

**FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO**

EFICÁCIA DA GESTÃO DA QUALIDADE SOB A ÓPTICA DA ISO 9001/2015

***Cintia Cristina Dos Santos**

****Breno Eustáquio da Silva**

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo geral compreender como a Norma Brasileira ISO 9001/2015 (ABNT) contribui para a eficácia da gestão da qualidade nas empresas, uma vez que esta se apresenta como uma das principais normas relacionadas ao modelo de gestão de qualidade. Esta medida proporciona ao cliente confiabilidade no tocante aos produtos e serviços oferecidos haja vista que serão criados de modo repetitivo e consistente nos moldes estabelecidos pela empresa. Fazendo-se necessário, a partir dos objetivos específicos, trazer a baila detalhes da NBR ABNT ISO 9001/2015 e aplicação na gestão da qualidade das empresas, bem como relatar acerca da aplicação da mencionada norma e seus impactos na eficácia da gestão empresarial, por fim, analisar um caso de sucesso IvecoTrucks Austrália relacionado à aplicação da NBR ISSO 9001/2015 e suas contribuições. Para tanto, foram abordados conceitos de gestão de qualidade, análise pormenorizada da Norma ISO 9001/2015, bem como sua contribuição como sistema de qualidade implementado na empresa IvecoTrucks Austrália.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Normas. ISO

*Graduanda em Administração da Faculdade Doctum de João Monlevade e-mail: cintia.cristinasantos@hotmail.com
**Professor Orientador, Mestre em Administração Breno Eustáquio da Silva.

1 INTRODUÇÃO

Com a globalização o mercado está cada vez mais exigente, e conseqüentemente estão estimulando as organizações a desenvolver estratégias mais inovadoras para obter melhoria contínua e, assim, sobreviver à constante mudança dos clientes e à presença dos concorrentes.

Com efeito, o avanço tecnológico e o público cada vez mais exigente, torna-se necessário que as organizações se preocupem com a plena satisfação de seus clientes a fim de melhorar seus produtos e os processos para que, obtenham resultados acima do esperado.

Nesse sentido, é de extrema relevância a temática, tendo em vista que a gestão de qualidade é uma ferramenta utilizada como diferencial competitivo apresentando vantagens perante seu cliente nas organizações que a utilizam.

A adoção do sistema de qualidade traz inúmeros benefícios conforme restou demonstrado no presente trabalho, tais como credibilidade no mercado e fidelização dos clientes. Além disso, adotar um sistema de gestão de qualidade proporciona uma visão sistêmica da organização dando orientação em seus resultados.

Desta monta, objetivo geral consistiu em compreender como a norma ISO 9001/2015 (ABNT) contribui para a eficácia da gestão da qualidade nas empresas, uma vez que está se apresenta como uma das principais normas relacionadas ao modelo de gestão de qualidade.

A presença efetiva dos órgãos reguladores torna relevante à implantação de sistemas de gestão da qualidade, por se tratar de peça chave a propiciar confiança no atendimento por parte de um produto ou serviço de acordo com os requisitos existentes e os novos que surgem a cada dia.

Diante disso, surge a seguinte pergunta: Qual a importância do Processo de gestão de qualidade nas empresas e como o sistema pode beneficiar os gestores da empresa na hora da tomada de decisão?

Por fim, com a finalidade de responder aos questionamentos retro mencionados, o presente trabalho analisou a norma NBR ABNT ISO 9001/2015 e sua aplicação na gestão da qualidade das empresas, bem como relatou acerca da aplicação da NBR ISO 9001/2015 e seus impactos na eficácia da gestão

empresarial, diante de um caso de sucesso na empresa IVECO TRUCKS AUSTRALIA.

Para tanto, se abordou as ideias de Carpinetti (2010), Martinelli (2009) que são os principais autores que pautaram a pesquisa, além da realização de uma busca completa na Norma Brasileira (NBR) ISO 9000:2000; NBR ISO 9001/2015regulamentoque versa sobre o tema.

O presente artigo é de natureza aplicada, gerando conhecimento a ser utilizado em outras pesquisas, com objetivos explicativos e exploratórios e abordagem qualitativa, adotando, como principais procedimentos para se alcançar os objetivos, a pesquisa bibliográfica e questionários.

Após a introdução desse trabalho foi desenvolvido o referencial teórico, a metodologia, pesquisa e análise de dados e as considerações finais.

2REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção apresentaram-se os conceitos e características necessários a esta pesquisa para fornecer subsídios para o seu embasamento e a sua consistência

2.1 Qualidade

O termo qualidade tem sido objeto de vários estudos. A seguir serão apresentados suas principais características na literatura, assim como a de qualidade total e da gestão da qualidade total.

2.1.1 Conceitos

O termo qualidade segundo Martinelli (2009) já vem sendo utilizado desde tempos remotos pela humanidade, sendo que de acordo com o autor, um termo difícil em ser definido, em virtude de sua complexidade e subjetividade. Oakland (1994) define qualidade com o significado de excelência de um produto ou serviço, suas expectativas e necessidades.

A Norma Brasileira (NBR) ISO 9000:2000 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), define qualidade como sendo o grau no qual um conjunto

de características inerentes satisfaz a requisitos, sendo esses a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

Já Carpinetti (2010, p.12) descreve a qualidade como:

Qualidade é uma das palavras-chave mais difundidas junto à sociedade e também nas empresas. No entanto existe certa confusão no uso desse termo. A confusão existe devido a subjetivismo associado à qualidade e também ao uso genérico com que se emprega esse termo para representar coisas bastante distintas.

Para Rothery (1993), qualidade é adequação ao uso, conformidade às exigências, produto fabricado e projetado para executar apropriadamente a função designada.

De acordo com Horovitz (1993) apud Cabral (2006), entende-se por qualidade o nível de excelência que uma organização escolheu alcançar para satisfazer seus clientes.

Porém, para Martins (2015) o mais importante na busca da qualidade é o cliente, pois um mau atendimento, desinteresse e displicência são atitudes que afastam o cliente, ainda que o mesmo não esteja mais em busca de opções, ele sabe exatamente o que quer ou, pelo menos, sabe o que não quer.

Na visão de Camargo (2011) a qualidade também deve proporcionar satisfação e desenvolvimento para todos os participantes da cadeia produtiva da organização e não apenas influenciar a percepção dos clientes.

Vergueiro (2002, p.52) ensina que:

A maioria das pessoas concorda que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso.

Como são vários os conceitos sobre qualidade, seus objetivos também são variados, sendo que estes objetivos podem ser definidos relativamente a clientes, recursos humanos, processos, produtos, fornecedores e mesmo à comunidade e sociedade. (VALVERDE, 2007).

2.1.2 Qualidade Total e a Gestão da Qualidade Total

O conceito de qualidade é definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade, sendo a percepção dos serviços e produtos diferentes para cada indivíduo em função de suas expectativas e necessidades. Já o

termo Qualidade Total possui em seu conceito atributos que lhe confere características de totalidade, tais como custo, atendimento, qualidade intrínseca, moral ética e segurança (LONGO, 1996).

A Qualidade Total na visão de Coltro (1996) é uma forma de ação administrativa onde o produto ou o serviço é o principal foco de todas as atividades da empresa. Já Camargo (2001, p.19) nos ensina que:

A Qualidade Total tem como característica conferir nova ênfase às atividades usuais de uma empresa. É um processo para o aperfeiçoamento contínuo da organização e que indica a necessidade de realizar constantes avaliações do que está sendo feito.

Martinelli (2009) menciona que as organizações possuem a necessidade de adotar o Controle da Qualidade Total devido a fatores como concorrência, cliente exigente, rápida mudanças nas exigências de consumo, o desenvolvimento do RH (Recursos Humanos) e o comprometimento social e ambiental.

Útil Ressaltar que o Controle de Qualidade Total é um sistema administrativo aperfeiçoado no Japão, a partir de ideias americanas introduzidas no país logo após a Segunda Guerra Mundial. No Brasil, o sistema recebe o nome de Gestão pela Qualidade Total – GQT, e nomes específicos adaptados à necessidade de cada organização (SILVA, 1996 apud SANTOS, 2015).

Segundo Martinelli (2009) outras siglas muito utilizadas pelos sistemas de qualidade nas organizações são: TQM - Total Quality Management (Gerenciamento da Qualidade Total) e CWQC – CompanyWideQualityControl (Controle da qualidade por toda empresa).

Ainda de acordo com Martinelli (2009, p.41) temos que:

A Gestão da Qualidade Total - “Total Quality Management - TQM” é uma estratégia da administração orientada a criar o conceito e a consciência da qualidade em todos os processos organizacionais. Podemos também afirmar que é uma filosofia que considera a qualidade como o ponto central dos negócios de uma organização, disseminando-a em todas as atividades da organização e de todos os funcionários, independente de sua função. É Um sistema gerencial no qual todas as pessoas, de todos os setores em todos os níveis hierárquicos, de uma organização cooperam em promover e engajar vigorosamente as atividades do controle da qualidade por toda a empresa.

Corrêa (2002) explica que a Gestão da Qualidade são ações deliberadas de organização, planejamento, direção e controle dos temas relacionados com a qualidade, dentro das organizações, nesse mesmo sentido Falconi (1992), nos diz que a Gestão de Qualidade é uma gerência focada na qualidade da produção e dos

serviços de determinada empresa. O autor também afirma que a Gestão de Qualidade é uma gerência que está na qualidade da produção e dos serviços de determinada organização.

2.1.3 A Norma Brasileira ISO 9001/2015

A Norma Brasileira ISO 9001 é um sistema de gestão da qualidade (SGQ) idealizado para desenvolver e manter um portfólio de serviços que permitem às empresas melhorar seu desempenho e se beneficiar com a implementação.

Ademais, a ISO 9001 mostra-se como uma forma de documentar a cultura da organização, permitindo que o negócio cresça mantendo a qualidade dos bens e serviços prestados.

Fundada em 1946, A **ISO** (International Organization for Standardization) é uma organização sediada em Genebra, na Suíça, cujo propósito é desenvolver e promover normas que possam ser utilizadas por todos os países do mundo.

A NBR ISO 9001 contempla oito princípios de Gestão da Qualidade, sendo esses princípios apresentados abaixo, tendo sido extraídos na íntegra da NBR ISO 9000 publicada em dezembro de 2000:

a) Foco no cliente: Organizações dependem de seus clientes, e, portanto é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.

b) Liderança: Líderes estabelecem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.

c) Envolvimento de pessoas: Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.

d) Abordagem de processo: Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.

e) Abordagem sistêmica para a gestão: Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido de esta atingir os seus objetivos.

f) Melhoria contínua: Convém que a melhoria contínua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.

g) Abordagem factual para tomada de decisão: Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.

h) Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores: Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos de agregar valor.

De acordo com a NBR ISO 9000:2015 estes princípios de gestão da qualidade podem ser utilizados pela alta direção para conduzir a organização à melhoria do seu desempenho.

De acordo com Valls (2004) o consumidor final está cada vez mais atento as questões de qualidade e segurança. Diante disso as organizações que possuem certificações são consideradas confiáveis e sérias.

Em relação às certificações de gestão de qualidade, temos as normas NBR ISO série 9000 que compõem um conjunto de normas técnicas que tratam exclusivamente de gestão da qualidade em sua expressão mais geral.

Os objetivos das normas da família ISO 9000 para o Sistema de Gestão de Qualidade são descritas no Quadro 01:

Quadro 01: Objetivos das normas da série NBR ISO 9000

Norma	Objetivos
NBR ISO 9000	Fundamentose vocabulário
NBR ISO 9001	Fornecer os requisitos
NBR ISO 9004	Fornecer as diretrizes para eficácia a eficiência
NBR ISO 19011	Fornecer as diretrizes sobre auditoria de sistemas

Fonte: ABNT ISO 9000:2000

Segundo Rossiter (2008, p.25), a junção das Normas da família NBR 9000 “formam um conjunto coerente de normas sobre sistema de gestão da qualidade, facilitando a compreensão mútua no comércio nacional e internacional”.

2.1.4 Das Vantagens da Certificação da Norma ISO 9001/2015

Em relação às vantagens da certificação da série ISO 9000, Slack et al. (2002) cita que a sua adoção nos procedimentos ajuda identificar a presença de

outros procedimentos desnecessários que podem ser eliminados; a redução de erros; menor reclamações por parte dos consumidores e custos de qualidade; a auditoria da ISO 9000 cumpre o papel de outras auditorias e a certificação propicia uma melhor imagem da organização no mercado.

Rothery (1996) apud Camfield e Godoy (2003) diz que a principal característica da ISO 9000 no gerenciamento, não é apenas assegurar controles para a qualidade da produção e expedição, mas também reduzir o tempo de paralisação das máquinas, a ineficiência da mão de obra e também do desperdício, fazendo com que assim aumente a produção.

A gestão da qualidade pode também ser definida como um conjunto de atividades correlacionadas e insubstituíveis que possam assegurar que um produto ou serviço tenha a qualidade desejada, sendo que há uma maior preocupação das organizações com a Qualidade Total, devido o aumento da competitividade em mercados cada vez mais globais. (MARTINELLI, 2009).

Segundo Longo (1996) a Gestão da Qualidade Total (GQT) possui o foco no cliente, o trabalho em equipe em toda a organização, as decisões dados e fatos e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros. A autora ainda ensina que a GQT é uma opção para a reorientação gerencial das organizações.

Oportuno destacar que a adoção de um SGQ é decisão estratégica de cada organização e que o desenvolvimento e a implementação são específicos para cada tipo de organização.

Os benefícios da implementação da ISO 9001 em uma organização são diversos, o principal deles é o diferencial competitivo que uma empresa que implementou e obteve a certificação ISO 9001 passa a ter.

A conquista pela certificação representa um atestado de reconhecimento nacional e internacional à qualidade do trabalho, vez que a **ISO 9001** assegura boas práticas de gestão e relacionamento entre clientes e fornecedores.

Não obstante, possibilita maior desenvolvimento dos colaboradores, além de servir como alavanca na busca pela qualidade total, a fim de propiciar condições para maior competitividade no mercado, otimização de processo e a redução de custos.

Com a implementação e a certificação a empresa que adere à ferramenta, alcança os seguintes benefícios, conforme extraído do guia ISSO/2015:

- Melhoria do desempenho do produto/serviço e, conseqüentemente, maior satisfação do consumidor;
- Planejar e controlar de forma sistemática as rotinas de trabalho (padronização e definição de responsabilidades), eliminando retrabalho e dando mais agilidade aos processos;
- Reduzir custos, já que a produtividade será maior;
- Melhorar a comunicação, a moral e a satisfação dos colaboradores no trabalho;
- Aumentar as oportunidades de mercado, já que muitas empresas grandes só compram de fornecedores que têm o **selo ISO 9001**;
- Melhorar a imagem da empresa;
- Reduzir riscos (os investimentos são mais seguros, uma vez que os processos são mais organizados e direcionados para melhor posicionamento) e melhorar a relação com fornecedores e investidores;
- Desenvolver fornecedores: o reflexo da certificação sobre os fornecedores é notável, e eles passam a submeter-se a especificações mais precisas e parâmetros de qualidade mais rígidos. Quem ganha, no final das contas, é o cliente.

Vale a pena mencionar que a quinta edição da norma foi publicada a 15 de setembro de 2015, com a principal finalidade de assegurar o seu propósito para definir requisitos de um sistema de gestão da qualidade que permitam uma organização aumentar a satisfação dos seus clientes e demonstrar a sua capacidade para fornecer produtos e serviços conformes além das expectativas.

A partir disso, pretende-se com edição da norma reforçar e aumentar a confiança nas organizações que aderem à ISO 9001.

Cabe agora às organizações que adotam a ISO 9001:2015, aos profissionais da qualidade, às entidades certificadoras e aos acreditadores, cumprir este objetivo através da implementação efetiva e focada nos resultados pretendidos, assegurando a credibilidade e a diferenciação das organizações.

A primeira frase na introdução à ISO 9001:2015 afirma “*A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica de uma organização que pode ajudar a melhorar o seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável*”.

2.1.5 Da Certificação e acreditação

As certificações são acreditadas por organismos internacionais reconhecidos com base nas normas publicadas pelo Comité de Avaliação da Conformidade da ISO (CASCO) com objetivo de proporcionar confiança aos clientes e potenciais clientes da Organização. A certificação ISO 9001 é um método utilizado para demonstração de conformidade com a norma de SGQ.

Importante ressaltar, que a ISO não está diretamente envolvida com o processo de certificação por terceiros, bem como não há exigenciada certificação para demonstrar a conformidade com qualquer sua norma, se limitando ao desenvolvimento e a publicação das normas.

Entretanto, por meio da cooperação com Fórum Internacional de Acreditação (IAF) a ISO 9001 alinhou suas ligações dentro da comunidade de certificação através sendo reconhecida como um método comum de demonstração de conformidade com a norma de SGQ.

Vale destacar as principais metas da revisão de 2015, vejamos:

- Fornecer um núcleo estável de requisitos para os próximos 10 anos ou mais;
- Permanecer genérico, e relevante para todos os tamanhos e tipos de Organização que operem em qualquer setor; Manter o foco na gestão de processos eficaz para produzir os resultados desejados; Considerar as alterações nas práticas e tecnologia dos SGQ desde a última grande revisão em 2000;
- Refletir alterações nos ambientes cada vez mais complexos, exigentes e dinâmicos nos quais a Organização funciona; Aplicar o Anexo SL das Diretivas ISO para melhorar a compatibilidade e alinhamento com outras normas ISO de sistemas de gestão;
- Facilitar a implementação organizacional e avaliação da conformidade eficaz por primeiras, segundas e terceiras partes;
- Utilizar linguagem e estilos de escrita simplificados para auxiliar na compreensão e interpretação consistente dos seus requisitos.

3 METODOLOGIA

A metodologia estabelece como foi feita a pesquisa. Para Silva (2006, p.13) “entende-se metodologia como o estudo do método para se buscar determinado conhecimento”.

O trabalho elaborado foi de natureza aplicada com o intuito de obter conhecimento para apresentar soluções que trarão benefícios às entidades. Para Gil (2008, p. 27) a pesquisa aplicada se baseia em uma pesquisa pura, pois depende das suas descobertas e se enriquece com o seu conhecimento, desta forma a finalidade da pesquisa aplicada não está voltada em desenvolver teorias, mas aplicá-las numa realidade circunstancial.

A abordagem utilizada foi qualitativa e de caráter exploratório devido sua complexidade. Para Silva (2006, p. 29) a abordagem qualitativa se preocupa com o significado dos fenômenos e procura consolidar os procedimentos de maneira que a análise de um problema seja mais que apenas dados estatísticos.

A pesquisa teve objetivos específicos classificados como estudo exploratório e explicativo. A pesquisa exploratória tem por objetivo apresentar uma visão geral sobre determinado tema, desenvolvendo, esclarecendo e modificando ideias e conceitos. A pesquisa explicativa é a mais complexa, visto que procura explicar a razão e o porquê das coisas, aprofundando no conhecimento da realidade (GIL, 2008).

Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica para apresentar a importância da implementação da ISO 9001 a partir de um estudo de caso de sucesso IvecoTrucks Austrália relacionado à aplicação da NBR ISO 9001/2015 e suas contribuições.

A conquista pela certificação representa um atestado de reconhecimento nacional e internacional à qualidade do trabalho, vez que a **ISO 9001** assegura boas práticas de gestão e relacionamento entre clientes e fornecedores.

A pesquisa bibliográfica discute e explica sobre determinado tema ou problema que teve base em qualquer bibliografia já tornada pública, desde teorias publicadas em livros, revistas, artigos científicos, até meios de comunicação orais: rádio, filmes, programas de televisão (MARCONI; LAKATOS, 2017).

4 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

A fim de atender os objetivos deste artigo, foram observadas a NBR ISO 9001 e suas contribuições no tocante à gestão empresarial, destacando-se os pontos relevantes da norma. Além disso, buscou-se compreender a eficácia da norma supramencionada e suas contribuições a partir de um caso de sucesso, qual seja, IvecoTrucks Austrália.

Com a implementação e a certificação a empresa que adere à ferramenta, é beneficiada demasiadamente, os benefícios vão desde melhoria do desempenho do produto e serviço e, conseqüentemente, satisfação do consumidor; sistematização das rotinas de trabalho, com a padronização e definição de responsabilidades, eliminando retrabalho e agilizando os processos; com isso, reduzem-se os custos, já que a produtividade será maior; Melhorar a imagem da empresa, entre outros.

Desse modo, constata-se que a adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica de uma organização que pode ajudar a melhorar o seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável, não obstante, as empresas que utilizam desta ferramenta, se destacam das demais, uma vez que muitas empresas grandes só compram de fornecedores que têm o selo ISO 9001 restringindo, assim, as empresas que possuem o selo das demais, conseqüentemente, estas se destacam no cenário mercadológico.

Nesse sentido, destaca-se a empresa a IvecoTrucks Austrália, esta é a primeira fábrica nacional construída pela IVECO de Melbourne em 1952. Passados 65 anos, a empresa continua crescendo, sendo que já produziu mais de 230.000 chassis de caminhões e ônibus desde 1952. Atualmente, a Iveco fabrica os modelos ACCO, Powerstar, Stralis AS-L e AD/AT e chassis de ônibus em sua fábrica em Dandenong, Victoria.

A IVECO tem como objetivo ser reconhecida como líder em Tecnologia, Qualidade e Custo Total de Propriedade.

É também, a primeira fabricante e distribuidora de veículos comerciais no mercado australiano a obter a certificação para a recém-revisada a Norma Internacional de Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 pelo LRQA – líder mundial no fornecimento de serviços profissionais de auditoria.

Segundo, o diretor de Assuntos Internacionais e Corporativos da CNH Industrial APAC – ANZA, Ron Grasso a transição para a ISO 9001:2015 demonstra o desejo da empresa em aprimorar os processos de qualidade da organização, bem como reforça o compromisso com a excelência em qualidade contínua.

Ainda, segundo o diretor, a IvecoTrucks Austrália acredita que a transição bem sucedida para a ISO 9001:2015 proporciona uma vantagem competitiva ao promover a eficácia dos negócios, valorizando os seus clientes e garantindo que seus produtos e serviços continuem a serem confiáveis, seguros e de acordo com as especificações.

Para isso, o diretor asseverou a necessidade de um planejamento de transição para a ISO 9001/2015, sendo iniciado pela empresa no ano de 2015. Assim, o LRQA foi capaz de cumprir o cronograma da organização referente à transição para a nova ISO 9001:2015 antes ou quase ao mesmo tempo do vencimento da sua certificação ISO 9001:2008.

Importante ressaltar, que o LRQA forneceu todo o suporte à IvecoTrucks Austrália para desenvolver o processo específico de transição para atender aos requisitos da organização. Sendo, assim, tornou-se possível compreender rapidamente as complexidades dos processos de engenharia e fabricação da organização, a variação nos veículos que fabrica, e estruturar com eficácia o plano de auditoria em torno deles.

A partir disso, o LRQA realizou o treinamento de transição para a ISO 9001:2015 para a equipe interna de auditoria. Assim, a transição para a ISO 9001/2015, foi realizada com sucesso, a fabricante IvecoTrucks Austrália continua empenhada na excelência em qualidade por meio de melhorias contínuas, tornando-a competitiva no cenário onde atua.

Nesse sentido, afirma do diretor Ron Grasso, senão vejamos:

“A qualidade está no centro de tudo o que fazemos e obter a certificação, demonstra que, como organização, estamos plenamente empenhados, em todos os níveis, em continuar nessa trajetória fundamental. Trata-se de evoluir para uma empresa autônoma, focada em processos e essencialmente responsável, que agrega mais valor em cada estágio de nossa operação.”

Assim, verifica-se a partir da análise de dados que a adoção da Gestão da Qualidade é uma decisão estratégica, focada na eficácia do sistema de gestão da qualidade a fim de atender aos requisitos do cliente. Para tanto, a empresa deve

identificar os processos para aplicação, monitorá-los e implementar as ações necessárias para melhoria contínua.

Portanto, conforme se observa diante do caso de sucesso retro mencionado, a empresa que adere a ISO 9001/2015 como sistema de gestão para melhorar o desempenho organizacional, reduzir riscos obtém uma vantagem competitiva no mercado, tendo em vista que promover eficácia dos negócios de forma contínua.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho relacionou de que forma a Norma Brasileira ISO 9001/2015 (ABNT) contribui para a eficácia da gestão da qualidade nas empresas.

Para isto foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre este tema, e um estudo de caso de sucesso IvecoTrucks Austrália relacionado à aplicação da NBR ISSO 9001/2015 e suas contribuições com o intuito de obter conhecimento para apresentar soluções que trarão benefícios às entidades.

Verificou-se a necessidade da área de gestão das empresas ser capaz de alcançar a informação onde quer que ela esteja e tratar essa informação, independente da maneira que seja armazenada, de forma centralizada ou distribuída, como única, não redundante, consistente, segura, etc.

Partindo desta premissa, a adoção do sistema de qualidade traz inúmeros benefícios conforme se demonstrou, além de proporcionar uma visão sistêmica da organização dando orientação em seus resultados, à norma ISO 9001/2015 (ABNT) contribui para a eficácia da gestão da qualidade nas empresas, uma vez que esta se apresenta como uma das principais normas relacionadas ao modelo de gestão de qualidade.

Diante disso, pode-se concluir que ao adotar um sistema de gestão ISO 9001/2015 como uma decisão estratégica a empresa obtém uma ferramenta capaz ajudar a melhorar o seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável de forma contínua e permanente, evidenciando seu compromisso com excelência em qualidade.

EFFECTIVENESS OF QUALITY MANAGEMENT UNDER THE OPTICS OF ISO 9001/2015

This paper aims to understand how the Brazilian Standard ISO 9001/2015 (ABNT) contributes to the effectiveness of quality management in companies, since this is one of the main standards related to the quality management model. This measure provides the customer with reliability regarding the products and services offered since they will be created in a repetitive and consistent way in the way established by the company. It is necessary, from the specific objectives, to bring the details of NBR ABNT ISO 9001/2015 and application in the management of the quality of the companies, as well as to report on the application of the mentioned norm and its impacts on the effectiveness of the business management, for order, analyze a case of success Iveco Trucks Australia related to the application of NBR ISO 9001/2015 and its contributions. To this end, the concepts of quality management, detailed analysis of ISO 9001/2015, as well as its contribution as a quality system implemented in the company Iveco Trucks Austrál

Keywords: Quality Management. Standards. ISO

REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Normas e Técnicas - NBR ISO 9000 - **Sistemas de gestão da qualidade**: Fundamentos e vocabulário. Disponível em: < <http://www.standardconsultoria.com/f/files/814048ce04d8cdf2b1ba9438be31009791895463.pdf>>. Acesso em: 19 Out. 2017.

BONAT, D. **Metodologia da Pesquisa**. 3 ed. Curitiba, PR: IESDE Brasil S.A. 2009. Disponível em:< https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=lang_pt&id=5Eesvwncx6sC&oi=fnd&pg=PA9&dq=bonat,+2009&ots=7URGBMooos&sig=nz5102DWSt7OB0vld0gZeJUL9kl#v=onepage&q=bonat%2C%202009&f=false>. Acesso em: 15 Out. 2017.

CABRAL, B. A. **Qualidade no atendimento**. Trabalho de monografia a Universidade Cândido Mendes para obtenção de título de Especialista em Gestão de Recursos Humanos. Niterói. 2006. Disponível em: <

<http://www.avm.edu.br/monopdf/23/BRUNO%20ARAUJO%20CABRAL.pdf>>. Acesso em: 02 Out. 2017.

CAMARGO, W. **Controle de Qualidade Total**. Instituto federal de educação, ciência e tecnologia – Paraná – educação à distância. 2011.

CAMFIELD, C.E.R; GODOY, L.P. **Análise do cenário das certificações da ISO 9000 no Brasil**: um estudo de caso em empresas da construção civil em santa Maria – RS. Revista Produção. Universidade Federal de Santa Catarina. v.4, n.1. 2004. Disponível em: < <https://producaoonline.org.br/rpo/article/view/304/405> >. Acesso em 13 Out. 2017.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade, Conceitos e Técnicas**. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. São Paulo. Elsevier - Campus, 2004.

COLTRO, A. **A gestão da qualidade total e suas influencias na competitividade empresarial**. Caderno de pesquisas em administração. São Paulo. v.1, n.2. 1996. Disponível em: < https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiBxfOHkfjWAhXDFZAKHeHmDXsQFggzMAI&url=http%3A%2F%2Fxa.yimg.com%2Fkq%2Fgroups%2F20980813%2F687382980%2Fname%2FC02-art04_qualid_compet_COLTRO.pdf&usg=AOvVaw0xgAPns-vjoxbl8wyXqZ9Q >. Acesso em: 04 Out. 2017.

CORRÊA, A. **Relacionamento entre Melhoria no Processo Produtivo e Estratégia Competitiva**: o caso das empresas de construção civil certificadas pelo ICQ Brasil, Tese de M.Sc., UFSC, Florianópolis, SC, Brasil, 2002. Disponível em: < <http://www.standardconsultoria.com/f/files/814048ce04d8cdf2b1ba9438be31009791895463.pdf>>. Acesso em: 11 Out. 2017.

FALCONI, V. **TQC: Controle da Qualidade Total** (no estilo Japonês). Rio de Janeiro: Bloch, 1992. 229 p.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações**: o homem rumo ao século XXI. São Paulo: Atlas, 1994.

LONGO, R. M. J. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação**. Texto para discussão nº 397. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. 1996. Disponível em: < http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf>. Acesso em: 13 Out. 2017.

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE LIMITED 2016. Estudo de caso. IVECO TRUCKS AUSTRÁLIA.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARTINELLI, F. B. **Gestão da Qualidade Total**. IESD Brasil, Curitiba, 2012.

MARTINS, S. S. **Qualidade no atendimento**. Universidade Paulista – UNIP. 2015. Disponível em: < http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1998_ART434.pdf>. Acesso em: 19 Out. 2017.

MORGAN, G. **Imagens da Organização**. 2ª Edição. São Paulo. Editora Atlas. 1996.

OAKLAND, J. S. **Gerenciamento da qualidade total**. São Paulo: Nobel, 1994.

ROSSITER, K. W. **Sistema de gestão de segurança de alimentos na produção industrial**: uma abordagem da implantação da norma ISO 22000:2006 em uma indústria do estado de Pernambuco. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica da Universidade Federal de Pernambuco para obtenção do título de Mestre em Engenharia Mecânica. Recife. 2008. Disponível em: < http://www.repositorio.ufpe.br/bitstream/handle/123456789/5386/arquivo602_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 13 Out 2017.

ROTHERY, B. **ISO 9000**. São Paulo: Makron Books, 1993.

SANTOS, E. S. **Aplicação da gestão por processo em tratamento de minério: flotação de zinco e chumbo**. Monografia apresentada ao curso de especialização em Tratamento de Minérios da Universidade Federal de Goiás – UFG, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Tratamento de Minérios. Goiás. 2015. Disponível em: < https://cetm_engminas.catalao.ufg.br/up/596/o/Edv%C3%A2nia_da_Silva_Santos.pdf>. Acesso em: 04 Out. 2015.

SCHULTZ, G. **Introdução à gestão de organizações**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2016. Disponível em: <

<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad103.pdf>>. Acesso em: 18 Out. 2017.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 2. Ed. São Paulo, Atlas, 2002. 726 p.

SROUR, R, H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

VALLS, V. M. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Revista Ciência da Informação*. v.33, n.2, p. 172-178. Brasília. 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/0D/ci/v33n2/a18v33n2.pdf>>. Acesso em 18 Out. 2017.

VALVERDE, D. S. G. **A gestão do conhecimento e da qualidade**: o foco nas empresas de edificações de juiz de fora. Monografia submetida à coordenação de curso de engenharia de produção da universidade federal de Juiz de Fora como parte dos requisitos necessários para a graduação em engenharia de produção. 2007. Disponível em: < http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2007_3_Daniela.pdf>. Acesso em: 06 Out. 2017.

VERGUEIRO, W. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo. Editora Arte e Ciência. 2002.

VIEIRA, V. A. **As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing**. *Revista da FAE*. Curitiba, v.5, n.1, p.61-70, jan./abr. 2002. Disponível em:<<http://www.unifra.br/professores/EDUARDO/As%20tipologias,%20varia%C3%A7%C3%B5es%20e%20caracter%C3%ADsticas.pdf>>. Acesso em: 16 Out. 2017.