

# **A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA QUALIDADE COM A IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001 PARA O DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DA EMPRESA SOFTCOM TECNOLOGIA**

Giuly Maria de Lima Bento  
limagiuly@gmail.com  
Ms. Rodrigo Gonçalves Lucena  
prof.rodrigolucena@gmail.com

## **RESUMO**

O estudo tem como objetivo analisar a importância da gestão da qualidade para o desenvolvimento e melhoria da empresa Softcom Tecnologia, localizada na cidade de João Pessoa. Para a análise foram definidos o objetivo geral e os específicos, bem como metodologia de pesquisa, mostrando como o sistema de gestão da qualidade se tornou um requisito indispensável para as empresas que pretendem competir e garantir seu espaço no mercado de trabalho. No referencial teórico foi abordado os seguintes pontos: a importância da qualidade, ISO 9001, satisfação dos clientes, princípios da gestão da qualidade, implementação de um sistema de gestão da qualidade e requisitos da gestão da qualidade. Utilizou-se os métodos de pesquisa bibliográfica e descritiva, para obtenção das informações uma pesquisa qualitativa e coleta de dados baseada em uma entrevista semiestruturada e por fim uma entrevista que mostram os resultados que foram fundamentais para o processo de implantação do sistema. No decorrer do desenvolvimento deste artigo, observou-se que a empresa que adota um Sistema de Gestão da Qualidade tem melhor desempenho depois de implantado o sistema. Então buscou-se através da entrevista comparar as ações do dia a dia da organização e as instruções que os autores descrevem.

**Palavras-chave:** Sistema de Gestão da Qualidade, ISO 9001, melhoria continua.

## **ABSTRACT**

The study have the intention of analyze the importance of quality management for the development and improvement of Softcom Tecnologia, located in the city of João Pessoa. For an analysis with general objective and specific as well as research methodology, showing how the quality management system, it is necessary an indispensable requirement for companies that want to compete and ensure their space in the job market. There is no theoretical framework to address the following issues: the importance of quality, ISO 9001, customer satisfaction, principles of quality management, implementation of a quality management system and quality management requirements. We used the methods of bibliographic and descriptive research, to obtain the information of a qualitative research and data collection, in a semi-interview and finally an interview that show the results with the fundamentals for the system implementation process. There is no product related to the development of the article, it was observed that the company that adopts Quality Management System performs better after the system is implemented. Then, look through the interview as day-to-day actions of the organization and as instructions to authors describe.

**Keywords:** Quality Management System, ISO 9001, continuous improvement.

## 1. INTRODUÇÃO

O tema proposto aborda a importância da Gestão da Qualidade em uma organização, na busca de resultados eficientes. A cada dia o mundo vem passando por mudanças cada vez mais rápidas, tornando o mercado cada vez mais competitivo, enfrentando várias exigências e para darem um resultado é preciso oferecer melhores produtos e serviços, sempre contando com o envolvimento de toda a organização. É cada vez mais importante para a organização sobreviver no mercado, crescer e aderir a qualidade, que proporciona cada vez mais uma forma de diferenciação.

As organizações devem buscar sempre a melhoria contínua, o sistema de gestão da qualidade foi criado para gerir e garantir a qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais e responsabilidades, garantindo o fornecimento de produtos e serviços. Sua utilização deve estar agregada a melhoria contínua, de seus processos, visando aumentar cada vez mais o seu desempenho, garantindo o envolvimento da organização, melhoria nas atividades desenvolvidas e conseguem ter capacidade para suprir as necessidades dos clientes.

A norma ISO (*International Standard Organization*) 9001:2000 apresenta o Modelo de um Sistema de Gestão da Qualidade Baseado em Processos, cuja meta é a melhoria contínua. De acordo com Mello (2002, p.7) “A norma ISO 9001:2000 foi organizada em um formato amigável para o usuário, com termos que são facilmente reconhecidos por todas as áreas de negócios. A norma é usada para fins contratuais e de certificação/registo por organizações que procuram reconhecimento de seu sistema de gestão da qualidade”.

Se a empresa implementa sistemas de gestão da qualidade, significa que opera segundo as normas, a avaliação do sistema é obtida através da certificação, que é o reconhecimento da empresa certificada que tem um sistema que foi avaliado e aprovado, ou seja, a empresa está em condições de fornecer um determinado nível de qualidade pelo sistema de gestão da qualidade.

A implantação de um sistema de qualidade traz vários benefícios, dentre eles há uma melhoria da capacitação técnica do pessoal, aumentando a confiabilidade dos resultados emitidos, além disso, há outros benefícios, como: demonstrar qualidade, facilitar negociação comercial, reduzir riscos, desperdícios e custos.

Entretanto foi identificado o problema a fim de responder a seguinte questão: Quais os benefícios da implantação da ISO 9001 na empresa?

São as pessoas as responsáveis pela execução de todos os processos dentro de uma organização. Desta forma é preciso a conscientização de que a implantação de um sistema de gestão qualidade dentro da empresa irá favorecer aos colaboradores e os clientes, pois o fato de existir um sistema de gestão da qualidade implantado com base em uma norma possibilita que todos tenham mais confiança.

Portanto, a gestão da qualidade obtida com a Certificação ISO 9001 tem um papel importante, que permite mais possibilidades para desafiar, mudar decisões e opiniões com mais capacidade para atingir melhorias, priorizando, direcionando e podendo gerar respostas mais rápidas e flexíveis às oportunidades oferecidas pelo mercado. Logo, o objetivo principal deste artigo é de entender os benefícios trazidos a organização para a melhoria do desenvolvimento da empresa com a ISO 9001 e tem como objetivos específicos:

- Identificar se a organização atende aos requisitos da norma ISO 9001;
- Fazer um levantamento das causas dos problemas encontrados na empresa de acordo com os requisitos da norma ISO 9001;
- Propor soluções para esses problemas, utilizando o conhecimento da ISO 9001.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Este capítulo apresenta o levantamento teórico da Gestão da Qualidade, seus conceitos e princípios envolvidos, assim como a descrição de umas das ferramentas da Qualidade e sua importância.

### **2.1 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE**

Para quem deseja conquistar novos clientes, a gestão da qualidade deixou de ser um item opcional e passou a ser obrigatório. Com a chegada da internet as informações estão a um clique de distância, o que torna os clientes mais informados e cada vez mais exigentes. Com a globalização, empresas passaram a receber mais cobranças e a disputar espaço em mercados, o desafio de sobreviver no mercado globalizado é cada vez mais competitivo e faz surgir novas técnicas de gestão que buscam manter as organizações em meio a tantas mudanças e a gestão da

qualidade se destaca por buscar administrar o crescimento do ser humano e o desenvolvimento tecnológico.

A qualidade é um processo que não acaba nunca, pelo contrário, se aprimora a cada dia. Diante desse cenário, manter uma gestão de qualidade dentro da sua empresa pode redefinir os rumos, melhorando o que não está gerando bons resultados. De acordo com o portal administração (2015) “Suas diretrizes são desenvolvidas para serem usadas por toda organização como uma estrutura para guiar a companhia em direção à melhoria contínua”.

A qualidade é muitas vezes empregada com o significado de “excelência” de um produto ou serviço, e para que se tenha qualidade é muito importante saber a quem ele se destina e qual sua expectativa. A proposta do Sistema de Gestão da Qualidade é essa: identificar, organizar e gerenciar os processos de uma organização. De acordo com Vergueiro (2002. p.52) “A maioria das pessoas concordam que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso”.

Com o mercado cada vez mais competitivo e as exigências do público também se tornando cada vez maiores é de grande importância que as empresas se preocupem com a plena satisfação de seus clientes em melhorar continuamente seus produtos e processos para que, conseqüentemente, obtenham resultados acima do esperado. Por isso, é importante que as empresas busquem diariamente vencer novos desafios, tanto na questão de qualidade, como de produtividade e proatividade. Já faz muito tempo que a qualidade e seus conceitos vêm sendo trabalhados pelas empresas na hora de desenvolver seus produtos e serviços, mas sempre evoluindo sua visão de tempos em tempos.

Uma das principais referências de qualidade para as empresas é NBR ISO 9001, uma norma que orienta as empresas a focar seu trabalho na satisfação do cliente, na constante melhoria e no gerenciamento do processo.

## 2.2 ISO 9001

A ISO (*International Standard Organization*) 9001 é uma organização fundada em 1946, que tem como propósito desenvolver e promover normas que possam ser utilizadas em todos os países do mundo, cerca de 111 países integram na

organização internacional que é especializada em padronização, no Brasil a norma é representada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

A norma tem uma referência internacional para a certificação de sistemas de gestão da qualidade e se destaca na capacidade de satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, aumentando a sua satisfação e melhorando o desempenho da organização, possui uma família de normas e nessa família está a ISO 9001 que trata dos requisitos do sistema de gestão da qualidade. “Segundo a ISO (2008f), genérico significa que a mesma norma pode ser aplicada a qualquer tipo de organização, grande ou pequena, seja qual for seu produto. (MELLO *et al*, 2009, p.1)”.

A ISO 9001 é recomendada para as empresas que procuram estabelecer um sistema de gestão que demonstre confiança na capacidade de fornecer produtos que satisfaçam os desejos e as necessidades dos seus clientes.

Uma organização com essa certificação gera vários pontos positivos, reduz os custos de diversas áreas, aumenta a eficiência do processo interno, garante melhores oportunidades e maior competitividade diante do mercado. Para o consumidor, a grande vantagem é ser atendido por organizações que têm o objetivo satisfazê-lo de forma estruturada e focada no aumento da sua satisfação.

### 2.3 PRINCÍPIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

A norma ISO 9000 apresenta os princípios da gestão da qualidade e quais são os pontos definidos para dar base às organizações que desejam se estabelecer no mercado com eficiência de gestão. De acordo com Mello (*et al*, 2009, p. 11) “Com a aplicação dos oito princípios de gestão da qualidade, as organizações produzirão benefícios para clientes, acionistas, fornecedores, comunidades locais, ou seja, para a sociedade em geral.” Esses princípios tratam do que uma organização precisa para ter sucesso, esses pontos são indispensáveis para qualquer empresa que deseja iniciar uma gestão voltada para a excelência, com base em:

- Foco no cliente

Quando a gente fala de gestão de qualidade, sempre estamos falando sobre atender as necessidades e expectativas do cliente. Proporcionar um bom atendimento vai muito além do que um simples atendimento, focar no cliente é o entender o quanto você realmente se preocupa com o cliente e suas opiniões sobre seu produto ou serviço

- Liderança

O líder é quem determina os propósitos da organização e ensina através de métodos a atingir as metas desejadas, é o motivador da sua equipe, almeja crescer junto com ela, tem a função de manter um clima agradável no trabalho, com colaboradores motivados, sabendo acompanhar os resultados e se adaptar as constantes mudanças do mercado.

- Envolvimento das pessoas

As organizações são dependentes de todas as pessoas, de todos os níveis, pois todos são fundamentais na organização. A competência de cada colaborador eficiente e comprometido direcionada a organização a mudar e se estabelecer no mercado, aumentando capacidade de criar valor.

- Abordagem de processo

O processo de uma organização precisa ser bem administrado para que através dele seja capaz de reduzir erros, otimizando tempo e esforços na busca da excelência e do sucesso.

- Abordagem sistemática para gestão

A abordagem da gestão significa entender a ligação entre todos os processos e a usá-los para perceber onde sua empresa está tendo lucros e prejuízos. Dentro de uma mesma empresa temos vários processos, então teremos também vários clientes e fornecedores para cada processo. Entender que esses processos devem estar inter-relacionados para que aconteça uma boa gestão e ter uma abordagem sistêmica da gestão.

- Melhoria contínua

A melhoria contínua deve ser o objetivo permanente da organização. É muito importante manter a melhoria no atendimento ao consumidor, no desempenho dos colaboradores e todas as demais coisas para se firmar no mercado cada vez mais competitivo. A organização deve buscar sempre ser melhor.

- Abordagem factual para a tomada de decisão

Todas as decisões devem ser feitas a partir de análise de dados e informações muito bem definidos, dessa forma as organizações tomam decisões eficazes e com segurança do que faz e a direção da empresa não age impulsivamente, e sim de forma segura porque faz baseado em dados e informações.

- Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores

Uma boa relação com os fornecedores aumenta a capacidade de ambos em agregar valor, gerando vantagem sobre a concorrência porque o comprometimento das partes se reflete na qualidade do produto, garantindo um fornecimento mais barato e com prazos menores.

Para que a organização seja bem sucedida é preciso por em prática esses princípios, para que possa se fortalecer para enfrentar turbulências e inclusive ser capaz de adaptar-se com mais facilidade quando for necessário implementar modificações. É importante que haja comprometimento de todos, da gestão até o colaborador, tendo melhoria em seus processos, contanto com um custo menor e se tornando cada vez mais competitivo no mercado.

## 2.4 REQUISITOS DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Os sistemas de gestão da qualidade ajudam as empresas a melhorar a satisfação do cliente, oferecendo meios para a melhoria contínua, passando credibilidade à organização e a seus clientes, mostrando que a organização é capaz de oferecer produtos que atendam as suas exigências, contudo esses requisitos são bem representados no ciclo PDCA.

Conforme o autor Mello (*et al*, 2002, p.53) “o conceito do ciclo PDCA é algo que está presente em todas as áreas, seja no meio profissional, seja no particular, e é usado continuamente, seja formal, seja informalmente, consciente ou inconscientemente em tudo o que se faz. Qualquer atividade, não importa o quão simples ou complexa ela seja, pode ser gerenciada por meio deste conceito”.

O ciclo PDCA é uma ferramenta que tem como finalidade desempenhar melhorias nos processos da organização através de quatro etapas: planejar (plan), fazer (do), checar (check) e agir (act). Esses quatro pontos tem como finalidade compreender, solucionar, identificar com surge o problema e como ele deve ser solucionado para alcançar os resultados com mais qualidade e eficiência. Com base nessas informações, cada etapa método passa por uma fase.

1º Fase - Planejar: nessa etapa é definido um plano de ação onde é identificado qual o problema, como solucioná-lo e os objetivos a serem alcançados, é a etapa mais importante do ciclo, caso não seja bem executada pode comprometer as próximas fases.

2º Fase - Executar: É quando o planejamento é posto em prática, nessa etapa é fundamental instruir as pessoas e buscar conhecimentos novos para a aplicação.

3º Fase – Verificar: Nessa etapa são feitas as comparações do que foi planejado e o que foi realizado, medindo os resultados para saber o quanto foi eficaz o planejamento da execução

4º Fase – Agir: Nessa fase são apresentadas as soluções para os problemas encontrados durante o processo, onde são aplicados procedimentos de retificação com prática a está constantemente melhorando o projeto. Nessa etapa o ciclo recomeça dando seguimento a melhoria contínua.

A utilização do ciclo PDCA permiti uma melhoria nos processos e suas etapas, tendo em vista a diminuição de custos e aumento da produtividade. Tudo é feito através de ações concretas e objetivas que devem ser tomadas no momento certo, com planejamento e monitoramento. Dá continuidade ao Ciclo PDCA é a certeza que a organização trabalhe a cada dia melhor e de forma mais eficiente para alcançar o sucesso.

## 2.5 IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEM A DE GESTÃO DA QUALIDADE

A implantação do sistema de gestão de qualidade baseada na ISO 9001 oferece grandes chances de crescimento da empresa no mercado. Ter o Sistema de Gestão da Qualidade implantado muitas das vezes é uma exigência dos próprios clientes e até mesmo dos futuros, esse fato faz toda diferença na estratégia da implantação. Existem várias vantagens para a organização mediante a implementação da gestão da qualidade.

Algumas das principais razões que levam à sua implementação segundo o Centro de Tecnologia da Informação Renato Archer (2012, p. 6) são:

- Maior satisfação dos clientes;
- Melhoria da imagem, cultura e desempenho da organização;
- Aumento da produtividade e redução de custos;
- Melhoria da comunicação, moral e satisfação dos colaboradores;
- Maior competitividade e oportunidade, tanto no mercado nacional como internacional;
- Implementação da Gestão da Qualidade com base em padrões e normas nacionais ou internacionais, que compreende treinamento, mapeamento, documentação dos processos produtivos e registro das atividades realizadas por uma organização.

Com o elevado nível de competitividade entre as empresas, é indiscutível que um dos principais fatores responsáveis pelo desempenho e sucesso de uma



organização é a qualidade de seus produtos e serviços. Desta forma, é possível afirmar que a implantação de um sistema de gestão da qualidade contribuiu de forma satisfatória para a sobrevivência e o melhor desempenho da organização. Ao se implantar o sistema de gestão da qualidade procura-se por algo que seja compatível com a organização, que agregue valor e que seja interligado com outros processos organizacionais.

A organização adere a um Sistema de Gestão da Qualidade com o propósito de melhorar seus processos e melhorar a qualidade de seus produtos e/ou serviços, apesar de ser uma tarefa desafiadora proporciona vários benefícios.

### **3. METODOLOGIA**

Esta pesquisa teve como objetivo, identificar e discutir a importância da gestão da qualidade para melhoria e desenvolvimento da empresa. O método de pesquisa utilizado foi a pesquisa bibliográfica e descritiva. Bibliográfica por que: “procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em artigos, livros, dissertações e teses” (CERVO *et al*, 2007, p. 60). Este método tem como objetivo fornecer fundamentação teórica ao trabalho, de reunir as informações que servirão de base para a construção do tema e identificar contradições e respostas nas perguntas formuladas. E a pesquisa descritiva, “Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano.” (CERVO *et al*, 2007, p. 61). As pesquisas descritivas fazem uma análise detalhada do objeto de estudo, sua finalidade é analisar os dados sem a interferência do pesquisador, a pesquisa descritiva proporciona um aprofundamento sobre o tema.

Para obtenção das informações, foi realizada uma pesquisa qualitativa, dessa forma, existe uma comunicação do pesquisador com o objeto de pesquisa, a qual proporciona melhor entendimento dos fatos, o pesquisador que utiliza esse método busca explicar o porquê das coisas, não se preocupa com a quantidade, mais sim com a compreensão. Portanto, esse tipo de pesquisa permite obter informações enriquecedoras seu propósito não é contabilizar quantidades como resultado, mas sim conseguir compreender o comportamento de determinado grupo.

A coleta dos dados foi realizada através de uma entrevista semiestruturada, pois, de acordo com Cervo, Bervian e Da Silva (2007 p. 52): “Recorre-se à entrevista quando não houver fontes mais seguras para as informações desejadas ou quando

se quiser completar dados extraídos de outras fontes”. Neste tipo de entrevista, o entrevistador tem um conjunto de questões já formadas, mas tem a liberdade para colocar outra cujo interesse surja no decorrer da entrevista, se assemelha mais a um diálogo do que uma entrevista formal é um tipo de entrevista mais espontânea do que a entrevista já formada.

A pesquisa foi realizada na empresa Softcom Tecnologia, que fica localizada na cidade de João Pessoa. Há 15 anos no mercado, a Softcom trabalha desenvolvendo soluções em tecnologia que auxiliam na gestão de mais de 4.500 empresas de pequeno e médio porte em mais de 10 segmentos, possui um quadro de 101 colaboradores, o entrevistado foi o Diretor da empresa, dessa forma, procurou-se aproximar ao máximo da realidade dos fatos.

#### **4. ANÁLISE DOS DADOS**

Este capítulo é destinado à apresentação e análise dos resultados obtidos através da entrevista aplicada, a fim de atingir o objetivo geral, que é entender os benefícios trazidos a organização para a melhoria do desenvolvimento da empresa com a ISO 9001. Com o material coletado, identificamos a importância do Sistema da Gestão da Qualidade, os benefícios trazidos a organização, os problemas identificados e as soluções utilizadas com a certificação ISO 9001.

Na primeira questão foi abordada a importância de um padrão de qualidade para benefícios da organização. De acordo com o entrevistado o Sr. Renato Rodrigues diretor Geral da Softcom, respondeu que *“O grande benefício da gestão da qualidade é colocar a empresa no ciclo de melhoria contínua e que dessa forma a empresa vai entender que continuamente ela pode melhorar os seus processos e todos esses processos têm como centro o foco no cliente, então todo sistema de gestão da qualidade desde a ISO possui boas práticas como o modelo de excelência em gestão, que fazem com que as empresas ganhem o benefício, que é criar os seus processos, as suas ações focadas no cliente”*.

Segundo Paladini (2012, p. 16) “defini-se aqui melhoria como o aumento do grau de ajuste do produto à demanda, em termos do atendimento a necessidades, expectativas, preferências, conveniências de quem já é consumidor, de quem poderia ser nosso consumidor ou de quem o influencia. Todos os esforços, assim feitos nessa direção configuram-se em mecanismos cujo objetivo é melhoria”.

Todavia, para o desenvolvimento e crescimento de uma organização é muito importante a empresa possuir um padrão de qualidade, visto que é um processo que não se acaba nunca, pelo contrario se aprimora a cada dia. Por esse fato podemos identificar que tanto os colaboradores, como clientes ganham com a implementação da qualidade dentro da empresa, pois suas práticas visam eficiência e melhoria dos processos. Dessa forma vai se destacando no mercado cada vez mais e obtendo diferencial entre os seus concorrentes com a implementação do sistema de qualidade.

Foi perguntado ao entrevistado se empresa possui sistema de gestão da qualidade ou certificação, e em caso de afirmativa qual era a opção, foi respondido pelo Sr. Renato que *“a organização possui a ISO 9001, o sistema foi adotado desde 2008, ressaltou dizendo que a ISO 9001 é como se fosse um guarda chuva ela é o inicio, não é o fim e que após a adesão a ISO, foram descobertos outros modelos e sistema de gestão da qualidade, foi feita a adesão, exemplo: modelo de excelência em gestão que é feito pela FNQ, a Aicon que é usada no suporte, PMI que é usada na parte de gestão de projetos e Porbite que é para usar na parte de controlar objetivos do TI, então é sempre um ciclo de melhoria contínua, que sempre vai ter um sistema novo para enriquecer o que já existe”*.

Baseado na resposta, é possível identificar que a resposta do diretor comunga com o autor Mello (*et al*, 2002, p. 18) *“quando uma organização adota a norma ISO 9001, ela deve esforça-se para satisfazer a seus clientes e melhorar continuamente seu sistema de gestão da qualidade. A melhoria contínua é um processo de aumento da eficiência da organização para cumprir a política e os objetivos da qualidade”*.

Contudo o objetivo da norma ISO 9001 é sempre melhorar o sistema de gestão da qualidade da empresa e nesse método determinar normas que aumentem a qualidade dos processos, ajudando a organização a identificar os pontos fracos e fortes, falhas e oportunidades, visando entregar maior valor a seus clientes. Aderir a essa norma oferece mais organização, produtividade e credibilidade para as empresas.

Aborda-se aqui se organização atende aos requisitos de gestão da qualidade, foi respondido que *“sim e que para atender a esses requisitos é preciso ter procedimentos operacionais padrões que são: documentações, indicadores*

*apontando para esses processos, precisa ter fluxogramas bem definidos, processo em todos os setores e precisa ter tudo registrado”.*

Segundo o autor Mello (*et al*, 2002, p. 15) “quanto maior a organização, e quanto mais pessoas estão envolvidas, maior a possibilidade de existirem alguns procedimentos, instruções, formulários ou registros documentados. Eles contribuem para assegurar que qualquer pessoa dentro da organização não esteja fazendo seu trabalho de se jeito”.

Entretanto esse requisito busca focar a máxima eficiência dos processos através da análise de dados, gerando ações de melhoria, tornando a organização eficiente e eficaz em seus processos, administrando a forma de fazer as coisas de maneira mais organizada, dessa forma vai está garantido que nada seja esquecido e que todos da organização tenham ciência de suas responsabilidades.

O próximo questionamento foi saber o que levou a empresa a implementar a ISO 9001, o entrevistado respondeu que *“a partir do momento em que foi utilizado o sistema de gestão da qualidade a organização passou a não ter problema e ter melhorias, passou a não ter erros e ter aprendizados e que uma empresa precisa crescer em resultados não crescer em problemas”.*

Segundo o autor Oakland (1994, p.181) diz que “a implementação do sistema tem como finalidade estabelecer eficácia das medidas existentes, sua compatibilidade com a pressão da qualidade, suas relações com os processos pertinentes e sua ligação com os objetivos de atendimento aos requisitos ao cliente”.

Se envolver com a ISO 9001 é a escolha certa para a organização, pois orienta a empresa no processo para implantação a gestão da qualidade além de oferecer possibilidade de crescer no mercado. A norma vem sendo cada vez mais utilizada pela empresas, com o intuito de alcançar a redução dos custos, além de continuar com a melhoria contínua do seu sistema de gestão, com a implementação da ISO a organização passa a ser bem vista pelos clientes e garante segurança e bem estar para quem está adquirindo seus produtos ou serviços.

Na próxima questão foi abordado quais foram os problemas encontrados na empresa com a implementação da ISO 9001, de acordo com o entrevistado respondeu que *“os principais sabotadores/obstáculos são as pessoas e a cultura da diretoria, que geralmente o problema se encontra na adesão e que sentiu dificuldades com as pessoas que já trabalham na empresa por falta de aderência a norma. Como ela é complexa, seu ponto de vista é que ela é de cima para baixo,*

*começa da diretoria para a equipe operacional, então se a diretoria entender que a absorção começa por ela e desce para toda a camada e se ela ter essa aderência, que as pessoas façam a adesão e não sabotem, então isso com certeza vai ser um sucesso”.*

De acordo com Filho (2010) “É perceptível nas organizações que buscam o certificado ISO 9001 as dificuldades encontradas para as adequações a norma, tais são providas principalmente pelo envolvimento apenas superficial da direção e dos cargo estratégicos, o que já inicialmente apresenta a implantação do sistema como algo burocrático, trabalhoso, na maioria da vezes contrário a cultura da empresa, e que trará complicações no bom andamento dos trabalhos já desenvolvidos pelo corpo de colaboradores”.

Nem sempre as pessoas estão preparadas para mudanças e o fato de mudar independente de ter o seu lado positivo sempre assusta logo de início. Por esse motivo houve o problema com a implementação da norma, por resistência dos funcionários a se adaptar a melhoria. Vale lembrar que as mudanças são para todas as pessoas da organização e sua implementação tem o objetivo que a mudança ocorra, para que os clientes, colaboradores e organização saiam ganhando.

Por ultimo foi perguntado quais foram os benefícios alcançados com a ISO 9001, o entrevistado respondeu: *“Uma empresa com uma cultura mais forte, estratégias mais bem definidas, pessoas engajadas, clientes fidelizados, processos otimizados, redução de quebra de processos e num contexto geral tudo impacta em resulta financeiros”.*

“Os benefícios obtidos inicialmente são oriundos de melhorias na organização e na comunicação interna e podem ser reforçados por meio de auditoria interna eficaz e análise crítica pela direção do desempenho do sistema”. (MELLO *et al.*, 2009).

Os benefícios da implantação da norma ISO 9001 para uma empresa são inúmeros. Conquistar a certificação representa um atestado de reconhecimento nacional e internacional à qualidade do trabalho, serve como alavanca na busca pela qualidade total, proporciona condições para maior competitividade no mercado, otimização de processo e a redução de custos. Uma das grandes vantagens da certificação, conforme citado acima é a melhoria dos processos. Isso ajuda a empresas reduzir os custos com a diminuição de retrabalhas, de perdas, com a

otimização dos processos, podendo com isso, ter um preço mais competitivo no mercado.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o mundo cada vez mais competitivo, é fundamental para a organização um sistema de gestão de qualidade que tem como intuito de melhorar a organização como um todo. Na busca da melhoria contínua e no crescimento da empresa o administrador possui uma série de ferramentas que podem ajudá-lo a se superar cada vez mais, procurando estar na frente de seus concorrentes, contribuindo com a empresa a conquistar mais clientes, diminuir os desperdícios e aperfeiçoar seus produtos.

Por meio deste trabalho, foi possível mostrar que o Sistema de Gestão pela Qualidade é o melhor acesso para a organização alcançar todas as exigências relacionado a padronização, oferecendo confiança de que uma empresa é pode fornecer normalmente produtos e serviços que respondam às necessidades e expectativas de seus clientes.

Considerando o objetivo geral do artigo, é possível apresentar algumas considerações. A implantação do sistema de qualidade se tornou para a organização uma ferramenta responsável que possibilitou excelência na gestão, a partir daí os benefícios se prolonga em inúmeras áreas: equipe motiva, pois a empresa mostra ao colaborador que pensa no futuro e acredita que as melhorias devem ser feitas e sugeridas continuamente, fazendo com que o funcionário se sinta motivado a trabalhar; satisfação dos clientes, com a certificação da ISO 9001 o foco principal da organização passa a ser o cliente, pois clientes satisfeitos se tornam clientes fidelizados e a obtenção de novos negócios, pois com a implementação da norma a organização apresenta uma imagem de melhoria, mostrando que é uma empresa que se preocupa com a forma como é vista pelos clientes e que deseja melhorar sempre.

De acordo com os objetivos específicos propostos na pesquisa, foi identificado que a organização atende aos requisitos da norma ISO 9001 e pode-se afirmar que os processos estão bem definidos dentro da organização. Pelo fato de já possuir um sistema de qualidade a um determinado tempo e várias certificações além da ISO 9001, ocasionado uma empresa preparada e qualificada com os conhecimentos da certificação, dessa forma deixando de existir gargalos e passando

a buscar melhoria contínua minimizando os erros, se aperfeiçoando em seus processos e se destacando com excelência no mercado.

Conclui-se que é possível que as empresas implementem o sistema de gestão da qualidade para que se obtenha sucesso, para isso é fundamental que estejam direcionadas a um programa de gestão que lhe dê auxílio para a qualificação com foco na norma da qualidade, com a colaboração da direção e o comprometimento de toda equipe.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN Pedro Alcino; DA SILVA Roberto. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: teoria, processo e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

FALCONI, Vicente. **Gerenciamento pelas diretrizes**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FILHO, Antonio Lucas. **Dificuldades para a implantação de ISO 9001**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/mobile/artigos/marketing/dificuldades-para-a-implantacao-de-iso-9001/44754/> Acesso em: 30 de novembro de 2011.

LUZ, Rogério dos Santos Oliveira e LIGUORI, Vilma Carla Sarti. **Orientações sobre Sistema de Gestão da Qualidade - Sistema de Gestão da Qualidade SGQ Um Guia para a Qualidade Organizacional** - Campinas SP, Abril de 2012.

MELLO, Carlos Henrique Pereira; SILVA, Carlos Eduardo Sanches; TURRIONI, João Batista; SOUZA, Luiz Gonzaga Mariano. **ISO 9001:2000: Sistemas de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

MELLO, Carlos Henrique Pereira; SILVA, Carlos Eduardo Sanches; TURRIONI, João Batista; SOUZA, Luiz Gonzaga Mariano. **ISO 9001:2008: Sistemas de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas S.A, 2009.

Núcleo de Inovação Tecnológica - **Orientações sobre Sistema de Gestão da Qualidade**, 2012. Disponível em: <http://www.nitmantiqueira.org.br/portal/images/pdf/documentacao/cit-orientacoes-sistema-gestao-qualidade.pdf/> Acesso em: 19 de outubro de 2017.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da Qualidade Total**. São Paulo: Nobel, 1994.



PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade** – Teoria e Prática. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2012.

PORTAL ADMINISTRAÇÃO - **Gestão da qualidade: Eras e fundamentos**, 2015.  
Disponível em: <http://www.portal-administracao.com/2015/11/gestao-da-qualidade-fundamentos.html/> Acesso em: 31 de outubro de 2017.

SEBRAE – **A satisfação do cliente em foco** - publicado no portal. Disponível em: <http://www.sebraemercados.com.br/a-satisfacao-do-cliente-em-foco/> Acesso em: 04 de novembro de 2011.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.