



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE -
FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA
ORGANIZACIONAL**

JÚLIA RIBEIRO DO NASCIMENTO

**A CERTIFICAÇÃO ISO COMO FATOR PREPONDERANTE PARA A
GARANTIA DA QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO**

ARACAJU/SE

2018/01

JÚLIA RIBEIRO DO NASCIMENTO

**A CERTIFICAÇÃO ISO COMO FATOR PREPONDERANTE PARA A
GARANTIA DA QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPG da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de MBA em Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional.

Orientador: Dr. André Felipe Barreto Lima

Coordenadora: Profa. MSc. Felora Daliri Sherafat

ARACAJU/SE

2018/01

JÚLIA RIBEIRO DO NASCIMENTO

**A CERTIFICAÇÃO ISO COMO FATOR PREPONDERANTE PARA A
GARANTIA DA QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão – NPG, da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para obtenção do título em MBA em Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional.

Prof. Dr. André Felipe Barreto Lima

Profa. MSc. Felora Daliri Sherafat

Júlia Ribeiro do Nascimento

Aprovada com média: _____

Aracaju (SE), _____ de _____ de 2018.



RESUMO

Este artigo trata da importância da implantação da NBR ISO 9001: 2015 nas empresas e como tal implantação proporciona garantia de qualidade no processo produtivo, sendo demonstrado as vantagens da obtenção da certificação e quais as dificuldades que são encontradas. O artigo foi desenvolvido com base no levantamento de dados bibliográficos, através de livros, artigos que se relacionam com o tema, pesquisas realizadas pelo INMETRO, bem como normas que tratam do tema da normalização e da ISO 9001: 2015. Observou-se que as empresas buscam maneiras de diferenciar-se no mercado e para isso necessitam da implantação de um sistema de gestão da qualidade, que torna os processos padronizados, menos suscetíveis a erros, garantindo assim, a qualidade aos produtos ofertados e atendendo aos anseios dos clientes. Portanto, conclui-se que é proporcionado uma melhoria na imagem da empresa, acarretando ganhos de melhor espaço no mercado.

Palavras Chave: Garantia da Qualidade. NBR ISO 9001:2015. Requisitos dos clientes. Sistema de Gestão da Qualidade.

SUMÁRIO

RESUMO

1 INTRODUÇÃO.....	5
1.1 OBJETIVOS	6
2 METODOLOGIA.....	6
3 DESENVOLVIMENTO	8
3.1 Gestão da Qualidade.....	8
3.2 Sistemas de Gestão da Qualidade Total.....	9
3.3 Padronização.....	10
3.4 Normalização e Sistemas de Gestão ISO 9001	11
3.5 Benefícios e Dificuldades Encontradas Durante a Implantação da ISO 9001	13
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
ABSTRACT	17
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18

1 INTRODUÇÃO

Para manter-se no atual mercado competitivo, as empresas buscam cada vez mais maneiras de destacar-se frente a seus concorrentes. Para isso, buscam analisar o seu processo produtivo para torná-lo mais enxuto, com maior margem de lucro e que o resultado final satisfaça os seus clientes, tanto por meio da garantia da qualidade do produto ofertado como pela entrega do produto, em prazos que são estabelecidos e cumpridos.

Uma das maneiras de alcançar esses objetivos é por meio da implantação de um sistema de gestão da qualidade, que possui como um de seus propósitos reduzir custos e aumentar a produtividade através da padronização dos processos, melhorando a qualidade do produto oferecido e conseqüentemente, satisfazendo os anseios do consumidor.

A certificação ISO 9001 é um forte fator de diferenciação para uma empresa. Há clientes específicos que só compram de empresas que possuam um sistema de gestão da qualidade implantado, bem como é fator preponderante para ganhar espaço no comércio exterior.

“O sistema da qualidade estabelecido pela ISO se destina às empresas interessadas em implementar um sistema de gestão da qualidade, seja por exigência de um ou mais clientes, para demonstrar a sua capacidade de atender aos requisitos dos clientes de forma sistemática ou, simplesmente, porque a empresa pretende melhorar a sua eficiência e eficácia no atendimento de seus clientes” (CARPINETTI, MIGUEL e GEROLAMO, 2011, p.-14).

Quando a empresa trabalha baseada em procedimentos e seguindo regras estabelecidas pelo sistema de gestão, a qualidade dos processos e das atividades executadas pelas pessoas refletem nos resultados organizacionais, ou seja, torna-se mais eficiente alcançar metas e resolver problemas do cotidiano, bem como reduz o risco dos erros de processo.

As organizações que possuem um sistema de gestão da qualidade implantado, devem criar, monitorar e avaliar sua eficiência baseada nos critérios impostos pela norma. Monitorar os processos produtivos e buscar maneiras de aumentar a sua eficiência.

Após a implantação de um sistema de gestão da qualidade, as empresas possuirão benefícios como: melhor imagem da organização, maior eficiência nos processos, maior ganho

financeiro, maior ganho de mercado e uma equipe mais capacitada para realizar as suas atividades.

Mas, muitas dificuldades também são encontradas durante e após o processo de implantação, como: custos para a implantação, resistência dos funcionários quanto à eficácia da norma para o alcance da qualidade, ausência de um sistema de qualidade baseado em procedimentos e alta resistência à mudança cultural.

As empresas que utilizam o sistema de gestão da qualidade em seu processo de fabricação tendem a ser bem vistas no mercado, pois seus processos tendem a ser mais organizados e menos suscetíveis a erros, sendo capaz de monitorar suas ações e melhorar os resultados. Dessa forma, chega-se à seguinte indagação: Quais os benefícios apresentados às empresas através da utilização dos requisitos da norma ISO 9001?

1.1 OBJETIVOS

Este artigo tem como objetivo principal compreender como a certificação ISO 9001 auxilia na melhoria do processo produtivo garantindo aumento da qualidade nos produtos ofertados.

Ademais, tem como objetivos específicos:

- escrever sobre o sistema de gestão da qualidade,
- elucidar os benefícios da implantação da ISO 9001,
- identificar as dificuldades encontradas durante o processo de certificação,
- demonstrar quais são os requisitos estabelecidos atualmente pela norma.

2 METODOLOGIA

A revisão de literatura foi realizada a partir de pesquisas bibliográficas sobre os temas de qualidade, qualidade total, normas ISO 9001, seus benefícios e dificuldades de implantação. Assim, foram verificados livros, artigos científicos, pesquisas acerca das implantações da ISO 9001 disponibilizados em sites.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, a pesquisa é de cunho bibliográfico, pois para Prodanov e Freitas (2013) é um tipo de pesquisa que é preparada através de material

contidos em livros, revistas, monografias, artigos científicos, dissertações, teses e materiais da internet.

Acerca desse assunto, Gil (2002, p.-45) cita que “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

Do ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa é qualitativa, pois como aborda Kauark, Manhães e Medeiros (2010, p.-26), “considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”.

Esta pesquisa foi realizada no período de 17 de dezembro de 2017 a 05 de março de 2018, usando as ferramentas como internet para verificação de artigos científicos que abordam características relacionadas ao tema e livros que tratam sobre gestão da qualidade e normas ISO, focando em assuntos que tratem da gestão da qualidade, dos benefícios e dificuldades encontradas com a implantação de sistema de gestão da qualidade e das características de se padronizar atividades para efeitos de revisão e análise de como a certificação ISO auxilia na garantia da qualidade nos processos produtivos.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 Gestão da Qualidade

Damazio (1998) cita que com a criação do Mercado Comum Europeu e o Mercosul, que eliminaram as barreiras alfandegárias e tornaram o mercado mais competitivo, as empresas tiveram que fabricar produtos com maior qualidade para sobreviverem a esse novo tipo de mercado.

Puri (1994) destaca que cada empresa reagirá de uma maneira na forma de encontrar maior qualidade para o processo de fabricação de seus produtos. As empresas que apenas reagem tendem a procurar maneiras de garantir a qualidade de seus produtos e serviços em curto prazo. O autor destaca ainda que, há empresas que buscam maneiras de garantir a qualidade continuamente de produtos e serviços, mas pensam também no bem-estar de funcionários e em maneiras de agradar aos consumidores e fortalecer laços de confiança com fornecedores.

O método mais eficaz para buscar a continuidade da qualidade dos produtos oferecidos, dá-se através de encontrar maneiras de tornar a qualidade algo contínuo, uma busca diária de melhorar os processos para torná-los mais eficazes e mais ágeis.

Para Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011), o conceito de qualidade vem evoluindo década a década. Até os anos 50, pensar em qualidade significava pensar em um produto perfeito, sem erros, seguindo exatamente o planejado. A partir desse período, foi percebido então, que a qualidade de um produto não deveria estar focada apenas em criar produtos perfeitos, mas em produzir um item que atenda as necessidades dos clientes.

A evolução do conceito de qualidade relaciona-se com a necessidade que as empresas apresentaram para manter-se frente a seus concorrentes num mercado cada vez mais competitivo. Para isso iniciou-se o pensamento de que a qualidade também está ligada a atender o desejo de um cliente e não unicamente tornar a produção perfeita.

“A boa estruturação do sistema de gestão da qualidade permite para a empresa o atendimento dos princípios de gestão da qualidade, entre eles, o foco no cliente. Toda empresa, para ter sucesso, precisa entender as necessidades dos clientes e desenvolver as suas atividades com o objetivo de atender essas expectativas” (BORBA, -et al. 2016, p.-05).

Torna-se perceptível que o conceito de qualidade está intimamente relacionado com o atendimento dos anseios dos clientes com praticidade e confiabilidade, mantendo a empresa no mercado. Acerca desse assunto, Paladini (2012, p.-58) menciona: “Por extensão, produtos que superam o que o consumidor espera, não apenas atendendo as suas expectativas, mas indo além delas, são os que estrategicamente tendem a garantir a sobrevivência da empresa”.

Quando se fala em qualidade, no ponto de vista do consumidor, Oliveira et al., (2013) afirmam que o conceito de qualidade dos produtos baseia-se na satisfação de seus anseios. Tais avaliações fazem com que os produtos possam ser idealizados para causar satisfação com um preço justo.

De acordo com as informações citadas pelos autores, a qualidade deve ser um conceito utilizado em todos os setores da empresa. Todos os processos devem ser efetuados pensando em atingir o maior nível de qualidade no processo produtivo.

“De dentro de um sistema de gerenciamento, podemos enxergar a qualidade como parte integrante de um sistema mais amplo acoplado a um sistema administrativo, que comporta subsistemas produtivos e informacionais, bem como é parte integrante de um sistema mais amplo, que denominamos “rede” e que contempla ou inclui todos os componentes de um ambiente externo a uma organização” (OLIVEIRA,-et al. 2013, p.-27).

Entende-se então, através das informações passadas pelos autores que a qualidade além de ser parte integrante do ambiente da empresa, deve também estender-se a fornecedores e parceiros, pois quando a cadeia está alinhada a um só objetivo, os resultados tornam-se mais próximos de serem alcançados.

3.2 Sistemas de Gestão da Qualidade Total

Para Kotler e Keller (2005, p.-146), o “TQM (*Total Quality Management*) é uma abordagem que busca a melhoria contínua de todos os processos, produtos e serviços da organização”.

A Gestão do Controle de Qualidade Total é utilizada com o intuito de conscientizar de que a qualidade deve ser utilizada em todos os setores e processos na empresa. É considerada uma estratégia de gestão. Do TQC (*Total Quality Control*) surgiu o TQM que está mais voltado para a área de gestão da empresa.

Para trabalhar de modo eficaz a longo prazo, a empresa deverá estabelecer um sistema de Gestão da Qualidade Total que, para Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011, p.-09) pode ser definido como “uma estratégia de fazer negócios que objetiva maximizar a competitividade de uma empresa por meio de um conjunto de princípios de gestão, métodos e ferramentas de gestão da qualidade”.

Ainda, Carvalho e Paladini et al. (2005) afirmaram que a qualidade total envolve várias áreas da empresa, e que além disso, envolve também conceitos que permeiam desde a alta direção ao processo produtivo.

Para Bianco (2000), o TQM tem se firmado como facilitador para reduzir a complexidade do sistema de gestão que deverá atuar em todos os setores da empresa.

A qualidade torna-se o eixo central do processo e será dissipada em todas as atividades da empresa e em todos os funcionários.

Ao que se refere à implementação e continuidade da TQM, “como os demais modelos normativos, está próximo de uma idealização. Na prática, depende dos interesses dos atores, do ambiente no qual a empresa está inserida, da tecnologia envolvida” (BIANCO, 2000, p.-04).

Atualmente, é imprescindível que as empresas obtenham em seu sistema de gestão esta variante, pois a sua utilização torna a empresa mais produtiva, eficaz e competitiva. No que diz respeito a fornecedores e clientes, a empresa terá alto nível de confiabilidade.

3.3 Padronização

O método de padronização é utilizado para que as tarefas sejam executadas sempre da mesma maneira, sendo assim, são realizadas com maior exatidão e confiabilidade. Um ponto positivo também se dá por as tarefas poderem ser executadas por diversas pessoas, não ficando restrita apenas à pessoa que está mais habituada a fazer a atividade, sendo possível realizar um rodízio, possibilitando desta forma que os colaboradores estejam aptos a realizarem qualquer atividade na empresa.

Acerca desse assunto, Freitas (2016) conceitua a padronização como sendo um instrumento que possui como foco principal aumentar a efetividade da rotina nas empresas, mantendo documentos que sejam de fácil compreensão e leitura. Complementando, Lucena, Araújo e Souto (2006, p.-03) afirmaram que “um sistema de padronização de processos irá determinar a sistemática de ações, além das próprias ações, e como deverá ser o seu direcionamento para a consecução da meta, que é a saída do processo”.

Entende-se então, que a padronização está relacionada com a ajuda na realização das atividades do dia-a-dia da empresa, pois permite que sejam realizadas de modo mais eficiente, bem como auxiliam no alcance das metas estipuladas.

Silva, Duarte e Oliveira (2004) enfatizaram que em muitas empresas, os processos dificilmente estão padronizados. Se várias pessoas forem executar a mesma atividade, farão de maneira diferente. Para isso, torna-se necessário utilizar o recurso de padronização, pois a atividade será executada mais facilmente e com menor tendência a erros. Lucena, Araújo e Souto (2006) complementaram informando que os documentos criados para padronizar os processos devem ser preparados em acordo com todos os colaboradores e não apenas com a alta direção, bem como deve ser informado e verificado que todos os padrões devam ser seguidos e revisados para a melhoria contínua.

Para Freitas (2016, p.-38) “a padronização permite uma visão geral da empresa e a interdependência entre os setores, visando à melhoria contínua. A padronização é a atividade de estabelecer e utilizar padrões”.

Entende-se então, através das informações passadas pelos autores que é possível verificar que padronizar está relacionado também como uma das alternativas de buscar melhorias para a realização das atividades, pois através da execução continuada consegue-se verificar quais pontos necessitam de melhorias para garantir um resultado positivo ao final da execução.

Lucena, Araújo e Souto (2006) afirmaram que quando os padrões forem seguidos corretamente, devidamente revisados e provadas às melhorias geradas, entende-se que a padronização dos processos está sendo uma ferramenta de garantia de qualidade, pois garante que a empresa possui total comando sobre o seu processo.

3.4 Normalização e Sistemas de Gestão ISO 9001

Para Oliveira et al. (2013), com o aumento da competitividade entre as empresas e das crescentes exigências relacionadas à qualidade dos produtos ofertados, as empresas precisam inovar e adaptar-se a novas tecnologias para o processo produtivo. Para tanto, se faz necessário o uso da normalização para que o produto final seja ofertado com qualidade e a baixo custo.

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2014), a normalização é a “atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições

destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto”.

É considerada uma ferramenta que auxilia na definição dos requisitos para a obtenção da qualidade desejada pelo cliente, ao passo que ajuda na resolução de problemas frequentes, acarretando na melhoria da produtividade:

“O fato é que a existência de um sistema de normalização eficiente (abrangendo diversos campos da atividade produtiva e com grau razoável de profundidade) e eficaz (que seja realmente adotado pela comunidade) proporciona uma uniformidade e padronização no nível de exigências relativo à qualidade de insumos, componentes e processos, o que reduz grandemente os riscos e insucessos organizacionais que verificamos, por exemplo, no Brasil” (OLIVEIRA, -et al. 2013, p.-59).

Assim, é imprescindível a utilização da normalização na empresa, pois torna os processos padronizados, menos suscetíveis a erro e com alto grau de confiabilidade frente a clientes, fornecedores e investidores.

Para que os processos sejam padronizados e sigam os padrões de execução, faz-se necessário a implantação de um sistema de gestão da qualidade. Para Junior et al. (2006), um documento referencial para normalizar a gestão da qualidade é a ISO 9001, criada em 1987 e que, a partir daí, começou a evoluir.

Para Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011), a ISO 9001 surgiu com o intuito de auxiliar as empresas a atenderem aos anseios dos clientes através da implantação de um sistema de gestão da qualidade.

A seguir, estão dispostos os requisitos da NBR ISO 9001: 2015 e um pequeno resumo de suas definições no quadro abaixo:

Quadro 01 - REQUISITOS DA NBR ISO 9001: 2015.

REQUISITOS	DEFINIÇÃO
1. Escopo	Explica o que a norma abrange, especificando a necessidade das organizações.
2. Referências normativas	A própria ISO 9001 é referenciada no documento.

3. Termos e definições	ABNT NBR ISO 9001:2015.
4. Contexto da organização	Para alcançar os objetivos, as empresas necessitam conhecer as partes internas e externas que interfiram no seu processo produtivo.
5. Liderança	A alta direção deve participar efetivamente do sistema de gestão da qualidade.
6. Planejamento	No sistema de gestão da qualidade devem conter questões de entendimento da organização e de suas partes interessadas, bem como quais serão os riscos e oportunidades.
7. Apoio	A empresa deverá prover os recursos pertinentes para a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.
8. Operação	Será necessário controlar os processos para garantir a produção e as ações contidas no planejamento.
9. Avaliação de desempenho	Deverá ser determinado o que deverá ser medido e monitorado e tais ações realizadas.
10. Melhoria	As oportunidades de melhoria devem ser pontuadas e as ações implementadas afim de atender os requisitos dos clientes.

Fonte: Adaptado da ABNT NBR ISO 9001: 2015 (2015).

Através da verificação dos requisitos da norma, pode-se observar que em relação às revisões anteriores, esta nova versão da norma permite que a empresa esteja mais integrada com a gestão de negócios, fazendo com que a melhoria de desempenho seja incorporada gradualmente. Também permite que a alta direção esteja mais engajada com o sistema de gestão de qualidade e introduz a organização a trabalhar a gestão de risco.

3.5 Benefícios e Dificuldades Encontradas Durante a Implantação da ISO 9001

O processo de certificação deve ser pensado com uma alternativa para a melhoria da qualidade dos processos e conseqüentemente dos produtos ofertados, isto resulta em maior permanência no mercado frente aos concorrentes.

Júnior et al. (2006) apontam alguns benefícios proporcionados pela implantação da ISO 9001: o número de não conformidades nos processos serão reduzidos, maior competitividade, a imagem da empresa terá maior credibilidade, aumento da confiança entre empresa x cliente e aumento do desempenho organizacional da empresa.

Acerca desse assunto, Puri (1994) destaca a existência de outros benefícios, a saber: redução de custos através da diminuição do retrabalho e melhor atendimento às exigências. Destaca-se também alguns benefícios externos à empresa: uniformidade na gestão da qualidade com todas as empresas certificadas, maior facilidade de acesso ao mercado internacional e maior facilidade de negócio com os fornecedores (PURI, 1994).

Entre os meses de janeiro e março de 2015, o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia) juntamente com a UNIDO (Organização das Nações Unidas para Desenvolvimento Industrial) realizou uma pesquisa com 1206 empresas que são certificadas ISO 9001. Os ramos de atuação das empresas certificadas estão dispostos na figura abaixo:

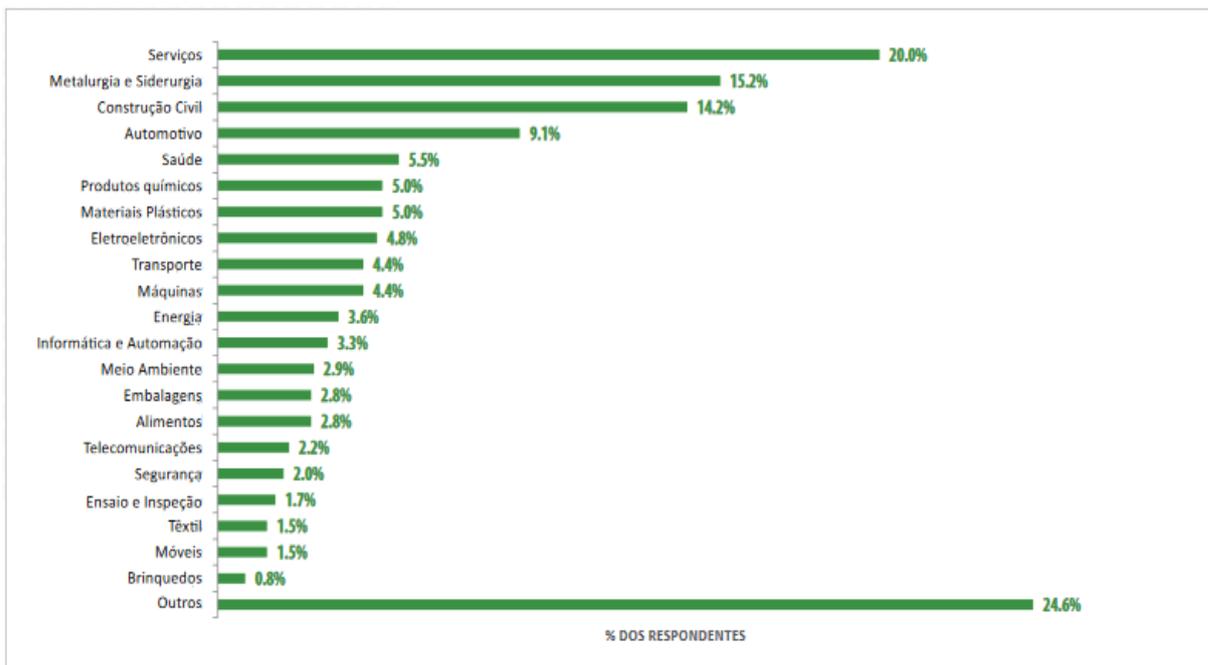


Figura 01 – RAMO DE ATUAÇÃO DAS EMPRESAS PESQUISADAS.

Fonte: Pesquisa sobre o Impacto da Certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001 no Brasil (2015).

As empresas citaram a motivação que as fizeram buscar o sistema de certificação, sendo a melhoria interna citada como a principal razão, seguido por objetivo corporativo ou da alta direção, pressão do cliente/requisito em edital, vantagem competitiva, acesso a mercados internacionais e marketing.

Também foi citado pelas empresas os resultados obtidos através da certificação. Os principais foram: ajudou na maneira de trabalhar, comprometimento da alta direção, maior confiança na capacidade de produzir produtos e serviços conformes, ajudou a focar na

redução contínua do retrabalho interno e desperdício, maior credibilidade por parte dos clientes, ganho de novos negócios e permitir preço melhor para os produtos ofertados.

Em estudo realizado por Eberhardt et al. (2011), foram apontados benefícios com a implantação da ISO 9001, a tratar: maior nível de organização interna, maior motivação dos funcionários, redução de custos, cumprimento dos prazos de entrega dos produtos, fidelização de clientes, maior interação com os diversos setores da empresa, uniformidade na produção e redução de retrabalhos.

Observa-se que os benefícios como melhoria do controle do processo, melhoria da imagem da empresa, confiança dos clientes e melhoria organizacional foram os mais citados. Tornando os processos, com a implantação do sistema de gestão, mais eficazes.

Assim como a gama de benefícios mostrados, há também algumas dificuldades enfrentadas que necessitam ser tratadas para se obter alto nível de eficácia nos resultados esperados com a certificação.

Em estudo realizado por Ribeiro (2012), as empresas citaram que as principais dificuldades encontradas durante e após o processo de implantação do sistema de gestão da qualidade foram: excesso de documentação, aumento dos custos, resistência à mudança, adaptação da norma à fase inicial, falta de recursos humanos e falta de envolvimento da gestão de topo.

Um outro estudo, realizado por Maekawa, Carvalho e Oliveira (2013), foram apontadas dificuldades como: resistência dos funcionários, pouco envolvimento da gerência intermediária, pouco apoio da alta administração, altos custos de implantação, dificuldade no entendimento da metodologia e das técnicas, falta de capacitação técnica dos trabalhadores e falta de infraestrutura organizacional.

Verificou-se então, nos estudos, que as dificuldades mais comuns são no âmbito dos funcionários, demonstrando que para se realizar uma certificação se faz necessário a prática de treinamentos, bem como demonstrar quais os benefícios trazidos com a implantação. Se faz necessário também que a alta direção seja comprometida com todo o processo de certificação e incentive aos demais colaboradores a envolverem-se.

Desta forma, para Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2011), a implantação da ISO é individual para cada empresa quanto aos seus processos e particularidades. Suas diretrizes devem ser seguidas, porém moldadas a cada perfil. Quando o sistema de gestão é montado e seguido, alcança-se os benefícios esperados e as barreiras são vencidas, garantindo a eficácia e a melhoria do desempenho.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se através deste artigo, que devido ao aumento da competitividade entre as empresas e da busca crescente por produzir com baixo custo e alta qualidade, tornou-se necessário a implantação de um sistema de gestão da qualidade permitindo que as empresas possam adequar-se aos padrões de qualidade.

Atualmente, pensar em qualidade significa pensar além da produção perfeita, a qualidade deve ser vista como a principal maneira de atender os requisitos dos clientes. Para atingir este propósito torna-se necessário a utilização de um sistema de gestão da qualidade eficiente.

A ferramenta ISO 9001 pode ser implantada em empresas de variados tamanhos e segmentos, pois permite que seus requisitos sejam adequados à necessidade do usuário. É uma maneira de criar laços de confiança entre a empresa, os clientes e os fornecedores, pois ser certificado significa que a empresa cumpre padrões e requisitos para ofertar produtos com qualidade.

A implantação da ISO 9001: 2015 proporciona muitos benefícios à empresa, dentre eles a redução das não conformidades do processo, melhoria do controle do processo, aumento da confiança dos clientes, diminuição dos custos e aumento da qualidade.

Todos esses benefícios citados demonstram a importância de se obter uma certificação, pois quando o processo produtivo segue padrões pré-definidos torna-se menos suscetível a erros, possuindo maior garantia de qualidade.

Contudo, durante e após a implantação algumas dificuldades também são encontradas, a exemplo da resistência dos funcionários, mudança de cultura da empresa e dificuldade na interpretação dos requisitos da norma.

As dificuldades são sanadas ao longo da verificação dos benefícios que são apresentados.

Portanto, conclui-se que a norma ISO 9001 deve ser tratada como fator de diferenciação para as empresas que almejam ofertar produtos com qualidade e consequentemente atender às expectativas dos clientes.

ABSTRACT

This article deals with the importance of implementing NBR ISO 9001: 2015 in companies and as such implementation provides quality assurance in the production process, demonstrating the advantages of obtaining certification and which difficulties are encountered. The article was developed based on the collection of bibliographical data, through books, articles related to the subject, research carried out by INMETRO, as well as standards dealing with the topic of standardization and ISO 9001: 2015. It was observed that companies look for ways to differentiate themselves in the market and for this they need the implementation of a quality management system, which makes standardized processes less susceptible to errors, thus guaranteeing the quality of products offered and meeting the customers' wishes. Therefore, it is concluded that an improvement in the image of the company is provided, leading to gains of better space in the market.

Key Words: Customer requirements. NBR ISO 9001: 2015. Quality management system. Quality warranty.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos**. Rio de Janeiro, p. 32. 2015.

_____. **Normalização de 2014**. Disponível em: <www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/o-que-e>. Acesso em: 14 dez. 2017.

BIANCO, Mônica de Fátima. **O *Total Quality Management* e as consequências para as organizações: Abordando empresas líderes**. 2000. 14 f. Artigo científico.

BORBA, Mirna de et al. **Implementação de um sistema de gestão da qualidade segundo a norma Iso 9001: 2008: benefícios e dificuldades**. 2016. 12 f. Artigo científico – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: princípios e requisitos**. – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco, et al. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. – 2ª Reimpressão.

DAMAZIO, Alex. **Administrando pela gestão da qualidade total**. Rio de Janeiro: Interciência, 1998.

EBERHARDT, Jonathan. et al. **Benefícios que a implantação da ISO 9001 apresenta às micro e pequenas empresas**. 2011. 12 f. Artigo científico. Faculdade Horizontina, Horizontina, 2011.

FREITAS, Gabriela Lucilla. **Padronização de processos internos de uma empresa especializada em software livre**. 2016. 106 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração de Empresas) – Centro Universitário UNIVATES, Lajedo, 2016. [Orientador: Prof. Dr. Me. Hélio Diedrich].

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** - 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia). **Impacto da Certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001 no Brasil.** 2016. Disponível em: <https://www.unido.org/sites/default/files/2017-01/ISO_9001_Brazil_portu_0.pdf>. Acesso em: 06 mar. 2018.

JUNIOR, Isnard Marshall. et al. **Gestão da qualidade.** – 8. Ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

KAUARK, Fabiana da Silva; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da pesquisa: guia prático.** – Itabuna: Via Litterarum, 2010.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** Trad. Mônica Rosenberg; rev. tec. Dilson Gabriel dos Santos. 12. ed., São Paulo: Pearson, 2005, 767 p.

LUCENA, Rosivaldo de Lima, ARAÚJO, Murilo Maciel Santos de; SOUTO, Maria do Socorro Márcia Lopes. **A padronização de processos operacionais como instrumento para a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito: estudo de caso na indústria têxtil.** 2006. 07 f. Artigo científico – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

MAEKAWUA, Rafael; CARVALHO, Marly Monteiro de; OLIVEIRA, Otávio José de. **Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades.** 2103. 18 f. Artigo científico. Revista Gestão & Produção, São Carlos, v.20, n.4, p.763-779, 2013.

OLIVEIRA, Otávio J. et al. **Gestão da Qualidade: tópicos avançados.** – São Paulo: Cengage Learning, 2013.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** – 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.**

– 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PURI, Subhash C. **Certificação ISO Série 9000 e gestão da qualidade total.** Tradução, Antônio Romero Maia da Silva e Helena Martins: supervisão técnica, Antônio Romero Maia da Silva. – Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1994.

RIBEIRO, Sandra Isabel Maximiano Coelho Pereira. **Os benefícios e as dificuldades na certificação da qualidade Norma NP EN ISO 9001:2008.** 2012. 96 f. Trabalho de Dissertação de Mestrado (Mestre em Assessoria de Administração) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto, São Mamede de Infesta, 2012. [Orientadora: Prof. Doutora Anabela Mesquita Sarmento].

SILVA, Washington Luis Vieira da; DUARTE, Felipe de Melo; OLIVEIRA, Jucelândia Nascimento de. **Padronização: um fator importante para a engenharia de métodos.** 2004. 15 f. Artigo científico - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004. Qualit@s - Revista Eletrônica - ISSN 1677- 4280 - Volume 3 - 2004 / número 1.