

IMPACTOS DA GESTÃO DE QUALIDADE BASEADA NA NORMA ISO 9001:2008 EM UMA EMPRESA DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS

Autor: Abrahão Fontanari Monfrinato **Orientador:** Dr. Paulo Sérgio de Arruda Ignácio

Palavras-chave: logística, transporte, rodoviário, cargas, gestão de qualidade, ISO 9001, nível de serviço, eficiência **Email:** amonfrinato@live.com

Introdução

Em 2007, o setor de empresas transportadoras rodoviárias de carga é responsável por 58% da movimentação de cargas do país (PNLT 2007). Sendo assim, o setor em questão possui uma grande responsabilidade logística para o país, tornando-se imprescindível a busca pela melhoria contínua e pelo aumento da eficiência das organizações atuantes. O aumento do nível de serviço proposto seria baseado nas práticas de uma gestão de qualidade através da aplicação da norma ISO 9001:2008, cujos benefícios impactariam diretamente no atendimento das necessidades da demanda nacional, acarretando maior produtividade e crescimento ao país.

Objetivos

O objetivo deste estudo é demonstrar como um modelo de gestão da qualidade, baseado na ISO 9001:2008, contribui para a eficiência logística através dos seus impactos em uma empresa transportadora rodoviária de cargas. Assim sendo, a partir de uma medição realizada por meio de indicadores de desempenho, é analisado o resultado desta aplicação para a organização e as consequências desta prática para o mercado, permitindo concluir a possibilidade da melhoria da eficiência dos processos e do serviço prestado e do aumento da satisfação de seus clientes.

Metodologia

O método compreende um conjunto planejado de ações para implementação de um sistema de gestão da qualidade na organização, baseando-se na aplicação dos requisitos da norma ISO 9001:2008. O método proposto contempla ações nas áreas: operações, recursos humanos, manutenção, compras, qualidade e controle de documentos e registros, refletindo em resultados para toda a organização.

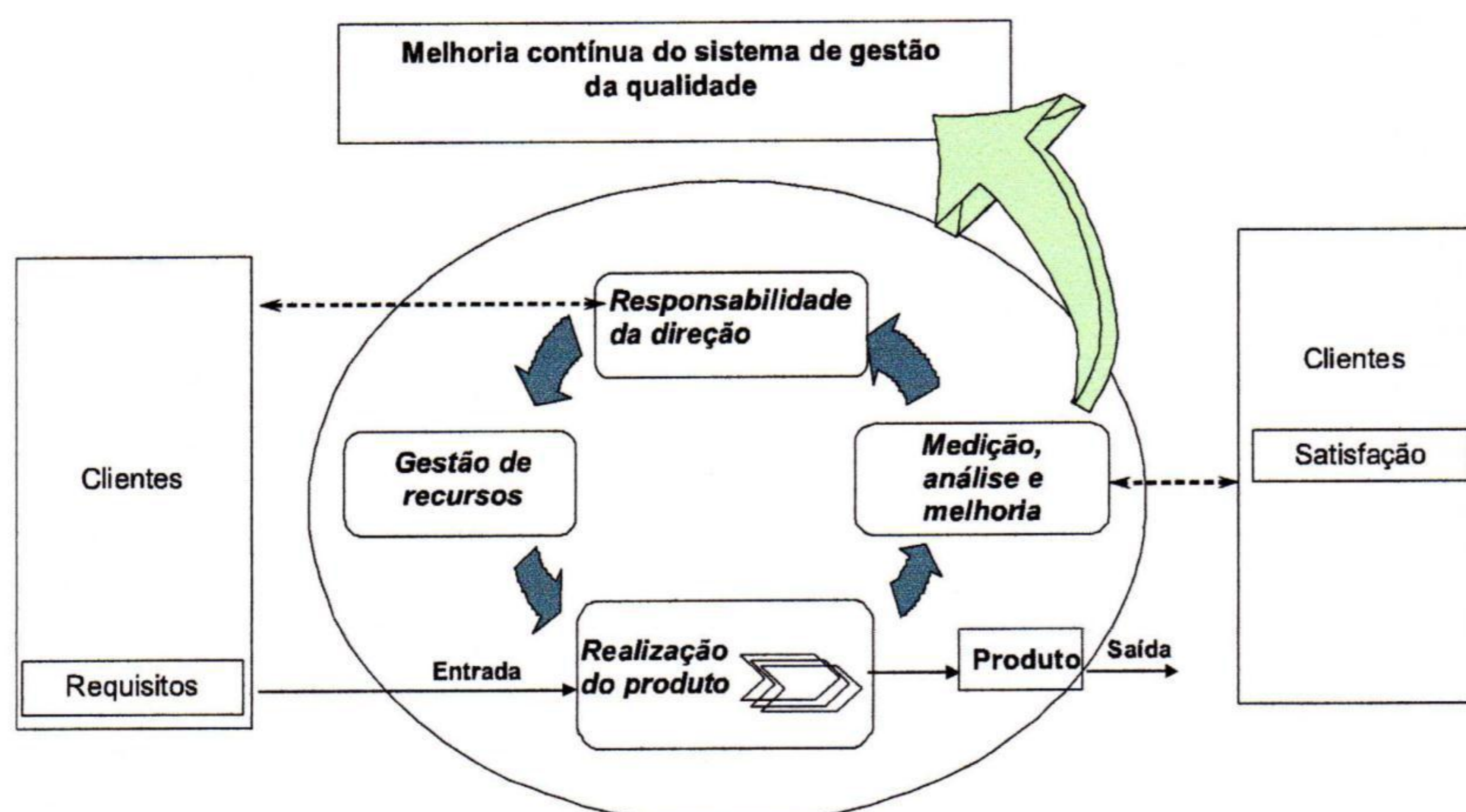


Figura 1 – Modelo de abordagem de processos (Fonte: Mello et al, 2009)

Resultados

A partir da análise dos indicadores considerados para medir os impactos da aplicação da gestão de qualidade, o resultado foi positivo com relação a todos objetivos de qualidade traçados, sendo eles: buscar continuamente a satisfação dos clientes, prestar serviços com ética, pontualidade e profissionalismo, aumentar o desempenho sócio-ambiental e de saúde e segurança dos stakeholders e obter a melhoria contínua dos processos organizacionais. O quadro abaixo apresenta este reflexo em detalhes:

Indicador	Meta	JUL	DEZ	Var. %
Satisfação de clientes externos	> 90%	Est. 50%	97%	94,0%
% de Reclamações	< 1%	Est. 2,1%	0,70%	-66,7%
Taxa de consumo de combustível	3,7 Km / Litro	3,52	3,98	13,1%
Tempo Médio entre Falhas (MTBF)	15 dias	5	17	240,0%
Tempo Médio de Reparo (MTTR)	2 dias	3,5	2	-42,9%
Satisfação do colaborador interno	85%	-	-	-
Permanência Média do Funcionário	24 meses	22	24	9,1%
Índice de Sucesso de Propostas	75%	Est. 70%	95%	35,7%
Qualidade de Fornecedor	80%	Est. 80%	92%	15,0%
% de Entregas no Prazo	95%	Sem Medição	92%	-
Taxa de uso dos caminhões	90%	80%	95%	18,75%

Quadro 1 – Registro de medição de indicadores de qualidade

Conclusões

O planejamento e a aplicação do sistema de gestão de qualidade, baseado na norma ISO 9001:2008, pode demonstrar seu impacto em uma organização transportadora rodoviária de cargas atuante no mercado nacional. As ineficiências encontradas nos diversos processos internos foram mencionadas, analisadas e eficazmente tratadas por meio da aplicação das especificações envolvidas ao longo do sistema de gestão da qualidade implementado na organização. Desta maneira, pode observar que os resultados potenciais favoráveis da prática da gestão da qualidade sob a norma ISO 9001, afetam positivamente para a eficiência logística nacional, uma vez que com processos mais bem estruturados, com o foco em melhoria contínua e com a estratégia de gestão bem planejada e executada, possibilitam tornar a empresa mais eficiente, apresentando um baixo índice de não conformidades e um nível de serviço adequado para se expandir a outras organizações e obter, por fim, a melhoria geral do setor de transporte rodoviário.

Referências Bibliográficas

- PNLT (2007) Plano Nacional de Logística e Transportes. Ministério dos Transportes e Ministério da Defesa.
Mello, C. H. P.; da Silva, C. E. S.; Turrioni, J. B. e de Souza, L. G. M. (2009) ISO 9001:2008 Sistema de Gestão da Qualidade para operações de produção e serviços. Editora Atlas, São Paulo, SP.