

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2008 EM UMA FUNDAÇÃO PÚBLICA DE DIREITO PRIVADO: UMA EXPERIÊNCIA DE SUCESSO

Eda Lúcia Marçal Collaço, Andréia Cristina de Oliveira, Márcia Lúcia Peterse
UNICAMP/FUNCAMP
eda@funcamp.unicamp.br

RESUMO: A FUNCAMP é uma fundação pública de direito privado, criada pela UNICAMP para dar apoio à Universidade. Dentre as suas atividades está a administração de importantes almoxarifados da Universidade: Central, HC, Farmácia do HC, Consignados do HC, Hemocentro, HES e FOP. Esta atividade teve início em 1995 com o almoxarifado do HC e atualmente conta com 103 colaboradores. Em 2007, verificando-se o nível de organização e de satisfação dos usuários, decidiu-se buscar a certificação do sistema. O objetivo foi garantir a qualidade através da padronização do processo. Contratou-se um consultor que se responsabilizou pelo treinamento dos colaboradores e orientou na elaboração da documentação exigida pela norma. Foram seguidos os requisitos da ABNT NBR ISO 9000:2005 e NBR ISO 9001:2000, os processos do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ foram descritos utilizando a ferramenta SIPOC. Foi estabelecido um macrofluxo onde estão identificados todos os processos da organização que fazem parte do SGQ e as suas interações. A certificação foi obtida em Junho de 2008 e a re-certificação com base na versão 2008 em Abril de 2010. A certificação ISO 9001 demonstra que o sistema de qualidade da FUNCAMP encontra-se estruturado, conforme os padrões internacionais, ou seja, as atividades relativas à realização do serviço submeteram-se a um rigoroso controle de qualidade, que garantiu uma série de benefícios à Fundação, tais como: melhor planejamento e controle das rotinas de trabalho, descentralização do conhecimento através da padronização das atividades, motivação e elevação da auto-estima da equipe, redução dos custos com qualidade (refugos, retrabalhos, devolução).

PALAVRAS-CHAVE: ISO 9001 almoxarifado, sistema de qualidade almoxarifado, ISO 9001 fundação.