

E-QUALIFÁCIL – SISTEMA DA GESTÃO DA QUALIDADE EM PEQUENAS EMPRESAS

Saulo Ferraz Junior - Faculdade Campo Limpo Paulista - FACCAMP

Eliane Maria Pires Giavina Bianchi - FACCAMP - Faculdade Campo Limpo Paulista

Resumo

Por motivos que variam entre ausência de recursos, falta de conhecimento, restrição à contratação de especialistas ou consultorias externas, temas relacionados ao gerenciamento da qualidade, nem sempre figuram como prioridade da pequena organização, mesmo que estas necessitem comprovar a qualidade para seus clientes. O e-Quafifácil é um artefato (software) que visa avaliar o estágio atual do sistema de gestão da qualidade da empresa por um não-especialista em qualidade, permitindo levantar e entender as demandas necessárias à implantação de um sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma ISO 9001:2015. O artefato foi construído com o uso da estratégia Design Science sob a justificativa de estreitar a distância existente entre as empresas e a academia. O e-Qualifácil foi aplicado em três pequenas empresas do setor de manufatura discreta. Como resultado, além da análise das dimensões de qualidade, ressaltam-se uma maior compreensão sobre o que é qualidade como atributo desejável nos processos de toda a empresa; o entendimento dos requisitos da ISO 9001:2015 (possíveis demandas de clientes para fornecimento de produtos) por profissionais não especialistas em qualidade, além da ciência sobre as diferenças entre as versões atual e anterior da norma. Adicionalmente ao objetivo fundamental do artefato, sua aplicação possibilitou a reflexão sobre um aspecto relevante relacionado a gestão - a pouca atuação da liderança no planejamento e controle de aspectos considerados técnicos como a definição e formalização dos processos de qualidade. Esse aspecto reforça a importância prática do artefato, fortalecendo importante disseminação do conhecimento e sensibilização para aspectos dos papéis de gestão, em geral.

e- QUALIFÁCIL – SISTEMA DA GESTÃO DA QUALIDADE EM PEQUENAS EMPRESAS.

A limitação de recursos das pequenas empresas é um fator de dificuldade à implantação de um sistema de gestão da qualidade. Por motivos que variam entre ausência de recursos, falta de conhecimento, treinamento específico, restrição à contratação de especialistas ou de consultorias externas, os temas relacionados ao gerenciamento da qualidade, de forma estruturada, nem sempre figuram como prioridade da pequena organização, mesmo que estas necessitem comprovar a qualidade para seus clientes.

O e-Quafifácil é um artefato (*software*) que visa avaliar o estágio atual do sistema de gestão da qualidade da empresa por um não-especialista em qualidade, permitindo levantar e entender as demandas necessárias à implantação de um sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma ISO 9001:2015. Como resultado, apresenta a priorização das atividades que suportam à elaboração de um plano de ação para a adequação do seu processo ao sistema proposto pela norma.

O artefato foi construído com o uso da estratégia *Design Science* sob a justificativa de estreitar a distância existente entre as empresas e a academia. Essa estratégia tem como fundamento solucionar satisfatoriamente uma determinada categoria de problema da organização. Sua elaboração considerou as sete diretrizes do *Design Science Research* (HEVNER et al., 2004) e as cinco fases de pesquisa aplicadas aos ciclos de desenvolvimento do artefato (DE SORDI et al., 2015).

O e-Qualifácil foi aplicado em três pequenas empresas do setor de manufatura discreta. Como resultado, além da análise das dimensões de qualidade, ressaltam-se uma maior compreensão sobre o que é qualidade como atributo desejável nos processos de toda a empresa; o entendimento dos requisitos da ISO 9001:2015 (possíveis demandas de clientes para fornecimento de produtos) por profissionais não especialistas em qualidade, além da ciência sobre as diferenças entre as versões atual e anterior da norma.

Adicionalmente ao objetivo fundamental do *software*, a aplicação do artefato possibilitou a reflexão sobre um aspecto relevante relacionado a gestão - a pouca atuação da liderança no planejamento e controle de aspectos considerados técnicos como a definição e formalização dos processos de qualidade. Assim, além dos resultados específicos por empresa, esse aspecto reforça a importância prática do artefato, fortalecendo importante disseminação do conhecimento e sensibilização para aspectos dos papéis de gestão, em geral.

Referências:

HEVNER, A.R.; MARCH, S.; PARK, J.; RAM, S. Design science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, v.28, n.1, p.75-105, mar. 2004.

DE SORDI, J. O.; AZEVEDO, M. C.; MEIRELES, M. A pesquisa Design Science no Brasil segundo as publicações em Administração da Informação. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, São Paulo, Brasil, v. 12, n. 1, jan/abr. 2015, p. 165-186.

Palavras-chave: Sistema de gestão da qualidade, normas ISO 9000, Design Science, Micro e Pequenas empresas.