



3ª SEMANA INTERNACIONAL DAS  
ENGENHARIAS DA FAHOR

Horizontina - RS - Brasil  
16 a 18 de Outubro de 2013



## PREPARAÇÃO DO SETOR DE SUPORTE TÉCNICO PARA CERTIFICAÇÃO ISO 9001: O CASO DE UMA EMPRESA DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO

Alisson Oliveira da Silva (FAHOR) [as000699@fahor.com.br](mailto:as000699@fahor.com.br)

Matheus Weizenman (FAHOR) [mw000944@fahor.com.br](mailto:mw000944@fahor.com.br)

Leandro Dorneles (URI-Santo Ângelo) [leandro1902@gmail.com](mailto:leandro1902@gmail.com)

Marcos Eduardo Servat (SETREM) [tenservat@gmail.com](mailto:tenservat@gmail.com)

Edio Polacinski (URI-Santo Ângelo) [edio.pk@gmail.com](mailto:edio.pk@gmail.com)

### Resumo

A qualidade tornou-se o diferencial competitivo entre as empresas do século XXI. No setor de serviços, esse aspecto é fundamental para garantir a excelência. Assim, o objetivo do presente estudo é apresentar a preparação do setor de suporte técnico de uma empresa do setor de outsourcing de impressão, para certificação ISO 9001. Como metodologia de pesquisa, definiu-se a pesquisa como estudo de caso, com o intuito de analisar o caso específico da empresa de impressões. Como principais resultados de pesquisa destaca-se que foi possível identificar todas as etapas e atividades desenvolvidas pelo setor de suporte técnico da empresa de impressões para a certificação da norma ISO 9001.

**Palavras-chave:** ISO 9001; Certificação; Suporte Técnico; Empresa de Outsourcing de Impressão.

### 1. Introdução

Atualmente, a competitividade entre as empresas e a agressividade do mercado em relação às exigências dos clientes, têm forçado os empreendedores a repensar suas estratégias e a investir fortemente na qualidade dos produtos e/ou serviços fornecidos. As empresas têm buscado continuamente a melhoria na qualidade com o intuito de diferenciação competitiva, principalmente no setor de serviços.

O presente artigo trata da preparação da área de suporte técnico da empresa Ricohpel Soluções Corporativas para a certificação ISO 9001. Por meio de um estudo de caso, relata-se as etapas desenvolvidas pelos colaboradores do suporte técnico para atender aos requisitos da norma, com o objetivo de possibilitar o entendimento de cada etapa do processo de certificação ISO 9001.

### 2. Revisão da Literatura

#### 2.1 ISO 9001: Modelo ou Sistema de Gestão

Seguindo o conceito de Assis e Santos (2012), a gestão da qualidade baseia-se no gerenciamento de processos ou atividades, e uma forma de se alcançar isto é por meio da implantação dos requisitos pela norma ABNT ISO 9001, que avalia a

capacidade que a organização possui de atingir os requisitos e a satisfação de seus clientes.

Segundo Wasyluk, Damião e Polacinski (2012), a ISO 9001 é definida como um modelo de gestão da qualidade, utilizado pelas empresas brasileiras que auxilia a padronizar a sua gestão, oportunizando o aprimoramento de sua habilidade em fornecer produtos e serviços com qualidade para assim satisfazer as necessidades de seus clientes.

Ainda, Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2009) citam a ISO 9001 como um sistema da qualidade que empresas têm interesse de implementar, seja por exigência de seus clientes para mostrar a capacidade de atingir os requisitos de qualidade de forma sistêmica ou apenas pelo simples motivo de que a empresa melhore a sua eficiência e eficácia no atendimento aos seus clientes.

As duas definições encontradas são originadas de dois pontos diferentes: um como um método a ser aplicado, e outro tomado por base como um sistema a ser implementado. Ambas convergem ao mesmo ponto quando o assunto é o ponto final, de melhoria no atendimento das necessidades ou requisitos de seus clientes.

## 2.2 Objetivos e requisitos da ISO 9001

Conforme Moura *apud* Wasyluk, Damião e Polacinski (2012), o objetivo da norma ISO 9001 é oferecer um conjunto de requisitos que, se for adequadamente implantado na produção e na prestação de serviços, aumentará a confiança em empresas que, efetivamente, irão satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes com o devido e cumprimento das regulamentações pertinentes, o que tornará a mesma mais competitiva no mercado interno e externo.

Assim, os requisitos de gestão da qualidade são especificados pela ISO 9001 quando uma organização necessita elucidar a sua capacidade de fornecer os seus produtos de forma que estes atendam os requisitos regulamentadores aplicáveis bem como os requisitados pelo seu cliente, pretendendo aumentar a satisfação do mesmo por meio da aplicação efetiva deste sistema, incluindo processos de melhoria continua do sistema (MELLO, 2009). Os requisitos são metas a serem cumpridas, para que se possa alcançar a conformidade com a norma, conforme Figura1.

Baseado nos princípios de gestão, estabelecidos pela ISO 9000:2000 e na experiência acumulada pelo comitê da ISO responsável pela revisão do sistema, o modelo de sistema de gestão da qualidade definido pela ISO na revisão do ano de 2000 estabeleceu cinco requisitos, que podem ser entendidos como processos de gestão da qualidade inter-relacionados (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009).

Figura 1 - Requisitos da NBR ISO 9001:2008



Fonte: Fraga (2011)

Acrescente-se que os requisitos são: (i) Sistema de qualidade - tópico 4 da norma; (ii) Responsabilidade da direção - tópico 5 da norma; (iii) Gestão de recursos - tópico 6 da norma; (iv) Realização do produto - tópico 7 da norma; (v) Medição, análise e melhoria - tópico 8 da norma.

### 2.3 Processo de implantação da ISO 9001

O processo de implementação da ISO 9001 divide-se, segundo Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2009), em quatro etapas, sendo elas: o levantamento das necessidades, o projeto do sistema, a implantação e por fim a auditoria de certificação. A primeira etapa tem por definição básica, definir quem poderá ser capaz de coordenar esta certificação, um conselho a ser escolhido pela direção da empresa bom como por este coordenador e a identificação dos requisitos de clientes, além dos *gaps* nas atividades de garantia da qualidade.

Seguindo ainda esse processo, a segunda etapa a ser desenvolvida é onde realmente se inicia o projeto de sistema da qualidade de fato, sendo definidos nesta fase a política e objetivos da qualidade, a estruturação do sistema documental e os procedimentos necessários para a gestão da qualidade. O terceiro ponto analisado neste processo é a implantação, que se resume a executar o que foi planejado e levantado na etapa anterior, antes de seguir para o último ponto precisa-se a execução de auditorias internas, avaliações das mesmas bem como planos de ações de melhoria.

Portanto, todas as etapas anteriores resultaram na última etapa da auditoria de certificação, que necessita então de um órgão certificador. Este órgão analisa duas etapas: o que a empresa faz para garantir a qualidade; o que e como a empresa faz o que ela diz que faz.

Já Fortes (2012) adiciona mais uma etapa a todo este processo, após as etapas anteriores serem concluídas, tem-se a necessidade de manter sempre este sistema ativo, através de análises da direção, planos de melhoria, auditorias

internas, auditorias de manutenção da certificação a cada seis meses e de recertificação a cada três anos.

### **3. Metodologia**

No desenvolvimento do processo de pesquisa optou-se por dois procedimentos principais, onde inicialmente foram realizadas pesquisas bibliográficas, para obter-se uma relação mais próxima com o assunto tratado. Conforme evidencia Lakatos e Marconi (2001), o trabalho pode ser classificado como descritivo, quando se busca uma referência sistêmica de um fenômeno ou área de interesse.

Em sequência, coletaram-se as informações, conforme objetivos de pesquisa, em uma empresa específica, a RICOHPEL Soluções Corporativas Ltda, caracterizada na sequência do trabalho. Neste sentido, evidencie-se que o estudo também é caracterizado como estudo de caso, pois de acordo com GIL (1999), tal estudo tem como principal objetivo apresentar a análise profunda de um caso, visando permitir o conhecimento amplo e também detalhado do assunto.

Yin (2001) acrescenta que o estudo de caso traz como contribuição a compreensão de fenômenos individuais, pois permitem ao pesquisador preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real, como mudanças ocorridas em regiões urbanas.

Os estudos tiveram também a contribuição dos autores, pelo fato de estarem ligados à área de *outsourcing*. O momento de entrevistas e estudo de possibilidades para a aplicação da norma no serviço de suporte técnico pode se restringir a experiência pessoal que, aliada a experiência de colegas consultados, possibilitou um maior embasamento e melhor qualidade dos dados.

### **4. Resultados e discussões**

Conforme segue, será apresentado o caso propriamente dito, onde consta um breve histórico da empresa, a motivação e o incentivo para implementar o SGQ e as medidas tomadas para a tentativa de certificação da norma ISO9001.

#### **4.1 Caracterização da empresa e do setor**

A RICOHPEL Soluções Corporativas Ltda, foi constituída no dia 01 de fevereiro de 1997, na cidade de Horizontina, RS, onde se encontra situada a matriz e sede administrativa da empresa. Através da realização de um trabalho sério, honesto e dedicado, a RICOHPEL cresceu e consolidou-se no mercado ao estabelecer parceria com vários fornecedores que desenvolvem hardware e software voltado às soluções corporativas.

A empresa atua no ramo de comércio, locação e prestação de serviços de sistemas de impressão laser e térmico. O foco atual da empresa é o conceito de *outsourcing* (lê-se locação) de impressão, onde o fator decisivo é a qualidade da prestação de serviços nos equipamentos locados ao cliente. A área técnica da empresa é considerada o setor chave para o sucesso das ações da RICOHPEL,

pois o principal serviço entregue ao cliente é o atendimento e resolução de suas necessidades.

A área técnica da empresa está dividida em dois subsetores principais sendo o primeiro o setor de atendimento técnico, onde ocorre o primeiro contato do cliente quando há problemas com o equipamento de impressão locado e o segundo consiste no time de técnicos de campo que atuam no suporte *on site* ao cliente, verificando *in loco* o problema, buscando a sua solução.

Buscando a melhoria neste setor e ganho de competitividade, a alta direção decidiu pela implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9001:2008. Verificou-se a necessidade de organizar e padronizar os processos do suporte técnico no sentido de agilizar e melhorar os atendimentos técnicos em virtude do aumento de clientes e, conseqüentemente da demanda de serviços de manutenção solicitados.

Convém ressaltar que para o processo de preparação para a certificação ISO 9001, a Ricohpel elaborou um SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade), tendo a norma como norte, e atendendo a alguns requisitos exigidos pela mesma. Estes requisitos possuem uma sequencia lógica e acumulativa, onde as ações tomadas inicialmente serão somatizadas às ações específicas.

Evidencie-se que a Área Técnica concentrou-se uma atenção especial, pois ela está diretamente ligada à satisfação do cliente e este fator foi levado em consideração na elaboração das ações de melhoria do setor para adequar-se à norma. Os requisitos levados em consideração são:

- Sistema de qualidade (tópico 4 da norma);
- Responsabilidade da direção (tópico 5 da norma);
- Gestão de recursos (tópico 6 da norma);
- Realização do produto (tópico 7 da norma);
- Medição análise e melhoria (tópico 8 da norma).

## 4.2 Adaptação do setor à norma ISO 9001

Definidos os requisitos necessários para implementação da ISO 9001, será exposto de maneira sucinta, porém objetiva, as medidas tomadas para atender aos pontos exigidos pela norma.

### 4.2.1 Sistema de Gestão da Qualidade

Este requisito atende especificamente às exigências em relação à documentação do SGQ, manual da qualidade, definição das políticas da qualidade e controle de documentação. A responsabilidade da área técnica neste caso foi definir o seu escopo de atendimento, suas generalidades e competências cabíveis a este setor. Ficou definido que a área técnica possui as competências relacionadas às compras de suprimentos e peças, controle de estoque, bem como leitura, demonstração e cobrança, controle patrimonial, assistência técnica, ordem e serviço, garantias e laudos, laudos técnicos, treinamentos técnicos e veículos.



Como forma de aumentar o nível de conhecimento em relação à norma ISO 9001, os colaboradores da área técnica efetuaram estudos e análise da documentação, do SGQ e das diretrizes da política da qualidade com foco no cliente, com o objetivo de expandir suas visões do processo, bem como se situa dentro dos processos.

#### 4.2.2 Responsabilidade da Direção

Este requisito define a criação da alta direção e a designação de um responsável para assegurar a efetividade do SGQ, bem como comunicar a direção a respeito de melhorias que devam ser realizadas. O suporte técnico é participante ativo deste requisito, possuindo um representante dentro da alta direção. O representante responsável pelo SGQ não é oriundo da parte técnica da empresa, razão pela qual o setor de assistência teve importante parcela de participação, uma vez que teve de responder aos questionamentos do responsável pelo SGQ em relação a assuntos de tom técnico como especificações de equipamentos, processos realizados e rotinas de trabalho.

#### 4.2.3 Gestão de recursos

A gestão de recursos tem significativa importância, pois define a necessidade de haver capacidade técnica específica, de maneira a garantir a conformidade dos trabalhos realizados, bem como manter elevados os níveis de qualidade e satisfação do cliente. A norma específica que se devem definir as competências necessárias para cada tipo de trabalho dentro do processo produtivo da empresa, bem como o fornecimento de capacitação para que os colaboradores atinjam os requisitos para desenvolverem suas competências.

Para definição das competências dos funcionários do suporte técnico, criou-se a matriz funcional de responsabilidades, com o objetivo de definir claramente as competências exigidas para cada função dentro da área técnica. Como maneira de capacitar os recursos humanos disponíveis, foram realizados diversos treinamentos específicos para desenvolver o uso e manutenção de sistemas de impressão multifuncionais, seguidos do arquivamento de certificados, para documentação do SGQ como forma de comprovação e garantia de que as competências especificadas serão atendidas com o máximo nível de qualidade possível.

#### 4.2.4 Realização do produto

A RICOHPEL assegura que o planejamento da realização do produto, que no caso da empresa é a prestação de serviços técnicos, atende de maneira consistente os requisitos determinados pelo Sistema de Gestão da Qualidade e Normas Específicas. Este requisito é considerado pela alta direção da empresa como o mais significativo e crítico para a adequação à norma ISO 9001, pois é neste ponto em que o cliente é participante ativo do processo, pois será o consumidor do produto e/ou serviço entregue.

O primeiro item a ser considerado é a garantia de os produtos comercializados são capazes de atender aos requisitos do cliente, para que se

possa assumir o compromisso de fornecimento e sanar possíveis divergências. Juntamente com a área técnica, desenvolveu-se um modelo para análise do produto que ocorre por meio de informações técnicas fornecidas pelo fabricante, através da exibição de prospectos, folders dos modelos de equipamentos a que comercializa entre outros. De posse destas informações, a RICOHPEL formaliza apresentação das propostas, contratos, pedidos ou até mesmo a solicitação de informações complementares a respeito do produto.

Em relação à produção e prestação de serviço, realizou-se o mapeamento de todo o processo de atendimento de ordens de serviço, gerou-se um fluxograma e criou-se um procedimento especificando os passos necessários para desenvolvimento das atividades.

Para atender de maneira geral ao requisito de realização do produto, criou-se um sistema gerencial específico para o setor de impressoras, denominado Helper, que permitiu um avanço considerável em relação aos concorrentes e aumentou o nível de agilidade e qualidade na prestação de serviços. Esse sistema permite a abertura de ordens de serviços para os equipamentos cadastrados no sistema, e a rastreabilidade de tais equipamentos e histórico de atendimentos. Também permite o monitoramento das atividades técnicas, fornece ao cliente informações sobre os contratos, permite medir os níveis de satisfação com o serviço e fornece relatórios para análise e verificação de processos. Todos estes documentos estão armazenados digitalmente para futuras consultas.

#### 4.2.5 Medição Análise e Melhoria

O último requisito abordado diz respeito ao monitoramento de satisfação do cliente e atendimento de não conformidades, importantes para obtenção do *feedback* do serviço fornecido. A Ricohpel, ciente da necessidade, criou um documento padrão para verificação da satisfação do cliente e medição do nível de qualidade do serviço desenvolvido.

No setor de suporte técnico foram realizadas auditorias internas, com objetivo de verificar se as atividades/processos satisfazem aos requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão da Qualidade, bem como, se os objetivos estão sendo alcançados.

Em relação às não conformidades, criou-se o item no SGQ que aborda e gerencia Produto Não Conforme, Ação Corretiva e Ação Preventiva, onde as não conformidades são tratadas, incluindo as reclamações dos clientes.

#### 4.2.6 Processo de Certificação

A Ricohpel passou pelo processo de certificação ISO 9001 em meados de 2011, tendo como resultado a não certificação em pré-auditoria, que foram corrigidas. Porém, durante a auditoria de certificação, a ocorrência de desconformidades com a norma acabou gerando outra negativa em relação à Certificação. Atualmente a empresa esta remapeando e detalhando alguns processos complexos e que foram responsáveis pelas desconformidades durante a auditoria certificadora. O planejamento prevê a retomada das atividades e uma nova certificação para o segundo semestre de 2013.

## 5. Conclusões

Entende-se que os resultados gerados a partir da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade estão ligados à organização da empresa, com o mapeamento e organização de processos e, a delegação de responsabilidades induzindo a um consequente aumento de comprometimento aliado a uma melhoria significativa na qualidade do produto/serviço entregue. Há um segundo fator, consequente desta melhora, que consiste no atendimento das necessidades dos consumidores, levando à satisfação do mesmo.

A empresa assegura que o Planejamento da Realização do Produto, que neste caso é a prestação de serviços técnicos, atende de maneira consistente os requisitos determinados pelo Sistema de Gestão da Qualidade e Normas Específicas. Levando em consideração que a satisfação do cliente é considerada pela alta direção da empresa como o mais significativo e crítico dos objetivos para a adequação à norma ISO 9001, pois é neste ponto em que o cliente é participante ativo do processo, pois será o consumidor do produto e/ou serviço entregue.

## Referências

ASSIS, C. B.; SANTOS, S. R. B. **Relação entre o sistema de gestão da qualidade baseado na norma ISO 9001 e o modelo de excelência de gestão.** Disponível em: <[http://www.leadempresarial.com.br/site\\_lead/imagens\\_arquivos/academica/artigo\\_relacao\\_entre\\_iso\\_9001\\_e\\_o\\_meg.pdf](http://www.leadempresarial.com.br/site_lead/imagens_arquivos/academica/artigo_relacao_entre_iso_9001_e_o_meg.pdf)>. Acessado em: 13 dez 2012.

CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C; GEROLAMO, M. C. **Gestão da qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos.** 3.d. São Paulo: Atlas, 2009.

FORTES, M. M. **ISO 9001:2008 – Roteiro prático para implantação.** Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/mbc/uploads/biblioteca/1239218416.8222A.pdf>>. Acessado em: 18 dez 2012.

FRAGA, S. V. **A qualidade na construção civil: uma breve revisão bibliográfica do tema e a implementação da ISO 9001 em construtoras de belo horizonte.** 2011. 77f. Trabalho de conclusão do curso de Especialização em Construção Civil, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** São Paulo: Atlas, 2001.

MELLO, C. H. P. *et al.* **ISO 9001: 2008: Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços.** São Paulo: Atlas, 2009.

WASYLUK, M.; DAMIÃO, G. C.; POLACINSKI, E. **PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001: UM CASO DE INSUCESSO.** Artigo apresentado no 2ª SIEF – Semana Internacional das Engenharias da FAHOR. Disponível em: <<http://www.fahor.com.br/publicacoes/sief2012.html>>. Acessado em: 18 dez 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2001.