

ANÁLISE DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA ISO 9001:2008 EM UM HOTEL DE PEQUENO PORTE DE CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ

Adriano Serra Silverio - UCAM – serrasilverio@hotmail.com
Arlindo Carlos Rocha da Silva - Estácio de Sá – arlindocarlosrs@gmail.com
Romulo da Silva Viana - UFF – romulo.viana@iff.edu.br

Engenharias / Controle de Qualidade

A norma ISO 9001 pretende garantir a qualidade do produto ou serviço da empresa certificada buscando melhorar seus procedimentos e otimizar seus resultados. A ISO foi fundada em Londres, Inglaterra, em 1947 com o intuito de unificar os padrões industriais internacionais. Hoje a ISO está presente em 164 países e conta com 1.101.272 certificados distribuídos pelo mundo. No Brasil, a norma começou a ser adotada primeiramente pelas empresas de maior porte e posteriormente, com a disseminação deste tipo de certificado para todos os âmbitos empresariais, as empresas de pequeno porte também começaram a investir em sua certificação. A presente pesquisa teve como justificativa a estratégia de organizar uma empresa de pequeno porte para a certificação ISO 9001:2008 e dessa forma, garantir que esse tipo de empresa possa fazer frente a seus concorrentes. Entretanto o processo de certificação é longo e podem surgir algumas barreiras, principalmente no ramo de serviços. Essas barreiras podem postergar ou até mesmo impossibilitar a certificação. Diante disso, objetivo deste trabalho é explorar o período de implantação dos procedimentos que visam à certificação ISO 9001:2008 de uma empresa de pequeno porte do setor hoteleiro de Campos dos Goytacazes para levantar quais obstáculos são mais relevantes. Para a realização do estudo, foi utilizado como método, a pesquisa científica caracterizada como estudo de caso. Para desenvolvimento do tema foram realizadas pesquisas de satisfação com hóspedes; aplicados questionários para consultores e analisadas as barreiras de implantação da certificação. Os resultados alcançados apontam que, dentre as várias barreiras ao processo de certificação, a falta de comprometimento dos funcionários com a qualidade e o entendimento, por parte da direção, da normatização como uma forma de organizar a empresa podem ser consideradas as principais dificuldades encontradas pela organização em estudo, durante seu processo de certificação. Soma-se a esse cenário, o fato de o índice de satisfação dos clientes não apresentar um crescimento linear durante a implantação. Diante do exposto, pode-se concluir que a ISO 9001:2008 deve ser entendida como resultado de um processo de qualidade muito maior. Assim, empresa que deseja obter a certificação precisa dispor de ferramentas específicas de qualidade para reorganizar seus procedimentos, treinar seus funcionários, atualizar sua estrutura física e contar com uma alta direção muito envolvida neste processo.

Palavras-chave: Qualidade, ISO 9001:2008, Hotel.