

Experiências do uso do Banco de Dados de Sistema de Gestão da Qualidade para realização da pesquisa sobre os fatores condicionantes da não renovação da certificação ISO 9001 no Brasil

HUGO LEONARDO GURGATZ

(Aluno - Universidade Tecnológica Federal do Paraná)

DR. JAIR DE OLIVEIRA

(Professor Orientador - Universidade Tecnológica Federal do Paraná)

11º Encontro – Aprimoramento do Processo de Certificação

“Por que organizações brasileiras abandonaram a certificação ISO 9001 no período de janeiro de 2010 a agosto de 2011?”

OBJETIVO INICIAL DO PROJETO

“Identificar os principais fatores que levaram as organizações objeto do estudo a não renovarem a certificação de seus sistemas de gestão da qualidade baseados na norma ISO 9001 e em que medida as variáveis localização regional e ramo de atividade das organizações estão relacionadas com estes fatores.”

Planilha

Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Microsoft Excel - Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Ferramentas Dados Janela Ajuda

Digite uma pergunta

100% Calibri 11

EMPRESA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	
	EMPRESA	PAIS	LOGRADOURO	NUMERO	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE	CEP	UF	CGC	FAMILIA_ISO	COD_NACE	RAMO_ATIVIDADE	ESCOPO_ATIVIDADE	NOME_CERTIFICADORA	NUM_CERTIFICA
2		BB	AV. TENENTE MA			FAZENDINHA	SANTANA DE PA	06530-001	SP		25	31.30	Fios e cabos	Projeto, desen		
3		BB	RUA IVAÍ				ROLÂNDIA	86600-000	PR		25	26.15	Fabricação e tra	Fabricação e co		
4		BB	RODOVIA JORGE			POÇO GRANDE	GASPAR	89110-000	BA		25	15.42	Óleos e gordur	Produção e con		
5		BI	RUA SEBASTIÃO D			GRAMADO	EMBÚ	06833-160	SP		25	41.00	Captação, trata	Prestação de se		
6		BI	AV. AYRTON SENI		CAIXA POSTAL		MAUÁ	09380-440	SP		25	23.20	Refinados de p	Comercializaçã		
7		BI	AVENIDA PAULO				SALVADOR	41810-000	BA	NÃO INF	25	29.24	Máquinas e eq	Recepção de pa		
8		BN	Avenida Maringá				Pinhais	83325360	PR		25	25.24	Artigos de plás	Produção, com		
9		BO	RUA ALFA				CAMAÇARI	42810-290	BA		25	21.11	Celulose	Produção e con		
10		BO	RUA FRIEDRICH W			VILA LALAU	JARAGUA DO SU	89256-320	PR		25	27.41	Metais precios	Desenvolvement		
11		BR	AVENIDA CUIUB				MANAUS		AM	NÃO INF	25	31.62	Equipamentos	Fabricação, mo		
12		BR	AV. SANTOS DUM				MANAUS		AM	NÃO INF	25	63.23	Atividades ane	Gerenciamento		
13		BR							BA	NÃO INF	25	23.20	Refinados de p	Produção de de		
14		BR	AVENIDA SORIAN				FORTALEZA		CE	NÃO INF	25	85.32	Atividades de a	Serviços presta		
15		BR	AV. DOS DEMOCR			AEROPORTO	FORTALEZA		CE	NÃO INF	25	70.11	Promoção e ve	Administração		
16		BR	RODOVIA BR-116			DISTRITO INDUSTRI	PACAJUS		CE	NÃO INF	25	21.21	Papel e papelão	canelados; em		
17		BR	RUA JOÃO CARVA				FORTALEZA		CE	NÃO INF	25	72.60	Atividades con	Serviço de treín		
18		BR	AV. ANTONIO SA				FORTALEZA		CE	NÃO INF	25	33.20	Instrumentos e	Projeto, fabrica		
19		BR	AV. AGUANAMBI				FORTALEZA		CE	NÃO INF	25	85.11	Atividades hos	Projetos de me		
20		BR	AV. SANTOS DUM				FORTALEZA		CE	NÃO INF	25	24.41	Produtos farma	Fabricação de c		
21		BR	SAAN - QUADRA 1				BRASÍLIA		DF	NÃO INF	25	72.50	Manutenção e	Prestação de se		
22		BR	SOBS, QUADRA 1				BRASÍLIA		DF	NÃO INF	25	72.20	Consultoria e f	Projeto de Cpú		
23		BR	SIBS, SETOR DE IN		CJ C, LOTES DE 3/9 - PARTE		BRASÍLIA		DF	NÃO INF	25	72.10	Consultoria rel	Projeto de CPU		
24		BR	AVENIDA RANO D				DISTRITO INDUSTRIAL		DF	NÃO INF	25	28.75	Produtos metá	Projeto, produ		
25		BR	SHIS EQ QL 6/8 CC		2 ANDAR		DISTRITO FEDERAL		DF	NÃO INF	25	91.33	Atividades de c	Gestão de recu		
26		BR	PRAÇA PROJETAD		10	ENSEADA DO SUÁ	VITÓRIA		ES	NÃO INF	25	63.22	Atividades ane	Serviço de auxí		
27		BR	RODOVIA ES-164			AOUDABAN	VITÓRIA		ES	NÃO INF	25	26.70	Corte, modala	Prezador Senh		

Plan1 / Plan2 / Plan3

Desenhar AutoFormas

Pronto

Planilha

Relatorio_ISO_NAORENOVADO

- Elementos com informações obsoletas

Microsoft Excel - Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Ferramentas Dados Janela Ajuda

100% Calibri 11

	A	B	C	D	E	F
1	EMPRESA	PAIS	LOGRADOURO	NUMERO	COMPLEMENTO	BAIRRO
389						
390	aa ←	BR	aaa	h		
391						
392	yyyyyyww ←	BR	qqqqqqqq	aaaaaaaaa'	w'	.
393						
394						
395						
396						
397						
398	teste ←	BR
399	teste	BR
400	teste	BR

Planilha

Relatorio_ISO_NAORENOVADO

- Elementos que aparecem mais de uma vez na relação

Microsoft Excel - Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Ferramentas Dados Janela Ajuda

Calibri 11

	A	B	C	D	E	F	G
1	EMPRESA	PAIS	LOGRADOURO	NUMERO	COMPLEMENTO	BAIRRO	CIDADE
7243							
7244	----- DO BRASIL LTDA	BR	AV. -----, S/N	S/Nº	ARMAZÉM --	EST-----	S-----
7245	----- DO BRASIL LTDA	BR	AV. -----, S/N	S/Nº	ARMAZÉM --	EST-----	S-----
7246							
7247							
7248	----- QUÍMICA LTDA	BR	RODOVIA PR 1--	KM 1--			P-----
7249	----- QUÍMICA LTDA	BR	RODOVIA PR 1--	KM 1--			P-----
7250							
7251							

Planilha

Relatorio_ISO_NAORENOVADO

- Cadastro incompleto das empresas

Microsoft Excel - Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Ferramentas Dados Janela Ajuda

100% Calibri 11

	H	I	J	K	L	M
1	CEP	UF	CGC	FAMILIA_ISO	COD_NACE	RAMO_ATIVIDADE
147		SP	NÃO INFORMADO	25	45.11	Demolição de edifícios e terraplenagem
148		SP	NÃO INFORMADO	25	85.14	Atividades de saúde - outras
149		SP	NÃO INFORMADO	25	24.41	Produtos farmacêuticos e médico-hospitalares de base
150		SP	NÃO INFORMADO	25	24.41	Produtos farmacêuticos e médico-hospitalares de base
151		SP	NÃO INOFRMADO	25	22.25	Atividades relacionadas com a impressão - outras
152		XX		25	80.30	Ensino de nível universitário
153		XX		25	26.51	Cimento
154		XX		25	26.51	Cimento
155		XX		25	80.30	Ensino de nível universitário
156		SP		25		
157		SP		25		
158		ES	NÃO INFORMADO	25	92.20	Atividades de rádio e televisão
159		MG		25	28.21	Tanques, reservatórios e recipientes metálicos

Planilha

Relatorio_ISO_NAORENOVADO

- Dados para contato

Microsoft Excel - Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Arquivo Editar Exibir Inserir Formatar Ferramentas Dados Janela Ajuda

U1 EMAIL

	R	S	T	U
1	DESCRICAÇÃO_CARGO_CONTATO	TELEFONE	FAX	EMAIL
165				
166				
167		NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	.@.COM.BR
168	FARMACÊUTICO			
169				
170				
171				
172				
173				
174				
175				
176				
177	REPRESENTANTE DA DIREÇÃO			
178		NÃO INFORMADA	NÃO INFORMADA	XX@XX.COM.BR
179		Não informado	Não informado	XX@XX.COM.BR
180		NÃO INFORMADA	NÃO INFORMADA	XX@XX.COM.BR

- Dados para contato (e-mail)

35% dos e-mail enviados durante a pesquisa retornaram com mensagem de erro/falha na entrega.

Planilha

Relatorio_ISO_NAORENOVADO

Organizações selecionadas para pesquisa, que estavam na relação de empresas que supostamente haviam abandonado a certificação, entraram em contato informando que ainda eram certificadas

- **Delimitação da pesquisa ao estado do Paraná**
 - Das 283 empresas, 108 apareciam no site como certificadas, ou seja, 38.16% do universo verificado.
 - Foi constatado através de contato telefônico que algumas empresas que constavam na planilha “ISO_NAORENOVADOS” ainda eram certificadas, porém, estas empresas não apareciam nos resultados das consultas feitas na base de dados de empresas certificadas disponível no site da ABNT.

Conclusão:

As dificuldades encontradas, somadas a baixa taxa de retorno dos questionários da entrevista, inviabilizaram o alcance do objetivo estabelecido inicialmente para o projeto, porém, durante este período que estivemos trabalhando na pesquisa foi possível obter diversas informações relacionadas ao tema **NÃO RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001**.

OBRIGADO

HUGO LEONARDO GURGATZ

hugogurgatz@gmail.com