

CONSULTORIA PARA AUDITORIA ISO 9001:2015 – ONG PARA ATENDIMENTO DO RIO GRANDE DO SUL

Gustavo Chinetti de Almeida – RA 190814
Maria Eduarda de Lima Aquino – RA 223123
Samuel Francisco das Virgens – RA 211271

Prof. Rafael Sola da Silva

INTRODUÇÃO

No período entre 24 de abril e 4 de maio o estado do Rio Grande do Sul foi acometido por cerca de 420 mm de chuva, ou seja, um quarto do esperado para o ano inteiro, resultando em situações de calamidade pública em várias cidades do estado do Rio Grande do Sul.

Figura 1. Mapa das cidades afetadas e mortas na tragédia do RS.



Fonte: MUNHOZ, 2024

A ONG SUPRS através deste projeto visa estruturar seu Sistema de Gestão da Qualidade baseado na ISO 9001:2015, bem como através de consultoria prestada, objetiva-se a análise do processo de recebimento e distribuição de donativos a população atingida no estado do Rio Grande do Sul, de modo a incitar a melhoria contínua e aumento da performance, rapidez e qualidade das distribuições.

JUSTIFICATIVA

Em um cenário calamitoso como este, a rapidez e a qualidade de fazem de fundamental importância, para a garantia das condições básicas para a população afetada.

OBJETIVOS e ODS

Objetivo geral: Prestar consultoria a ONG SUPRS com a finalidade de estruturar e manter o bom desempenho do SGQ no processo de entrega de donativos para as pessoas afetadas pelo desastre natural ocorrido no estado do Rio Grande do Sul.

Objetivo específico: Atender os requisitos da norma ISO 9001:2015, fundamentalmente os traçadas nas seções 9 e 10.

Em consonância, têm-se as seguintes ODS:

Figura 2. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



Fonte: Adaptado da Plataforma Agenda 2030

RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Este trabalho aplicou e analisou a aplicação dos requisitos traçados nas seções 9 e 10 da norma ISO 9001:2015.

Abordou-se principalmente os macro tópicos: avaliação de desempenho; monitoramento, medição, análise e avaliação; satisfação do cliente; análise e avaliação; auditoria interna; melhoria contínua. Ao qual, classificou-se em não aplicáveis e aplicáveis e, em caso de aplicável, como atendê-los.

SITUAÇÃO ESPERADA PÓS IMPLEMENTAÇÃO

Após a implementação dos preceitos elencados pela ISO 9001:2015 fomentando sempre o aumento do desempenho e qualidade dos processos e levando em consideração o cenário apresentado, é esperado que mais famílias de Caxias do Sul – RS e região sejam suportadas pela ONG. De modo, a fomentar uma recuperação mais rápida da região.

APRENDIZADOS SOBRE A APLICAÇÃO

A norma enumera e especifica preceitos de uma maneira bastante seca e genérica, desta forma tal projeto foi de grande valia por incitar o pensamento analítico e crítico sobre como empregá-los em um cenário real. Aprofundando conceitos tratados durante as aulas e absorvidos ao esmiuçar a norma.

CONCLUSÃO

Conclui-se que a implementação e a certificação da ISO 9001 na ONG SUPRS irão assegurar a maior qualidade na entrega de donativos, tendo o foco na gestão estratégica da ONG, a melhora na eficiência operacional e satisfação dos clientes atendidos com rapidez e qualidade.

AGRADECIMENTOS

Nossos agradecimentos ao professor Rafael Sola, por todo suporte e direcionamento ao longo do semestre.