

CERTIFICAÇÃO ISO 9001: As Dificuldades de Implementação e Manutenção

Rogério Lauriano Santos

RESUMO

Este estudo visa abordar as dificuldades enfrentadas pelas organizações em implementar e certificar um sistema de gestão da qualidade conforme a ISO 9001. O estudo foi realizado através de pesquisa bibliográfica onde os conceitos gerais das normas ISO 9000 e ISO 9001, a motivação gerada pelo cenário econômico para se investir em melhoria de processos e certificação foram abordados. A conclusão que se chega com os resultados obtidos foi a de que o cenário econômico e o alto investimento de implementação, manutenção e certificação de um SGQ pautado na ISO 9001 são dificuldades que podem influenciar na decisão da alta gestão da organização em possuir o certificado ISO 9001 de gestão da qualidade.

Palavras-chave: ISO 9001, sistema de gestão da qualidade, certificação, dificuldades.

1 INTRODUÇÃO

O rápido avanço tecnológico desde a revolução industrial promoveu o desenvolvimento de novos métodos de produção, de gerenciamento e de qualidade.

Devido à enorme variedade de informações e métodos, em 1947, em Genebra, na Suíça, foi criada a ISO — *International Organization for Standardization* — que é uma organização composta atualmente por representantes de 165 países, com o objetivo de unificar as normas industriais para facilitar os processos e a comunicação das empresas no mundo todo (LU, 2015, p.3-4).

As normas publicadas pela entidade são respeitadas pela comunidade como um todo. Quando aplicadas em sua plenitude pela organização, após auditoria por um órgão certificador ligado à entidade, podem conferi-la uma certificação ISO. Uma certificação válida, que tem duração determinada, é tão relevante que se tornou pré-requisito para fornecimento de produtos e serviços para diversas empresas e órgãos governamentais. No Brasil o representante da ISO é a ABNT — Associação Brasileira de Normas Técnicas — que traduz e comercializa as normas com o prefixo ABNT NBR ISO.

O número de empresas com certificação ISO 9001 cresceu abruptamente desde 1993, entretanto, em alguns países como o Brasil, o número de certificados válidos vem caindo consideravelmente nos últimos anos, como aponta o relatório anual da ISO (ISO, 2017). Entender os fatores motivadores dessa queda é fundamental para mensurar a importância dessa certificação para as empresas, bem como os benefícios e dificuldades advindos de sua validação.

A certificação ISO 9001 é vista como um diferencial positivo que atesta a capacidade da organização de cumprir e manter os padrões de qualidade especificados. Desde sua criação vem sendo amplamente difundida entre organizações dos mais variados setores e é cada vez mais exigida pelos clientes, tornando-se um pré-requisito. Entretanto, adquirir uma certificação e manter sua validade não é uma tarefa fácil.

O objetivo geral deste trabalho é avaliar a dificuldade das empresas em adquirir e manter uma certificação válida de gestão da qualidade ISO 9001. O tema abordado contribuirá para agregar conhecimento ao presente autor, podendo também, ser relevante para o meio acadêmico como fonte de pesquisa para outros estudos. Especificamente, os objetivos são:

- a) Manter pessoal qualificado para manter a qualidade;
- b) Informatizar o processo para se obter dados mais precisos;
- c) Manter contato frequente com áreas externas.

A hipótese levantada é que o cenário econômico nacional e o porte da empresa não devem ser empecilhos para a implantação e manutenção de um SGQ certificado, podendo ocorrer em qualquer período e fase da empresa. Diante do problema exposto é necessário responder a seguinte pergunta:

Quais as dificuldades encontradas para obtenção e manutenção de um certificado válido ISO 9001?

Neste estudo trataremos especificamente a norma e a certificação ISO 9001 que trata dos requisitos de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, também conhecido como SGQ (ABNT, 2008).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Serão abordados nesse referencial alguns aspectos de temas considerados relevantes para esse estudo como o cenário econômico, o sistema de gestão da qualidade, as normas ISO 9000 e ISO 9001 e a certificação ISO 9001.

Quando se falam de organizações e empresas concorrentes entre si é considerado automaticamente um modelo de economia capitalista, geradora de grande volume de produtos e serviços. De certa forma, quanto maiores os valores financeiros arrecadados com a venda desses produtos e serviços, mais rica e maior é o desenvolvimento econômico de uma nação perante outras. A forma mais conhecida de mensurar essa riqueza e desenvolvimento é através do PIB.

O Produto Interno Bruto, mais conhecido como PIB, é um dos indicadores econômicos mais relevantes e de rápida compreensão. A definição de PIB segundo Souza (2012, p.3) é “O valor total da soma de tudo aquilo que um país produz em bens e serviços é chamado de produto interno bruto (PIB).”

O PIB pode ser calculado sob três óticas diferentes conforme apresentado no Quadro 1.

QUADRO 1 — As três óticas de cálculo do PIB

| | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Ótica da produção | $PIB = vp - ci + impostos$ (Eq.1) |
| Ótica da demanda | $PIB = cf + cg + investimento + v.est + export - import$ (Eq.2) |
| Ótica da renda | $PIB = salários + impostos + le + juros + alugueis$ (Eq.3) |

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados extraídos de SOUZA (2012, p.4-5)

Onde:

- vp é o valor bruto da produção;
- ci é o consumo intermediário — soma dos valores do que foi utilizado para produzir o bem final;
- cf é o consumo das famílias;
- cg é o consumo do governo;
- $v.est$ é a variação de estoques;
- le é o lucro das empresas.

Como pode ser observado no Quadro 1, o governo interfere direta e indiretamente na variação do PIB, através do seu consumo e taxaçaõ de impostos. A expectativa de um cenário econômico favorável é uma das grandes responsáveis pela motivação dos empresários em investir em tecnologia e melhoria de processos, deixando suas empresas mais competitivas e aumentando o seu lucro. Quando a expectativa é de crescimento da economia, ou do PIB, a motivação de investir aumenta.

Um dos investimentos em melhoria de processos mais conhecidos é a implementação de um sistema de gestão da qualidade.

2.1 A ISO 9000: Sistema de Gestão da Qualidade

As normas da família ISO 9000 foram desenvolvidas para apoiar organizações de todos os tipos e tamanhos. Ao todo são aproximadamente 17 normas pertencentes à família (LU, 2015, p.50-51). A norma NBR ISO 9000:2005 é a responsável por introduzir os fundamentos e conceitos que são utilizados nela e em outras normas da família.

Através dos conceitos de qualidade e sistema de gestão presentes nesta norma, pode-se construir o conceito de sistema de gestão da qualidade como o conjunto de elementos inter-relacionados responsáveis por dirigir e controlar uma organização, estabelecendo políticas e objetivos, no que diz respeito à qualidade (ABNT, 2005). Lu (2015, p.16) define o SGQ da seguinte forma:

Sistema de gestão da qualidade é o conjunto de políticas, normas, procedimentos e roteiros que permitem as organizações gerirem os processos com foco na qualidade.

A implementação de um SGQ é capaz de permitir a manutenção do fluxo organizacional e conduzir os processos de geração de produto de forma transparente. Também busca promover maior satisfação dos clientes ofertando produtos e serviços em conformidade com os requisitos estabelecidos. O SGQ é pautado em oito princípios de gestão da qualidade conforme apresentados no Quadro 2.

QUADRO 2 — Os oito princípios de gestão da qualidade

| Princípios | Descrição |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Foco no cliente | Previsão das necessidades atuais e futuras dos clientes. |
| 2. Liderança | Promover um ambiente interno de envolvimento das pessoas para alcançar os objetivos da organização. |
| 3. Envolvimento de pessoas | Utilização das competências das pessoas em prol da organização e gerenciamento na forma de processos das atividades e recursos relacionados. |
| 4. Abordagem do processo | Gerenciar a organização por processos é uma forma eficiente de alcançar os objetivos organizacionais. |
| 5. Abordagem sistêmica para a gestão | Compreender os processos de forma sistêmica permite a identificação e o gerenciamento das etapas, além da integração dos objetivos de eficácia e eficiência na organização. |
| 6. Melhoria contínua | Deve ser um objetivo permanente. |
| 7. Abordagem factual para tomada de decisão | Decisões devem ser baseadas em dados e informações. |
| 8. Benefícios mútuos nas relações com os | Interdependência entre organização e fornecedores, sendo importante que essa relação aumente os benefícios e |

| | |
|--------------|--------------------------------------|
| fornecedores | habilidades e agregue valor a ambos. |
|--------------|--------------------------------------|

Fonte: Elaborado pelo autor. Extraído de LU (2015, p.5-6).

Para a compreensão do SGQ, a NBR ISO 9000:2005 apresenta os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade. O Quadro 3 demonstra os abordados na norma:

QUADRO 3 — Fundamentos de Sistemas de Gestão da Qualidade

| Fundamentos | Descrição |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Justificativas para SGQ | Aumentar a satisfação do cliente e trazer retorno para a organização. |
| Requisitos para SGQ e produtos | Os requisitos de SGQ estão na NBR ISO 9001 e os requisitos de produto podem ser especificados pela organização ou cliente. |
| Abordagem de Sistemas de Gestão | Estabelece as etapas para desenvolvimento e implementação de um SGQ. |
| Abordagem de Processo | Definição de processo e encorajamento da adoção do gerenciamento de processos inter-relacionados e interativos. Sistema de entrada e saída. |
| Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade | Proporcionar um foco para direcionar a organização, análise crítica. |
| Função da Alta Direção | Uso de liderança e ações para criar um ambiente de pessoas envolvidas em que o SGQ opere com eficiência. |
| Documentação | Permite a comunicação do propósito e a consistência da ação. Tipos de documentos: Manuais de qualidade, Planos de qualidade, Especificações, Diretrizes, Procedimentos, Instruções de trabalho, Desenhos e Registros. |
| Avaliação de SGQ | Processos de avaliação, auditoria interna e externa, análise crítica e autoavaliação. |
| Melhoria contínua | Objetivo de aumentar a satisfação dos clientes e de outras partes interessadas através de análise, pesquisas, avaliações. |
| Função das técnicas estatísticas | Uso de técnicas para entender a variabilidade dos processos, auxiliando na resolução de problemas e aumentando a eficiência. |
| SGQ e outros enfoques de sistema de gestão | Os objetivos da qualidade complementando outros objetivos da organização como crescimento, captação de recursos financeiros, lucratividade, meio ambiente, saúde ocupacional e segurança. Integração dos sistemas de gestão. |
| Relação entre SGQ e modelos de excelência | Princípios comuns: Identificação de pontos fortes e oportunidade de melhoria, avaliação com base em modelos genéricos, fornece uma base para a melhoria contínua e disposição para o reconhecimento externo. Utilização da metodologia PDCA, desenvolvida por Deming. |

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados extraídos de ABNT (2005, p.1-7)

Os termos e definições presente na norma não serão discutidos, pois, não tem relevância para esse estudo. Os termos passíveis de definição para compreensão da NBR ISO 9001 serão abordados pontualmente.

2.2 ISO 9001

A ISO 9001 é uma norma generalista orientada para um sistema de gestão da qualidade com um conjunto de princípios reconhecidos mundialmente. Apesar de não ter a intenção de engessar a organização, se for erroneamente seguida, pode causar esse efeito. Para garantir a implementação e manutenção de um sistema de gestão da qualidade, pautado na ISO 9001, com sucesso, é preciso considerar os seguintes aspectos (LU, 2015, p.52):

- Ambiente organizacional;
- Riscos associados ao ambiente;
- Mudanças no ambiente;
- Necessidades da organização;
- Objetivos específicos;
- Produtos fornecidos e serviços prestados;
- Processos necessários;
- Complexidade da estrutura;
- Porte da organização.

A norma estabelece um conjunto de requisitos gerais de um sistema de gestão da qualidade. O Quadro 4 apresenta os requisitos presentes na ISO 9001.

QUADRO 4 — Requisitos Gerais do SGQ segundo a ISO 9001

| Requisitos | Descrição |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificar os processos | O SGQ de uma organização é composto por processos de suporte, processos de gestão e procedimentos e definição das responsabilidades. |
| Determinar a sequência e interação entre os processos | Mapear os processos necessários para a realização do produto ou serviço e demonstração da conformidade de produtos. |
| Assegurar a eficácia e o controle da operação | Estabelecer critérios de aceitação e métodos consistentes que gerem confiança na entrega do produto ou serviço de qualidade. |
| Assegurar a disponibilidade de recursos e informações | Oferta de recursos e informações necessárias para geração do produto ou serviço. |
| Monitorar, medir e analisar os processos. | A organização deve prover ferramentas para o monitoramento dos processos, permitindo ações pontuais o mais cedo possível e ferramentas que possibilitem a medição dos resultados durante o processamento. |
| Implementar ações para o alcance dos resultados esperados e para a melhoria contínua. | Para cada desvio detectado devem-se criar planos de ação e agir para redução e/ou eliminação dos desvios. |

Fonte: Elaborado pelo autor. Extraído de CUSTODIO (2015, p.103-104)

Um requisito importante abordado na norma ISO 9001 se refere à documentação. A Figura 1 apresenta a estrutura hierárquica da documentação necessária para o SGQ e a área responsável por ela.

FIGURA 1 — Documentação do SGQ



Fonte: CUSTODIO (2015, p.104)

Além dos requisitos gerais e de documentação são abordados outros elementos normativos importantes. Esses elementos são apresentados no Quadro 5.

QUADRO 5 — Elementos da Norma ISO 9001:2008

| Itens | Subitens |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabilidade da direção | <ul style="list-style-type: none"> ● Comprometimento da direção ● Foco no cliente ● Política de qualidade ● Planejamento ● Responsabilidade ● Autoridade e comunicação ● Análise crítica pela direção |
| Gestão de recursos | <ul style="list-style-type: none"> ● Provisão de recursos ● Recursos humanos ● Infraestrutura ● Ambiente de trabalho. |
| Realização do produto | <ul style="list-style-type: none"> ● Planejamento da realização do produto ● Processos relacionados ao cliente ● Determinação de requisitos relacionados ao produto ● Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto ● Comunicação com o cliente ● Projeto e desenvolvimento ● Planejamento de projeto e desenvolvimento ● Controle de alterações de projeto e desenvolvimento ● Aquisição ● Processo de aquisição ● Informações de aquisição ● Verificação do produto adquirido ● Produção e prestação de serviço ● Controle de produção e prestação de serviço ● Validação dos processos de produção e prestação de serviço ● Identificação e |

| | | |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Entradas de projeto e desenvolvimento ● Saídas de projeto e desenvolvimento ● Análise crítica de projeto e desenvolvimento ● Verificação de projeto e desenvolvimento ● Validação de projeto e desenvolvimento | <ul style="list-style-type: none"> ● rastreabilidade ● Propriedade do cliente ● Preservação do produto ● Controle de equipamento e monitoramento de medição. |
| Medição, análise e melhoria | <ul style="list-style-type: none"> ● Generalidades ● Monitoramento e medição ● Controle de produto não conforme | <ul style="list-style-type: none"> ● Análise de dados ● Melhoria |

Fonte: Elaborado pelo autor. Extraído de ABNT (2008).

A implementação de um sistema de gestão da qualidade conforme a ISO 9001 é complexa e, na maioria dos casos, é necessária a consultoria por pessoal especializado para tornar o processo de implementação mais ágil. Também são necessárias várias auditorias internas para cumprimento e alinhamento dos elementos normativos com o SGQ implementado.

Segundo Custodio (2015, p.120), “a auditoria interna tem a função de apontar os desvios com a proposição de ações de melhorias para garantia de processos estáveis e documentação confiável”. Esse tipo de auditoria é realizado através de funcionários da própria empresa, treinados adequadamente para auditar os processos, desde que não façam parte deles.

As auditorias têm por finalidade, segundo Custodio (2015, p.121), a certificação, a supervisão ou manutenção para garantia da certificação, premiação, gestão e garantia da qualidade.

Em geral, quando se implementa um SGQ baseado na ISO 9001, busca-se a certificação da organização.

2.3 Certificação

A certificação da ISO 9001 é realizada através de auditoria externa por uma empresa independente contratada, habilitada para certificação, que analisa se o SGQ implementado está em conformidade com todos os elementos normativos. Essa certificação tem validade determinada e possibilita à empresa comunicar ao mercado que atende as prerrogativas da norma (CUSTODIO, 2015).

O certificado emitido apresenta a descrição da norma certificada. As normas são atualizadas conforme a necessidade observada pela organização e, por isso, sua descrição no certificado vem com o ano da norma certificada. A ISO 9001 foi atualizada recentemente, no ano de 2015, substituindo a norma anterior que data de 2008. Portanto os certificados passam a ser emitidos com a descrição ISO 9001:2015 ao invés da anterior ISO 9001:2008. A validade da norma segue até a próxima atualização ou cancelamento.

Com a atualização da norma, o processo de recertificação vai depender de a organização atender aos novos elementos da norma.

Uma empresa certificada pode perder sua certificação por vários motivos, que segundo Rodrigues (2017), destacam-se:

- Por opção — Decisão da direção da empresa;

- Por inadimplência — Caso a organização não honre os seus compromissos contratuais com a certificadora;
- Uso inadequado da certificação — As logomarcas da ISO, do INMETRO e da certificadora têm o seu uso restrito e previsto em contrato;
- Por reincidência — Repetição de não conformidades graves observadas em auditorias de manutenção e recertificação;
- Por denúncia e/ou reclamação — Caso reclamações de clientes sejam levadas à certificadora e ela decida cancelar o certificado.

3 METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado em forma de pesquisa quantitativa, pois, tem como principal característica a utilização de dados estatísticos como fonte de análise de dados.

Para realização de estudos científicos, existem diversos tipos de pesquisas e métodos que podem ser utilizados. Vergara (2010) ressalta que é necessário informar o tipo de pesquisa, seu conceito e objetivo para desenvolver este tipo de trabalho. A autora considera que a pesquisa deve ser classificada **quanto aos meios e quantos aos fins**.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste trabalho, **quanto aos meios** foi **Documental e Pesquisa Bibliográfica**,

Segundo Vergara (2010), a **Investigação Documental** é aquela realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas, registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informações, filmes microfones fotografias, videoteipe, informações em disquete (e/ou pen drive e/ou HD), diários, cartas pessoais e outros.

Ainda, segundo Vergara (2010), **Pesquisa Bibliográfica** é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma. Por exemplo: o livro Princípios de Administração Científica, de Frederick W. Taylor, publicado pela Editora Atlas, é fonte primária se cotejado com obras de outros autores que descrevem ou analisam tais princípios.

Quanto aos fins, a pesquisa foi **Explicativa**. Segundo a autora, A investigação explicativa tem como principal objeto tornar algo inteligível e justificar-lhe os motivos. Visa, portanto, esclarecer quais fatores contribuem de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno. Por exemplo: as razões do sucesso de determinado empreendimento.

O trabalho foi desenvolvido na forma de amostra probabilística e os objetivos foram investigados à partir da coleta dos dados observados.

a) **Manter pessoal qualificado para atender ao requisito qualidade:**

É importante que a empresa, ao implantar um SGQ, mantenha seu pessoal qualificado e atualizado quanto às regras do sistema.

b) **Informatizar os processos para se obter dados mais precisos:**

A informatização dos processos estabelece parâmetros organizados, legível e de fácil transporte e entendimento para todas as áreas de uma empresa, independentemente do tamanho da organização.

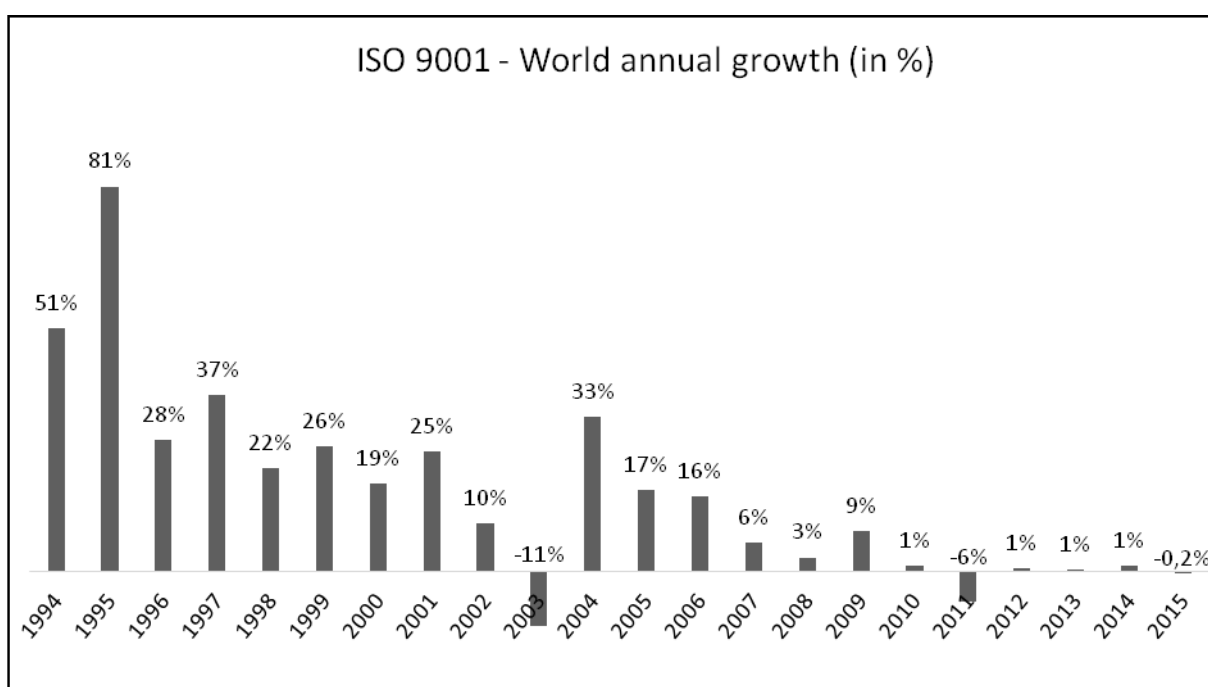
c) **Manter contato frequente com áreas externas:**

Manter este contato com as áreas externas, além das internas, consegue aproximar mais os setores de forma a garantir que o SGQ seja seguido por toda a empresa de forma homogênea.

4 ANÁLISE DOS DADOS

O relatório mais recente disponibilizado sobre o crescimento global de emissão de certificados ISO 9001, apresentado pela organização, apontou uma retração de 0,2 pontos percentuais referente aos anos 2014 a 2015. Em outros períodos, retrações ainda maiores foram registradas como em 2003 e 2011. O gráfico apresentado na Figura 2 demonstra o crescimento desde 1993 até 2015.

FIGURA 2 — Gráfico de crescimento mundial do número de certificados ISO 9001



Fonte: Adaptado de <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808108&objAction=Open&nexturl=%2F%2Flivelink%2F%2Flivelink%3Ffunc%3D%26objId%3D18808772%26objAction%3Dbrowse%26viewType%3D1>.

Segundo a organização, em 2014 haviam 1.036.321 certificados válidos no mundo. Em 2015 esse número caiu para 1.033.936. Esses números correspondem ao somatório das certificações ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015.

No Brasil, no período compreendido entre 2005 e 2015, o máximo de certificações obtidas alcançou o número de 28.325, em 2011 especificamente. A Figura 3 apresenta o número de certificações válidas no Brasil no período mencionado.

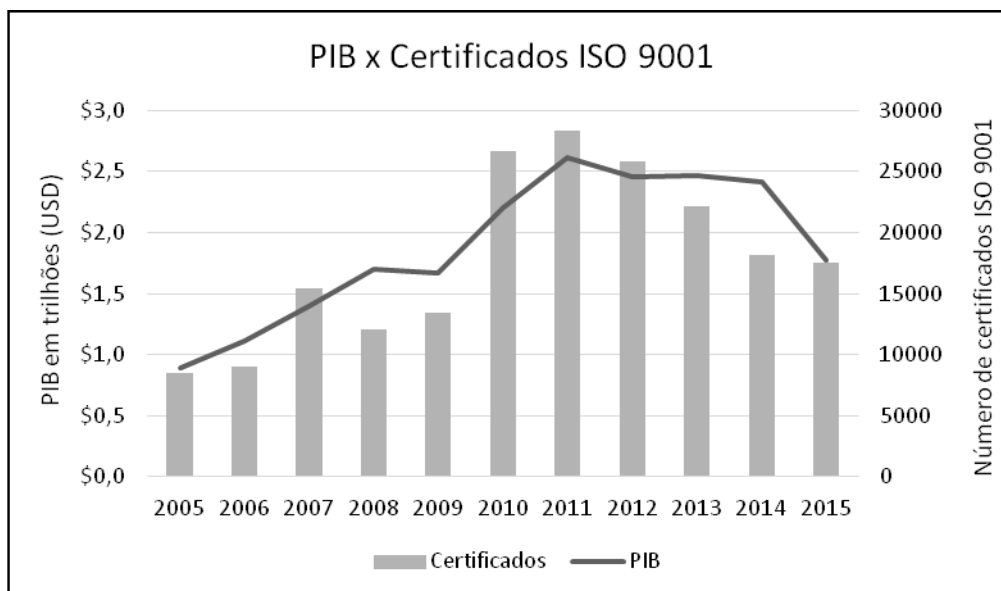
FIGURA 3 — Certificados ISO 9001 emitidos no Brasil



Fonte: Elaborado pelo autor. Dados extraídos de <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808108&objAction=Open&nexturl=%2Fflivelink%2Fflivelink%3Ffunc%3DII%26objId%3D18808772%26objAction%3Dbrowse%26viewType%3D1>.

Para verificar se o cenário econômico pode gerar alguma interferência no número de certificações foi exposto na Figura 4 o gráfico que confronta o PIB do Brasil com a emissão de certificados ISO 9001.

FIGURA 4 — Relação PIB e Certificação ISO 9001

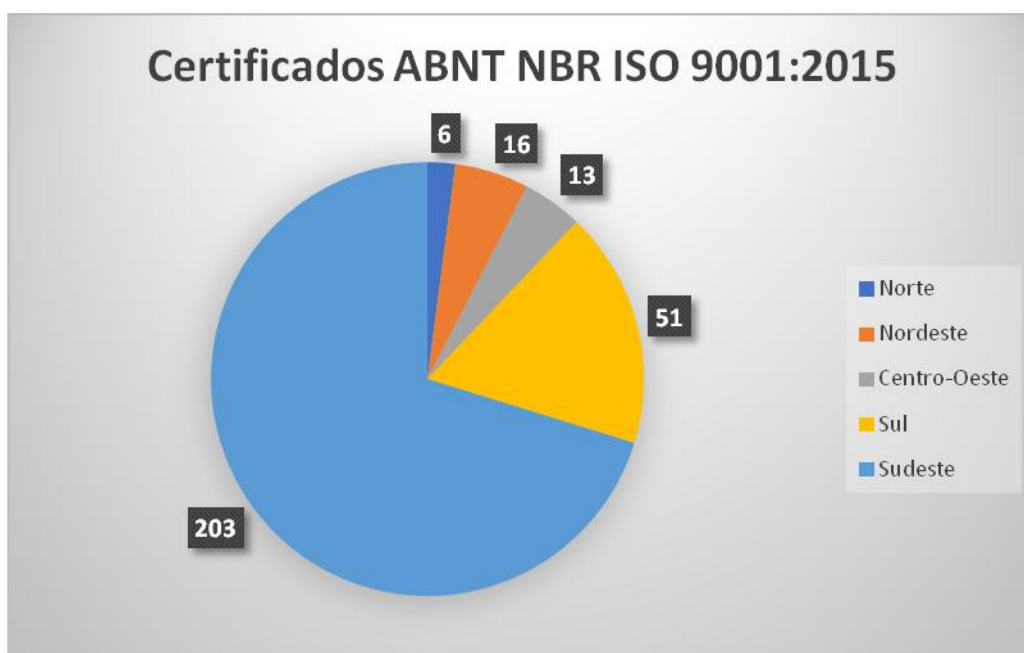


Fonte: Elaborado pelo autor. Dados referente ao PIB extraídos de https://www.google.com.br/publicdata/explore?ds=d5bncppjof8f9_&ctype=1&strail=false&bc=s=d&nselm=h&met_y=ny_gdp_mktp_cd&scale_y=lin&ind_y=false&rdim=region&idim=country:BRA&ifdim=region&tstart=1115953200000&tend=1431486000000&hl=pt&dl=pt&ind=false&icfg

Como pode ser observado no gráfico da Figura 4, o pico do PIB coincide com o pico de certificações assim como a redução de certificações acompanha a redução do PIB, ainda que em proporções diferentes.

A participação na emissão de certificados NBR ISO 9001:2015 desde o período de vigência da norma por regiões do Brasil é verificada no gráfico da Figura 5. Cabe lembrar que existem organizações certificadas com a ISO 9001:2008 que ainda tem validade e que não foram consideradas. No somatório das duas certificações o número de empresas certificadas é bem superior.

FIGURA 5 — Certificados NBR ISO 9001:2015 emitidos por região do Brasil



Fonte: Elaborado pelo autor. Dados extraídos de <http://certifiq.inmetro.gov.br/Consulta/CertificadosConcedidosUF>

Somente o estado de São Paulo, considerado o mais desenvolvido economicamente, foi responsável pela emissão de 83,3% dos certificados da região sudeste, que representou 70% das certificações a nível nacional em relação as demais regiões.

Em relação aos custos para certificação ISO 9001 foram obtidos os seguintes valores presentes no Quadro 6:

QUADRO 6 — Custos envolvidos na certificação ISO 9001

| Finalidade | Custo (R\$) |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Obtenção da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 | 170,00 |
| Consultoria (preço médio/h) | 80,00 |
| Certificação válida por 3 anos para empresas de pequeno porte. (preço médio/ano) | 2.000,00 |
| Certificação válida por 3 anos para empresas de médio porte. | 3.500,00 |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|
| (preço médio/ano) | | |
| Implementação e certificação (Incluído auditoria do organismo certificador, consultoria. Tempo médio de implantação de 6 a 18 meses) | 7.000,00 15.000,00 | a |

Fonte: <http://revistapegn.globo.com/Revista/Common/0,,EMI161127-17195,00-COMO+OBTER+AS+CERTIFICACOES+ISO+ISO+OHSAS+E+ABNT.html>

Existem também os custos envolvidos com treinamento interno e até mesmo contratação de mais pessoas para garantir a manutenção da certificação, isto deve ser feito com muita cautela e precisão, principalmente nas áreas que estão fora da Sede, onde o acompanhamento tende a ser mais remoto e se não houver uma política de gestão estratégica bem elaborada a empresa pode correr o risco de perder a sua certificação quando houver auditorias nestas áreas e estas não estiverem de acordo com os requisitos e conduta de renovação do certificado ISO 9001. É tarefa dos gestores realizar este acompanhamento e fiscalizar, auditar internamente os centros de custos externos para garantir que os procedimentos sejam cumpridos e a empresa possa continuar certificada.

5 CONCLUSÃO

Com base no referencial bibliográfico e nos dados apresentados, foi possível observar que a implementação e certificação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 é complexa, possui um custo relativamente alto, mas pode ser encarado como um investimento em melhoria de processos para aumentar a competitividade das organizações.

Foi observado também que o cenário econômico pode interferir no número de empresas certificadas, seja na decisão de implementar ou na função de manter a certificação da organização. Na Figura 4 é possível enxergar uma tendência das emissões de certificações em acompanhar a oscilação da economia brasileira, aferida pelo PIB. Na Figura 5 são apresentadas as parcelas de contribuição na emissão de certificados ISO 9001:2015 das regiões do Brasil e, novamente, aponta que o desenvolvimento econômico tem influência significativa no número de certificados emitidos, onde o Sudeste foi o responsável por 70% do montante, a maior parte no estado de São Paulo.

Embora a norma deixe claro que o tamanho da organização não é relevante para sua aplicação, não foi encontrada a relação entre as empresas brasileiras certificadas com o seu porte.

Conclui-se nesse estudo que, o cenário econômico e o alto investimento de implementação, manutenção e certificação de um SGQ, pautados na ISO 9001, são dificuldades que podem influenciar na decisão da alta gestão da organização em possuir o certificado ISO 9001 de gestão da qualidade, porém, torna a empresa mais atraente para os clientes e investidores, colocando-a em um patamar mais elevado em relação às demais organizações que não possuem tal certificação.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000:2005**: Sistema de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário. 2 ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001:2008**: Sistema de gestão da qualidade — Requisitos. 2 ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2008. 28 p.

CUSTODIO, Marcos Franqui (Org.). **Gestão da Qualidade e Produtividade**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

ISO. **The ISO Survey of Management System Standard Certifications (1993-2015)**. Disponível em: <<http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>>. Acesso em: 13 abr. 2017.

LU, Liu Shih (Org.). **Interpretação das Normas: ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnica de pesquisa**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RODRIGUES, Ronaldo Costa. **O que leva uma empresa a perder seu certificado ISO 9001?** Disponível em: <http://www.lapservicos.com.br/informacoes_uteis_detalhes.php?id=28>. Acesso em: 15 maio 2017.

SOUZA, Jobson Monteiro de (Org.). **Economia Brasileira**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de Metodologia Científica**. 1 ed. São Paulo: Pioneira, 1998.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12 ed. São Paulo, Atlas, 2010.