

ANÁLISE DE QUALIDADE EM PISOS DE MADEIRA

Ariel de Andrade (ariel@anpm.org.br) - USP - ANPM; **Ivaldo Pontes Jankowsky** (ipjankow@esalq.usp.br) - USP; **Saly Takeshita** (saly@usp.br) - USP; **Raul Pereira Vieira Neto** (raul@anpm.org.br) - ANPM

RESUMO: Em diversos setores, as exigências de qualidade são crescentes fazendo com que as empresas necessitem incorporar novos procedimentos na sua linha de produção ou prestação de serviços. No caso de pisos de madeira sólida e estruturada, a ANPM – Associação Nacional dos Produtores de Pisos de Madeira implementou um Programa de Qualidade (PQ) objetivando proporcionar melhorias significativas em termos de eficiência, segurança, controle de qualidade e desempenho da gestão. Os benefícios incluem o melhor controle dos custos, aperfeiçoamento da mão-de-obra, redução de desperdícios, melhores práticas gerenciais, incremento nas vendas, redução dos riscos de processos judiciais, prevenção contra barreiras técnicas e, logicamente, atendimento das exigências de qualidade. O objetivo do presente trabalho é apresentar ações relacionadas ao PQ, analisar a evolução da qualidade dos produtos com a realização de auditorias e identificar os principais problemas causadores de não-conformidades. A metodologia utilizada engloba informações relacionadas às especificações técnicas e marca de conformidade, ações para melhoria de qualidade e análise de não conformidades relacionadas à umidade, dimensões e defeitos. Os resultados mostraram uma significativa evolução do padrão de qualidade dos produtos sendo que o principal motivo de não-conformidades consiste na variação do teor de umidade final.

Palavras-chave: ANPM, programa de qualidade, especificações técnicas, marca de conformidade, auditorias

QUALITY ANALYSIS IN SOLID WOOD FLOORING

ABSTRACT: The increasing requirements for quality are the driving force to motivate industries to learn and to incorporate new procedures in manufacture plants or services offer. In the production chain of solid wood flooring, the industries affiliated to ANPM - National Hardwood Flooring Association develop a Quality Program (QP); having in view to improve as plant efficiency and quality control of the product as well the manufacture management. Benefits of such Program include a better control of manufacturing cost, training and specialization of employees, less residues generation, improvement of management practices, prevention against non-commercial barriers and achievement of customer quality requirements. This paper presents the activities related to the QP, analyzing the evolution of flooring quality pattern over sequential quality auditing and identifying the principal causes of non compliance. The Program establishes the minimum requirements for flooring quality, the analysis of non compliance related to moisture content, dimensions and defects, as well the corresponding initiatives to improve quality pattern. The results proved a significant increase of flooring quality pattern and also showed that final moisture content variation still is the main cause of non compliance.

Keywords: solid wood flooring, quality program, technical specifications, ANPM

1. Introdução

As exigências de qualidade, em diversos setores, são crescentes e forçam as empresas a incorporar novos procedimentos na sua linha de produção ou prestação de serviços. De acordo com a ABNT (2010), as tradicionais vantagens baseadas no uso de fatores abundantes e de baixo custo estão sendo eliminadas pela competição entre as empresas. A implantação de programas de qualidade ou conformidade pode contribuir para o crescimento e evolução dos diversos setores. Certificar um produto ou serviço significa comprovar junto ao mercado que a organização possui um sistema de fabricação controlado, garantindo a confecção de produtos ou a execução dos serviços de acordo com normas específicas, comprovando sua diferenciação face aos concorrentes.

Pinto et al. (2006) afirmam que organizações que mais investem em qualidade, pela adoção de programas, obtêm mais sucesso em indicadores de desempenho da qualidade e maiores ganhos financeiros. Mencionam também que as principais causas de insucesso de programas de qualidade estão relacionadas com a escassez de recursos financeiros para a correta implantação e o frágil apoio da direção da empresa.

Santos (2003) mostrou que os sistemas de gestão de qualidade ligados à construção civil têm se expandido pelos mais diversos países e existe a tendência de desenvolvimento de modelos específicos para atendimento das necessidades desejadas.

Bido (1999) estudou a implementação de sistemas da qualidade (ISO 9000 e QS 9000) para a busca de certificação em pequenas e médias empresas do setor automotivo. As conclusões relatam que, com a certificação, houve uma tendência de melhoria contínua, entretanto, sendo mais efetiva quando os índices de refugo e retrabalho são grandes. A ISO 9000 proporcionou ganhos mais relacionados à padronização dos processos e os ganhos da QS 9000 estão ligados à prevenção de não-conformidades e à eficácia das atividades.

A adoção de normas ISO 9000 também foi analisada por Ramos (2004), na cadeia produtiva relacionada às embalagens PET para bebidas. O trabalho mostrou que, com a adoção do sistema de gestão da qualidade, os benefícios estão associados às mudanças internas nas empresas de natureza operacional (vinculadas a procedimentos de qualidade), estratégica (papel da qualidade nas estratégias do negócio) e gerencial (associadas à estrutura e processos de administração internos). Adicionalmente, também foi relatado aumento do grau de especialização e capacitação tecnológica das empresas.

Apesar do crescimento na adoção de programas de qualidade em diferentes cadeias produtivas, poucas são as iniciativas brasileiras existentes com relação à análise, normalização e certificação de qualidade para produtos de madeira. O destaque é o PNQM – Programa Nacional de Qualidade da Madeira, coordenado pela ABIMCI – Associação Brasileira da Indústria da Madeira Processada Mecanicamente. Este Programa foca principalmente os painéis compensados de madeira e o atendimento às exigências da Comunidade Européia para a Marcação CE (ABIMCI, 2008).

Pelas avaliações inicialmente realizadas, constata-se uma grande lacuna envolvendo procedimentos controlados relacionados à qualidade e sua aplicação nas indústrias fabricantes de produtos de madeira. Assim, torna-se de grande importância o desenvolvimento de estudos objetivando avaliar os benefícios da implantação de programas de certificação de qualidade e incentivar a sua adoção pelas indústrias do setor de produtos de madeira.

Para a cadeia produtiva dos pisos de madeira sólida, a ANPM – Associação Nacional dos Produtores de Pisos de Madeira desenvolve um Programa de Qualidade (PQ) objetivando proporcionar melhorias significativas em termos de eficiência, segurança, controle de qualidade e desempenho da gestão. Os benefícios incluem o melhor controle dos custos, aperfeiçoamento da mão-de-obra, redução de desperdícios, melhores práticas gerenciais, redução dos riscos de processos judiciais, prevenção contra barreiras técnicas e, logicamente, atendimento das exigências de qualidade.