

AVALIAÇÃO DE BENEFÍCIOS E DIFICULDADES ENCONTRADAS NA OBTENÇÃO DA ISO 9001 E ISO 14001 EM UMA EMPRESA DE PERFURAÇÕES PETROLÍFERAS NO MUNICÍPIO DE MOSSORÓ-RN

Mara Monaliza Linhares Pereira (*), Lucas Lourenço Ferreira da Silva, Ilg Patrick Dantas Silva, Alice Andrade Souza, Pollyanna Freire Montenegro Agra.

* Universidade Federal Rural do Semi-Árido; graduanda em Engenharia Civil, mara_monaliza12@hotmail.com

RESUMO

Toda empresa que tem uma visão de futuro, ela preza com um produto ou serviço de qualidade capaz de competir com as suas concorrentes, haja vista que o consumidor cada dia que se passa ele torna-se mais exigente. Neste contexto, sobressaem as empresas que se preocupam continuamente com a qualidade, assim a melhor forma de uma empresa demonstrar sua preocupação com a qualidade é estar certificada com os padrões de qualidade nacionais e internacionais, como por exemplo, a ISO 9001. Além disso, é bem verdade que diante das mudanças ocorridas em relação à preservação do meio ambiente, faz-se necessário que a empresa obtenha a certificação da ISO 14001, pois com isso mostra que a empresa respeita e preserva o meio ambiente. Diante desse contexto, foi realizado um levantamento de dados em uma empresa de perfurações de poços de petróleo, localizada na cidade de Mossoró-RN, com o objetivo de averiguar as ações de gerenciamento ambiental e sustentabilidade, bem como, analisar os benefícios e dificuldades no processo da certificação ISO 9001 e 14001. Partindo dessa necessidade realizou-se uma qualitativa complementada pela pesquisa quantitativa seguida da aplicação de questionário temático e visita técnica para levantamento de dados que serão analisados, para assim identificar as dificuldades e seus benefícios, como também identificar as ações que estão sendo feitas para a obtenção da ISO 14001. Diante dos resultados obtidos pode-se concluir de uma forma geral, que a empresa realiza corretamente o seu trabalho através de atividades que estão de acordo com as normas vigentes. A empresa está satisfeita com a certificação ISO 9001 e busca melhorias através de outras certificações, como a ISO 14001, que possam engrandecer a imagem da mesma no mercado de trabalho, e assim atrair mais clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Certificação, ISO, meio ambiente, qualidade.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do planeta Terra se dá há 4,5 bilhões de anos e ainda continua em constante mudança. Com o surgimento e desenvolvimento da humanidade tais mudanças vêm se tornando cada vez mais perceptíveis, gerando questionamentos sobre o futuro que está por vir. No decorrer dos séculos novas tecnologias foram surgindo enquanto os recursos naturais apresentavam-se cada vez mais escassos. Segundo Fernandes (2006), o esgotamento dos elementos naturais e as práticas humanas de destruição e exaurimento irracional dos bens naturais passaram a representar sérias ameaças à qualidade de vida e também a comprometer a própria sobrevivência.

A revolução industrial no Século XVIII foi um fato marcante na degradação ambiental. Nessa época, riqueza e crescimento econômico eram os únicos fatores importantes no setor industrial, e suas consequências para a aquisição de tais fatores não possuíam menor valia. Devido ao crescimento populacional e desenvolvimento industrial incontrolado, houve um aumento drástico na poluição ambiental que pelo o não controle das indústrias na emissão de seus resíduos, e dá má administração de seus mecanismos produtivos, destinavam ao meu ambiente todo resíduo que não possuía utilidade. Segundo Leal, Farias e Araujo (2008) esses fatores intensificaram os problemas ambientais, pois a maior taxa de emissões químicas de gases de estufa e de substâncias tóxicas nocivas resulta das atividades industriais. Além disso, a falta de gestão nas indústrias, que poderia ter amenizado ou até mesmo evitado muitos acidentes, vem tendo efeitos até hoje, como a explosão na usina de Chernobyl, o acidente com o petroleiro Exxon Valdez, dentre outros acidentes catastróficos que envolviam as indústrias.

Com o advento de todos esses problemas, a comunidade científica passou a focar-se mais nos fatores ambientais gerando assim o que chamamos de Gestão Ambiental, um mecanismo multidisciplinar que tem como objetivo o desenvolvimento sustentável focado em todos os setores da sociedade, principalmente nas indústrias. Segundo Dias (2006) as indústrias começaram a ter um controle ambiental a partir da década de 1990 na qual a gestão ambiental começou a ser implantada de fato. Após a Eco-92 ocorrida no Rio de Janeiro, houve um aumento da assinatura de tratados e de medidas normalizadoras tomadas pelos organismos financeiros internacionais configurando a construção de uma nova ordem mundial.

A criação dessas normas garantem a população e ao meio ambiente uma maior segurança quanto à disposição dos resíduos assim como uma melhor gestão industrial que enfatizem além de qualidade produtiva uma maior preocupação com o ambiente em sua volta. As ISO's (International Organization for Standardization) 14001/2015 e 9001/2015 estudadas nesse presente trabalho englobam ambos os fatores, sendo a ISO 14001 destinada gerenciar seus riscos ambientais nas empresas, se comprometendo com a prevenção da poluição e com melhorias contínuas, e a ISO 9001 com o objetivo de melhorar a gestão de uma empresa sendo aplicada em conjunto com o meio ambiente.

Diante desse contexto, o trabalho tem como objetivos realizar um levantamento de dados em uma empresa de perfurações de poços petrolíferos com base no município de Mossoró-RN, analisando os benefícios e dificuldades encontradas para obtenção da ISO 9001, e identificar as ações de gerenciamento ambiental e sustentabilidade desenvolvidas na empresa, bem como, suas dificuldades enfrentadas no processo para certificação ISO 14001.

METODOLOGIA

De acordo com Gil (2008), essa pesquisa classifica-se, quanto aos objetivos em descritiva e quanto aos procedimentos técnicos em levantamento. Para a realização desse trabalho, adotou-se a pesquisa qualitativa complementada pela pesquisa quantitativa, onde inicialmente foi realizado um levantamento bibliográfico a respeito da temática em questão, seguido da aplicação de questionário temático e visita técnica com o objetivo de confirmar as informações da pesquisa e permitir uma visão geral referente à relação da experiência da empresa com as referências teóricas. A pesquisa foi realizada em uma empresa com base no município de Mossoró-RN, situada na mesorregião do Oeste Potiguar. A mesma trabalha com perfurações para poços de petróleo, através do método roto pneumático em áreas de rochas calcárias.

O trabalho seguiu à seguinte sequência de atividades: levantamento de dados das empresas que possuísse algumas das ISO's em estudo, e identificação da empresa escolhida através de contatos via e-mail e telefone. Em seguida, realizou-se a visita técnica *in loco* seguida da aplicação de um questionário (tabela 01) para os gestores responsáveis da empresa, com 24 perguntas abertas, com o intuito de obter informações sobre a temática da pesquisa, e por último realizou-se uma análise dos dados que objetivou elaborar as conclusões a partir dos dados coletados.

Tabela 01. Questionário aplicado para os gestores responsáveis da empresa – Fonte: Autor do Trabalho.

• Como surgiu a ideia de certificação?
• Há quantos anos a empresa possui a ISO 9001?
• Quais as dificuldades vistas durante o processo de obtenção da certificação de qualidade?
• O que mudou na empresa após a certificação?
• Quais os pontos positivos vistos pela empresa com a certificação de qualidade?
• Em sua opinião, qual a importância de obter a certificação?
• A empresa possui algum controle de qualidade nos seus serviços e equipamentos?
• Com relação aos funcionários, a empresa possui algum tipo de treinamento ou instrução de atividades para eles?
• Em relação aos clientes, existe algum tipo de controle que assegure o atendimento aos requisitos dos clientes com o propósito de aumentar a satisfação deles frente aos serviços da empresa?
• A empresa possui algum controle nas condições de segurança, limpeza e sanitização no ambiente de trabalho, como forma de garantir a conformidade dos serviços e saúde para seus funcionários? Se sim, quais?
• A empresa já passou por alguma auditoria de certificação para verificar o Sistema de Gestão da

Qualidade? Aconteceu alguma mudança após isso?
• A empresa possui alguma política de sistema de Gestão Ambiental?
• Quais as ações realizadas na empresa no que diz respeito o gerenciamento ambiental e à sustentabilidade?
• Quais as políticas de ações preventivas aos impactos ambientais realizados pela empresa?
• Qual o motivo que levou a empresa a procurar a certificação ambiental (ISO 14001)?
• Em relação a ISO 14001, quais as dificuldades encontradas no processo de obtenção do selo?
• Em quais pontos da empresa é necessário melhorar para conseguir a certificação ambiental?
• A empresa possui alguma previsão de quando finalizará o processo de certificação?
• Quais os benefícios esperados pela empresa após a implementação da ISO 14001?
• A empresa realiza medições e monitoramentos periódicos do seu desempenho ambiental com objetivo de melhoria contínua de seus resultados? Se sim, quais?
• Quais os fatores que induziram a empresa a aderir ações de gestão ambiental?
• Quais as dificuldades que a empresa enfrenta para implantar as práticas de gestão ambiental?
• Em sua opinião, a empresa cumpre com sua responsabilidade socioambiental?
• As práticas de gestão ambiental e de qualidade desenvolvidas pela empresa surtiram algum efeito em relação aos clientes? Se sim, quais?

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa foi realizada em uma empresa pioneira em perfurações para poços de petróleo que utiliza o método roto pneumáticos em áreas de rochas calcárias, na Bacia Potiguar, que vem se destacando por realizar seu trabalho com ênfase na qualidade e compromisso com o meio ambiente. A mesma tem a preocupação de continuamente estar realizando atividades ligadas à qualificação de seus colaboradores, investir em novas tecnologias operacionais e administrativas, tomar decisões que tragam a sustentabilidade ambiental e, adquirir conhecimentos através de eventos ligados à temática da empresa.

A ideia de certificação da ISO 9001/2015 surgiu na empresa com o intuito de se beneficiar com essa norma, tendo em vista que uma empresa certificada na área de serviço com qualidade é bem vista no mercado. Além de se melhorar com um sistema produtivo padronizado e de qualidade. Tais mudanças já estão sendo notadas na companhia haja vista que essa norma embora vigente há apenas três anos na organização, vindo a ser renovada no ano de 2017, já se encontra processos produtivos visivelmente padronizados, e clientes mais satisfeitos que se sentem mais seguros em contratar os serviços da empresa.

Visando a satisfação dos clientes a companhia adota o sistema de gerenciamento dos processos (GDP) que faz um levantamento semestral através de questionários em todo poço perfurado sobre a satisfação dos clientes. Fazendo assim um levantamento semestral sobre quantos por cento a empresa adquiriu.

Segundo os gestores, a maior dificuldade encontrada para a execução dos conceitos da ISO no estabelecimento em estudo, ocorre no gerenciamento dos procedimentos dos funcionários. O treinamento e a realização de regimes diferentes na indústria muitas vezes não são bem vistos pelo os mesmos. Embora esses treinamentos visem apenas à melhoria do setor produtivo, sendo realizado através de um Plano Anual de Treinamento, com capacitação com a política da empresa, e nas áreas de meio ambiente.

Para que continue com a utilização desse regime de gestão da qualidade são realizadas auditorias, que para empresa são de grande importância, visto que, no tempo de vigência da ISO foram realizadas três, uma de certificação e duas de manutenção. Tendo sido sanadas dessa forma muitas não estava em conformidade de acordo com a norma. Além de ter ocorrido mudanças nos planos de inspeção e procedimentos.

Quando perguntada sobre a existência de algum sistema de gerenciamento voltado para o ambiente e a sustentabilidade, a empresa demonstrou que existe uma preocupação nesse setor. Embora eles não possuam o certificado ISO 14001/2015 devido à falta de recursos e espaço físico, a companhia apresenta uma parte de gerenciamento dos resíduos através de um sistema de coleta seletiva, que são entregues para uma empresa recicladora encontrada na cidade de Mossoró, e dão um destino final ao solo contaminado.

Este processo de gerenciamento ambiental e sustentável é dado, devido ao sistema de gerenciamento integrado que a empresa adota que representa à junção das ISO's 9001, 14001 e a série OHSAS 18000, ainda que das três só se tenha a certificação da ISO 9001. A busca pela certificação das demais é constante embora seja requerido tempo, já que de acordo com os mesmos é sempre bom buscar melhorias, contínua padronização e melhoria dos processos.

CONCLUSÃO

Diante dos resultados obtidos pode-se concluir de uma forma geral, que a empresa realiza corretamente o seu trabalho através de atividades que estão de acordo com as normas vigentes. A empresa está satisfeita com a certificação ISO 9001 e busca melhorias através de outras certificações, como a ISO 14001, que possam agradecer a imagem da mesma no mercado de trabalho, e assim atrair mais clientes.

Apesar da empresa não ter a certificação ambiental a mesma possui uma preocupação com a gestão ambiental de suas atividades através da aplicação de um gerenciamento dos resíduos realizado por meio de um sistema de coleta seletiva.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001/2015: Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos. Rio de Janeiro, 2015.
2. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 14001/2015: Sistemas de gestão ambiental — Requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro, 2015.
3. DIAS, Reinaldo. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. Atlas: São Paulo, 2006.
4. FERNANDES, Vivian Cristiani. **Estudos de impacto ambiental**: um instrumento de gestão ambiental aplicado em diagnósticos arqueológicos. Monografia de curso de Gestão Ambiental. No Prelo. Faculdades Bagozzi: Curitiba, 2006.
5. GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
6. LEAL, Georla Cristina Souza de Gois; FARIAS, Maria Sallydelândia Sobral de; ARAUJO, Aline de Farias. O PROCESSO DE INDUSTRIALIZAÇÃO E SEUS IMPACTOS NO MEIO AMBIENTE URBANO. **Qualit@s**, Eletronica, v. 7, n. 1, p.1-11, nov. 2008.