

# ISO 9000: SUA IMPORTÂNCIA E IMPLANTAÇÃO

Douglas Caetano da Silva<sup>1</sup>  
Sebastião Alves de Menezes

## RESUMO

Este artigo buscou abordar por meio de uma revisão de literatura o tema da ISO 9000 falando sobre a Relevância da mesma, abordando alguns temas como A Qualidade Total nas empresas, a certificação, a implantação e importância para a organização, como também os benefícios e vantagens para uma empresa que tem esta certificação implantada, mostrando assim, que a tornará mais competitiva e reconhecida no mercado de trabalho, elevando a capacidade dessa empresa para um nível mais favorável na competição do mercado atual que está cada vez mais exigente e competitivo.

**Palavras-chave:** Qualidade. Satisfação dos Clientes. Certificação.

## ABSTRACT

This paper aims to address the issue of ISO 9000 talking about the same relevance, addressing some issues such as Total Quality in business, certification, deployment and importance to the organization, as well as the benefits and advantages to a company that has this certification deployed, thus showing that become more competitive and recognized in the labor market, increasing the ability of this company to a level more favorable in the current market that is increasingly demanding and competitive.

**Keywords:** Quality. Customer Satisfaction. Certification

---

Douglas Caetano da Silva formando em Administração de empresas pela Faculdade Patos de Minas 2013. Patos de Minas/MG

Douglascaetanodasilva@gmail.com

Sebastião Alves de Menezes Especialista em Administração de Empresas, Gestão de Pessoas e Gestão de Negócios.

# 1 INTRODUÇÃO

## 1.1 Tema e Delimitação do tema

ISO 9000: Sua Importância e Implantação

## 1.2 Formulação do Problema e Hipóteses

O que é necessário para obter a certificação quais as vantagens de ter certificação implantada, e o que fazer para manter o selo na empresa depois de implantado.

As hipóteses elaboradas foram:

É necessário que siga alguns requisitos da norma ISO 9000 para obter a certificação.

A certificação traz vantagens para a organização, pois concede maior organização, produtividade e credibilidade mundial e de mais outras vantagens.

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo Geral

Foi dito sobre a Iso 9000, sua implantação, vantagens e benefícios para a empresa que possui esta certificação.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

Implantação da Iso 9000 na empresa, foi apontado o que fazer quando decidido implantar a certificação, as vantagens e benefícios da implantação.

## **1.4 Justificativa**

A ISO 9000 vem tomando cada vez mais espaço no mercado de trabalho, pois todas as empresas que implantam a certificação têm sempre o mesmo objetivo que é: Melhorar a excelência e qualidade dos seus produtos e serviços.

A certificação tem muitas vantagens tais como: Deixar a empresa mais sólida melhorar sua qualidade na produção, e o mais desejado por todos que é reconhecimento mundial.

A ISO 9000 pode ser implantada por qualquer empresa seja ela grande ou pequena, de caráter industrial, prestadora de serviços ou até mesmo uma empresa governamental.

Como citado a cima, a importância dessa pesquisa é conhecer as vantagens e benefícios da implantação da certificação nas empresas.

## **1.5 Metodologia**

A qualidade sempre foi uma preocupação nas organizações. Atualmente a qualidade passou a ser uma questão estratégica das empresas, ligada à sua sobrevivência. A qualidade e a produtividade são as bases fundamentais para a competitividade no mercado atual, sendo que esta palavra assumiu grande importância com a globalização. Hoje em dia, se uma organização não for capaz de ser competitiva em nível mundial onde entra a certificação ISO 9000, ela estará arriscada a perder de seu espaço no mercado para qualquer outra que consiga a certificação primeiro que ela, pois, atualmente a certificação é uma grande vantagem sobre concorrentes que não a possuem, pois quem possui a ISO 9000 implantada, somente irá concorrer com empresas que tenha esta certificação a um nível mundial.

## 2 GESTÃO DA QUALIDADE: a relevância do ISO 9000

### 2.1 Qualidade Total

Para falar um pouco sobre a ISO não pode ser esquecido de citar a Qualidade Total, pois sem ela não existe a ISO.

A história da Qualidade Total é repleta de detalhes, no entanto procurou-se descrever apenas alguns conceitos básicos que são fundamentais e que possam falar do assunto de maneira simples. A parte descrita no artigo apresenta uma breve introdução à história da Qualidade Total, e em seguida, a abordagem de Deming, que é considerado a principal referência no assunto da Qualidade Total após a aplicação dos conceitos pela Toyota nos anos 80, com o evidente sucesso da montadora que é tratada como o maior case no assunto da Qualidade Total, e, finalmente, uma abordagem dos conceitos de qualidade nos serviços. Porém, inicialmente, observam-se alguns conceitos preliminares como:

Qualidade –. A palavra qualidade vem do latim “qualitate”, que significa propriedade ou características que podem distinguir algumas coisas de outras (NETO SHIGUNOV; CAMPOS, 2004).

No entanto verificam-se as seguintes abordagens:

Abordagem transcendente: a qualidade é o sinônimo de excelência, pois não pode ser medida, apenas reconhecida pelos critérios de cada indivíduo. Abordagem baseada no produto: sinônimo que ele terá mais durabilidade, maior número ou mais características, refere-se às propriedades físicas, por isso ele pode ser medido com precisão. De acordo com Juran (1995), qualidade é adequação ao uso.

Abordagem baseada no consumidor: é o nível de atendimento às necessidades do consumidor, somente ele pode avaliá-la.

Abordagem baseada na produção: qualidade e conformidade com as especificações do projeto.

Abordagem baseada no valor: é o valor atribuído ao produto pelo consumidor em relação ao preço. “O verdadeiro critério de boa qualidade é a preferência do consumidor.” (CAMPOS, 2004, p. 2).

“O Controle da Qualidade são todas as técnicas e atividades operacionais utilizadas para atender aos requisitos para a qualidade” (NETO SHIGUNOV; CAMPOS, 2004, p. 61).

Processo: é o conjunto de atividades necessárias para transformar “entradas” (insumos) em “saídas” (produtos). Observa-se que o produto de um processo pode ser um serviço, sendo o produto “com um termo similar para qualquer coisa que seja relacionada com produzir ou bens ou serviços” (JURAN, 1995, p.9). Na abordagem da Qualidade Total, a organização é considerada um sistema aberto, composto do inter-relacionamento de processos, assim, todas as ações causaram um efeito com maior ou menor com uma intensidade em todo o sistema.

Na Qualidade Total a entrada é a necessidade do cliente e a saída é a sua satisfação. A administração deixou de se preocupar somente com a produtividade a partir do século XX, e passou a dar mais atenção e valor à qualidade. Na década de 20, surgiu sua primeira fase da Qualidade, conhecida como “Inspeção da Qualidade”, a qual estava concentrada em inspecionar todos aos produtos, para garantir que não saísse da fábrica com defeito.

A segunda fase da Qualidade que foi nos anos 30 denominou como o “Controle da Qualidade” dedicando ao monitoramento estatístico dos processos e eliminando as causas dos defeitos (NETO SHIGUNOV; CAMPOS, 2004).

Após o fim da II Guerra Mundial, Controle da Qualidade Total (TCQ), teve início no Japão estimulado pela JUSE - União dos Cientistas e Engenheiros Japoneses - a partir das ideias de Deming e Juran. No entanto, destaca Neto Shigunov e Campos (2004). Eles permaneceram quase totalmente desconhecidos no Ocidente até os anos 80. O Japão possui aspectos culturais, sociais e políticos que ofereciam as condições necessárias para o nascimento da Qualidade Total (GOUNET, 1999).

O país estava destruído e sua imagem estava sendo associada a produtos de péssima qualidade. Os sensores de disciplina, a escassez de recursos naturais e um sentimento de responsabilidade pela reconstrução do país foram combinados com as melhores técnicas de administração praticadas no Ocidente, resultando no que é considerado uma filosofia de administração (WALTON, 1989).

## 2.2 A certificação ISO 9000

O sistema de gestão da qualidade mais conhecido é o Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9000, surgido em Londres, em 1946 e foi criado por uma organização não-governamental denominada ISO International Organization for Standardization – ou Organização Internacional de Normalização, que reúne centenas de organismos nacionais de normalização.

Vários documentos que normalizam a qualidade surgiram muito antes da criação da ISO 9000, mas a norma que pode ser considerada a mãe da série ISO para a qualidade é a norma britânica BS 5750 de 1979.

A primeira versão da ISO 9000 foi que foi lançada em 1987. Com surgimento dos blocos econômicos, houve necessidade de um nivelamento dos sistemas produtivos de determinados blocos e, rapidamente, outros países passaram a adotar as normas ISO como padrão mundial de Sistema de Gestão da Qualidade.

A ISO 9000 já foi revisada duas vezes: em 1994 e em 2000. Esta última com alterações significativas, dando ênfase não só aos aspectos industriais e serviços, mas com um grande foco na gestão dos processos.

A série de normas ISO 9000, publicada em 1994, é formada por cinco normas principais: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004.

As principais normas da série ISO 9000 são:

A norma ISO 9001, utilizada quando a conformidade aos requerimentos for assegurada pelo fornecedor desde o projeto até serviços associados;

A ISO 9002, utilizada quando a conformidade aos requerimentos for assegurada pelo fornecedor desde a produção até serviços associados;

A ISO 9003, utilizada quando a conformidade aos requerimentos for assegurada pelo fornecedor no momento da inspeção final;

A ISO 9004 e suas partes, que dão diretrizes e conselhos para a gestão da qualidade e elementos dos sistemas da qualidade. (CARVALHO, 1996)

O processo de certificação ISO 9000 por muitas empresas é visto como um objetivo interno para melhoraria da qualidade de produtos e serviços na empresa, ou seja, para melhorar a qualidade dos seus produtos, e mobilizar o pessoal em um projeto na área da qualidade e aumentar o controle na organização da empresa (DE MEDEIROS; VERNET, 1997).

A certificação tem como função, complementar as ações que as empresas devem realizar para obter e assegurar a qualidade de seus produtos e conseqüentemente, a satisfação de seus clientes. Para muitas empresas, após a escolha do modelo a ser adotado, encontram uma das principais dificuldades que é definir o processo que irá se adotar para implantar este modelo na empresa, (LONG, 1991), quais os recursos necessários (em termos materiais, humanos e financeiros) e durante quanto tempo será necessária esta mobilização. Assim são definidas as atividades necessárias e sua ordem de realização, que é um dos pontos fundamentais para o processo.

Os motivos que levam as empresas a procura da certificação são vários. A maneira de desenvolver o projeto de certificação também pode variar em função das características das empresas, como por exemplo, do estado de seu sistema da qualidade antes de começar o projeto de certificação, pois, sem qualidade não há a certificação. Assim os resultados obtidos nas empresas também irão variar, seja com relação à razão inicial para obter o certificado, seja com relação ao projeto adotado para obtê-lo.

### **3 PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO ISO 9000**

Na percepção de Maranhão (2001), Com o novo modelo da norma ISO 9001:2001 tiveram mudanças significativas, de natureza realmente estrutural e não apenas mudanças superficiais as atividades do processo de certificação continuarão as mesmas. Sendo que a metodologia continuará válida e poderá ser aplicada em outros trabalhos, além de fornecer elementos para futuras certificações na empresa.

Identificar objetivos que motivarão as empresas a procurarem a certificação da norma ISO 9000. Alguns motivos e vantagens que levam a maioria das empresas a procurarem a certificação ISO 9000 são:

### 3.1 Vantagens

A primeira vantagem para a empresa que pode ser citada é a Redução de riscos. Assim a empresa que possui o certificado ISO 9000:

- É sólida;
- Tem reputação;
- Evita perda de mercado;
- Tem responsabilidade civil;
- Sua margem de queixas e reclamações é pequena;
- Tem relações comerciais facilitadas.

Para a empresa:

- Redução das perdas de produção;
- Menos reprocessamento, reparo e trabalho;
- Menor número de reposições.
- Redução dos custos de paralisação, de ações para solucionar problemas, de operação e de aquisição.

Logo se percebe que a empresa tem menos prejuízos e com isso a empresa pode ter um maior ganho com a redução desses gastos.

Para os clientes que compram ou utilizam serviços de empresas que adotaram a certificado possuem muitas vantagens, podemos citar segundo REIS (1996)

- Têm segurança da fonte proveniente;
- Evitam danos a saúde;
- Têm grande satisfação com o produto ou serviço.
- Evita a poluição.
- Redução de custos
- A satisfação do cliente é a meta básica;
- Maior confiança nos produtos na empresa;
- Redução de custos;
- Satisfação em relação aos produtos e serviços adquiridos.

Pode notar que para clientes que compram de uma empresa que possui a certificação tem menos riscos de comprar um produto ou serviço ruim ou fora do padrão desejado e esperado.

Para os colaboradores:

- Menos conflitos no trabalho e maior integração entre setores;



- Maior desenvolvimento individual em cada tarefa, possibilitando melhoria de desempenho;
- Maiores oportunidades de treinamento;
- Menores possibilidades de acidentes de trabalho;
- Melhores condições para acompanhar e controlar os processos;
- Melhoria da qualidade e da produtividade, gerando possibilidades de recompensas.

Segundo REIS (1996) os tópicos acima são melhorias e frutos da certificação ISO 9000 na empresa, uma vez que a uma clara definição de o que ira ser feito, como, para que, quando, onde e quem deve fazer. As ações preventivas para manter a certificação passam a ser desenvolvidas rotineiramente, visando reduzir as ações corretivas decorrentes de inspeção e fiscalização.

As vantagens e objetivos que as empresas podem ter através da certificação têm como um estudo de cinco categorias distintas de objetivos, que a certificação traz para quem a implanta.

Na primeira categoria, é relacionada à necessidade que você tem de satisfazer as exigências externas, encontrando os seguintes objetivos: satisfazer as exigências do grupo e/ou satisfazer as exigências dos principais clientes.

A segunda categoria é onde as empresas procuram melhorar a qualidade em seu meio, considerando a certificação como o primeiro passo em direção à Qualidade Total, e melhorar a qualidade final dos produtos ou serviços da empresa.

Na terceira, encontram os objetivos relacionados a melhorias no rendimento da empresa: participar de outros mercados e aumentar os lucros da empresa. (REIS, 1996)

E na quarta as empresas vêm à certificação como uma oportunidade de melhorar a organização interna, com a seguinte visão de: mobilizar o pessoal em torno de um projeto, e melhorar a qualidade na organização.

Na quinta estão os objetivos relacionados à imagem que as pessoas possuem da empresa: ter um certificado para uso de marketing, e melhorar a imagem da empresa com os clientes.

### **3.2 O que fazer após decidir a implantação da ISO 9000**

Assim que é tomada a decisão da implantação do certificado, a Direção da empresa deve colocar um pessoal para ficar responsáveis somente pelo processo de certificação.

Esta equipe irá preparar um modelo de comparação entre o sistema da qualidade que a empresa possui atualmente e o modelo que foi escolhido, com a finalidade de determinar as adaptações necessárias para ser implantada a certificação.

Os pontos fortes e fracos do sistema da qualidade atual da empresa também devem ser observados. O processo de verificação da situação atual é necessário para que os responsáveis possam conhecer precisamente o estado que encontra a empresa com relação à garantia da qualidade. São neste momento que se definem as necessidades da empresa que são determinadas pela equipe e que se tornam possíveis realizar o planejamento do processo de certificação.

Os responsáveis pelos processos da certificação devem estabelecer um plano de todas as atividades principais até que a certificação seja realizada, sua duração e o nome do ou dos responsáveis de cada uma.

Todas as informações relacionadas com a norma ISO 9000 e com a certificação devem ser comunicadas para a empresa. As informações devem ser sobre a norma, o modelo da qualidade escolhido e os resultados esperados da certificação na empresa. (REIS, 1996)

É recomendado que seja feito um acompanhamento de uma equipe especializada que ficará responsável pela certificação e deve ser mantido um controle periódico para assegurar que todas as atividades que foram planejadas estejam sendo executadas de maneira correta e como planejado. Durante o processo de certificação, o pessoal deve receber as informações regularmente e de maneira compreensível sobre o sistema implantado. (REIS, 1996)

### **3.3 Quem pode Implantar a ISO?**

A norma ISO 9000 pode ser utilizada por qualquer tipo de empresa, seja ela grande ou pequena, de caráter industrial, prestadora de serviços ou mesmo até mesmo uma empresa governamental. As normas ISO série 9000 são normas que dizem respeito apenas ao sistema de gestão da qualidade de uma empresa. O fato de um produto ter sido fabricado por uma empresa que possui certificado segundo as normas ISO 9000 não significa que este produto terá uma maior ou menor qualidade que um ou outro produto similar ao mesmo. Significa apenas que todos os produtos fabricados segundo este processo apresentarão as mesmas características e o mesmo padrão de qualidade. (A IMPORTÂNCIA ...1999)

As normas ISO não conferem a qualidade de um produto ou de um serviço, ela garantira apenas que o produto ou o serviço apresentará sempre as mesmas características, pois para manter a norma é preciso que você siga o padrão determinado pela certificação. Os princípios básicos das normas de ISO 9000 são uma organização com documentação acessível, que tenha equipamentos limpos e em bom estado. Mas um aspecto importante é o da auditoria interna. A empresa deve ser constantemente auditada, estar sempre se controlando para descobrir defeitos e promover as medidas preventivas e corretivas para que eles não voltem a se repetir. Irá ser montado um sistema de qualidade onde o empregado não se perca dentro da sua própria função.

Assim, tendo condições de atender à demanda, saber onde encontram-se suas coisas mais facilmente, ter tudo documentado e, acima de tudo, ter uma administração que está comprometida com a qualidade.

## **4 Benefícios da ISO 9000**

A ISO possui benefícios que se estendem a diversas áreas de negócios, com isso a visibilidade e expansão de mercado estão entre as mais almejadas, porém sempre é importante lembrar que a “Qualidade” se aplica em todos os sentidos,

sejam eles profissionais ou pessoais. Isso se aplicará diretamente ou indiretamente para todos os envolvidos nos processos da ISO.

Implantando a ISO a empresa mostra ao colaborador que estão pensando no futuro, que não irá querer ficar parado no mercado e se movimentar, buscar crescer mais e mais, e que as melhorias devem ser realizadas e sugeridas continuamente por todos os colaboradores da empresa. Assim, provavelmente os profissionais se sentirão motivados e provavelmente irão trabalhar melhor. Os conceitos também deverão ser revistos e se devem abraçar as mudanças que a certificação traz com ela, pois, não adiantará nada implantar a ISO, se os colaboradores e os gestores não mudem com a implantação. (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2008)

Com todos os profissionais focados e comprometidos você terá um diferencial considerável. Uma equipe que se mostra motivada passa a alegria e o que está sentindo para todos que estão ao redor. Fornecedores, e principalmente clientes, são bem tratados. Deve ser aceito novas sugestões e a empresa deve colocá-las em prática com maior interesse.

Com isso, os funcionários irão entender melhor os processos internos do lugar onde estão trabalhando, e se entenderá o que faz parte do processo, sendo inclusive, uma das peças fundamentais para o sucesso ou fracasso da empresa. Ver o cliente satisfeito é o foco principal do negócio das organizações e esse é um dos principais benefícios da ISO 9000. A empresa deixa de ter o foco principal no produto e começa a ter o foco principal em seu cliente.

Com isso o primeiro passo é conhecer profundamente o que o agrada e o que se faz ficarem motivados, quais são seus valores, suas expectativas, seu estilo de vida, seu comportamento, suas opiniões, entre outros.

Com conhecimento de tais informações conseguimos entender melhor o nosso cliente, isto faz com que busquemos a sua satisfação.

Com a ISO 9000 implantada na empresa se torna capaz de monitorar os 5 elementos básicos necessários tais como: qualidade, relacionamento, desempenho, preço e benefícios. Terá ainda, critérios e objetivos para monitorar a sua satisfação. Isso se tornara os principais valores para os seus clientes.

Sem mencionar as economias que serão geradas pela ausência de trabalho. Desperdícios podem ser investidos em desenvolvimentos de novos produtos, em treinamentos para seu pessoal, em um aumento ou reforma na sede como uma nova pintura ou a compra de novos móveis ou equipamentos, uma reforma pode

tornar sua empresa mais chamativa e atrair nos clientes. Os clientes, mesmo que inconscientemente, percebem essas melhorias, e terão até mesmo uma melhor imagem de você e de seus produtos. E ter manter a imagem da empresa em alta na cabeça de todos é a melhor coisa a ser feita, pois isso atrai mais negócios e clientes como já dito.

Há algumas coisas que não devemos esquecer: satisfação do cliente mais fidelização do cliente é igual a relacionamentos duradouros mais lucro para a empresa. Assim a empresa sempre terá um bom relacionamento entre seu meio.

A ISO 9000 reflete uma melhoria na gestão da qualidade, que melhora a imagem da empresa. Demonstra que a empresa se preocupa com a forma que ela é vista pelos clientes, que ela possui uma melhor continuidade e está aberta a novas oportunidades e parcerias.

Sem falar no mercado onde quem entra é somente as grandes empresas, onde não possui a certificação nem pode entrar para competir. Se você deseja sua empresa ser grande e ficar cada vez maiores, deve-se lembrar que multinacionais ou grandes empresas exigem certificação ISO 9000 de seus fornecedores.

Sua empresa por si só se torna seu próprio cartão de visita. Sempre trabalhando de forma transparente e sempre usando a Iso 9000 como estratégia de melhoria e desenvolvimento do negócio. Fazendo isso isto você terá um reconhecimento espontâneo, pois isso será fruto de seu esforço.

Economizando recursos e investindo em seu desenvolvimento, a obtenção do selo ISO 9000 em curto prazo já traz melhorias nos processos internos da empresa, diminuindo o trabalho e desperdícios, e aumentando a qualidade do produto ou serviços.

Em longo prazo, é claramente visível notar um aumento no faturamento da empresa, sendo que nesta etapa os clientes já se tornam fiéis e a credibilidade dos produtos e serviços prestados determinou a chegada de novos parceiros comerciais.

A ISO é benéfica para as organizações que a implementam um Sistema de Gestão e que sempre buscam melhorar a qualidade à longo prazo, pois com as ações que são realizadas no decorrer de alguns ciclos, a tendência é manter um histórico do comportamento dos seus processos e da sua evolução após a implementação.(Gonçalves, 2013)

Segundo Gonçalves (2013) aplicando os requisitos normativos na tomada de decisões do dia-a-dia, as empresa têm sucesso na melhoria contínua da qualidade:

**Maior Organização Interna:** as informações passam a fluir melhor de um setor para outros. Problemas que estão travando a empresa passam a ser identificados, tratados e eliminados.

**Melhor Desempenho do Negócio:** ajuda os gestores a aumentar a performance da empresa, tanto interno quanto fora da empresa com seus concorrentes. Atividades-chaves da empresa passam a ser seguidas diariamente e os resultados aparecem em curto, médio e longo prazo.

**Melhor Desempenho Comercial:** a certificação ISO 9000 juntamente ao marketing melhora a reputação da marca de seu produto e demonstra que a Empresa é comprometida com ela, com os clientes e colaboradores com padrões internacionais reconhecidos e que busca sempre uma melhoria contínua.

**Economia e Redução do Desperdício:** Gerenciando a matéria-prima, a eficácia da produção pode ser aumentada, trazendo benefícios financeiros. Com o controle sobre os serviços mal-feitos a empresa reduz o retrabalho. Evitando assim ter de fazer o serviço novamente e ganhando mais tempo para produzir mais.

**Aumenta a Satisfação dos Clientes:** há um aumento na satisfação dos clientes, pois, a norma ISO 9000 tem um requisito voltado somente à satisfação do cliente, visando que as necessidades dos clientes sejam consideradas e atendidas. Com isso a organização melhora o desempenho perante os seus clientes, tendo eles mais satisfeitos com seu produto ou serviço.

**Maior Controle do Negócio pela Direção e Acionistas:** a norma pede que a empresa sempre esteja preparada para antecipar problemas que possam ocorrer nos processos, antes que o problema ocorra efetivamente. Isso permite que os gestores tenham uma visão prévia de possíveis falhas e melhorias a serem atingidas pelas organizações. Com a ISO implantada você tem uma ótima visão e todos os colaboradores da empresa então dedicados a não deixar ocorrer nem um problema. Caso este ocorra, ele deverá ser solucionado o mais rápido possível.

## 5 CONCLUSÃO

Inicialmente este artigo fala sobre a Qualidade Total, para que, possamos entender que sem uma qualidade implantada em sua empresa não há como você implantar a certificação ISO 9000, pois é de grande importância que a empresa que busca este certificado possuir pelo menos um modelo de qualidade próprio da sua empresa, pois a certificação irá melhorar seu modelo de qualidade já existente tornando sua empresa mais rigorosa ao requisito Qualidade.

Vimos também que é importante designar pessoas para na implantação para ver se esta saindo conforme a exigência que a norma pede para ser implantada, e também se depois que foi implantada, se esta saindo conforme foi planejado, seguindo corretamente o que foi passado para que você possa manter esta certificação.

A ISO 9000 é muito exigente com a empresa que esta querendo implantar ou já implantou esta certificação, pois com esta certificação você terá grandes vantagens e benefícios para a organização.

## REFERÊNCIAS

A IMPORTÂNCIA da ISO 9000 Disponível em:

<<http://www.novonegocio.com.br/lideranca-e-gestao/a-importancia-da-iso-9000/>>.

Acesso em: 26 out. 2013

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. Disponível em:

<http://www.abnt.org.br>. Acesso em: 22 out. 2013.

ABNT\_ CB-25 - Associação Brasileira de Normas Técnicas: Comitê brasileiro da qualidade. Disponível em: <http://www.abntcb25.com.br> . Acesso em: 22 out. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT) - normas  
NBR-ISO 9000 a NBR-ISO 9004

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês). 8. ed. Belo Horizonte, MG: Escola de Engenharia da UFMG, Fundação Christiano Ottoni, 2004. 229 p.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchik; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2008**: Princípios e Requisitos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 128 p.

CARVALHO, Heitor Range de. ISO 9000 - passaporte para qualidade. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 6. ed., rev. atual. Rio de Janeiro: Campus, 2000. 700 p

DEMING,W. Edwards. **Qualidade**: a revolução na administração. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990. 357p.

GONÇALVES, Cristiane. **Benefícios da ISO 9001 para sua empresa**. Disponível em: <<http://certificacaoiso.com.br/beneficios-da-iso-9001/>>. Acesso em: 22 out. 2013.

MARANHÃO, Mauriti. Sistemas da qualidade conforme a ISO 9000. ed. São Paulo: Sinduscon, 1999.

MARANHÃO, Mauriti. ISO 9000: manual de implantação versão ISO 2000. 3.ed. R.J: Qualitmark, 2001.

NETO SHIGUNOV; Alexandre; CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. Manual de gestão da qualidade aplicado aos cursos de graduação. 1. ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2004. 203 p.



REIS, Luis Filipe Sousa Dias. **ISO 9000 - Gestão da Qualidade**. Disponível em: <[http://www.pgpconsultoria.com.br/servicos\\_iso9000.php](http://www.pgpconsultoria.com.br/servicos_iso9000.php)>. Acesso em: 05 agosto. 2013

WALTON, Mary. O método Deming de administração. Rio de Janeiro, RJ: Marques Saraiva, 1989. 276 p.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente quero agradecer a todos que me apoiaram e não me deixaram desistir nos momentos que achei que seria impossível de superar. Agradeço também a Deus por dar força não só a mim, mais a todos por estar aqui conosco neste dia. A toda minha família, meus colegas que também se tornaram minha família, A minha namorada. Aos professores por me ensinar o caminho do conhecimento, que me possibilitou hoje estar aqui escrevendo este trabalho.

Obrigado a todos!!!