

PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA – 2020

Projeto de Implantação e Certificação na ABNT NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade nas Unidades Operacionais da Liquigás



Categoria: Gestão

- Eduardo Luis Martins – Liquigás
- Antônio Carlos Magalhães Moura – Liquigás
- Alexandre Seneme- Liquigás - aseneme@liquigas.com.br - Telefone (11) 97283-3243
- Cassio Roberto da Silva - Liquigás
- Divino Franco Gomes – Liquigás
- Guilherme Flores – Liquigás
- Gustavo Henrique de Oliveira Costa - Liquigás
- Jose Roberto A Berringer – Liquigás – jberringer@liquigas.com.br Telefone – (11) 99964 -8261
- Nilton Antônio Dias – Liquigás
- Paulo De Martin – Liquigás

A- Glossário:

GQUAL - Gerência de Gestão da Qualidade

GGOP - Gerência Geral de Operações Industrial

GOPE - Gerência Operacional de Área

GCO - Gerente de Centro Operativo

DIOL - Diretoria de Operações e Logística

Kick Off - Ação de início do projeto popularmente chamado de “ponta pé inicial”

GAP Analysis - Análise das falhas, lacunas para a certificação para a certificação

1. TÍTULO:

Projeto de Implantação e Certificação na ABNT NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade nas Unidades Operacionais da Liquigás.

BREVE HISTÓRICO DAS EMPRESAS LIQUIGÁS

A história da Liquigás começou na Itália, pouco antes da Segunda Guerra Mundial. Foi uma das pioneiras na exploração comercial do Gás Liquefeito de Petróleo – GLP, para o uso doméstico.

A ideia inicial da Liquigás era a criação de companhias regionais, com a participação de sócios brasileiros. Em 1954, em São Paulo, foi constituída a Liquigás do Brasil.

Na década de 70, a crise mundial do petróleo que afetava os países cancelou grandes investimentos e gerou modificações estruturais. A Liquigás do Brasil adquiriu a Heliogás do grupo Motecatini.

Em 1981, a Agip Petroli - multinacional italiana pertencente ao Grupo ENI (Ente Nazionale Idrocarburi) comprou a Liquigás do Brasil, transformando-a em AgipLiquigás.

Em 1984, em sociedade com outra distribuidora de GLP, a AgipLiquigás, constituiu a Novogás – Cia Nordestina de Gás, atuando no nordeste do país.

Em 1990, a Novogás expandiu sua área de atuação, adquirindo a Tropigás, que já atuava no norte do país.

A partir de 1997, a AgipLiquigás passou a ser a única acionista, assumindo o controle efetivo das duas marcas: Novogás e Tropigás.

Em dezembro de 2000, a AgipLiquigás mudou sua denominação social para Agip do Brasil S.A.

Em agosto de 2004, a Petrobras Distribuidora S.A – BR, subsidiária integral da empresa Petróleo Brasileiro S.A. - Petrobras, oficializou a compra da Agip do Brasil S.A., que passou a utilizar provisoriamente a denominação social de Sophia do Brasil S.A.

A partir de 1º de janeiro de 2005, a empresa começou a atuar no mercado como Liquigás Distribuidora S.A.

Em novembro de 2012, após uma reorganização societária, passou a ser subsidiária direta da Petrobras S.A.

Está presente em 23 estados brasileiros (exceto Amazonas, Acre e Roraima), representando uma ampla cobertura nacional.

Conta com uma força de trabalho de cerca de 3.200 empregados próprios, distribuídos em seus 23 Centros Operativos, 16 Depósitos, 01 Base de armazenagem granel, 07 unidades de envasamento em terceiros e 03 Depósitos através de Operadores Logísticos, uma rede com aproximadamente 4.800 revendedores autorizados na comercialização de GLP envasado, 35.000 clientes de medição individualizada e cerca de 20.000 clientes dos demais segmentos do GLP granel.



Figura 1: Unidades da Liquigás pelo Brasil

Atende mensalmente mais de 35 milhões de consumidores residenciais, com soluções que abrangem desde variados tamanhos de embalagens, como os botijões de 2, 5, 8, 9 e 13 kg, para o gás de uso doméstico (Área de GLP Envasado) até o fornecimento de produtos e serviços sob medida aos mais diversos setores da indústria, comércio, agricultura, pecuária, aviários, condomínios, hotéis, entre outros (Área de GLP Granel).





Figura 2: Fotos dos produtos e instalações da Liquigás

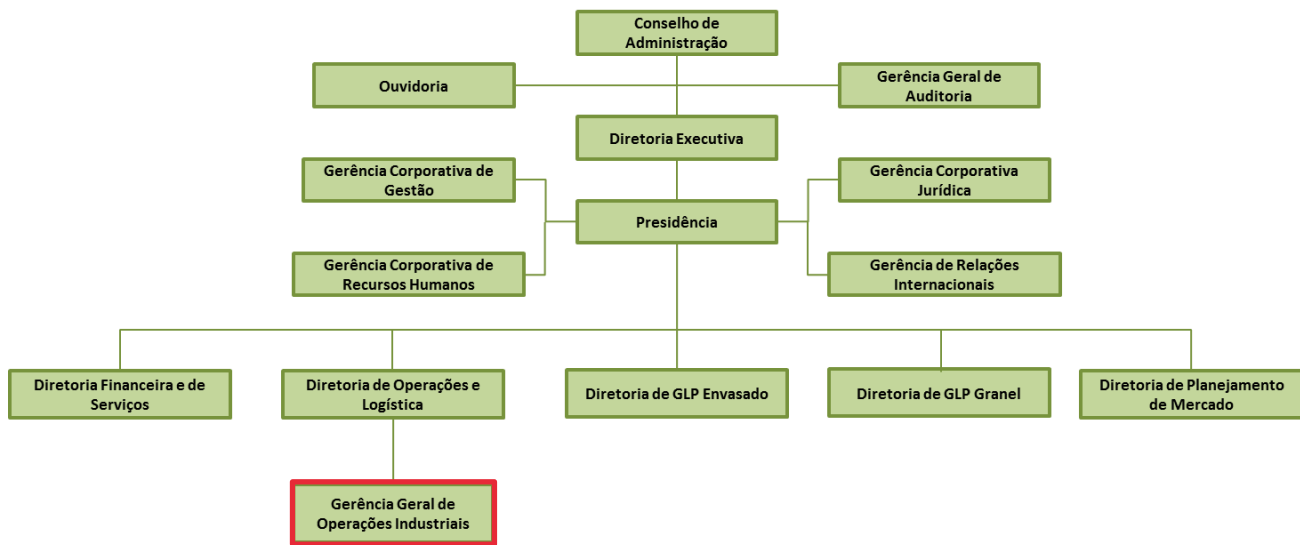


Figura 3: Estrutura da Liquigás com destaque para a Gerência Geral de Operações Industriais (GGOP)

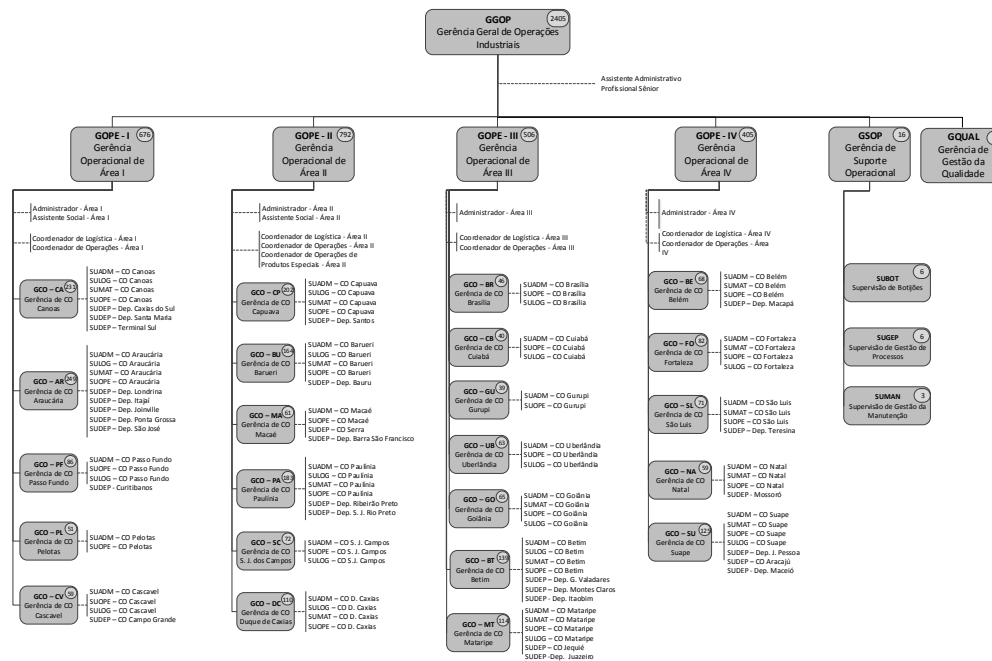


Figura 4: Estrutura da GGOP

2. CONTEXTO E OPORTUNIDADES

O GLP é o energético com maior penetração no Brasil. São mais de 42 milhões de residências – ou 95% do total de domicílios do Brasil – e mais de 150 mil empresas regularmente atendidas por uma rede de distribuição do GLP, que está presente em 100% dos municípios brasileiros, mais do que a energia elétrica, a água encanada e a coleta de esgoto. Trata-se de um setor vital para a sociedade e que, portanto, deve estar ao alcance, sempre, de toda a população.

No Brasil o consumo doméstico corresponde a aproximadamente 80% do consumo total de GLP. Isso pode ser explicado pelo intenso uso do GLP no preparo e cozimento de alimentos (cocção), onde o recipiente de 13 kg, mais conhecido como “botijão de gás” ou “P13”, responde por 94% desse consumo.

Ao todo são mais de 115 milhões de recipientes tipo P-13 circulando no Brasil, dos quais mais de 24 milhões correspondem aos recipientes das marcas comercializadas pela Liquigás.

Para a consecução desses objetivos, os colaboradores devem desempenhar suas funções com excelência e qualidade, e os processos de transvaso e engarrafamento necessitam de sistemas de garantia de qualidade. Esse projeto visou elevar o nível da prestação dos serviços para que as atividades se desenvolvam efetivamente da melhor forma possível.

Os empregados para trabalharem na planta (praticamente 100% da força de trabalho) precisam ser capacitados na NR-20 (trabalho com inflamáveis e combustíveis), os eletricitistas além da NR-20 também são certificados NR-10 (trabalho com eletricidade), tanto os eletricitistas quanto os mecânicos são certificados NR-35 (trabalho em altura) e NR-33 (trabalho em espaço confinado), ou seja, é uma indústria altamente normatizada.

A única unidade certificada atualmente nas normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 é o Centro Operativo de Capuava que já trabalha com Sistema de Gestão Integrado (SGI) há mais de 10 anos.

Observando a performance em gestão do Centro Operativo de Capuava, foi então levantada a oportunidade de expandir a certificação na norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade como uma forma de melhorar os processos de gestão para 47 unidades operacionais da Liquigás.

Além deste projeto a Liquigás está trabalhando paralelamente para adequar as unidades de Belém e Barueri ao Sistema de Gestão Integrado.

3. OBJETIVOS, ESCOPO E PLANEJAMENTO

3.1. Objetivos

Certificação na norma ISO 9001:2015 do Sistema de Gestão da Qualidade de 47 unidades operacionais para alcançar a respectiva certificação, melhorando assim os processos de gestão e a padronização entre as unidades operacionais.

3.2. Escopo

O escopo deste projeto baseia-se na adequação do Sistema de Gestão da Qualidade atual para a norma ISO 9001:2015, isso inclui: geração de novos padrões corporativos, implementações de novos processos e atividades, geração de evidências através de registros, criação de repositórios (“*Informação Documentada*”), disseminação da Cultura da Qualidade, quebra de paradigmas, aprimorar a capacitação, potencializar as ferramentas de comunicação, visão horizontal de processos (integração organizacional), decisões baseadas em informações confiáveis e de qualidade, gestores com perfil aplicado a “mentalidade de risco”, foco no cliente, implementação do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), entre outras adequações necessárias.

O projeto iniciou em maio de 2019 e o prazo final para que todas as unidades estejam certificadas é dezembro de 2021.

Este projeto de certificação (entendido aqui como todas as etapas e tarefas que devam ser realizadas e atingidas para a consecução da Certificação) baseia-se na perspectiva de Otimização de Processos como sendo a que norteará o projeto como um todo.

Fez-se questão de envolver o maior número de pessoas possível, visto que o engajamento de toda força de trabalho é fundamental para o salto de qualidade pretendido e a correta disseminação do conhecimento.

Até a melhor das operações necessita melhorar sempre, dado que as operações de seus concorrentes também estarão melhorando. A busca pela melhoria contínua e aumento da satisfação dos clientes são objetivos desse projeto que estão corroborando com a missão, visão e valores da Liquigás:

MISSÃO: "Engarrafar, comercializar e distribuir GLP e correlatos atendendo às expectativas dos clientes com competitividade, rentabilidade e responsabilidade social e ambiental".

VISÃO: "Manter a liderança no mercado envasado e ampliar as receitas no mercado granel, de maneira competitiva e rentável, preservando a marca Petrobras, de forma a maximizar valor ao acionista de modo sustentável, baseado em inovação, tecnologia e foco no cliente.

VALORES:

Respeito à vida, às pessoas e ao meio ambiente;
Ética e Transparência;
Orientação ao mercado;
Superação e confiança;
Resultados.

3.2.1 Localidades

SEDE COPORATIVA localizada na Av. Paulista, 1842 - Consolação, São Paulo - SP, 01310-923.

Centros Operativos:

- Araucária: Rodovia BR 476 (Rodovia do Xisto), nº 1.862 - Km 149 - Thomaz Coelho – Araucária-PR – CEP: 83.707-440 – CNPJ: 60.886.413/0093-65;
- Betim: Rua José Gomes Ferreira, nº 280 - Vila Boa Esperanças – Betim-MG – CEP: 32.684-394 – CNPJ: 60.886.413/0127-49;
- Brasília: Setor Inflamáveis Norte (SIN) Lote 14 - Guará I – Brasília-DF – CEP: 71.225-000 – CNPJ: 60.886.413/0133-97;
- Canoas: Rua Primavera, nº 2529 - Vila Rio Branco – Canoas-RS – CEP: 92.200-300 – CNPJ: 60.886.413/0025-14;
- Cascavel: Rua Lagoa Ibirapuera, nº 1415 - Quadra 262A - Lote 262A - Morumbi – Cascavel-PR – CEP: 85.810-800 – CNPJ: 60.886.413/0041-34;
- Cuiabá: Rua “N” – Quadra Industrial 07, nº 1.456 – Lotes 25 a 33 – Cuiabá-MT – CEP: 78.098-400 – CNPJ: 60.886.413/0125-87;
- Duque de Caxias: Rua Tadeu Kosciusko, nº 398 - Vila Actura – Duque de Caxias-RJ – CEP: 25.225-310 – CNPJ: 60.886.413/0128-20;
- Fortaleza: Avenida Francisco Monte, nº 60 - Vicente Pinzon – Fortaleza-CE – CEP: 60.180-470 – CNPJ: 60.886.413/0154-11;
- Goiânia: Rodovia BR-153, S/Nº - QD AREA LT. AREA KM.1,5 - Chácaras Retiro – Goiânia-GO – CEP: 74.620-425 – CNPJ: 60.886.413/0045-68;
- Gurupi: Via Primária, nº 2 – Lotes 16 a 21 – Quadra 1 – Parque Agro Industrial – Gurupi-TO – CEP: 77.433-560 – CNPJ: 60.886.413/0130-44.
- Macaé: Rua Lazir de Lima, nº 203 – Cabiúnas – Macaé-RJ – CEP: 27.977-500 – CNPJ: 60.886.413/0131-25;
- Mataripe: Rodovia BA, nº 523, KM 04, LOTE 03, Caípe – São Francisco do Conde-BA – CEP: 43.900-000 – CNPJ: 60.886.413/0156-83;
- Natal: Rodovia BR 101 Norte, nº 5.000, Nossa Senhora da Apresentação – Natal-RN – CEP: 59.115-001 – CNPJ: 60.886.413/0146-01;
- Passo Fundo: Rodovia BR 285 13.000, KM 302 – Valinhos – Passo Fundo-RS – CEP: 99.010-060 – CNPJ: 60.886.413/0096-08;
- Pelotas: Avenida Fernando Osório, nº 4.777 – Pelotas-RS – CEP: 96.070-741 – CNPJ: 60.886.413/0087-17;
- Paulínia: Avenida Ernesto Igel, nº 2.928/2.984 - Bairro Bomfim – Paulínia-SP - CEP: 13.147-070 – CNPJ: 60.886.413/0066-92;
- São José dos Campos: Avenida Presidente Tancredo Neves, nº 1.200 - Jardim Americano – São José dos Campos-SP – CEP: 12.225-011 – CNPJ: 60.886.413/0122-34;
- São Luis: Avenida dos Portugueses, nº 200, Km 9 – São Luis-MA – CEP: 65.085-582 – CNPJ: 60.886.413/0150-98;
- Suape: Avenida Portuária S/Nº - Suape – Ipojuca-PE – CEP: 55.590-000 – CNPJ: 60.886.413/0151-79;
- Uberlândia: Rodovia Comunitária Neuza Rezende, nº 5.000 - Distrito Industrial – Uberlândia-MG – CEP: 38.401-730 – CNPJ: 60.886.413/0129-00;

Depósitos:

- Aracajú: Avenida Chanceler Osvaldo Ar, nº 2.966 – José Conrado de Araújo – Aracajú-SE – CEP: 49.085-100 – CNPJ: 60.886.413/0159-26;
- Barra de São Francisco: Rodovia ES-080 – Km 01 – Sala B – Polo Industrial – Barra de São Francisco-ES – CEP: 29.800-000 – CNPJ: 60.886.413/0116-96;
- Bauru: Rua Joaquim Pelegrina Lopes, s/nº - Quadra 2 – Distrito Industrial III – Bauru-SP, CEP: 17.064-851 – CNPJ: 60.886.413/0007-32;
- Campo Grande: Rua 127, nº 376 – Quadra 129 – Lote OX2-A – Vila popular – Campo Grande-MS – CEP: 79.103-836 – CNPJ: 60.886.413/0126-68;
- Caxias do Sul: Rua Dalton Lahan dos Reis, nº 260 – Bairro Desvio Rizzo – Caxias do sul-RS – CEP: 95.112-090 – CNPJ: 60.886.413/0037-58;
- Curitibanos: Rodovia BR 470 – Km 248 – Parte, s/nº - Setor Industrial – Curitibanos-SC – CEP: 89.520-000 – CNPJ: 60.886.413/0112-62.
- Governador Valadares: Avenida Venceslau Brás, nº 3.543 – Santa Rita – Governador Valadares-MG – CEP: 35.040-570 – CNPJ: 60.886.413/0073-11;
- Itajaí: Rua Eugênio Pezzini, nº 150 – Cordeiros – Itajaí-SC – CEP: 88.311-000 – CNPJ: 60.886.413/0021-90;
- Itaobim: Rua “A”, nº 57 / Parte – Distrito Industrial – Itaobim-MG – CEP: 39.625-000 – CNPJ: 60.886.413/0114-24;
- Jequié: Rodovia BR-116 – Km 704,5 – Vila Suíça – Jequié-BA – CEP: 45.202-130 – CNPJ: 60.886.413/0008-13;
- João Pessoa: Rua Martinho Lutero, nº 633 – Jardim Veneza – João Pessoa-PB – CEP: 58.084-000 – CNPJ: 60.886.413/0158-45;
- Joinville: Rua Waldemiro José Borges, nº 2.890 – Itinga – Joinville-SC – CEP: 89.233-635 – CNPJ: 60.886.413/0080-40;
- Juazeiro: Avenida 04, s/nº - Quadra II – Lote 40 e 41 – Espaço A – Distrito Industrial – Juazeiro-BA – CEP: 48.909-753 – CNPJ: 60.886.413/0155-96;
- Londrina: Rua Joper Margraf Lopes, nº 85 – Gleba Jacutinga – Londrina-PR – CEP: 86.073-002 – CNPJ: 60.886.413/0141-05;
- Macapá: Rodovia Duque de Caxias, s/nº - Glad – Macapá-AP – CEP: 68.906-698 – CNPJ: 60.886.413/0145-20;
- Maceió: Av. Alice Karoline, S/Nº - Quadra 10 - Lote 01 - Bairro Cidade Universitária - Maceió - AL - CEP 57073-415 - 60.886.413/0160-60;
- Montes Claros: Avenida Dr. Mário Tourinho, nº 1.600 – Recanto dos Araçás – Montes Claros-MG – CEP: 39.404-870 – CNPJ: 60.886.413/0110-09;
- Mossoró: Rua Antonio Holanda Montenegro, nº 40 – Mossoró-RN – CEP: 59.619-750 – CNPJ: 60.886.413/0152-50;
- Ponta Grossa: Rua Nicolau Kluppel Neto, nº 155 – Chácara Rebita – Ponta Grossa-PR – CEP: 84.061-000 – CNPJ: 60.886.413/0095-27;
- Ribeirão Preto: Rodovia Alexandre Balbo, s/nº - Km 326 – Residencial cidade Universitária – Ribeirão Preto-SP – CEP: 14.052-800 – CNPJ: 60.886.413/0060-05;
- Santa Maria: Rua Maria Calcagno, nº 300- Pé de Plátano – Santa Maria-RS – CEP: 97.110-480 – CNPJ: 60.886.413/0027-86;
- Santos: Rua João dos Reis Portella, nº 81 – Alemoa – Santos-SP – CEP: 11.095-540 – CNPJ: 60.886.413/0104-52;

- São José: Rua Hans Ditter Shamdts, s/nº - Área Industrial – São José-SC – CEP: 88.104-800 – CNPJ: 60.886.413/0079-07;
- São José do Rio Preto: Avenida Percy Gandini, nº 881 – Vila Toninho – São José do Rio Preto-SP – CEP: 15.077-000 – CNPJ: 60.886.413/0013-80;
- Serra: Avenida Copacabana, nº 1.628 - Sala A – Serra-ES – CEP: 29.168-077 – CNPJ: 60.886.413/0006-51;
- Teresina: Rua Chanceler Edson Queiroz, nº 1.661 – Teresina PI – CEP: 64.077-750 – CNPJ: 60.886.413/0147-92;
- Terminal Sul: Rua Guilherme Schell, s/nº - São Luis – Canoas-RS – CEP: 92.420-000 – CNPJ: 60.886.413/0142-88;

3.2.2 Definição das equipes

Por ser um projeto que envolve unidades por todo o Brasil, definiu-se que a GQUAL (Gerência de Gestão da Qualidade) coordenaria o projeto de forma corporativa.

Para cada GOPE (Gerência Operacional de Área) foi definido um coordenador de projeto que conta também com o apoio do Gerente da GOPE. A Gestão Operacional da Liquigás, considerando a abrangência de suas atividades, é dividida em quatro GOPEs, as quais objetivam difundir, orientar e conduzir todas as unidades distribuídas no Brasil para atingir o comprometimento da alta direção (GCOs) e equipes, promovendo a disseminação da cultura da ISO 9001:2015, considerando as necessidades de todas as partes interessadas.

As 47 unidades compreendem 20 centros operativos e 27 depósitos. Definiu-se que os depósitos deverão ser certificados junto aos centros operativos, ou seja, o projeto conta com 20 certificações no total que é a quantidade de centros operativos.

Foi definido que o Gerente de Centro Operativo (GCO) de cada unidade responderá como a Alta Direção do Centro Operativo e de seus Depósitos, ficando assim encarregado das implementações, adaptações e alterações necessárias. Cada GCO indicou um colaborador para ser o Representando da Direção (R.D), além de delegar um gestor para cada Macroprocesso de acordo com as suas respectivas responsabilidades.

Os Gestores dos Processos com o suporte do GCO são responsáveis por envolver toda a força de trabalho nas atividades e mudanças necessárias.

Toda a estrutura é apoiada e patrocinada pelo Gerente Geral de Operações (GCO).

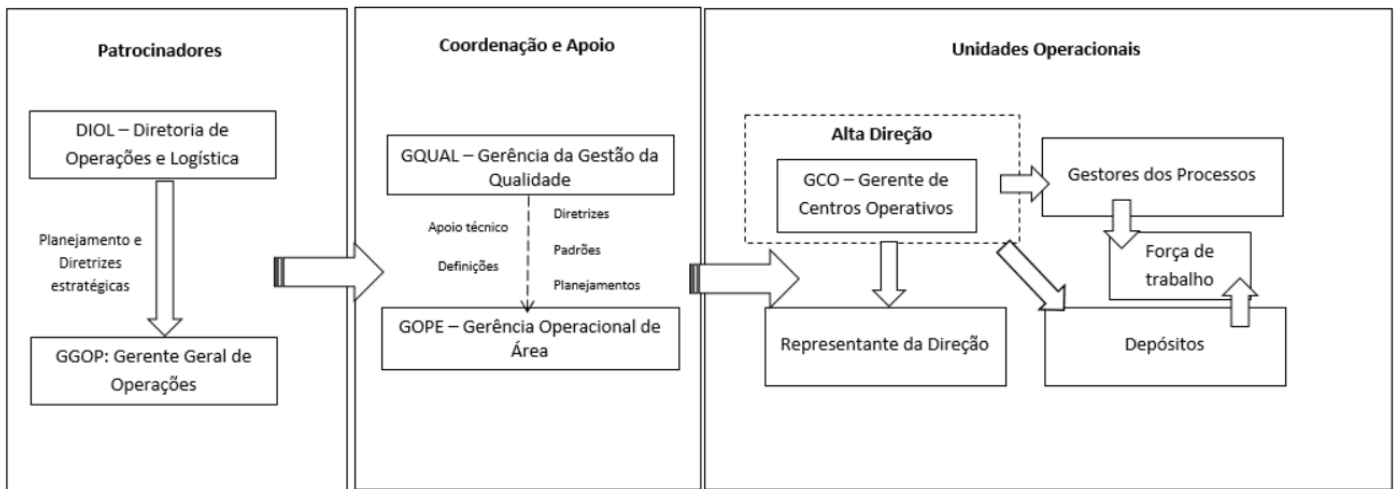


Figura 5: Equipes do Projeto e suas interações e responsabilidade

Os Macroprocessos definidos para o Sistema de Gestão da Qualidade são:

- Gestão
- Realização do Produto
- Distribuição
- Comercialização
- Recursos Humanos
- Aquisição
- Infraestrutura

3.3 Planejamento

O planejamento do projeto foi realizado em um cronograma com as macro tarefas abaixo definidas e seus respectivos prazos finais:

Nome da Tarefa	Prazo Final
Ações de Lançamento	Out/19
Ações de Preparação	Dez/19
Implantar Padrões Internos da ISO 9001	Jul/20
Realizar 1º Ciclo de Auditoria Interna	Nov/20
Realizar 2º Ciclo de Auditoria Interna	Abr/21
Realizar Auditoria Externa GAP Analysis	Set/21
Realizar Auditoria de Certificação	Dez/21

A Gerência da Gestão da Qualidade (GQUAL) irá definir as ações e como será realizada cada etapa do projeto. Organizará e proverá as informações e comunicações necessárias para o andamento das ações

assim como receberá o feedback das realizações, status do cronograma e dificuldades de modo a facilitar o processo de implementação.

Os Gerentes de Centros Operativos (GCOs) junto aos seus liderados serão os responsáveis por realizar as ações e alimentar a GQUAL e a GOPE quanto ao andamento das ações e suas dificuldades, assim como sugerir alterações e melhorias durante o processo de implementação

A GQUAL conta com o conhecimento de seus colaboradores na norma ISO 9001:2015 e nos processos internos e buscará suprir ao máximo as dificuldades de entendimento dos colaboradores das unidades operacionais, além de disponibilizar os treinamentos externos necessários.

Os colaboradores das unidades terão acesso livre de comunicação com a GQUAL, porém algumas definições e decisões serão tomadas entre o GGOP, GQUAL e os GOPES a fim de garantir maior eficiência e eficácia das ações de forma mais abrangente.

4. IMPLEMENTAÇÃO

A implementação está sendo realizada através do desdobramento das macro atividades listadas no item 4.3 Planejamento em atividades menores.

4.1. Ações de Lançamentos

Nome da Tarefa	Iníc. real	Térm. real
Ações de Lançamento	26/06/19	14/11/19
Kick-off	26/06/19	23/07/19
Introdução ISO 9001 para os Gestores das Unidades	26/06/19	23/07/19
Portal Liqnet - Notícias Liquigás	26/06/19	23/07/19
Vídeo DIOL / GGOP	26/06/19	23/07/19
Semana da Qualidade	11/11/19	14/11/19

Primeiramente foi realizado o trabalho de divulgar o projeto para todos através de Kick off, Introdução ISO 9001 para os Gestores das Unidades, divulgação no Portal LiqNet, divulgação de vídeo sobre o projeto e criação da Semana Interna da Qualidade. A ideia foi disseminar os objetivos do projeto, endossar a sua importância, envolver os colaboradores e já introduzir alguns conceitos da norma ISO 9001:2015.

4.2. Ações de Preparação

Nome da Tarefa	Iníc. real	Tér. real
Ações de Preparação	02/09/19	31/01/20
Diagnóstico - Pré-análise	02/09/19	25/11/19
Mapeamento de processo	02/09/19	31/01/20
Identificar as Atividades / Entradas, Saídas e Ações	02/09/19	31/01/20
Formação de Auditores Internos ISO 9001 - GOPE I	03/12/19	05/12/19
Formação de Auditores Internos ISO 9001 - GOPE II	03/12/19	05/12/19
Formação de Auditores Internos ISO 9001 - GOPE III	11/12/19	13/12/19
Formação de Auditores Internos ISO 9001 - GOPE IV	11/12/19	13/12/19
Determinar o nível de detalhe para construção do Mapa	02/09/19	31/01/20

Foram levantados e mapeados os macroprocessos que farão parte do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os resultados desses mapeamentos foram registrados através de Diagramas Tartarugas, definindo as entradas saídas, competências e recursos necessários, os métodos (padrões) já documentados, os controles internos do processo, os métodos de medição e monitoramento, entre outras informações importantes para o SGQ conforme exemplo abaixo:

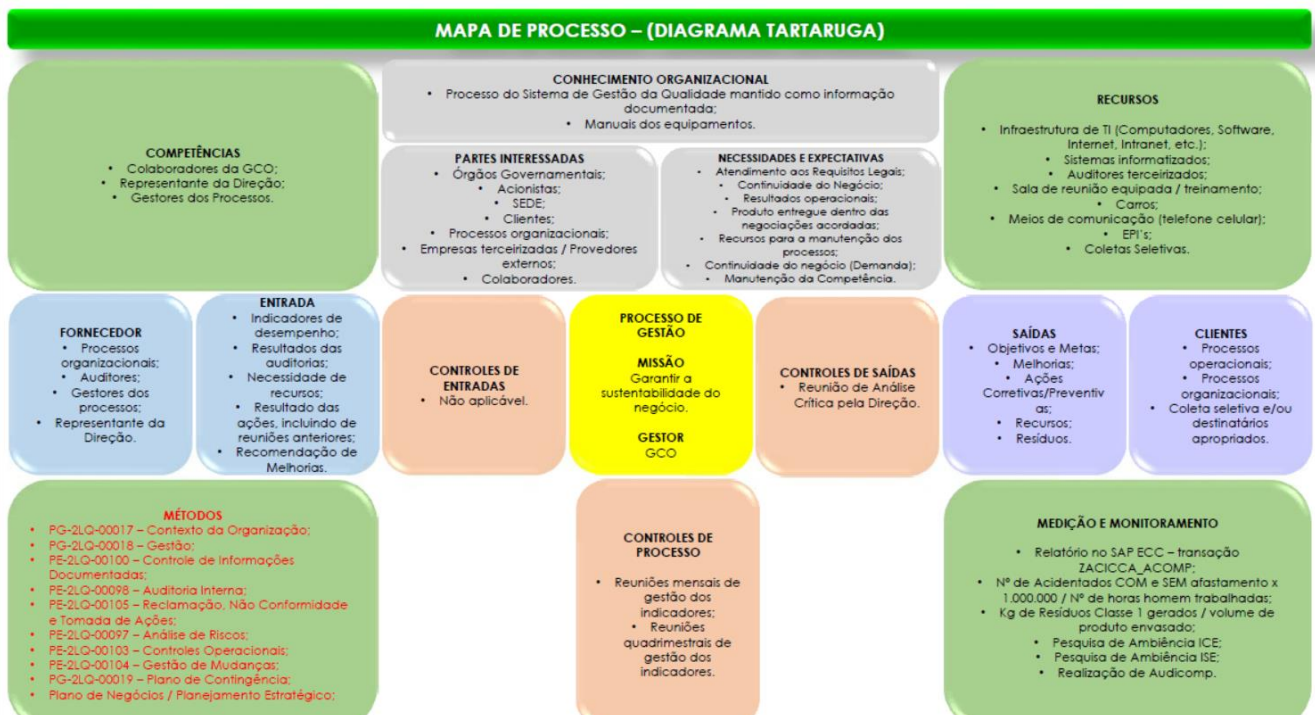


Figura 6: Exemplo de Diagrama Tartaruga

Os Diagramas de Tartaruga foram documentados nos padrões de cada Macroprocesso.

Também nesta atividade foram realizados treinamentos externos para Formação de Auditores da SGQ de acordo com a norma ISO 9001:2015.

4.3. Implementar Padrões Interno da ISO – 9001:2015

Nome da Tarefa	Iníc. real	Tér. real
Implantar Padrões Internos da ISO 9001	04/11/19	Em andamento
Elaborar Padrões de Requisitos Obrigatórios da ISO 9001 no SINPEP	04/11/19	25/11/19
Analisar as Aderências dos padrões (Requisitos Obrigatórios da ABNT NBR ISO 9001)	25/11/19	24/01/20
Plano de Ação	28/01/20	Em andamento
Verificação e validação do Mapa do Processo e Métodos	25/11/19	25/11/19
Analisar as Aderências dos padrões já publicados em nível gerencial e corporativo (DE) no SINPEP e banco de anexos Liqnet	25/11/19	30/04/20
Revisar Padrões SINPEP se necessário	25/11/19	Em andamento
Implantar Padrões (Publicar e Aprovar)	25/11/19	Em andamento
Treinar e Disponibilizar áreas	31/03/20	31/03/20
Qualificação de pessoas / Responsabilidade e Autoridade	31/03/20	Em andamento

A GQUAL criou/adaptou 77 padrões para atendimento ao Sistema de Gestão da Qualidade e à norma ISO 9001:2015 e divulgou essa lista de padrões para as unidades operacionais. Na figura 6 está um exemplo de parte dessa lista:

ra a Implantação da ISO 9001_v02

1 - Responsabilidade Indireta
2 - Responsabilidade Direta

Órgão Gestor	PG	2LQ	Código	Título	GCO	R. A	SUDEP	SUOPE	SUADM	SUMAT	SULOG	OVE	OVG	Técnicos de Se	Técnicos de In	Assistente Adm	Assistente Log	Assistente Tec	Conferente I	Oficial de Pro	Ajudante de E	Ajudante de E	Metrônica de	Ajudante de	Operador de	Oficial de Man	Auxiliar de Op	
GQUAL	PG	2LQ	00017	Contexto da Organização (1)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GCG	PP	0LQ	00001	Elaboração, Execução e Melhoria Dos Padrões da Liquigás	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GCG	PG	0LQ	00025	Política de Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde da Liquigás Distribuidora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GCG	PG	0LQ	00001	Gestão do Sistema de Padronização da Liquigás	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GCG	EP	0LQ	00001	Estrutura e Conteúdo Dos Padrões da Liquigás	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGTI	PG	0LQ	00030	Administração e Uso de Chaves e Senhas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GQUAL	PE	2LQ	00097	Análise de Risco (2)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GQUAL	PE	2LQ	00098	Auditoria Interna (3)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GQUAL	PE	2LQ	00102	Avaliação Interna de Fornecedores (4)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGOP	PP	1LQ	00050	Qualificação Técnica de Fornecedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGCS	PE	1LQ	00007	Avaliação da Situação Econômico-Financeira de Fornecedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGCS	PP	0LQ	00002	Cadastramento de Fornecedores de Bens e Materiais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGCS	PP	0LQ	00003	Cadastramento de Fornecedores de Serviços	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGOP	PE	0LQ	00022	Avaliação de Desempenho de Fornecedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GGOP	PP	1LQ	00104	Compras Locais de Materiais e Serviços nas Unidades Operacionais	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GGOP	PP	1LQ	00098	Aquisição de Bens e Serviços Críticos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GGCS	MC	0LQ	00003	Manual de Contratação de Bens e Serviços da Liquigás Distribuidora S.A.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GGCS	PG	0LQ	00173	Aplicação de Sanções Administrativa a Fornecedores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GQUAL	PE	2LQ	00101	Controle de Emergências (5)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
GQUAL	PE	2LQ	00100	Controle de Informações Documentadas (6)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GGTI	PG	0LQ	00020	Registro de Incidentes de TI	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
GQUAL	PE	2LQ	00103	Controles Operacionais (7)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Figura 7: Imagem de parte da Lista de Padrões do Sistema de gestão da Qualidade

Para esta atividade as unidades realizaram análises de aderência dos padrões listados. As unidades que não estavam realizando os procedimentos conforme os padrões descritos criaram planos de ação para aderirem aos padrões. Os padrões que podiam ser melhorados para refletir a realidade das unidades operacionais foram revisados.

Para a atividade de treinamento nos padrões, a GQUAL criou um cronograma de treinamentos para que as unidades consigam preencher e acompanhar a evolução dos treinamentos e manter a GQUAL informada dessa evolução. Cada supervisão ou gerência ficou responsável por treinar a sua equipe com o apoio do R.D.

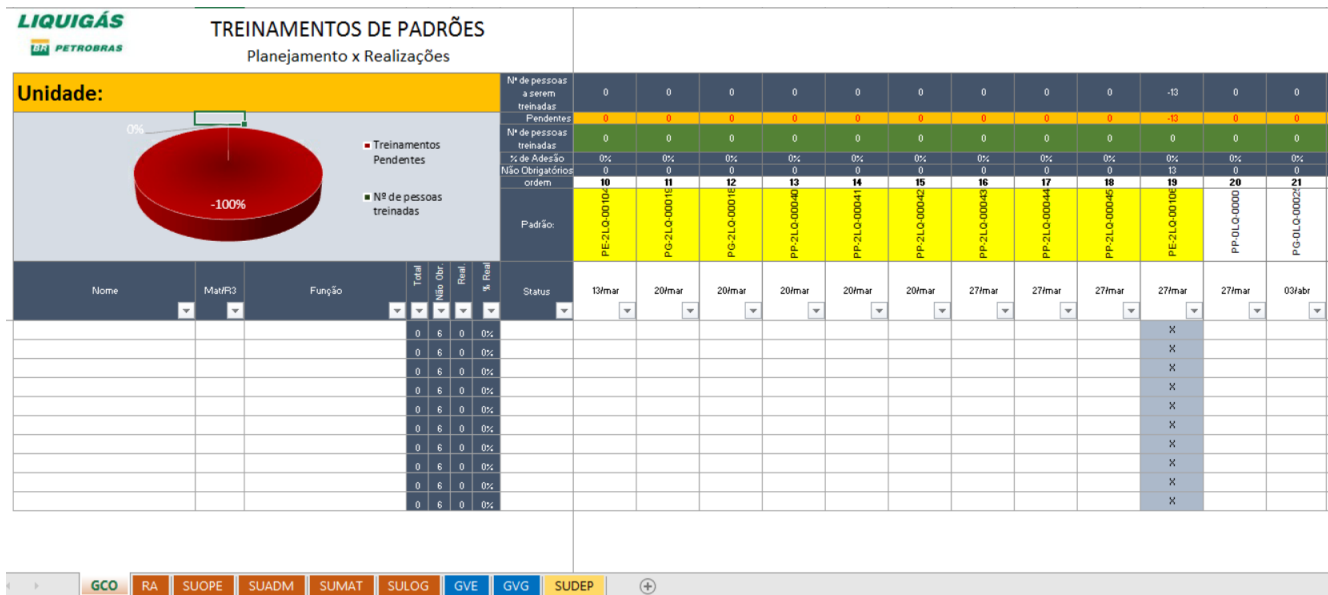


Figura 8: Imagem de parte do Cronograma de treinamentos nos padrões

Essa etapa também consiste em aprimorar os conhecimentos de todos os envolvidos na norma ISO 9001:2015. Para isso, foram realizados treinamentos externos nos Requisitos da Norma ISO 9001:2015. Devido à pandemia, este treinamento foi realizado através de um treinamento à distância com a oferta de vídeos explicativos, apostila, apresentações de slides e canal para tirar dúvidas.

Também foi criado um manual interno para o conhecimento da norma ISO 9001:2015 e uma planilha que relaciona os requisitos da norma ISO 9001 com os procedimentos internos e possíveis evidências para cada requisito.

Como atividade extra- cronograma, foi criado um controle de revisão dos formulários ativos no banco de anexos da GGOP e muitos formulários foram adaptados para melhorar a retenção de dados e abranger todas as unidades operacionais. Também foram criadas Instruções de Trabalho em todas as unidades, visando ampliar o nível de detalhamentos das operações. As instruções de trabalho contêm fotos das instalações das unidades refletindo todas as particularidades e detalhes dos processos.

Também foram definidos Indicadores que devem ser medidos, monitorados, avaliados e analisados para garantir a melhoria contínua do SGQ.

4.4. Realizar 1º Ciclo de Auditoria Interna

Nome da Tarefa	Iníc. real	Térm. real
Realizar 1º Ciclo de Auditoria Interna	18/05/20	Em andamento

Para esta etapa foram criados sete grupos de três auditores cada, dentre eles, cinco colaboradores da GQUAL e quatro colaboradores do Centro Operativo de Capuava, que já é certificado e possui o Sistema de Gestão Integrada (SGI). Nesta etapa todos os Macroprocessos serão auditados de modo a obter planos de ação que as unidades devem realizar para se adaptar à norma ISO 9001:2015 e aos padrões internos da Liquigás.

Esta etapa tem como objetivo identificar as falhas e oportunidades de melhoria para promover as ações necessárias para o processo de adequação ao Sistema de gestão da Qualidade e aos requisitos na norma ISO 9001:2015.

O projeto está atualmente nesta etapa de auditoria interna.

5. GANHOS

5.1. Ganhos até o momento

- O aumento do conhecimento dos padrões internos por parte dos colaboradores das unidades;
- Aprimorar a capacitação, permitindo a geração de condições necessárias para o desenvolvimento e utilização plena do potencial das pessoas que compõem sua força de trabalho e a retenção de conhecimento organizacional;
- O início dos registros da evolução dos processos, passando a gerar dados e evidências;
- Evolução cultural da empresa em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade e à norma ISO 9001:2015;
- Busca por melhorias nos processos e melhor entendimento do contexto atual;
- Início da criação de uma mentalidade de risco que busca analisar, entender e criar ações para mitigar, eliminar ou controlar os riscos dos processos.
- Definição de indicadores e respectivas metas, medição, avaliação, análise crítica dos resultados, para assegurar a eficácia do Sistema Gestão da Qualidade e a aderência a norma ISO 9001:2015, abrangendo aspectos econômico-financeiros, performance operacional, os relativos aos clientes e de visão de mercado, partes interessadas, processos relevantes relacionados aos negócios e de apoio a gestão, bem como para gerir o relacionamento com provedores externos (fornecedores e outros).

5.2. Ganhos pretendidos após a conclusão do projeto

- Melhoria contínua do desempenho de todas as unidades através de melhorias de processo, aumento da satisfação do cliente, atingimento de metas, ações para prevenir ou mitigar riscos;
- Maior padronização entre as unidades operacionais;
- Maturidade de todas as unidades em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade

8. RESPONSÁVEIS PELO PROJETO NA LIQUIGÁS

Alexandre Seneme – Gerente de Gestão da Qualidade

- E-mail: aseneme@liquigas.com.br
- Telefone: (11) 3703-2526

Cassio Roberto da Silva – Coordenador de Logística

- E-mail: cassio.silva@liquigas.com.br
- Telefone: (19) 2129-5415

Divino Franco Gomes - Administrador

- E-mail: divino@liquigas.com.br
- Telefone: (81) 3311-2100

Guilherme Flores - Engenheiro Sênior

- E-mail: gflores@liquigas.com.br
- Telefone: (51) 3272-9654

Gustavo Henrique de Oliveira Costa - Coordenador de Operações

- E-mail: gcosta@liquigas.com.br
- Telefone: (31) 3029-9319

Jose Roberto A Berringer - Administrador

- E-mail: jrberringer@liquigas.com.br
- Telefone: (11) 3703-2287

Nilton Antonio Dias – Técnico Mecânico

- E-mail: ndias@liquigas.com.br
- Telefone: (11) 3703-2062

Paulo De Martin - Engenheiro Sênior

- E-mail: pmartin@liquigas.com.br
- Telefone: (11) 3703-2159

PATROCINADORES LIQUIGÁS:

Antonio Carlos Magalhães – Gerente Geral de Operações Industriais

- E-mail: acmmoura@liquigas.com.br
- Telefone: (11) 3703-2232

Eduardo Luis Martins – Diretor de Operações e Logística

- E-mail: emartins@liquigas.com.br
- Telefone: (11) 3703-2270