



AUDITORIA INTERNA COMO PROVIMENTO À GESTÃO DA QUALIDADE: Estudo de Caso em uma Indústria Têxtil

SILVA, Phelippe M. da

Em um cenário cada vez mais competitivo, empresas e indústrias de diversos setores vêm continuamente buscando mecanismos que permitam a otimização dos resultados, a redução dos prazos de entrega, à eliminação de desperdícios, alcançando assim, um aumento real de lucratividade e da rentabilidade. Estes fatores somam-se à importância que se tem dado à questão da implementação das ações estratégicas nas empresas na busca da melhoria de seus processos. A principal base para o cumprimento destes quesitos é a conformidade dos processos, que são regidos por variações, podendo produzir falhas, atrasos na linha de produção, defeitos e principalmente custos. E é com o intuito de minimizar estas variações que existe a auditoria interna da qualidade, que por sua vez, aplicada a uma metodologia correta, pode desenvolver a melhoria nos processos. Para esta finalidade são utilizadas as auditorias internas em uma empresa têxtil funcionando como uma linha de *staff*, dentro do departamento de Qualidade, para promover o cumprimento de procedimentos e determinar a eficiência do processo. Este trabalho tem o propósito de identificar como a implementação das auditorias da qualidade são aplicáveis na busca da melhoria contínua. O método que constitui etapas mais concretas de investigação que represente melhor a forma como foi elaborado o diagnóstico, é o método indutivo, que segundo Marconi e Lakatos (2005): Partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas. Portanto, o objetivo dos argumentos indutivos é levar a conclusões cujo conteúdo é mais amplo do que o das premissas nas quais se basearam. Pleiteando este pressuposto, indaga-se que as empresas que implementaram a auditorias internas, adquiriam maiores vantagens no mercado frente à confiabilidade de seus clientes e reduziram seus índices de não-conformidade. A partir desta indução, foi sugerido um Plano de

Ação para os itens mais imediatista conduzindo à solução do problema. Os processos na empresa, são geridos por normas e padrões, que direcionam como os trabalhos devem ser feitos e organizados, com objetivo de garantir a qualidade dos produtos. As auditorias desses processos, em forma de check list das atividades, de cada setor, não era realizada, o que provocava, altos índices de anomalias, com peças descaracterizadas de seu padrão pré-estabelecidos, pois cada colaborador, fazia seu trabalho, de forma individual, e da forma que achava melhor. Com as auditorias das atividades, criou-se uma cultura da qualidade, com maior padronização nos processos, e seu cumprimento. As reduções de refugos, e não-conformidades, foram sentidas, por conta da diminuição dos custos, tendo em vista que os erros, foram diminuindo, havendo uma consciência também dos materiais de trabalho. A auditoria da qualidade não é uma metodologia, ao qual toda a empresa presta-se a fazer, talvez pela falta de mão-de-obra qualificada, ou desconhecimento de seus resultados. Sua utilização tem como objetivo, que todo processo, desde a avaliação dos fornecedores, passando por treinamentos operacionais, e a cadeia logística, assegure um produto final mais confiável e de qualidade. O retorno a este investimento é alto, e não é em curto prazo, porém este começa a ser compensado a partir dos primeiros resultados positivo, pois através deles, muitas causas de erros são eliminadas, desperdícios são reduzidos

Palavras Chave: Qualidade, Auditoria, Melhoria, Processos.