



XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

Olinda - Pernambuco - Brasil

PROJETO NBR 19000 - Adoção de Critérios da Qualidade Baseados nas Normas da Família NBR ISO 9000 para Fornecimento de Produtos

Juçara Silva Lopes	Sylvio Martins Caro Júnior
ELETOBRÁS	ELETOBRÁS
jussaralopes@eletrobras.com	sylviocaro@eletrobras.com

PALAVRAS-CHAVE

Fornecedores;
ISO 9001;
NBR ISO 9000;
Qualidade;
Sistema de Gestão da Qualidade.

RESUMO

O Projeto NBR 19000 foi criado pela Eletrobrás junto com 26 empresas do setor elétrico com o objetivo de melhorar a qualidade dos produtos adquiridos, com simultânea redução de custos e adequação no atendimento aos prazos de entrega, mobilizando seus fornecedores para implementação de sistemas da qualidade de acordo com as normas da série NBR ISO 9000.

Lançado em 1992, é coordenado e secretariado pela Eletrobrás, teve sua segunda edição iniciada em 2005, constituído pelas empresas do grupo Eletrobrás: CEPEL, CGTEE, CHESF, ELETRONORTE, ELETRONUCLEAR, ELETROSUL, FURNAS e ITAIPU BINACIONAL.

Neste trabalho é apresentada toda a estrutura criada para a implantação e viabilização do Projeto, envolvendo os fornecedores de equipamentos do setor elétrico e as diversas empresas do grupo Eletrobrás, bem como as formas pelas quais o Sistema de Gestão da Qualidade dos fornecedores pode ser avaliado.

São descritas as mudanças da segunda edição em relação à primeira, e relacionados os benefícios gerados pelo Projeto e sua importância para o setor elétrico.

1. INTRODUÇÃO

Devido a crescente necessidade por produtos de melhor qualidade e menor custo e a importância do sistema elétrico para o país, a Eletrobrás junto com outras 26 empresas de energia elétrica lançou o Projeto NBR 19000.

O Projeto, coordenado e secretariado pela Eletrobrás, visa à melhoria da qualidade dos produtos adquiridos pelas empresas do setor elétrico, com simultânea redução de custos e adequação no atendimento aos prazos de entrega, através da mobilização de seus fornecedores para implementação de sistemas da qualidade de acordo com as normas da série NBR ISO 9000.

Para a sua implantação, foram determinadas famílias de produtos, para as quais os fornecedores devem ter seus sistemas da qualidade aprovados no âmbito do Projeto, e criados procedimentos básicos que permitem a atuação de forma conjunta das empresas.

Mais tarde o Projeto foi revisado tendo sua 2ª edição lançada em 2005, continuando a ser coordenado pela Eletrobrás, e agora formado somente pelas empresas do Grupo Eletrobrás: CEPTEL, CGTEE, CHESF, ELETRONORTE, ELETRONUCLEAR, ELETROSUL, FURNAS e ITAIPU BINACIONAL.

Os procedimentos foram revisados devido a mudanças no setor elétrico e a revisão da série de normas NBR ISO 9000, agora sobre sistemas de gestão da qualidade e não mais sistemas da qualidade.

O Projeto gera grandes benefícios, tais como aquisição de bens e serviços com maior confiabilidade e fortalecimento do mercado nacional além de contribuir de forma relevante para o desenvolvimento da indústria nacional, incentivando a melhoria de sua qualidade e aumento da competitividade.

2. O PROJETO NBR 19000

O Projeto NBR 19000 – Adoção das Normas NBR ISO Família 9000 para Fornecimento de Produtos foi lançado de modo a atender o Subprograma V – Articulação Institucional, do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - PBQP. Um dos projetos do Subprograma, denominado “Adequação dos procedimentos de compra estatal para incentivo da qualidade e produtividade”, era coordenado pela própria ELETROBRÁS e foi considerado prioritário pelo Governo federal, por ocasião do lançamento do PBQP, em novembro de 1990.

Além disto, em nível internacional e nacional há uma crescente solicitação em cadeia por produtos de melhor qualidade e menor custo, provenientes de consumidores de todos os tipos, desde indivíduos até o governo, tornando rapidamente obsoletos padrões de qualidade que até recentemente eram considerados satisfatórios.

Dentro deste quadro, as empresas brasileiras de energia elétrica têm importante papel, tanto em sua função de fornecedores do serviço público mais generalizado do país, atendendo a milhões de consumidores, como na condição de grandes compradoras das indústrias eletroeletrônica e metal-mecânica.

2.1. Projeto NBR 19000 1ª Edição

Neste sentido, a ELETROBRÁS, junto a outras 26 empresas de energia elétrica, lançou em 30 /06/ 1992, o Projeto NBR 19000, cujo objetivo é a melhoria da qualidade dos produtos adquiridos pelas empresas, com simultânea redução de custos e adequação no atendimento aos prazos de entrega, através da mobilização de seus fornecedores para implementação de sistemas da qualidade de acordo com as normas da série NBR ISO 9000.

Desta forma as empresas participantes do Projeto identificaram famílias de produtos consideradas prioritárias para as quais os fornecedores devem ter seus sistemas da qualidade aprovados no âmbito do Projeto, como por exemplo, cabos pára-raios, condutores, isoladores, disjuntores, painéis, pára-raios, transformadores, chaves seccionadoras, etc.

Entre as estratégias adotadas ressaltam-se a adoção de procedimentos básicos que permitem a atuação de forma conjunta das Empresas visando a melhor utilização do seu poder de compra e dos seus recursos humanos e financeiros.

Paralelamente foi realizado um trabalho de capacitação de auditores da qualidade, tendo a ELETROBRÁS utilizado o “Know-how” já existente em algumas das empresas participantes do Projeto realizando 9 cursos com a participação de 164 técnicos do setor de energia elétrica.

Esses auditores foram devidamente qualificados com o objetivo de atender às solicitações de auditorias de fornecedores que não tenham recursos para buscar com uma certificadora acreditada pelo INMETRO um certificado que comprove o atendimento à norma ISO.

A avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade dos fornecedores era feita de duas formas distintas:

- a) através de análise de documentos, ou seja, são analisados os certificados emitidos por entidades certificadoras acreditadas pelo INMETRO, órgão federal com competência para tal;
- b) através de auditoria da qualidade realizada por auditores das empresas participantes do Projeto. Essa alternativa visa atender às necessidades das pequenas empresas, que não são certificadas por organismos certificadores acreditados pelo INMETRO.

Todo o Projeto foi amplamente divulgado por meio da imprensa oficial e reuniões com entidades de classe, e durante esses anos ele foi um sucesso, constituindo-se num grande indutor no mercado fornecedor para a implantação da série de normas NBR ISO 9000, tendo inclusive o setor eletro-eletrônico liderado o “ranking” de segmentos industriais com o maior número de certificações com base na norma.

Assim, um trabalho conjunto das empresas de energia elétrica tornou-se fundamental, não apenas como mais uma ação para a melhoria da qualidade do serviço fornecido, mas também como fator de indução na melhoria da qualidade da produção nacional no setor.

Em 1997 devido a um processo de reestruturação ocorrido na ELETROBRÁS, a empresa não pode mais exercer efetivamente as funções de coordenadora e secretaria executiva do Grupo Coordenador do Projeto, órgão responsável pela condução do mesmo. Entretanto o Projeto nunca foi extinto, e graças às empresas do Grupo ELETROBRÁS ele continuou ativo, ficando, entretanto, enfraquecido face às privatizações ocorridas no setor e ao afastamento da ELETROBRÁS.

2.2. Projeto NBR 19000 2ª Edição

Com a criação em meados de 2003 do Programa de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial – PDTI e do Departamento de Desenvolvimento Tecnológico e Industrial – DPT, recriou-se o espaço institucional para a ELETROBRÁS voltar a exercer suas atribuições no Projeto, e foi iniciado um processo de revisão.

Os objetivos do Projeto foram mantidos, porém houve uma diminuição de escopo, agora voltado apenas para as áreas de geração e transmissão de energia elétrica, tendo sido acrescentadas, por solicitação das empresas, as seguintes famílias: peças especiais de vedação para equipamentos de alta tensão e geração, e transporte de cargas excepcionais, para as quais foram estabelecidos os prazos de início de exigência de 12 meses e 18 meses respectivamente, a serem contados a partir do lançamento oficial da 2ª edição do Projeto.

O Projeto continua importante para o setor de distribuição, pois os principais fornecedores para geração e transmissão também fabricam produtos e equipamentos para distribuição de energia elétrica.

A fim de que o processo de revisão do Projeto fosse concluído, foram necessárias várias reuniões com um amplo envolvimento dos representantes do CEPEL, CHESF, ELETRONORTE, ELETRONUCLEAR, ELETROSUL, FURNAS e posteriormente, da CGTEE e ITAIPU BINACIONAL.

Todos os procedimentos foram revisados, considerando-se as mudanças necessárias decorrentes da revisão da série de normas NBR ISO 9000 (agora sobre sistemas de gestão da qualidade e não mais sistemas da qualidade), a mudança no cenário do setor e a consolidação da norma NBR ISO 9001 no Brasil e no mundo. O processo de revisão e otimização dos documentos permitiu que os 16 documentos originais que regiam o Projeto fossem transformados em 9 procedimentos e 3 instruções.

Da mesma forma que na fase inicial do Projeto, a avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade dos fornecedores pode se dar por análise de documentos ou auditoria da qualidade.

Ainda no contexto do processo de revisão, foi desenvolvido um novo Sistema de Informações em substituição ao anteriormente existente, o qual permite que todas as empresas do Grupo participantes do Projeto tenham acesso, em tempo real, a informações sobre as avaliações, auditores, fornecedores aprovados para as diversas famílias de produtos, ferramenta fundamental para uso das empresas por ocasião das licitações, etc.

Para divulgar a conclusão dos trabalhos de revisão, a ELETROBRÁS, em conjunto com as empresas do Grupo, realizou no dia 1º/12/2005 no CEPEL evento de lançamento da 2ª edição do Projeto, com a participação de Diretores das empresas participantes, entidades de classe e outras entidades.

No mesmo dia 1º/12 foi publicado no Diário Oficial da União um Aviso da ELETROBRÁS informando o mercado da continuidade do Projeto e de que na página do mesmo na internet estão disponíveis, para os fornecedores, procedimentos com especificações sobre as famílias de produtos e informações detalhadas de como solicitar as avaliações.

Em 2006 foram realizadas palestras de esclarecimento pela ELETROBRÁS para as áreas de aquisição e de engenharia de Itaipu, CGTEE, ELETRONORTE, Furnas e CEPEL, além de apresentação no

SINDIPESA (Sindicato Nacional das Empresas de Transporte e Movimentação de Cargas Pesadas e Excepcionais), voltada aos fornecedores de serviços de transportes de cargas excepcionais.

A fim de verificar a homogeneidade entre as auditorias realizadas pelas empresas do grupo Eletrobrás e as executadas por outros organismos, foi implantada, recentemente, uma sistemática para realização de auditorias em fornecedores certificados.

Um determinado produto é escolhido pelos representantes das empresas no Projeto, tendo em vista sua relevância e frequência de falhas e defeitos apurados em inspeções, e são feitas auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade nos principais fabricantes.

Estas auditorias são realizadas em três dias por equipes compostas de três ou quatro auditores da qualidade e especialistas no produto, de diferentes empresas, sendo todos os custos por conta do grupo Eletrobrás.

Até o momento foram realizadas 15 auditorias, sendo levantadas 60 não-conformidades e 165 oportunidades de melhoria.

3. RESULTADOS

Desde a sua criação em 1992, o Projeto NBR 19000 formou 184 auditores da qualidade, realizou 126 auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade e 941 análises de documentos, englobando um total de 424 fornecedores, trazendo benefícios como:

- Aquisição de bens e serviços com maior confiabilidade;
- Melhoria na relação entre empresas e fornecedores;
- Fortalecimento do mercado nacional;
- Maior divulgação dos conceitos da qualidade nas empresas e fornecedores.

Como prova da relevante contribuição do Projeto para o fortalecimento da indústria nacional a ABINEE (Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica), umas das principais entidades de classe do setor eletro-eletrônico, parabenizou oficialmente a Eletrobrás, por incentivar a indústria nacional a implantar Sistema de Gestão da Qualidade levando-a a aumentar sua competitividade e reconhecimento internacional.

4. CONCLUSÕES

O Projeto NBR 19000 foi um grande indutor no mercado fornecedor para a implantação da série de normas NBR ISO 9000, pois na época de sua criação muitas empresas ainda não adotavam critérios da qualidade em seus processos. Em consequência do sucesso do Projeto, o setor eletro-eletrônico liderou, por alguns anos, o “ranking” de segmentos industriais com o maior número de certificações com base na norma.

O trabalho em conjunto das empresas de energia elétrica, através do Projeto, tornou-se fundamental para a melhoria da qualidade do serviço fornecido e também como fator de indução na melhoria da qualidade da produção nacional no setor.

A eficácia do Projeto NBR 19000 ficou comprovada pela continuidade de sua aplicação pelas empresas do grupo, mesmo quando a Eletrobrás teve de se afastar.

Apesar do escopo reduzido às áreas de geração e transmissão de energia, o Projeto NBR 19000 continua tendo grande importância para o setor de distribuição, pois os principais fabricantes avaliados fornecem para os três segmentos.

O Projeto agrega grande valor aos fornecedores do setor elétrico, pois em suas auditorias da qualidade são levadas diretamente aos fabricantes as necessidades, expectativas e percepções dos seus principais clientes. As não-conformidades e oportunidades de melhorias levantadas contribuem para o aperfeiçoamento de seus processos e, conseqüentemente, de seu produto final, impactando diretamente na satisfação de todos os seus clientes, além do grupo Eletrobrás.

Assim, o Projeto NBR 19000 contribui de forma relevante para o desenvolvimento da indústria nacional, incentivando a melhoria de sua qualidade com conseqüente aumento de competitividade, reduzindo as importações, e com isto, proporcionando às empresas do setor elétrico a obtenção produtos de qualidade com melhores preços.