencial teórico utilizado. A proposta é uma análise crítica do processo de certificação ISO 9001:2000 da empresa Confiança Cia de Seguros. No trabalho ela será feita após a modelagem do sistema de gestão de qualidade adotado pela empresa, usando como base os modelos referenciados pelo PMBOK.

Abstract: This article is about the final work for the system of information course, where it will be presented the main goals to be reached and the used theoretic referential. This work proposal is a critical analysis of the Certification process of ISO 9001:2000 of the company Cia de seguros. At this work it will be made after molding the chosen quality managing system of the company, using as base the cited models by PMBOK.

1 - INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta uma proposta para a análise do processo de certificação da empresa Confiança Cia de seguros.

A empresa está planejando e implantando um Sistema de Gestão de Qualidade para a obtenção da certificação ISO 9001:2000. Esse objetivo pode ser um grande diferencial para a sobrevivência da empresa no mercado, uma vez que os maiores concorrentes são os bancos, que também abrangem todo o país, enquanto a Confiança tem sua maior atuação na região Sul.

Todo esse processo de qualificação de produtos e serviços que a empresa busca, tem como foco principal a satisfação dos clientes e colaboradores. Esta satisfação está sendo atingida através do bom atendimento ou do atendimento

personalizado, que deve ser feito tanto na contratação do seguro como no momento do sinistro. Este ocorre quando o serviço realmente é prestado ao consumidor, pois antes dele somente é feito um contrato de prestação de serviços.

A Confiança adotou um Sistema de gestão de qualidade que será modelado para posterior análise, comparando-o com as melhores práticas estipuladas no conjunto de conhecimento de gerenciamento de projeto, PMBOK.

OBJETIVO DO TRABALHO

O principal objetivo desse trabalho é efetuar uma análise dos processos que a companhia utilizou nesse projeto de certificação ISO 9001:2000. Identificar todos os programas que foram adotados além do Sistema de Gestão de Qualidade. Todos esses processos serão comparados com as práticas propostas pelo PMBOK.

Como objetivo secundário, podemos citar as melhorias de processos identificadas na implementação.

2 - REFERENCIAL TEÓRICO

Toda a proposta é baseada no Sistema de Gestão de Qualidade que a empresa adotou. Este sistema visa estabelecer a base fundamental para a administração da empresa, com a abordagem de processos e controle do ciclo PDCA.

Ciclo PDCA: método utilizado para se atingir a prática do controle. (Casas, 1997)

O ciclo é baseado em quatro fases: planejamento, execução, verificação e ação corretiva.

Planejamento: definir metas e métodos que permitirão atingir essas metas.

Execução: educar, treinar e executar as tarefas.

Verificação: verificar os resultados das tarefas executadas.

Ação corretiva: atuar corretivamente.

A empresa faz uso do programa 5S, para que seja verificada a manutenção da infra-estrutura.

Programa 5S: visa melhorar a qualidade do comportamento humano através da melhoria do ambiente de trabalho, o que resulta no aumento da produtividade.

São cinco etapas que dão, em seu conjunto, a base para se criar ambientes favoráveis para a execução de tarefas diárias e com alto índice de produtividade.

Dos operadores à administração superior, todos são envolvidos no programa.

As etapas são: utilização, ordenação, limpeza, saúde e autodisciplina.

O programa será utilizado para comparar o Sistema de Gestão de Qualidade com as melhores práticas de gerenciamento de projeto as áreas de conhecimento previstas no PMBOK.

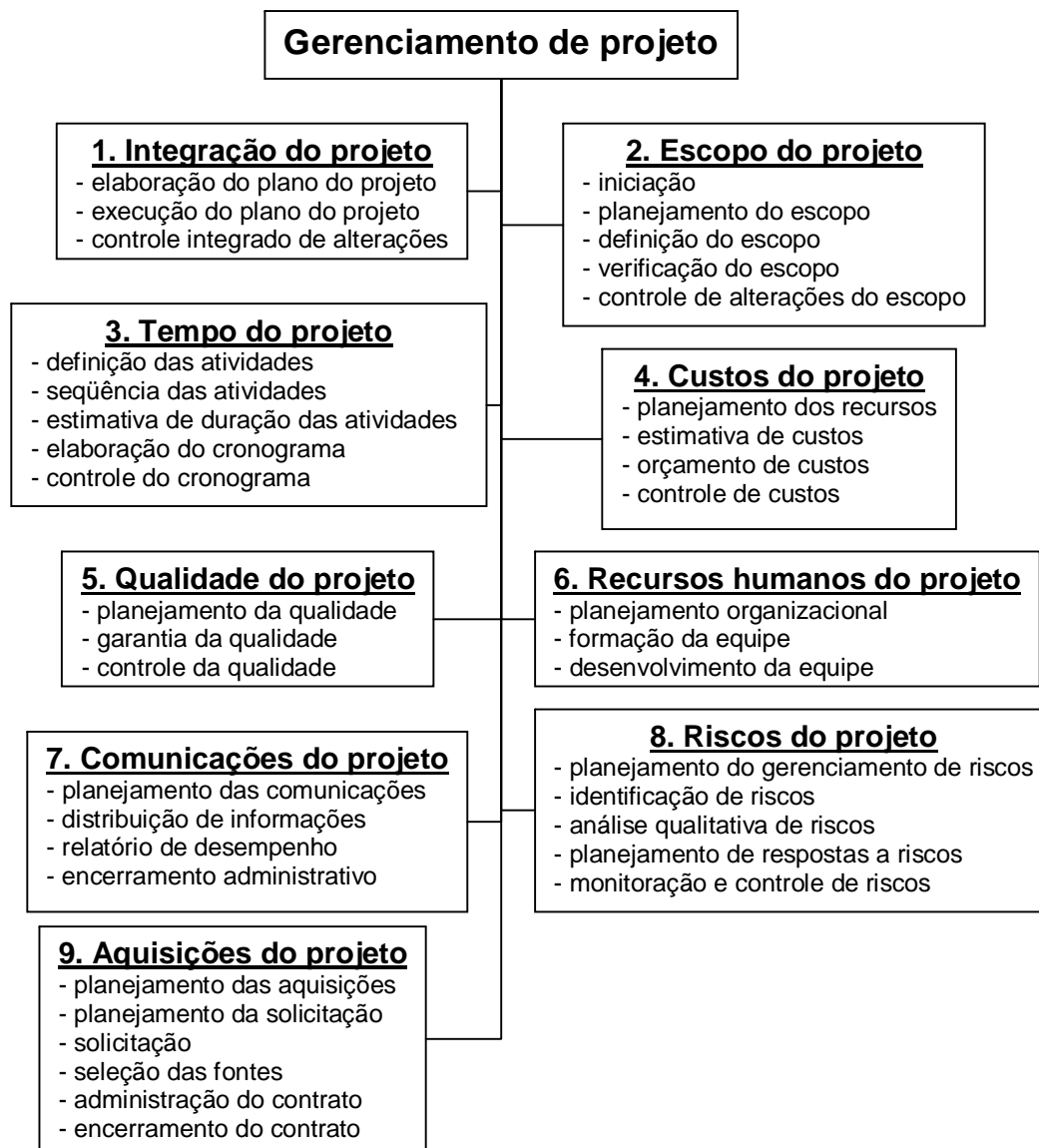


Figura 1 . Visão geral das áreas de conhecimento e dos processos de gerenciamento de projetos.

(PMBOK, 2000)

3 - SOLUÇÃO PROPOSTA

A análise do processo de certificação ISO será feita em duas etapas, TCC I: pesquisa teórica, levantamento das informações e mapeamento da implementação, TCC II: identificação dos principais problemas e melhorias.

A pesquisa teórica servirá de base para identificar os objetivos da qualidade, além dos benefícios que a empresa busca.

O levantamento de informações deve ser feito junto à empresa, verificando os processos que foram documentados. Estas informações deverão ser mapeadas para que possam ser referenciadas pelas melhores práticas previstas no PMBOK.

Para o TCC II, com o Sistema de Gestão de Qualidade utilizado pela empresa já mapeado e analisado, será possível fazer uma análise crítica de todo o processo de certificação ISO da empresa, enfocando os pontos que podem ser melhorados e problemas que podem atrapalhar o objetivo final do projeto de qualificação.

4 - CONCLUSÃO

Diante da proposta apresentada, podemos concluir que este trabalho será feito de forma a modelar o projeto de certificação da empresa. Nele vai conter as informações necessárias que compõem o Sistema de Gestão de Qualidade adotado pela empresa comparado com o padrão de gerenciamento de projetos.

Essa coleta de informações e o mapeamento das boas práticas de gerenciamento de projeto PMBOK servirão de base para que no TCC- II seja feita a identificação de problemas e melhorias que o sistema de gestão pode ter.

Essa análise de melhorias e de problemas que sejam identificados no projeto de certificação servirá para que o projeto continue sendo adaptado e atualizado conforme a base do mesmo, o ciclo PDCA, determina. O projeto continuará sendo utilizado mesmo que a empresa não ganhe a certificação ISO, dessa maneira que esta análise se torna útil.

5 - BIBLIOGRAFIA

PMBOK Guide, Um Guia do CONJUNTO DE CONHECIMENTOS DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS. Pennsylvania EUA, Edição 2000.

CASAS, Alexandre Luzzi Lãs, Qualidade Total em Serviços. São Paulo: Atlas, 1997.