

SETPESP sai na frente

e recebe Certificação NBR ISO 9001:2000

O SETPESP recebeu, em fevereiro último, o Certificado de Conformidade ABNT NBR ISO 9001:2000, dando mais um importante passo rumo à excelência. A certificação não atesta somente a qualidade dos serviços oferecidos, mas também garante a melhoria contínua do atendimento a mais de 160 empresas associadas à instituição e ao público com quem se relaciona.

Segundo a empresa certificadora, a TÜV Rheinland do Brasil, trata-se da primeira entidade de classe do setor de transportes coletivos de passageiros a obter a ISO. "A busca do pleno atendimento das necessidades e demandas das empresas associadas nos motivou a investir nessa importante ferramenta, que traz inúmeros benefícios para as organizações, uma vez que lhes confere melhoria da imagem, maior produtividade e credibilidade", explica o presidente do SETPESP, Robson Rodrigues.



Entretanto, não basta apenas obter o certificado, acrescentou o presidente. As normas ISO 9001 estão apoiadas em princípios como organização, metodologia, foco no cliente e melhoria contínua, entre outros, que devem fazer parte da rotina de trabalho de cada um de nós. "A adoção de métodos e a padronização dos procedimentos, bem como a busca pela máxima satisfação dos clientes, é uma tendência e uma necessidade que não podem ser ignoradas pela entidade e pelas empresas operadoras do transporte regular de passageiros."





Espelho para as empresas

Para o superintendente do SETPESP, Cássio Belvisi, é de fundamental importância o aprimoramento dos processos administrativos, técnicos e jurídicos, de modo a prestar bons serviços às associadas. "Além disso, como sindicato da categoria, queremos ser espelho para que as empresas de transporte também busquem constantemente o aperfeiçoamento."

O processo de certificação do SETPESP foi um período de aprendizagem muito proveitoso para todos nós, inclusive para a nossa vida particular, conta Cassio. "Realizamos um verdadeiro trabalho de parceria com os consultores e auditores, de modo que eles captassem nossas reais necessidades para estabelecer a normatização dos processos e nós, por outro lado, tivemos de fazer as adequações indicadas para a melhoria dos serviços. O desafio agora é não deixar a peteca cair!"

Segundo Sergio Fellauer, Superintendente de Acreditação da TÜV Rheinland do Brasil, o SETPESP deu um grande salto qualitativo com a implantação da ISO 9001. "Este certificado garante o cumprimento de normas essenciais para a melhoria contínua dos processos, o que só traz benefícios para as próprias organizações e seus clientes", afirma. "Apesar dos inúmeros benefícios que a certificação propicia, ainda existem empresas de muitos setores que precisam certificar seus sistemas de gestão de acordo com a norma NBR ISO 9001", revelou Sergio.

Divisor de águas

Todo o trabalho de conquista da certificação foi acompanhado, bem de perto, pelo consultor Wagner Damasceno Santos, da Omnia Consultoria, que durante dois anos atuou em conjunto com os colaboradores do SETPESP. "Um dos grandes desafios que tivemos pela frente dizia respeito à abordagem do processo, uma vez que não se tratava de produtos, mas sim de uma prestadora de serviços diferenciada, com décadas de existência e vários paradigmas a serem quebrados", conta.

"Entretanto", acrescenta Wagner, "o processo se desenvolveu de forma tão positiva, com o envolvimento e dedicação de todos, que o organismo certificador não encontrou nenhuma não-conformidade. Foi trabalhoso, mas recompensador para toda a equipe, que hoje trabalha de forma coesa, integrada, com mecanismos internos de controle de não-conformidade, que deflagra a melhoria contínua."

Para o consultor, o processo de certificação propiciou mudanças e melhorias na entidade, com consequentes reflexos no cliente, que certamente passaram a ver a entidade com outros olhos, ou seja, padronizada, fortalecida e com maior confiabilidade. "É como se fosse um divisor de águas!", enfatiza.

Visão, Missão e Valores do SETPESP

O Sistema de Gestão de Qualidade do SETPESP, que foi efetivado em 12/12/2008 e é válido até 14/11/2010, definiu a Visão, Missão e os Valores da entidade:

Visão – Consolidar o SETPESP como entidade líder, representante do setor de transporte regular de passageiros por ônibus. Missão – Prestar serviço às associadas e colaborar com o poder público e a comunidade, na busca da solidariedade social, na área de sua representatividade (transporte regular de passageiros por ônibus). Valores – Respeito à ética, transparência e eficiência, com responsabilidade corporativa e social.

Política da qualidade do SETPESP – Atendimento às solicitações, objetivando a plena satisfação das necessidades das empresas associadas e melhoria contínua dos processos internos e do Sistema de Gestão da Qualidade.

O que é a ISO 9000?

A expressão ISO 9000 designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral. O seu objetivo é promover a normatização de produtos e serviços, de modo a garantir que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada.

A sigla ISO refere-se à International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização), organização não-governamental fundada em 1947, com sede em Genebra, que visa estabelecer normas que representem e traduzam o consenso dos diferentes países do mundo. □