Comportamento das empresas brasileiras frente ao processo de certificação ISO 9001: Um levantamento teórico

Rayane Ester Felício Santiago (IFMG) rayanester@hotmail.com
Luciano Wallace Gonçalves Barbosa (IFMG) luciano.wallace@hotmail.com
Amanda Daniele de Carvalho (IFMG) amandadcarvalho@hotmail.com
Farney Vinícius Pinto Souza (IFMG) Farney.souza@ifmg.edu.br

Resumo

O artigo apresenta a recente preocupação de empresas brasileiras nos mais diversificados ramos em se enquadrar nos padrões exigidos pela norma regulamentadora da qualidade, a ISO 9001, visto que a obtenção dessa certificação não é mais um diferencial, porém, uma obrigação das empresas que visam se manterem competitivas no mercado. Portanto, o trabalho objetiva conhecer em quais setores empresariais encontra-se o maior número de certificações e como as empresas que ainda não possuem estão trabalhando na implementação de sistemas de gestão da qualidade eficientes para alcançar a certificação. A metodologia utilizada para alcançar os objetivos propostos é quantitativa e os resultados foram obtidos através de um levantamento teórico e bibliométrico. Os resultados mostram os setores que possuem mais estudos acerca da NBR ISO 9001 e de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), aferem sobre as principais metodologias adotadas pelas empresas para obtenção da certificação e os autores mais utilizados como base teórica dos estudos.

Palavras chave:

ISO 9001, SGQ, Certificação.

Behavior of Brazilian companies about the ISO 9001 certification process: A theoretical survey

Abstract

The article presents the recent concern of Brazilian companies in the most diverse branches to fit the standards required by the regulatory standard of quality, ISO 9001, since obtaining this certification is no longer a differentiator, however, an obligation of companies that aim to remain competitive in the market. So, the study aims to know in which business sectors is the largest number of certifications and how companies that do not have are still working on the implementation of effective quality management systems to achieve certification. The methodology used to achieve the proposed objectives is quantitative and the results were obtained through a theoretical and bibliometric survey. The results show the sectors that have more studies about ISO 9001 and Quality Management System (QMS), points to the main methods adopted by companies to obtain the certification and the authors more as a theoretical base of the studies

Key words:

ISO 9001, QMS, Certification.

1. Introdução

As diversas organizações nos mais diferentes ramos de atuação e setores têm buscado de forma crescente garantir sua permanência no mercado frente aos desafios econômicos atuais. Estudos comprovam que os clientes estão cada vez mais exigentes quanto aos produtos e serviços recebidos, portanto, é de extrema importância que as empresas fiquem atentas no que

se refere à qualidade dos seus produtos. Deve se buscar a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade para realizar de forma eficiente o gerenciamento dos processos para garantir que o produto ou serviço esteja dentro dos padrões de qualidade exigidos pelos clientes e garantidos na norma regulamentadora da qualidade: a NBR ISO 9001.

De acordo com Gonzaleset al (2007), a recente revisão ISO 9001:2000 amplia consideravelmente o escopo da norma, incluindo questões sobre a gestão do negócio que é o desempenho da organização. Portanto as organizações devem estar atentas em integrar o Sistema de Gestão da Qualidade em todo o processo produtivo não apenas na etapa de finalização do produto. Temos como exemplo a explanação de Walter, M. T. (2005) que afirma que a qualidade total, a inteligência competitiva e o planejamento estratégico são ferramentas de planejamento. Isso nos permite afirmar que os conceitos de qualidade devem ser aplicados nas etapas produtivas desde o planejamento do produto.

Conforme Abichtet al (2008), as empresas optam por buscar a certificação ISO 9001 por entenderem que através desse título conseguirá consolidar sua vantagem competitiva no mercado, a satisfação do cliente além de realizaram um marketing positivo. Arroteia et al (2014) confirma esse pensamento, afirmando que a ISO 9001 garantem às empresas brasileiras competitividade frente às organizações internacionais, auxilia a empresa à melhorar seus processos e sua produtividade e traz melhoria com os *stakeholders.*

Mediante essas afirmações, mostra-se de grande necessidade que as organizações brasileiras nos tempos atuais busquem implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e se esforçarem para conseguir a certificação ISO 9001 que se mostra não mais como um diferencial da organização, mas como garantia de sobrevivência da mesma. Dito isto, o presente estudo tem por objetivo realizar um levantamento literário para identificar em quais tipos de empresas estão sendo realizados mais estudos sobre a certificação ISO 9001, quais já são certificadas e quais tem interesse de obtenção da certificação.

1.2 Metodologia

A metodologia utilizada para se alcançar o objetivo proposto é quantitativa e realizada a partir da formulação de um referencial teórico para explanação e melhor entendimento sobre os temas acerca da Gestão da Qualidade e sobre a norma NBR ISO 9001. Para obtenção dos resultados requeridos do objetivo foi realizada uma pesquisa bibliométrica sobre os temas abordados no referencial.

A pesquisa foi realizada utilizando-se das bases de pesquisa de artigos acadêmicos “Periódicos Capes” e “Google acadêmico”. A pesquisa foi realizada seguindo as seguintes palavras-chave: ISO 9001, ISO 9001 *and* Sidrurgia, ISO 9001 *and* Indústria. Foi realizado um filtro para ser encontrados apenas artigos publicados entre os anos de 2005 e 2016, foram excluídas teses e dissertações e foram aceitos artigos nos idiomas inglês e espanhol. Também foram incluídos na pesquisa artigos tanto de revistas como congressos.

O levantamento bibliométrico foi realizado pela análise de 20 artigos que passaram pelos filtros citados acima e buscou-se a obtenção dos seguintes resultados: Quais os problemas de pesquisa mais comuns entre os estudos e quantos artigos utilizaram de cada um? Quantos artigos utilizaram cada metodologia de pesquisa? Quais os tipos de organização mais estudados, e o quanto foram estudadas nos artigos analisados? Quais os principais objetivos dos artigos estudados? Quais os autores tradicionais mais citados nos estudos atuais?

2. Referencial teórico

2.1. Gestão da qualidade

Por ser um conceito abstrato, onde as variáveis importantes para a sua definição estão ligadas ao ambiente e às pessoas envolvidas, definir qualidade não é uma tarefa fácil. Surgida desde os tempos de manufatura, a Gestão da Qualidade (GQ) vem ganhando espaço cada vez mais relevante nas organizações, principalmente como meio de competitividade. Quando que bem gerida, a GQ pode agregar valor aos produtos e processos, principalmente no que se diz respeito à redução de retrabalho e insatisfação do usuário final do produto fabricado, porém, se mal definida, acarreta em sérias consequências para a empresa (MARTINELLI, 2009; BALLESTERO-ALVAREZet al., 2012; PALADINI, 2012).

Destacando os clientes como foco da organização, uma vez que esta depende deles, Mello et al. (2009) recomenda que as necessidades atuais e futuras dos clientes devem ser atendidas e estes devem ter suas expectativas excedidas, tornando maior a competitividade da empresa. Miranda et. al (2010) completam a ideia afirmando que realmente o foco no cliente externo aumenta a competitividade da empresa, porém, o cliente interno, por sua vez, tem se encontrado insatisfeito, uma vez que a busca da qualidade é gerida por normas, procedimentos, resultados e outros controles, os quais não são tão fáceis de serem praticados.

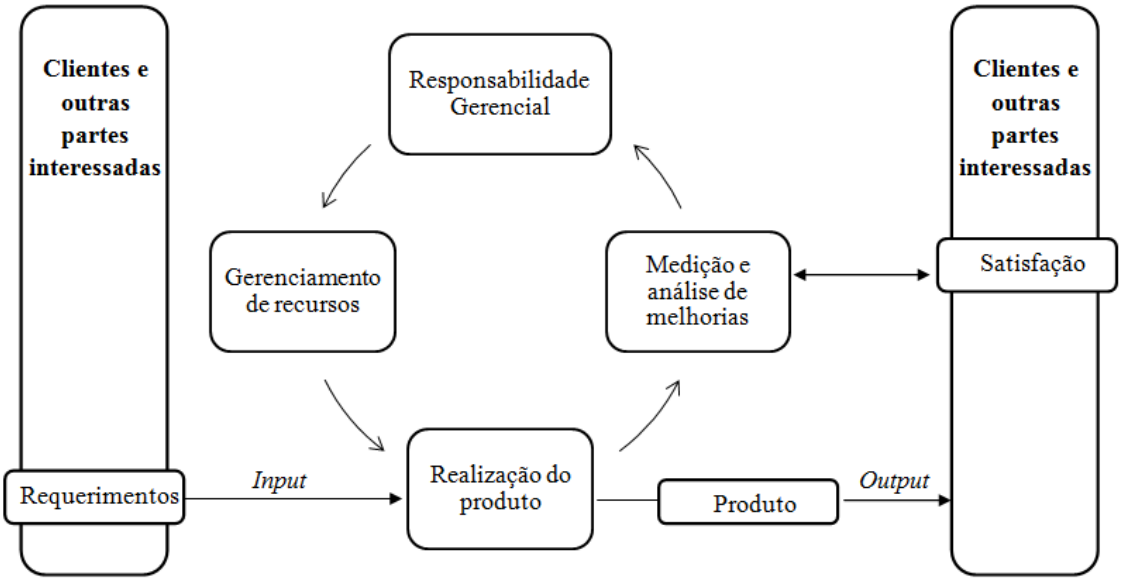
Tratando-se ainda de competitividade empresarial, a inovação tem sido cada vez mais a palavra-chave das organizações, que buscam inovar seus produtos e processos em busca de atração do mercado. Fernandes et al. (2014) descreve a gestão da qualidade como sendo papel fundamental nas atividades de inovação, desde que haja prudência na identificação dos *outputs* gerados pela inovação, ao passo que Hopfer et al. (2006) corrobora a ideia, afirmando que o controle direto nos trabalhos se dará com o aumento de inovações, principalmente tecnológica, nos processos. A informação entra como uma das peças chaves na gestão da qualidade, onde a identificação dos seus atributos será primordial para utilização na gestão de sistemas, serviços e produtos (FERREIRA, 2015). Porém, assim como o próprio conceito de qualidade, esses atributos também dependem da organização em questão sendo, em grande parte, diferentes de uma empresa para outra (TRINDADE et al., 2011).

Corroborando a importância da gestão da informação, Torres et al. (2014) afirma que a adoção de softwares ou quaisquer outros sistemas bem sucedidos, feitos corretamente, aumentam a capacidade de gerir a qualidade da organização e também podem interferir na sustentabilidade do planeta, ao passo que otimizará a utilização de recursos e materiais.

2.2. Sistemas de Gestão da Qualidade – ISO 9001

Criada em 1947, com sede em Genebra, Suíça, a *InternationalOrganization for Standardization* (Organização Internacional para Padronização – ISO) é uma organização internacional que objetiva padronizar a normalização e atividades do mundo todo, tendendo facilitar o intercambio internacional de bens e serviços, facilitando a cooperação intelectual, científica, tecnológica e econômica, fornecendo diretrizes gerais para a condução o operacionalização de uma organização, a fim de melhorar continuamente seu desempenho (MELLO et. al, 2009; BALLESTERO-ALVAREZ, 2012). Recentemente, foi apresentada uma nova versão da norma, atualizada de ISO 9001:2008 para ISO 9001:2015, onde as principais mudanças foram sua estrutura e o foco dado ao pensamento baseado no risco (ABNT, 2015).

A figura 1 apresenta a abordagem do processo da ISO 9001 e suas normas nos processos. Nota-se na figura que o processo começa e termina de acordo com as necessidades dos clientes e outras partes interessadas, além de fatores como o gerenciamento de recursos e a responsabilidade gerencial serem importantes para satisfação do usuário, que está diretamente relacionada à medição e análise das melhorias do processo.



Fonte: Adaptado de ISO 9001- Selectionand use.

FIGURA 1: Processo de melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Entre as principais vantagens da certificação, como é de se esperar, estão as melhorias na definição e padronização de procedimentos, melhoria da confiança na qualidade da empresa e notório aumento da satisfação do cliente que, como já visto, é uma questão crítica e estratégica primordial (SANTOS et al., 2014).

Para a ambiência da qualidade, é importante considerar os modelos propostos por Paladini (2012): o ambiente *in-line*, onde a percepção da qualidade é percebida no processo produtivo e enfatiza, principalmente, a ausência de defeitos; o ambiente *off-line*, que são fora do processo produtivo, mas dão suporte a este, relevantes para adequar o produto ao uso que dele se espera desenvolver; e o ambiente *on-line*, que trata da reação do mercado e as preocupações externas, incluindo a área comercial – vendas e marketing. Em um estudo aplicado a respeito desses ambientes, Vianna et al. (2010) identificaram que eles estão implícitos ou localizados no nível operacional e que eles podem potencializar a postura da organização frente ao mercado consumidor.

3. Resultados

Quanto aos problemas de pesquisa, os artigos estudados mostram uma preocupação em entender quais as reais motivações que levam uma organização a requerer a certificação ISO 9001 ou a implementação de um SGQ. Como visto, essas características trazem vários benefícios à organização, mas os pesquisadores querem entender mais afundo esses benefícios, conforme mostra a figura 2:

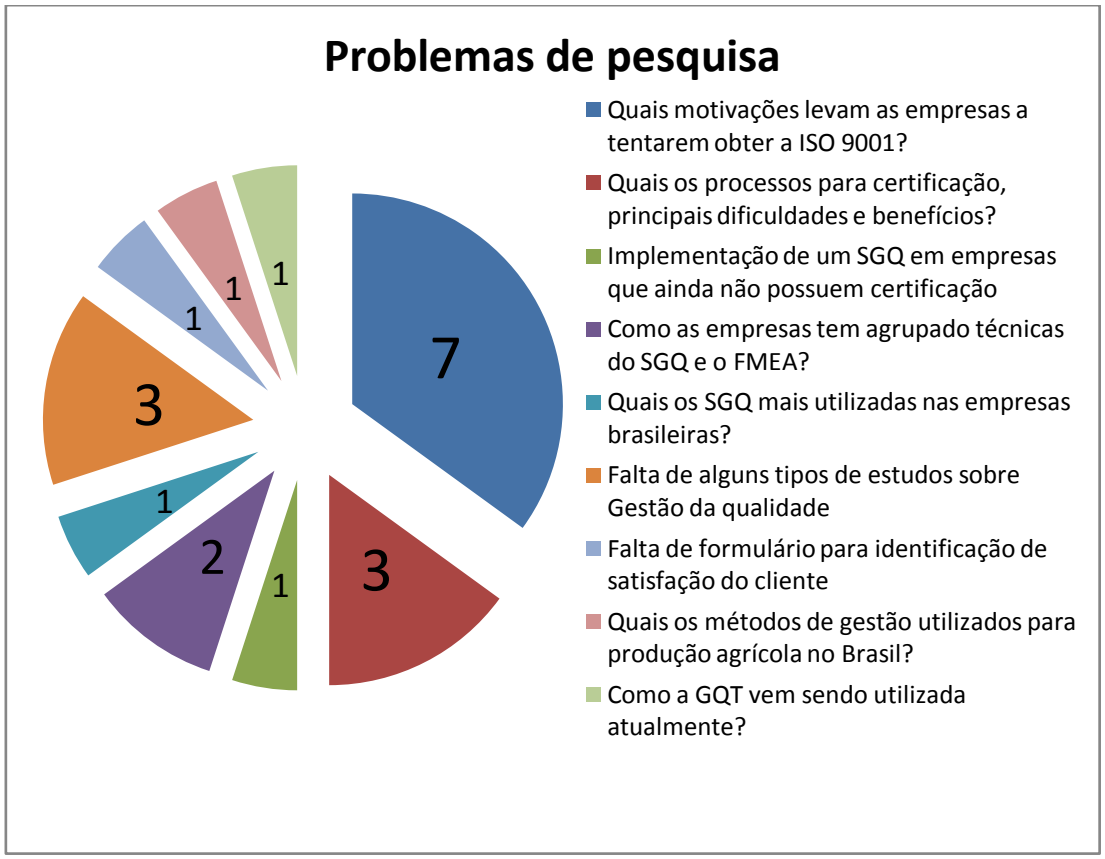


Figura 2: Problemas de pesquisa abordados pelos estudos analisados
Fonte: Autores

Outro ponto importante da análise bibliométrica foi verificar quais as principais metodologias utilizadas, para demonstrar se as contribuições dos pesquisadores são práticas ou levantamentos teóricos. Conforme o gráfico 2, os estudos tiveram um foco mais prático, utilizando em sua maioria da metodologia do estudo de caso, estando também como destaque as pesquisas do tipo *Survey*.

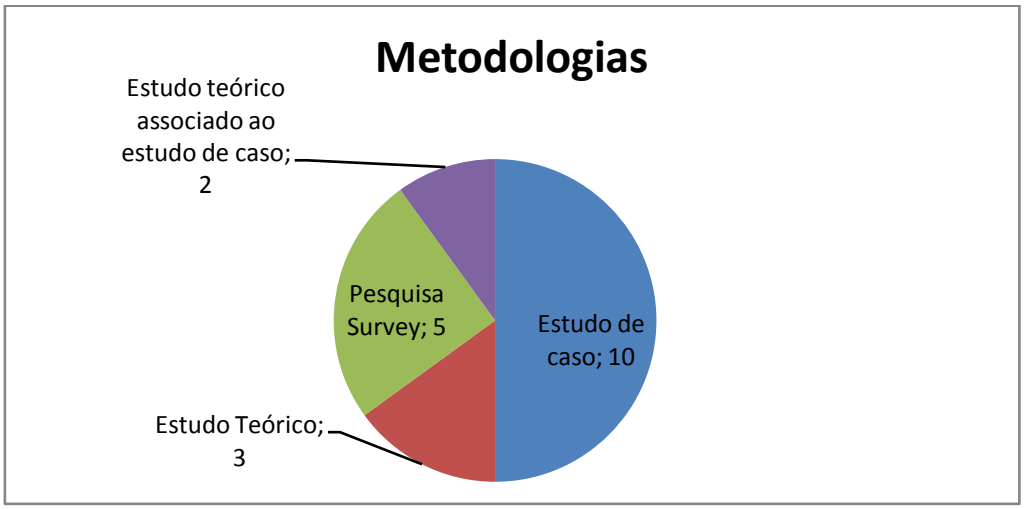


Figura 3: Principais metodologias adotadas pelos pesquisadores
Fonte: Autores

A análise dos objetivos utilizados segue a linha qualitativa, pois há uma dificuldade em se igualar os objetivos dos diferentes estudos. Há autores que se preocuparam em propor métodos de melhoria para se alcançar a certificação, outros tiveram por objetivo comparar o SGQ com o método FMEA (Método da análise de Falhas), porém, há um importante grupo de autores que fundamentou sua pesquisa no objetivo de identificar as motivações e dificuldades na implementação da norma ISO 9001, entre outros, conforme mostra a tabela 1:

Principais objetivos
Propor um método de gestão da satisfação dos clientes que integre as necessidades de diferentes setores industriais atendidos pela industria nacional
Propor uma ferramenta, denominada auditoria contínua, cujo objetivo é melhorar o processo de auditoria interna através do registro das não-conformidades de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) voltado para a norma ISO 9001
Identificar elementos da GQT como fatores determinantes do desempenho inovador das organizações. Propor um modelo conceitual considerando 8 princípios da GQT.
Reunir elementos do SGI, abrangendo as normas ISO 9001 e ISO 14001, e relacioná-las com a produção e processamento pós-colheita de frutas como garantia de alimento seguro e de qualidade
Analisar como duas empresas fornecedoras do setor automobilístico praticam atividades de melhoria contínua frente aos requisitos exigidos pela ISO 9001.
Identificar os principais aspectos da implementação dos programas de qualidade em empresas brasileiras, a partir Da certificação de sistemas de qualidade nas normas ISO 9000, o Seis Sigma e o TQM.
identificar as principais motivações, benefícios e dificuldades na certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001 em empresas brasileiras.
Apresentar uma aplicação do FMEA baseada nos conceitos de abordagem por processo definidos norma NBR ISO 9001:2000, comparado a uma aplicação convencional utilizada por boa parte das organizações que utilizam o FMEA de Processo sem a devida implementação.
Apresentar resultados de uma pesquisa bibliográfica sobre a Gestão de Riscos considerando sua inserção no Sistema de Gestão da Qualidade.
Compreender quais aspectos da GQT foram capazes de sobreviver ao longo de mais de vinte anos do início de sua implantação.
Levantar os problemas enfrentados pela associação, para desta forma, propor uma nova metodologia que atinja a qualidade necessária para adquirir uma Certificação da Qualidade.
Verificar o processo de certificação ISO 9001 em uma cooperativa agroindustrial da região Oeste do Paraná
Analisar tecnicamente a gestão da qualidade do produto no processo de produção industrial no SQCCE3 (Sistema de Qualidade Coca-Cola - Evolução 3)
Comprovar se a implantação de práticas de gestão da qualidade total pode caracterizar que as empresas que às utilizam são merecedoras da certificação ISO 9001.

Tabela 1: Objetivos das pesquisas em estudo
Fonte: Autores

Quanto aos principais autores e referencias utilizadas nos trabalhos, foi possível observar que alguns denominados "Gurus da qualidade" como Ishikawa e Paladini foram pouco citados, enquanto alguns autores pouco falados como Mello tiveram um número considerável de citações. No exemplo desse último, suas citações devem-se ao fato do autor possuir uma importante obra sobre a ISO 9001 nas operações de produção publicada recentemente (2008). Uma citação de extrema relevância e muito utilizada foi sobre os requisitos da NBR ISO 9001, como demonstrado na tabela 2:

Principais Referências	Quantidade de citações
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos.	10
JURAN, JOSEPH M	6
Deming, W. E.	4
GARVIN, David	4
Mello, C.H.P.	4
ISO, INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION	4
Crosby, P. B	3
PORTER, Michael E	3
SAMPAIO, P., SARAIVA, P., RODRIGUES, A.G	3
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. Coletâneas de normas de sistemas da qualidade.	2
Feigenbaum, A, V	2
SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R	2
PALADINI, EDSON P	1
ISHIKAWA, K	1

Tabela 2: Principais citações dos artigos estudados
Fonte: Autores

A análise dos setores mais estudados pelos pesquisadores que se utilizaram da metodologia do estudo de caso ou do método *Survey* de pesquisa demonstrou que os campeões nos estudos é o setor industrial seguido pelo agroindustrial, conforme a figura 3:

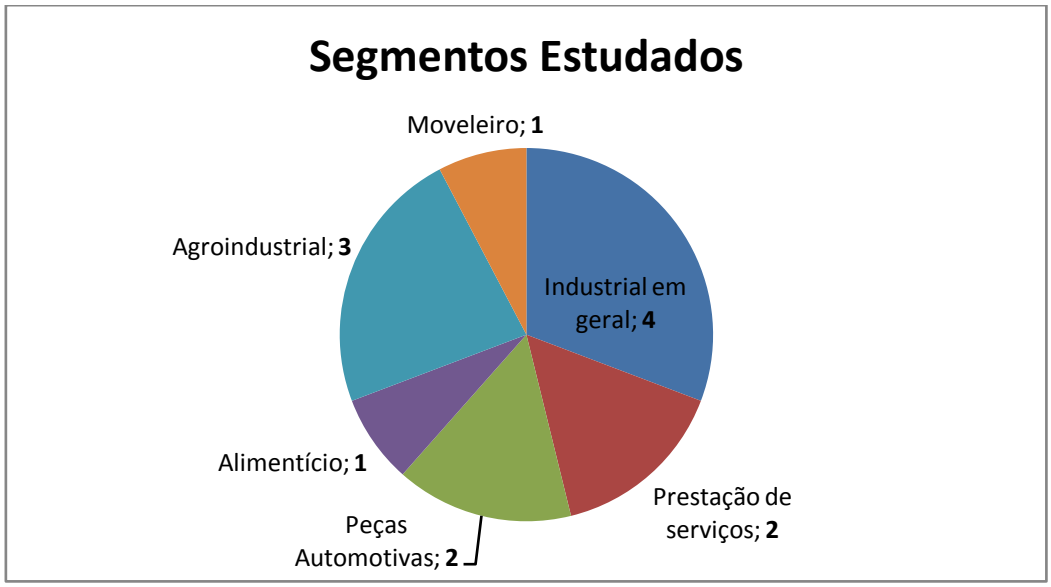


Figura 3: Segmentos mais estudados pelos pesquisadores
Fonte: Autores

4. Conclusão

Após a análise do referencial teórico e do levantamento bibliométrico, pode-se concluir que o SGQ é uma realidade para as organizações, tanto para as que possuem a certificação ISO 9001, quanto para as que almejam alcança-la. Pode ser observado também que os autores que realizaram estudos acerca do tema pesquisado mostram uma preocupação em entender quais os benefícios mais esperados e alcançados pelas organizações que já possuem a certificação.

É importante também observar que alguns autores querem demonstrar os principais desafios enfrentados pelas empresas no processo de implementação da norma, pois há muitas que desistem de consegui-la por não conseguir enfrentar esses desafios. Há aquelas que possuem um sistema de produção e Gestão da Qualidade muito mal gerenciado e, portanto necessitam implementar um SGQ seja através da ISO 9001 ou qualquer outra para se obter dos benefícios já citados.

O presente trabalho atingiu seu objetivo demonstrando os resultados obtidos pelos artigos estudados e conseguiu perceber, sobretudo a deficiência de pesquisas sobre a certificação ISO 9001 em indústrias siderúrgicas e mineradoras, ramo principal do ambiente em que os autores do artigo estão inseridos que é a região do Alto Paraopeba – MG, ficando o tema então, como sugestão de estudos futuros.

5. Referências

ABICHT, A. M.; CEOLIN, A. C.; CORRÊA, A. F.; PEREIRA, P. R. *Diferenciação ou necessidade na certificação iso 9001: uma análise em duas empresas agroindustriais.* Congresso da Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural. Rio Branco, 2008.

ARROTEIA, M. C. S.; ZUCARRI, P.; TOMAZ, W. L. *Características que envolvem a decisão da empresa para a implantação da iso 9001:2008: estudo de caso múltiplo de duas empresas do centro oeste paulista*. SIMPEP,Bauru – SP, 2014

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade* – Requisitos, 2008.

BALLESTERO, A.; E SMERALDA, M. *Gestão de qualidade, produção e operações*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

FERNANDES, A. A. C. M.; LOURENÇO, L. A. N.; SILVA, M. J. A. M. *Influência da Gestão da Qualidade no Desempenho Inovador*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 16, n. 53, p. 575-593, 2014.

FERREIRA, O. C. A. *Atributos de qualidade da informação*. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 8, n. 2, p. 276-277, 2015.

GONZALES, R. V. D.; MARTINS, M. F. *Melhoria contínua no ambiente ISO 9001:2000: estudo de caso em duas empresas do setor automobilístico.* Revista Produção, v.17, n.3 p.592-603, 2007.

HOPFER, K. R.; FARIA, J. H. *Controle por resultados no local de trabalho: dissonâncias entre o prescrito e o real***.** RAE eletrônica,São Paulo, v. 5, n. 1, 2006 .

ISO 9001. Selectionand use. ISO, 2008. Disponível em http://www.iso.org. Acesso em 18 julho 2016.

MARTINELLI, F. B. *Gestão da Qualidade Total*. São Paulo: Iesde, 2009.

MELLO, C. H. P.; SILVA, C. E. S.; TURRIONI, J. B.; SOUZA, L. G. M. *ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2009.

MIRANDA, A. R. A.; CAPPELLE, M. C.; FONSECA, F. P.; OLIVEIRA, M. C. K. *Controle Ideológico: uma Reflexão Teórica sobre os Princípios que Orientam as Práticas da Gestão da Qualidade***.** Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, Lavras, v8, n.1, p. 30-48, 2010.

PALADINI, E. P. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, G.; COSTA, J. B.; LEAL, A. *Motivation and Benefits of Implementation and Certification according ISO 9001 – the Portuguese Experience*. International Journal of Engineering, Science and Technology, v. 6, n. 5, p. 1-12, 2014.

TORRES, A. G.; MONTERO, F. Y. M.; ROMERO, F. T.; OJINAGA, E. R. P.; REYES, S. M. V.; BARRAZA; E. U.; CARRILLO, M. C. G. *Environmental management software administered with ISO 9001:2008 and ISO 14001:2004.* European Scientific Journal, June 2014 edition v.10, n.16, p. 146-152, 2014.

TRINDADE, A. L. B.; OLIVEIRA, M.; BECKER, G. V. *Análise dos atributos para avaliação da qualidade da informação nos ambientes de intranet para apoio à gestão do conhecimento*. REAd: Revista Eletrônica de Administração, v. 17, n. 3, p. 776-801, 2011.

VIANNA, W. B.; GIFFHORN, E.; FERREIRA, N. A. C.; PALADINI, E. P. *Alinhamento estratégico e indicadores de desempenho: um estudo para a integração de processos da gestão da qualidade*. Revista Produção Online, Santa Catarina, v.10, n.1, p. 26-48, 2010.

WALTER, T. M. *Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal.* Revista Ciência da Informação, v.34 n.1 pp. 104-113, 2005