



**FANESE - Faculdade De Administração e Negócios de Sergipe**

Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPGE

**ESPECIALIZAÇÃO EM AUDITORIA E CONTROLADORIA VIII**

---

**DAIANE SILVEIRA MOURA**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE QUALIDADE NAS  
ORGANIZAÇÕES COMO FERRAMENTA DE AGREGAR VALOR**

Aracaju/Se

**DAIANE SILVEIRA MOURA**

**A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE QUALIDADE NAS  
ORGANIZAÇÕES COMO FERRAMENTA DE AGREGAR VALOR**

Artigo apresentado ao curso de Auditoria e Controladoria como pré-requisito para obtenção do título de Especialista em Gestão Fiscal e Planejamento Tributário da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe - FANESE.

Avaliador:  
Prof.<sup>a</sup> Esp. Josefa Vanuza de Santana

Aracaju/Se

# A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA DE QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES COMO FERRAMENTA DE AGREGAR VALOR

Daiane Silveira Moura<sup>1</sup>

---

## RESUMO

Diante das mudanças que vem ocorrendo com a globalização as empresas sentem a necessidade de adaptar-se a esse novo ambiente para não ficar fora do mercado, buscando meios de gestão para atingir seus objetivos. A auditoria assume um papel fundamental nas empresas pois permite responder às necessidades de informação coletadas por gestores para melhorar a tomada de decisões na empresa. Para ampliar essa visão sobre o papel da Auditoria que é muito maior dentro das organizações, traçamos um paralelo que demonstra a importância dela especialmente da auditoria de gestão da qualidade, como uma ferramenta a disposição das organizações que buscam diferenciais competitivos. O presente trabalho visa mostrar a importância da implantação dos sistemas de qualidade nas organizações, a importância da certificação ISO e qual a forma que ele pode agregar valor as empresas.

**Palavras-chaves:** Auditoria, Gestão de Qualidade, Empresas e Certificação ISO.

## ABSTRACT

In the face of the changes that are occurring with globalization, companies feel the need to adapt to this new environment in order not to stay out of the market, seeking management means to achieve their goals. The audit assumes a fundamental role in companies because it allows to respond to the information needs collected by managers to improve the decision making in the company. To broaden this view on the role of Audit, which is much larger within organizations, we draw a parallel that demonstrates the importance of Audit of quality management, as a tool available to organizations that seek competitive differentials. This paper aims to show the importance of the implementation of quality systems in organizations, the importance of ISO certification and how they can add value to companies.

**Keywords:** Audit, Quality Management, Companies and ISO Certification.

---

<sup>1</sup>Administradora, Graduada em Administração pela Universidade Tiradentes (2015) e-mail: daiane1377@hotmail.com

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2 A ORIGEM DA AUDITORIA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Tipos De Auditoria .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Auditora Externa .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Auditoria Interna .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.3 Auditoria De Qualidade.....</b>	<b>11</b>
<b>3 QUALIDADE .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Gestão De Qualidade .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1.1 Gestão De Qualidade Total E 5S.....</b>	<b>14</b>
<b>4 A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA NAS ORGANIZAÇÕES .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 A Norma ISO Serie 9000 .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.1 A Norma ISO Serie 9001 .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.2 A Implantação e Certificação .....</b>	<b>18</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>21</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>23</b>

# 1 INTRODUÇÃO

No momento atual do mercado, com a constante evolução da globalização e aumento da competitividade empresarial, tem tornado a concorrência dos negócios ainda maior, fazendo com que as empresas busquem cada vez mais soluções e decisões mais ágeis para seus negócios. Levando assim a avaliar o papel do dono do negócio como único gestor, criando a necessidade de adotar um profissional independente e confiável que tenha acesso as informações da empresa para ajudar na resolução de problemas e na tomada de decisões.

A medida em que a globalização evolui as pessoas também, ampliam sua visão tornando-se cada vez mais seletivos e exigentes, onde sempre buscam melhor qualidade dos produtos exigindo das empresas que agreguem valor.

Palavra essa que está sendo muito usada pelas organizações, induzindo ao administrador a repensar e reaprender as novas técnicas da administração moderna, no intuito de conseguir cada vez mais resultados com menos recursos e com uma visão mais ampla e criativa acendendo a competitividade, coagindo assim as empresas a adotarem técnicas de gestão seja ela operacional, financeira ou administrativa.

A empresa poderá observar que a auditoria está cada dia mais voltada para nortear as tomadas de decisões melhorando a eficiência e eficácia nos procedimentos adotados e também identificar os erros cometidos (LIMA, 2009).

A auditoria é uma ferramenta independente e objetiva que presta serviço de avaliação e auxilia na organização para alcançar seus objetivos por meio de uma abordagem sistêmica e disciplinada para analisar a melhoria da eficácia no processo de gestão da empresa.

Com a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade é uma forma que as empresas buscam para alcançar seus objetivos, mas para que esse sistema seja eficiente e eficaz a empresa deve adaptar-se a alguns padrões, implantando e agregando a gestão estratégica de qualidade em todos os níveis da organização

A certificação do ISO é uma maneira de testar formalmente como uma empresa trabalha e qual a maneira que ela utiliza para agregar valor a seus produtos e processos, e de qual maneira trabalha para promover maior satisfação de seus clientes. A implantação das normas ISO traz vantagens para as organizações por proporcionar à organização que a adota: maior organização, produtividade e credibilidade, e por isso aumenta a sua competitividade nos mercados nacional e internacional.

A gestão da Qualidade é de suma importância para a permanência de uma organização e para unificar o controle de atividades, comunicação, informação e formalização de processos. O objetivo é prestar serviços com qualidade e eficiência para maior satisfação do cliente. O programa 5S quando aplicado nas organizações traz melhorias ao ambiente, as condições de trabalho resultando em eficiência e qualidade.

Sua implantação vai além da teoria, tem que adaptar-se aos novos modelos e comportamentos organizacionais para que a empresa consiga obter os resultados almejados com qualidade e eficiência.

O objetivo geral deste trabalho consiste em descrever a importância da auditoria de qualidade nas organizações como ferramenta de agregação de valor, tendo como objetivos específicos: conceituar auditoria e auditoria de qualidade; Identificar a importância da auditoria de qualidade nas organizações; Verificar como a ferramenta de gestão de qualidade pode agregar valor a organização.

A metodologia utilizada nesse artigo será uma pesquisa qualitativa. De acordo com Minayo (2010), a pesquisa qualitativa busca questões muito específicas e pormenorizadas, preocupando-se com um nível da realidade que não pode ser mensurado e quantificado. Atua com base em significados, motivos, aspirações, crenças, valores, atitudes, e outras características subjetivas próprias do humano e do social que correspondem às relações, processos ou fenômenos e não podem ser reduzidas à variáveis numéricas.

Segundo (Lakatos e Marconi, 2011) a pesquisa explicativa registra fatos, analisa-os, interpreta-os e identifica suas causas. Essa prática visa ampliar generalizações, definir leis mais amplas, estruturar e definir modelos teóricos,

relacionar hipóteses em uma visão mais unitária do universo ou âmbito produtivo em geral e gerar hipóteses ou ideias por força de dedução lógica.

A pesquisa explicativa exige maior investimento em síntese, teorização e reflexão a partir do objeto de estudo. Visa identificar os fatores que contribuem para a ocorrência dos fenômenos ou variáveis que afetam o processo. O estudo de caso será realizado por meio de análise documental e participação direta do pesquisador, e a pesquisa bibliográfica em livros, artigos, dissertações e rede eletrônica.

## 2 A ORIGEM DA AUDITORIA

A auditoria pode ser conceituada como um ramo da contabilidade que analisa as demonstrações contábeis das empresas verificando a autenticidade e os procedimentos adotados se estes estão de acordo com as normas e princípios de contabilidade. É uma especialização da área contábil que verifica a qualidade do controle patrimonial e financeiro adotado pela empresa, para assim, expressar uma opinião sobre determinado assunto.

Segundo Almeida (2012), a auditoria surgiu como parte da evolução no momento em que se desenvolveu o capitalismo, decorrente da grande concorrência e da necessidade que as empresas sentiram em aprimorar seus controles visando à redução dos custos e a captação de capital de terceiros para financiar seus investimentos

Para Franco e Marra (1991), a auditoria nasceu na Inglaterra por ser considerada a controladora do comércio mundial, como descrevem:

[...]como dominadora dos mares e controladora do comércio mundial, foi a primeira a possuir as grandes companhias de comércio mundial, foi à primeira também a instituir a taxação do imposto de renda, baseado nos lucros das empresas. Além disso, já se praticava na Inglaterra a auditoria das contas públicas desde 1314, conforme relata a Enciclopédia Britânica. (FRANCO; MARRA, 1991, p.33)

De acordo com Oliveira (2008, p. 2), é “uma função bastante antiga” e, conforme Attie (2011, p. 8), o primeiro relato preciso ocorreu em 1314, data da “criação do cargo de auditor na Inglaterra”, mas a data exata do primeiro trabalho de auditoria não pode ser precisada.

De uma maneira ou de outra, as atividades de verificação das transações realizadas e do produto auferido das mesmas remontam a tempos imemoriais, pois sempre houve um investidor à procura de aplicação rendosa para seu capital, assim como sempre houve quem possuísse ou produzisse bens que atraem os investimentos disponíveis, [...]. Assim, as atividades de conferir se, com o capital investido, foram adquiridos ou produzidos os bens ou serviços almejados, e se estes renderam o lucro esperado, compreendem, em essência, a natureza da auditoria... (CREPALDI, 2013, p. 257).



De modo geral, a auditoria surgiu há tanto tempo quanto a contabilidade, pois sempre que os bens de uma determinada pessoa é cuidada por outra para gerar capital, surge a necessidade de verificar se as informações apresentadas sobre esse investimento está sendo apropriada.

## **2.1 Tipos De Auditoria**

A auditoria classifica-se em duas: A Auditoria Interna e Externa quando aplicada na empresa ela pode variar de acordo com o método de aplicação. Cada uma com suas características próprias, onde destaca-se os objetivos de cada uma delas. A auditoria interna tem seus objetivos voltados para o controle interno, enquanto a auditoria externa avalia os procedimentos técnicos tendo por objetivo a expressão de uma opinião assegurando a confiança das informações contidas nas demonstrações contábeis, apesar dos trabalhos executados pelos auditores internos e externos possuir diferenças, ambos realizam seus trabalhos usando a mesma técnica de auditoria.

### **2.1.1 Auditoria Externa**

A Auditoria Externa por sua vez pode ser definida como uma auditoria independente, ou seja, é feita por profissionais liberais que tem como objetivo verificar a autenticidade das demonstrações contábeis, onde estas foram elaborada de acordo com as normas e princípios contábeis.

A auditoria externa tem, portanto, como principal objetivo, garantir a confiabilidade para os investidores. Ao contratar uma auditoria independente, o grupo empresarial está solidificando sua presença no mercado, apresentando-se como empresa que pode garantir aquilo a que está se propondo e se disponibilizando à análise transparente para receber novos investimentos.

## 2.1.2 Auditoria Interna

A auditoria interna faz parte de todo sistema de gestão implantado em uma empresa, sendo um processo que gera informações para avaliar o grau de maturidade do sistema implantado, ofertando insumos à alta administração para a melhoria contínua, afirmam Ferraro, Quadra e Araujo (2006).

Auditoria Interna tem por finalidade desenvolver um plano de ação que auxilie a organização a alcançar seus objetivos adotando uma abordagem sistêmica e disciplinada para avaliar a melhoria da eficácia, processos de gerenciamento de riscos com o objetivo de adicionar valor e melhorar as operações e resultados de uma organização.

A Auditoria Interna é feita por um profissional que possui vínculo empregatício com a empresa e tem por finalidade acompanhar a situação patrimonial da empresa, dando suporte a administração e verificando a qualidade dos controles internos

O objetivo geral da Auditoria Interna é avaliar e prestar ajuda a alta Administração e desenvolver adequadamente suas atribuições, proporcionando-lhes análises, recomendações e comentários objetivos, acerca das atividades examinadas, um outro objetivo de uma auditoria interna também é preparar a empresa para a certificação de seu sistema de gestão.

O auditor interno deve, portanto, preocupar-se com qualquer fase das atividades da empresa na qual possa ser de utilidade à Administração. Para conseguir o cumprimento deste objetivo geral dentro da administração, há necessidades de desempenhar atividades tais como:

- Revisar e avaliar a eficácia, suficiência e aplicação dos controles contábeis, financeiros e operacionais.
- Determinar a extensão do cumprimento das normas, dos planos e procedimentos vigentes.
- Determinar a extensão dos controles sobre a existência dos ativos da empresa e da sua proteção contra todo tipo de perda.

- Determinar o grau de confiança, das informações e dados contábeis e de outra natureza, preparados dentro da empresa.

### **2.1.3 Auditoria De Qualidade**

A auditoria da Qualidade tem como objetivo avaliar a eficácia, eficiência e adequação do sistema da Qualidade implantado ou em implantação. É muito importante destacar que a auditoria não deve apenas registrar os aspectos negativos, mas também observar os aspectos positivos do sistema da Qualidade.

De acordo com Arter (1995, p.4), a norma ISO 19011 define auditoria da qualidade como: “um exame sistemático e independente para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados, estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficiência e se estão adequadas à consecução dos objetivos”

De acordo com a norma NBR ISO 1001-1 (parte 1), as auditorias têm normalmente um ou mais dos seguintes objetivos:

- Definir a conformidade ou não-conformidade dos elementos do sistema da Qualidade com requisitos especificados;
- Determinar a eficácia de um sistema da Qualidade implementado no atendimento aos objetivos da Qualidade especificados
- Prover ao auditado uma oportunidade para melhorar o sistema da Qualidade
- Atender aos requisitos reguladores.

Ao realizar uma auditoria, é possível detectar as irregularidades que se instala diante as normas. Estas anomalias são conhecidas como não conformidades. Segundo Arter (1995, p.105), não-conformidade é “o não-atendimento de exigências especificadas.” Quando algo não satisfatório é encontrado é preciso que sejam tomadas decisões imediatas para resolve-las e ações corretivas para evitar que isto se repita.

### **3 QUALIDADE**

De acordo com Camargo (2011, p15) No século XIX a utilização e aplicação real da qualidade total pelos gestores era apenas uma ferramenta de simples controle nos processos e aplicados geralmente em indústrias. Na prática era um simples monitoramento efetuado por gerentes e supervisores das fábricas sobre o processo de produção.

A evolução constante e o fácil acesso à informação aumentam cada vez mais a exigência dos níveis de qualidade em relação aos produtos e serviços. Satisfazer os clientes sejam eles internos ou externos, é tarefa difícil para as organizações. Esta posição está obrigando as empresas à revisão de seus processos produtivos para garantir sua subsistência e atender cada vez melhor seus clientes.

Segundo o Rodão et al. (2007) a Qualidade é uma meta possível de medição, e um esforço contínuo para melhorar além de um grau de excelência pré definido. A qualidade empresarial é um estado dinâmico associado a produtos, serviços, pessoas, processos e ambientes que atendem ou excedem expectativas.

#### **3.1 Gestão De Qualidade**

As empresas procuram atender as necessidades e expectativas de seus clientes, adotando um sistema de gestão da qualidade é um meio para alcançar este objetivo, de forma planejada e organizada. Conforme Cerqueira (2012, p.53), para uma organização implantar e instituir um sistema de gestão da qualidade é necessário:

- Estabelecer foco no cliente;
- Determinar os processos que realmente agregam valor ao cliente;
- Certificar a qualidade dos seus produtos;
- Viabilizar os recursos necessários para garantir que os objetivos planejados para a qualidade serão alcançados.

De acordo com Paladini (1995-2000) existe um guia prático, que possibilite a Gestão da Qualidade no Processo envolvendo a implantação de atividades

agrupadas em três etapas: a eliminação de perdas; a eliminação das causas das perdas e a otimização do processo. Conforme essas etapas se desenvolvem de forma evolutiva, pode-se promover a harmonização do produto ao uso, onde eliminando os defeitos, garante-se um produto em condições de ser utilizado; eliminando as causas, garante-se maior confiabilidade ao produto e otimizando o processo, garante-se um produto com máxima eficiência e eficácia.

Ainda conforme Paladini (1995-2000), a gestão da qualidade no processo se caracteriza por alterações no processo produtivo para atingir objetivos bem definidos e se bem conduzida, gera mudanças positivas devido aos efeitos imediatos dos resultados rápidos produzindo benefícios para todos os envolvidos.

Qualidade Total, de acordo com Paladini (2000) é uma consequência natural da qualidade definida conforme é usada. Quando se analisam as extensões da Gestão da Qualidade e suas ações diante desse conceito, entende-se que a qualidade passa a ser característica que atende totalmente ao consumidor.

De acordo com Barbosa (1995), a Gestão da Qualidade Total determina as condições para que todas as pessoas se preparem para planejar e dirigir o seu próprio trabalho recebendo treinamento específico.

A GQT é voltada para o atendimento das necessidades das pessoas de dentro e de fora da organização, mas o cliente é o principal alvo. Segundo Barbosa (1995), para se obter uma implantação eficiente é necessário uma alteração no comportamento, hábitos e modos de pensar das pessoas principalmente das que ocupam cargos altos da hierarquia, que devem estar convicto dessas necessidades de implantação.

Conforme Araújo (2007), observa-se duas perspectiva da Qualidade: de quem produz e de quem consome. Para os que produzem, a visão é objetiva seguindo as normas e procedimentos de fabricação, onde a qualidade deve estar de acordo com os critérios da produção. Já o consumidor tem uma visão subjetiva, ou seja, aquilo que ele espera do produto, onde a qualidade precisa se ajustar as expectativas dos clientes. (BARROS, 1996, apud. ARAUJO, 2007).

### 3.1.1 Gestão De Qualidade Total E 5S

Segundo Mitki e Shani (1996) a Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma abordagem para aperfeiçoar os processos numa organização com o intuito de oferecer bens, produtos e/ou serviços, que satisfaça o consumidor. O questionamento ressalta alguns elementos, como: a melhoria do processo é contínua, as melhorias do processo são executadas por grupos, cada processo tem algo específico para melhorar que precisa ser aprendida de maneira sistemática, etc.

Alguns autores observam a Gestão da Qualidade Total unicamente como um método ou como um conjunto de ferramentas e sistemas aplicados para melhorar a produtividade; outros com uma filosofia administrativa. A verdade é que, neste âmbito globalizado e competitivo, há um grande número de organizações de vários setores industriais começou a se transformar de acordo com os ideais da Gestão da Qualidade Total.

A aplicação da Gestão da Qualidade Total em organizações envolve uma mudança de cultura organizacional e o desenvolvimento de uma consciência voltada para as perspectivas do cliente.

A cultura organizacional “é o conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionam bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas” (SHEIN apud FLEURY, 1990, p.11).

Com a conexão dos aspectos técnicos e sociais, os modelos de gestão empresarial precisam ser dinâmicos. Pois, “o resultado e a efetividade das ações de melhoria não dependem apenas do uso de modernos métodos de gestão. Os frutos dependem muito daquelas pequenas decisões que a todo momento são tomadas e demonstram a postura dentro da empresa quanto à ordem, ao respeito mútuo, respeito às normas, necessidade no uso dos recursos e justiça nos atos de priorizar e distribuir” (GOMES et al, 1998).

Percebe-se que todo o processo de mudança organizacional, assim como na Gestão da Qualidade Total, há uma necessidade de mudar os valores. E na concepção de que há desníveis entre conduta individual e o relacionamento sócio-

grupais, “no âmbito organizacional, o surgimento e a consolidação de um sistema de valores resultam (...) da complexidade e distribuição diferenciada de informações e poder dentro da estrutura.

Nesse ponto de vista, os valores influenciam na delimitação do desenho organizacional, ao indicarem, por exemplo, operações e arranjos prioritariamente observados, além de formarem a imagem transmitida ao contexto externo, sobre o que se pode esperar da organização” (Gagliardi apud FISCHER et al, 1995, p.61)

Quando o 5S é usado de forma correta é capaz de transformar este sistema de valores, gerado pelas relações dos indivíduos no grupo, pois constitui na organização um ambiente trabalho agradável, onde não só a parte física é alterada e melhorada continuamente, mas também a prática dos “bons hábitos” na realização das tarefas e nos relacionamentos intrapessoal e interpessoal mantidos e adotados.

Se desenvolver todos da organização, pode-se obter resultados facilmente mensuráveis, acarretando benefícios para todos, tanto na vida pessoal e profissional quanto para empresa, o 5S é sem dúvida uma ferramenta importante para conseguir o envolvimento de todos, o que é principal para a concretização de qualquer processo de mudança. Antes que se ouvisse falar em 5S e Qualidade Total, inofensivamente as empresas já praticavam o 5S quando mudavam os departamentos de local ou em dias de inspeção, obrigavam todos a se livrarem do desnecessário e organizarem tudo, ou quando procuravam estruturar seus documentos para que as informações fossem dispostas da forma mais clara possível.

O que constitui alguma das hipóteses do 5S, é o senso de utilização e o senso de higiene. Portanto, as empresas tomavam estas decisões como obrigação, e não observavam isso como um benéfico, e como poderia se tornar um diferencial competitivo para a empresa.

Segundo Gomes et al (1998), usar o 5S como alicerce para os “Processos de Gestão da Qualidade”, ou seja para a Gestão da Qualidade Total, tem sido de grande ajuda para o sucesso destes projetos. Pois, o 5S adapta-se a organização, gerando um ambiente favorável a esses processos, conseguindo o comprometimento de todos na jornada da qualidade e estruturando a mesma para partir em busca de sua “excelência”

## 4 A IMPORTÂNCIA DA AUDITORIA NAS ORGANIZAÇÕES

Toda vez que se fala em auditoria geralmente vinculamos com os princípios de Auditoria contábil e financeira que está totalmente ligada a policiamento, sindicância ou fiscalização. Porém não se pode esquecer da auditoria da qualidade, que deve ser vista sob outra ótica e com base em diferentes princípios.

Segundo Costa *et al.* (2006), pelo meio das auditorias é possível definir o que é necessários para a obtenção de uma certificação de gestão da qualidade e em qual grau eles foram atendidos. As verificações da auditoria são usadas para avaliar a eficácia do sistema, e para apontar oportunidades de melhoria contínua.

Para Mills (1994) *apud* Costa *et al.* (2006), quando a auditoria está absolutamente aplicada pode evitar irregularidades na organização através da identificação de processos que podem ocasionar problemas futuros. A auditoria caracteriza-se como um sistema organizado e independente, para estabelecer se as atividades da qualidade e os resultados alcançados estão de acordo com o que foi planejado, e se estas foram implantadas com eficácia e de acordo com o objetivo.

A auditoria é uma ferramenta de trabalho que busca o controle e é de grande importância para as empresas e junto com os controles internos são muito eficazes para a identificação quanto para a proteção e prevenção de erros referente ao patrimônio da empresa.

Este entendimento é reforçado por Lisboa (2016, p. 11), onde mostra que a auditoria representa um controle gerencial no âmbito organizacional, e que ela atua no relacionamento entre os diferentes níveis da organização, também cita que ela deva atuar contribuindo e protegendo a empresa conforme as políticas internas.

Ele ainda termina o conceito com uma afirmação que contribui para que entendamos a dimensão do trabalho da auditoria interna na organização atual. “Hoje podemos dizer com absoluta segurança que a atuação da Auditoria Interna é irrestrita e pode estender-se à totalidade da empresa”.

Outro fator importante a ser acrescentado, é que as organizações que possuem em sua estrutura de organização uma interna, ganham maior confiabilidade



do mercado, o que não é obrigatoriedade, no entanto contribui para a atrair investidores externos, e garante ao investidor atual maior confiança para aumento de participações.

De acordo com Maria Goreth Paula (1999, p.35), “O administrador deve reconhecer no auditor um parceiro, um assessor que tendo um conhecimento amplo da organização e cuidadoso na área auditada pode gerar melhorias, contribuindo na sua tomada de decisão.

## **4.1 A Norma ISO Serie 9000**

O modelo ISO 9000 mostra um grupo de normas técnicas que formam um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral, para qualquer tipo de empresa. A sua principal função é de possibilitar a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmo seja totalmente melhorada.

As normas ISO série 9000 ressaltam a importância da auditoria da qualidade, que é considerada como principal ferramenta de gestão para atingir os objetivos postos dentro da política organizacional, foi elaborada para movimentar o comércio global, conciliando termos, sistemas e padrões de qualidade, focando no desenvolvimento da gestão de qualidade nos processos controlados e em todas as atividades buscando sempre a melhoria contínua de todos os processos em uma organização.

Conforme Mello *et al* (2002), a ISO 9000 tem alcançado um *status* mundial como base para a implantação de sistemas de gestão da qualidade. Analisando a necessidade de as empresas comunicarem aos seus clientes e ao mercado a adequação de seu sistema de qualidade às normas de referência originou a atividade de certificação.

### **4.1.1 A Norma ISO Serie 9001**

Com a certificação ISO 9001 significa que a empresa agora tem um meio de reconhecimento Nacional e internacional à qualidade do trabalho prestada. Ela assegura de boas práticas de gestão e um bom relacionamento entre clientes e

fornecedores, possibilitando maior desenvolvimento entre seus colaboradores, serve como meios na busca pela qualidade total, aumenta as condições para maior competitividade no mercado, otimizando os processos e a redução de custos.

Viegas (2004) descreve em 16 passos o processo de implantação da certificação ISSO 9001 conforme apresentado nos itens a seguir:

1. Diagnóstico do Sistema de Qualidade existente;
2. Planejamento do processo de certificação;
3. Informação do pessoal sobre a certificação;
4. Acompanhamento do processo;
5. Redação do manual da qualidade;
6. Redação dos procedimentos;
7. Formação do pessoal;
8. Aquisições necessárias;
9. Formação dos auditores internos da qualidade;
10. Realização das auditorias internas;
11. Implantação de ações corretivas;
12. Implementação prática do sistema de qualidade;
13. Seleção da entidade certificadora;
14. Realização da auditoria de certificação;
15. Preparação para a auditoria de certificação;
16. Planejamento da manutenção do certificado

#### **4.1.2 A Implantação e Certificação**

Há diversas vantagens em se implantar um sistema de gestão de qualidade baseadas nas normas ISSO 9000, entre elas estão:

- Ampliar a credibilidade da empresa a frente do mercado consumidor;
- Aumento de produtos e serviços competitivo no mercado
- Evitar e prevenir que ocorra falhas
- Evitar riscos comerciais, tais como: responsabilidades pelo produto e reclamações sobre garantia.

Quando analisa-se essas vantagens, pode-se imaginar o desejo de implantar um sistema de gestão da qualidade por parte da administração da empresa que observa que com isto pode melhorar e aprimorar o desempenho da empresa, mas nem sempre isso acontece. A razão pelo qual fazem com que as empresas realmente levem a implantar um sistema de gestão da qualidade baseados nas normas ISO 9000.

- Conscientização da alta administração (por livre e espontânea vontade): a mais eficaz entre todas.
- Razões contratuais: quando a empresa fornece produtos e/ ou serviços para outros países, para órgãos governamentais e também para um maior número de empresas.
- Competitividade: não é tão eficaz quanto a primeira, consegue-se de um modo geral chegar à conscientização da alta administração, tem que acompanhar os concorrentes.
- Modismo: a menos eficaz de todas, normalmente não se chega a alcançar o objetivo maior, que é a conscientização da alta administração e aí, então, o processo é abandonado no meio do caminho.

Uma vez expressado o desejo de implantar o sistema de gestão da qualidade ISO 9000, a empresa irá seguir algumas etapas:

- Qual o melhor modelo para se adotar que condiz com as propostas da empresa (ISO 9001, ISO 9002 ou ISO 9003).
- Analise do sistema da empresa se ele tiver, e quais as mudanças serão necessárias para adapta-lo as exigências das normas ISO 9000.
- Treinamento e conscientização de todos funcionários da empresa junto com o novo sistema e com os envolvidos na implantação ou modificação (caso já tenha um sistema).
- Desenvolvimento e implementação de todos os procedimentos necessários ao sistema de qualidade; é importante que durante o processo de desenvolvimento de implementação as pessoas que vão segui-los estejam presentes.

- Seleção de um órgão classificador, conhecido também como órgão registrador Trata-se de uma organização independente da empresa, que irá avaliar se o sistema da qualidade da empresa está de acordo com as normas ISO 9000.
- Uma pré-auditoria para avaliar se o sistema de qualidade implantado está seguindo os padrões específicos pelas normas.
- Eliminar as não-conformidades estabelecidas pelas normas durante o processo feito na pré-auditoria.
- Auditoria final e certificação

Segundo Israelian et.al (2009, p07) A maior parte das não-conformidades detectadas durante as auditorias do sistema da qualidade dizem respeito à inapropriada documentação do sistema. Por outro lado, deve-se tomar o cuidado de não exagerar na quantidade de documentação, correndo o risco de tornar o sistema da qualidade excessivamente burocratizado.

A empresa uma vez certificada deve zelar por este, pois uma certificação perdida pode ser mais danoso do que não tê-lo; o processo de implementação desse sistema pode durar alguns meses a dois anos dependendo do tamanho da empresa e principalmente da existência de um sistema de qualidade e o seu grau de desenvolvimento.

Conforme Israelian et.al (2009, p08) alguns dos órgãos certificadores possuem programas de consultoria para auxiliar as empresas durante o processo de implementação. Caso a empresa opte por um destes programas ela deverá, entretanto, escolher um outro órgão certificador para avaliar e certificar o seu sistema da qualidade, pois seria anti-ético o próprio órgão certificador que implantou os sistema avaliar a qualidade do serviço que foi implantado.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das mudanças da globalização nota-se que as pessoas tornaram-se mais exigentes e estão buscando cada vez mais qualidade nos produtos e serviços, forçando as empresas a investirem em técnicas e procedimentos, tornando-se competitivas para oferecerem o melhor para seus clientes.

Expressando sobre o tema de auditoria de qualidade podemos notar os desafios atuais que as empresas enfrentam para continuarem competitivas no mercado. As práticas de implantação de gestão de qualidade e do 5S são uma forma que as empresas tem de se diferenciar no mercado, obtendo maior eficiência e eficácia nos seus procedimentos.

Para dar suporte a estas ações e tomadas de decisões, vemos a figura da auditoria evoluindo em seu papel, pois antes o auditor tinha o seu papel restringido, agora as empresas observaram a necessidade deste tipo de profissional com domínio em diferentes setores da empresa, que possibilite acesso e tramite na organização, com isso, avaliando as informações fornecidas com isonomia e imparcialidade.

A Qualidade, que se define como o melhoramento nos produtos/serviços e que pretende ir ao encontro das expectativas do cliente. A existência da norma ISO 9001: 2015 é fundamental no desempenho da garantia da Qualidade. Um dos objetivos da Qualidade é aumentar a confiança na capacidade da organização de fornecer bens e serviços conformes, melhorando a sua capacidade de satisfazer os seus clientes.

Contudo observa-se que a implantação e desenvolvimento dessas práticas requer uma visão mais abrangente dos seus diretores onde eles possam ver a importância da aplicação dessas técnicas dentro da empresa como um meio para alcançar seus objetivos e suas metas. A união entre as técnicas e um auditor torna o trabalho mais produtivo e eficiente, melhorando a desenvoltura da empresa em aspectos financeiros e organizacionais.

Por fim concluir-se que é de suma importância para qualquer empresa seja ela de grande ou pequeno porte a implantação de um sistema de qualidade, uma auditoria de qualidade e um sistema de certificação nas organizações para melhorar

seu desempenho e seu funcionamento e atender melhor aos seus clientes com confiança e credibilidade.

## REFERÊNCIAS

ABNT, NBR ISO 9000 **Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de normas Técnicas, 2000

ALMEIDA, Marcelo Cavalcanti. **Auditoria: Um curso Moderno e Completo**, 6 ed., São Paulo, Atlas, 2008.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC - Controle da Qualidade Total no estilo japonês. 8**. CARVALHO, Marly Monteiro de [et al.]. **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria Contábil: teoria e prática**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2009. Ed. Minas Gerais: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

COSTA, Camila F.; et al. **Auditoria Interna das normas de qualidade para obtenção da ISO 9001:2015**: um estudo de caso na indústria têxtil Dudalina S/A III Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende – RJ, 2006.

Disponível em: < <https://www.aedb.br/seget/artigos2006.php?pag=11> > Acesso em: 10 de janeiro de 2018.

**Sistema de Qualidade** Disponível em: < <http://gestao-de-qualidade.info/sistemas-de-qualidade.html> > Acesso em: 08 de dezembro de 2017.

**Planejamento e Controladoria** Disponível em: < <https://www.treasy.com.br/blog/sgq-sistema-de-gestao-da-qualidade-total> > Acesso em: 10 de dezembro de 2017.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. 2. ed – 4. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

Rebello, Antônio Raimundo Coutinho. **Auditorias da Qualidade**. Qualitymark, Rio de Janeiro – RJ, 1999. São Paulo: Atlas, 2007

**Fatos e Dados: Solução em Gestão Empresarial; disponível em:** < [www.fatosedados.com.br/artigos/usando-auditoria-como-ferramenta-de-gestao/](http://www.fatosedados.com.br/artigos/usando-auditoria-como-ferramenta-de-gestao/) > Acesso em: 20 de dezembro de 2017.