

# UTILIZAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE NA ECONOMIA BRASILEIRA

**Leonardo Morgado da Costa<sup>1</sup>, Vilma da Silva Santos<sup>2</sup>, Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Pós-graduando em MBA em Gerência Financeira e Controladoria - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 - Taubaté - SP – Brasil - leonardo@bcosta.com.br

<sup>2</sup> Professora do Programa de Pós Graduação em Administração - PPGA - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 - Taubaté - SP - Brasil – vilma70@gmail.com

<sup>3</sup> Coordenador do Programa de Pós-graduação em Administração - PPGA - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 – Taubaté/SP – edson@unitau.br

**Palavras-chave:** ISO, Brasil, Inmetro Qualidade.

**Área do Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas

**Resumo:** A utilização da certificação da qualidade vem ajudando as empresas a obterem resultados nunca antes imaginados, simplesmente conhecendo seus processos e melhorando-os de forma mensurável. A eficácia gerencial deve ser sempre melhorada através da adoção de uma postura investigativa frente às anomalias e o desenvolvimento de meios para incentivar a geração e implementação contínua de soluções criativas. Enfoca-se a maneira que se deve conduzir um processo de certificação, mostrando suas etapas e as abordagens que devem ser feitas em cada uma delas. Os Certificados de Qualidade vem a cada dia exigindo das empresas uma maior responsabilidade sócio-ambientais no ramo em que atuam.

## Introdução

Nos dias atuais, com um mercado repleto e constantes e rápidas alterações no ambiente externo e de níveis de exigências crescentes da sociedade por melhores produtos, serviços e controles ambientais, muitas empresas, em busca de competitividade e da própria sobrevivência, tem procurado adaptar a sua gestão empresarial a esse contexto.

A certificação pode ser definida por ser um “diploma de conclusão” onde a empresa através dos métodos aprendidos sobre melhoria de qualidade, otimização do tempo entre outros os utiliza para a melhorar sua relação empresa-clientes.

Os certificados são emitidos por organizações não governamentais, tais como, da ISO ( international Standardization for Organizations) ou governamentais como no caso brasileiro a ABNT (associação brasileira de normas técnicas).

A economia brasileira nunca se preocupou com a qualidade dos seus produtos e serviços até 1990 onde através da abertura econômica promovida pelo então presidente Fernando Collor fez com que houvesse uma invasão de produtos estrangeiros com melhores preços e qualidade.

As indústrias têxteis foram uns dos casos relevantes, onde todo seu parque industrial q sucuciado não resistiu a invasão dos têxteis ingleses, chineses, indianos, entre outros.

Foram introduzidas cerca de 7490 certificações no Brasil realizadas por 31 empresas, porém só representa 1,33% dos registros no mundo inteiro. Baseando-se nisto pode-se observar que o continente Europeu, Asiático e a América do Norte são possuidores da maior parcela dos Certificados existentes o que explica no mercado internacional parte do sucesso dos países desenvolvidos e dos emergentes asiáticos. O **Quadro 1** ilustra este caso.

## Certificações de Qualidade no Brasil

Continentes	Total de Certificados
AMÉRICA CENTRAL	371
ÁFRICA	4465
AMÉRICA DO SUL	13306
AMÉRICA DO NORTE	53806
ÁSIA	167540
EUROPA	292998
OCEÂNIA	29204
<b>Total</b>	<b>561690</b>

**Quadro 1 – Volume de certificados por regiões geográficas.**

Fonte: ABNT

Analisando as certificações por estado será visto que o estado de São Paulo detém mais de 50% embora não tenha sido o pioneiro que deve-se o mérito ao estado da Bahia.

No Brasil, a evolução da emissão de Certificados mostrou que o país está caminhando para um desenvolvimento melhor estruturado para conter crises externas ou melhor dizendo concorrência externa. O Quadro 2 ilustra as certificações por estados da federação.

#### Benefícios Potenciais das Certificações de Qualidade

Mesmo com métodos e ferramentas de controle considerados eficazes, mostrou que existem falhas graves que comprometem o rendimento das empresas como um todo. Torna-se essencial para as mesmas, não só apresentarem métodos eficazes, mas também investimentos em treinamento, gerenciar a rotina de trabalho, buscar a padronização e controle constante do processo. Isso é chamado de gestão por objetivos, onde cada elemento da organização tem um papel específico e são cobrados por isso. Estes são os principais benefícios obtidos pelos processos de certificações. Também inclui:

- a oportunidade de verdadeiramente integrar o sistema de gestão para dirigir e dar sustentação à performance operacional;
- uma maior confiança por parte do cliente;
- uma maior eficiência e eficácia;

Federação							
ACRE	0	0	0	0	2	0	2
ALAGOAS	0	0	0	3	16	5	30
AMAZONAS	0	0	0	64	49	45	176
AMAPÁ	0	0	0	0	0	1	1
BAHIA	1	0	1	53	89	66	254
CEARÁ	0	0	0	16	31	9	72
DISTRITO FEDERAL	0	0	0	32	41	37	129
ESPÍRITO SANTO	0	0	0	20	51	51	164
GOIÁS	0	0	0	29	39	38	129
MARANHÃO	0	0	0	10	8	7	27
MINAS GERAIS	0	1	2	135	195	153	570
MATO GROSSO DO SUL	0	0	0	6	7	4	20
MATO GROSSO	0	0	0	3	5	1	22
PARÁ	0	0	0	8	9	11	39
PARAÍBA	0	0	1	8	7	5	21
PERNAMBUCO	0	0	0	54	68	34	174
PIAUÍ	0	0	0	1	3	1	6
PARANÁ	0	0	2	144	177	86	464
RIO DE JANEIRO	0	2	0	121	160	121	482
RIO GRANDE DO NORTE	0	0	1	12	12	13	42
RONDÔNIA	0	0	1	2	1	2	6
RORAIMA	0	0	0	1	1	0	2
RIO GRANDE DO SUL	0	0	0	131	187	135	576
SANTA CATARINA	0	0	0	89	110	106	357
SERGIPE	0	0	0	2	8	5	18
SÃO PAULO	0	2	6	1048	1303	745	3660
TOCANTINS	0	0	0	1	0	2	3
FORA DO BRASIL	0	0	0	13	24	6	44
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>2006</b>	<b>2603</b>	<b>1689</b>	<b>7490</b>

**Quadro 2 – Distribuição de certificados por estados do brasileiro.**

Fonte: ABNT

- risco reduzido de compromissos; e
- a aprovação terá maior valor.

Existem certificados de qualidade para todas as áreas fabris ou comerciais. Dentre elas pode-se elencar algumas consideradas mais importantes: PHPQP-H, QS 9000, TL 9000, TickIT, AS 9000 e ISO 9001.

Estados da	2000	2001	2002	2003	2004	2005	TOTAL
------------	------	------	------	------	------	------	-------

## PHQP-H

O Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) é um conjunto de ações desenvolvidas pelo Ministério das Cidades, através da Secretaria Nacional de Habitação, que tem como principal propósito, organizar o setor de construção civil em torno de duas questões principais, ligadas à melhoria da qualidade do habitat e à modernização produtiva.

## QS-9000

Em 1988, respondendo à crescente pressão de seus fornecedores, os três gigantes da fabricação automobilística: Chrysler, Ford e General Motors formaram uma Força Tarefa para encontrar meios pelos quais seus requisitos de garantia de qualidade para fornecedores pudessem ser padronizados a fim de reduzir custos. O resultado foi a QS-9000.

Lançada em agosto de 1994, a QS-9000 é a harmonização para o sistema de gestão da qualidade daquelas montadoras e também um requisito contratual para todos os fornecedores de materiais de produção, peças ou serviços, serviços de acabamento, tratamento térmico, pintura, metálicos e outros diretamente à Chrysler, Ford ou General Motors ou outros clientes OEM, inscritos no documento QS-9000.

Para obter a QS-9000, os fornecedores das três grandes montadoras devem definir, documentar, implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para satisfazer os requisitos da QS-9000 (Seções 1 e 2) e a atual interpretação sancionada pelo *Internacional Automotive Steering Group* (IASG).

## TL 9000

TL 9000 foi desenvolvida por um fórum de indústrias conhecido como QuEST (Quality Excellence for Suppliers of Telecommunications - Excelência em Qualidade para Fornecedores de Telecomunicações). O QuEST foi fundado em abril de 1996, por um núcleo de prestadores de serviços de telecomunicações, nos EUA, com os seguintes objetivos:

- criar um fórum de fornecedores e prestadores de serviços de telecomunicações;

- harmonizar normas já existentes;
- metodologia de certificação de terceira parte;
- estabelecer métrica baseada nos custos e na performance (indústria); e.
- filiação atual de stands do QuEST em aproximadamente 160 e incluir todos os principais fornecedores e prestadores de serviço de telecomunicações da América do Norte.

## TickIT

O TickIt foi apresentado ao mundo há já algum tempo, nascido de uma iniciativa da DTI (Department of Trade and Industry - Departamento do Comércio e Indústria) para melhorar a qualidade dos softwares dentro do Reino Unido. O objetivo era o de garantir um serviço de certificação de terceira parte eficiente, baseado num entendimento comum dos requisitos para o desenvolvimento de softwares e um conjunto acordado de qualificações para auditores de software. A ISO 9000-3 foi adotada como documento central para o esquema.

## AS 9000

O documento intitulado 'Normas Básicas da Qualidade do Sistema Aeroespacial - AS 9000 foi emitido no dia 1º de maio de 1997 pela Sociedade de Engenheiros Automotivos (SAE) e é uma iniciativa da indústria aeroespacial norte-americana para reduzir custos através da padronização dos requisitos do sistema da qualidade dos fornecedores usando a ISO 9000.

O documento, anteriormente chamado de ARD 9000, foi desenvolvido pelo Grupo Americano de Qualidade Aeroespacial (AAQG) um consórcio industrial, com base nos EUA, de importantes fornecedores e distribuidores que acompanham a retirada do MIL-Q-9858 e do MIL-I-45208 do Pentágono (EUA).

Mais de dez empresas participaram do desenvolvimento do documento, incluindo: McDonnell Douglas, Boeing, Pratt and Whitney, General Electric, Northrup Grumman, Allied Signal Inc, entre outros.

## ISO 9001

A ISO 9001 é um padrão internacional para a gestão de qualidade, aplicável a qualquer organização de todos os setores e atividades econômicas. A ISO 9001 se

baseia em oito princípios de gestão de qualidade, todos fundamentados em boas práticas de negócios. Quando são totalmente adotados, estes princípios ajudam a melhorar o seu desenvolvimento organizacional:

- Foco no cliente: as organizações dependem de seus clientes. Por essa razão é necessário desenvolver atividades em torno deles e entender suas necessidades no mercado;
- Liderança: é necessário mostrar unidade de objetivos e direção;
- Envolvimento de pessoas: criar um ambiente onde o pessoal se sinta envolvido para alcançar os objetivos da organização;
- Abordagem por processos: para alcançar os objetivos organizacionais, os recursos e as atividades necessitam ser tratados como processos, entendendo que as saídas de um processo afetam as entradas de outro;
- Abordagem sistêmica para a gestão: a eficácia e eficiência da organização dependem de uma abordagem sistêmica para as atividades de trabalho;
- Melhoria contínua: a adoção deste conceito como parte da cultura diária da organização deve ser um objetivo primordial;
- Abordagem factual para tomada de decisão: Decisões eficazes são tomadas com base na análise lógica e intuitiva de dados e informações;
- Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores: Estas relações melhorarão a habilidade para criar valor agregado.

### Conclusões

As companhias bem-sucedidas são aquelas que mantêm o seu foco na qualidade desde a forma em que operam até os padrões de serviço ao cliente e os produtos que entregam. Mantendo o foco na qualidade, a organização alcança a diferença, já que está mais bem equipada para ganhar novas oportunidades em um mercado global cada vez mais competitivo. Uma organização certificada oferece uma garantia de seu compromisso com a qualidade e é um indicador que lhe permite mediar a melhoria contínua do desenvolvimento do negócio.

Conclui-se que empresas que buscam se normatizar e buscar qualificações em suas

área tenderão a serem menos suscetíveis aos abalos externos, causados pela mudanças ambientais. As normas servem como alavancador da empresas onde procura corrigir falhas no processo produtivo e agregar maior valor a empresas ou produtos.

Não é de agora que o mercado mundial está atento nessas empresas baseando-se nisto fora criado índices nas bolsas de valores em todo mundo, especialmente a de Nova York, que só analisam esse tipo de empresa.

### Referências Bibliográficas

BARÇANTE, César Luiz. Qualidade Total. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

CORRÊA, Henrique L; COAN, Mauro. Gestão de Serviços. São Paulo: Atlas, 2002.

<http://acv.ibict.br/normas>

<http://pt.wikipedia.org/>

<http://www.abnt.org.br>

<http://www.cidades.gov.br>

<http://www.iaob.org/showPage.php>

<http://www.inmetro.gov.br/>

<http://www.irqa.com.br/certificacao/>

JURAN, J.. M, A Qualidade desde o Projeto. São Paulo: Pioneira, 2002.

OAKLAND, John S. Gerenciamento da Qualidade Total [tradução Adalberto Guedes Pereira] São Paulo: Nobel, 1994.

OLIVEIRA, Otávio J. (Org) Gestão da Qualidade Tópicos Avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da Qualidade. São Paulo: Atlas, 2000.

<http://www.iso.org>

<http://www.sae.com>