



**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE MBA EM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA**

JEMIMA DE MOURA CARVALHO FEITOSA

**REVISÃO BIBLIOGRÁFICA SOBRE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE**

**NATAL/RN
2017**



**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
CURSO DE MBA EM SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA**

JEMIMA DE MOURA CARVALHO FEITOSA

**REVISÃO BIBLIOGRÁFICA SOBRE IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE**

Projeto de Pesquisa apresentado
ao Centro Universitário do Rio
Grande do Norte como requisito
para obtenção do certificado de
pós-graduação em Sistema de
Gestão Integrado.

Orientador: Msc. Ana Rosa
Gouveia Sobral da Câmara

**NATAL/RN
2017**

1 INTRODUÇÃO

Hoje em dia, diante de um mercado tão competitivo e agressivo, as organizações consideram a adoção dos sistemas de gestão da qualidade como requisito para crescimento e desenvolvimento. Além da qualidade, a sociedade exige que as empresas mostrem uma boa gestão de seus recursos, tendo em vista as necessidades sociais. As constantes mudanças sociais e culturais tem forçado as empresas a se reinventarem. Elas precisam revisar suas práticas para, assim, atender a necessidade e exigências de seus clientes.

Além das constantes transformações, as organizações precisam estar em consonância com as leis, este dentre vários aspectos, vem influenciando as mudanças comportamentais das empresas. As adequações exigidas pelas leis ambientais e trabalhistas, tem obrigado as empresas a revisarem seus processos e metodologias de trabalho, uma vez que estão ligadas a questões de segurança, saúde e meio ambiente.

Dentro deste contexto surge o conceito de Sistema de Gestão Integrado – SGI- que abrange: qualidade, meio ambiente, saúde, segurança e recentemente integrada a responsabilidade social.

Desta forma, o SGI, além de entrar nas empresas por necessidades relacionadas a legislação, tem se mostrado um fator decisivo ao alavancando a capacidade das empresas a produzirem com menor custo, maior inovação e melhor qualidade.

Este trabalho tem como finalidade apresentar conceitos e características sobre o Sistema de Gestão da Qualidade que compõe o Sistema de gestão integrado, mostrando sua importância para o melhor desempenho das organizações.

Além disso, o trabalho apresenta revisão da literatura, definição de metodologia, cronograma de execução e referências.

2- OBJETIVOS

2.1 – Objetivo Geral

Realizar levantamento bibliográfico sobre implantação do Sistema de Gestão da Qualidade em organizações brasileiras nos últimos cinco anos e criar um modelo simplificado que possa ser utilizado pelas organizações.

2.2 – Objetivos Específicos

- Identificar e descrever as principais etapas do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Mostrar passo a passo a implantação do SGQ

3 - JUSTIFICATIVA

Enquanto estudante e profissional da área de qualidade, percebo a dificuldade em se encontrar material resumido e objetivo sobre implantação do Sistema de Gestão da Qualidade, que possa ser utilizado nos diversos ramos de negócio. O presente trabalho visa contribuir com a investigação de como se dá a implantação de um sistema de gestão da qualidade em empresas, criando um modelo simplificado de implantação do SGQ, que servirá para pesquisa acadêmica e utilização por organizações interessadas.

4- REFERENCIAL TEÓRICO

4.1) Qualidade

Após a II Guerra Mundial o conceito de qualidade passou a ser aceito e estudado no ambiente organizacional. Com o surgimento de profissionais especializados iniciaram aplicação de técnicas específicas para obtenção de resultados.

Segundo Fraga (2011, p.15):

O conceito de qualidade dado por Juran foi: “Qualidade é adequação ao uso”, onde a adequação é definida pelo consumidor. Já para Deming como: “Função das exigências e necessidades do consumidor”. Ambos trabalhavam independentemente, mas de forma complementar: Juran com o foco na gestão 16 voltada à qualidade, e Deming dando atenção ao controle estatístico da qualidade.

De acordo com Santos (2014, p.3):

Catelli (2001), fala que a qualidade é definida pelo cliente, já Paladini (2006) afirma que para conseguir definir qualidade corretamente, primeiro devemos considerar como sendo um conjunto de diversos atributos ou elementos que acabam compondo o produto final. Na visão de Feigenbaum (1994), a

qualidade é definida como sendo uma combinação de características de produtos e serviços, através dos seus usos corresponderão as expectativas dos clientes.

Segundo Crosby (1999, p.31) :

A qualidade é a conformidade com os requisitos, ou seja, os problemas da qualidade na verdade são oriundos da não conformidade. Para reforçar o conceito de qualidade. Se um Cadillac satisfaz todos os requisitos de um Cadillac, ele é um carro de qualidade. Se um fusca está de acordo com o seu modelo padrão, ele é um carro de qualidade. O luxo, ou ausência, expressa-se em requisitos específicos, como o carpete ou tapete de borracha.

Desta forma é possível perceber que a qualidade está diretamente ligada as necessidades dos clientes.

4.2) Especialitas da qualidade

Segundo Fraga (2011, p.15), “Joseph Moses Juran e William Edwards Deming, disseminaram e impulsionaram o interesse pelo movimento da qualidade através de palestras para líderes industriais.” Eles são considerados os “Papas da Qualidade”.

Os japonese foram os primeiros a se interessar pelo trabalho desses homens na década de 50. Apenas nos anos 80, os Estados Unidos acordaram para questões voltadas ao Sistema de gestão da qualidade. Deming e Juran iniciaram seus trabalhos nos Estados Unidos, e deixaram uma enorme contribuição que foi o Ciclo PDCA. Juntamente com outros especialistas no assunto também deixaram seu legado, dentre eles Philip Crosby (Zero defeito), Armand Vallin Feigenbaum (Total Quality Control - TQC) e Kaoru Ishikawa (7 ferramentas). (Fraga, 2011)

4.3) Gestão da Qualidade

Para assegurar um melhor controle de qualidade, se faz necessário a implantação de um sistema direcionado à qualidade, dentro da organização. Este sistema auxilia no gerenciamento das atividades e processos de produção, através de documentos – formulários e registros – além de procedimentos e padrões que assegurem a existência de uma organização e controle na condução do negócio.

Este controle, por sua vez, auxilia não somente no processo de produção, no que tange a qualidade. Porém, quando existem documentos que regulamentam atividades a quantidade de erros – falhas nos processos – diminuem. Esta redução de falhas, causa a instituição economias inimagináveis, uma vez que, reduz perdas e insatisfação dos clientes.

Para Amaral et al. (2011, p.3):

O fato dos clientes exigirem cada vez mais produtos de boa qualidade, a concorrência cada vez mais buscando produzir produtos de melhor qualidade, tem obrigado as empresas a programarem sistemas de qualidade visando atender essas exigências. Porém, muitas delas se quer sabem quais procedimentos adotar e muito menos têm o conhecimento dos impactos (positivos e negativos) que a implementação desses sistemas a usa na gestão e no resultado.

O grande diferencial está no estabelecimento de um sistema de gestão da qualidade que funcione efetivamente. Um sistema onde todos os envolvidos no processo de produção de um bem ou serviço saibam de sua importância para os clientes. Acreditar no sistema de gestão da qualidade necessário à sobrevivência da empresa.

Para o real atendimento das necessidades dos clientes e a busca pela melhoria da qualidade fez com que as empresas adotassem novas atividades na tentativa de transformar o processo de produção, que objetivada a a elevação do nível de economia e competitividade e ainda a melhoria dos processos de gestão (FRAGA,2011).

Segundo Fraga (2011) a primeira atividade atribuída no sistema de gestão da qualidade foi a inspeção no processo de fabricação industrial. Utilizando critérios que onde se buscava analisar defeitos nos produtos. A partir desse controle mais rigoroso de inspeção, foram surgindo outras necessidades de desenvolvimento e melhoria na qualidade (FRAGA, 2011).

Surge então os conceitos de Garantia, Controle e Gestão da Qualidade. A Gestão da qualidade passou a ser discutida no nível estratégico das organizações e a partir da adoção dessa visão as leis de defesa do consumidor e as normas de

genérica, portanto pode ser aplicada em qualquer organização independente do seu tipo e tamanho.

Existem versões das normas ISO, a versão mais nova é a 2015, que trouxe consigo conceitos mais abrangentes e que podem ser mais facilmente utilizados nos negócios. Tanto as versões 2008 como a 2015 trazem os princípios de gestão da qualidade. Abaixo um quadro comparativo dos princípios.

Objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade	
ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Foco no cliente	Foco no cliente
Liderança	Liderança
Envolvimento de pessoas	Engajamento de pessoas
Abordagem de processos	Abordagem de processo
Abordagem sistêmica de gestão	
Melhoria contínua	Melhoria
Abordagem factual para tomada de decisões	Tomada de decisão baseada em evidência
Relacionamento mutuamente benéfico com fornecedores	Gestão de relacionamento

5- METODOLOGIA

Este trabalho é caracterizado como uma pesquisa de natureza descritiva exploratória, uma vez que pretende proporcionar esclarecimento sobre o assunto e torna-lo explícito.

Segundo Moresi (2003) a pesquisa descritiva se caracteriza por expor características de determinada população ou de determinado fenômeno. Podendo ainda estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Pesquisa de opinião insere-se nessa classificação.

Ainda segundo Moresi (2003, p.9) “A investigação explicativa tem como objetivo tornar algo inteligível, justificar-lhe os motivos. Visa, portanto, esclarecer quais fatores contribuem, de alguma forma, para a ocorrência de determinado fenômeno. Por exemplo: as raízes do sucesso de determinado empreendimento. Pressupõe pesquisa descritiva como base para suas explicações.”

Este trabalho visa proporcionar um melhor esclarecimento sobre o tema, envolvendo levantamento de literatura disponível. E ainda esclarecer meios, através da elaboração de um modelo básico para implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

Este estudo auxiliará a empresa em seus processos, onde o Sistema de gestão da qualidade será implantado.

6- CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO 2017/2018

ETAPAS/ MESES	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Escolha do tema	X										
Elaboração da problemática	X										
Confecção dos objetivos	X										
Elaboração da justificativa		X									
Pesquisa Bibliográfica			X	X							
Formulação da metodologia e cronograma			X	X							
Redação do projeto de pesquisa			X	X	X	X	X				
Revisão Bibliográfica							X	X	X		
Revisão e redação final									X	X	

Adequação as normas ABNT										X	
Entrega do Projeto de pesquisa											X

REFERÊNCIAS

AMARAL, Rosane de Almeida do; BIASIO, Roberto; CRUZ, Marcia Rohr da; CAMARGO, Maria Emilia. **IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DO SEGMENTO METAL MECÂNICO**. VII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. ISSN 1984-9354, 2011.

CROSBY, P. B. **QUALIDADE É INVESTIMENTO**. Rio de Janeiro, 1999

FERREIRA, J. J. A. , Modelos normalizados de sistemas de gestão . In: CARVALHO, M.M. ; PALADINI, E. P. ; (Org.). Gestão da qualidade : teoria e casos . 1 ed. Rio de Janeiro : Campus , v. 1.

FRAGA, Samira Vitalino. **A QUALIDADE NA CONSTRUÇÃO CIVIL: UMA BREVE REVISÃO BIBLIOGRÁFICA DO TEMA E A IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001 EM CONSTRUTORAS DE BELO HORIZONTE**. 2011. 77 f. Monografia (Especialização) - Curso de Curso de Especialização em Construção Civi, Ufmg201, Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <<http://pos.demc.ufmg.br/novocecc/trabalhos/pg2/72.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2017.

FREITAS, Melyna Resende de. **A NORMA ISO 9000 E O MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO GARANTINDO A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA EMPRESA JUNIOR DE CONSULTORIA**. 2011. 52 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2011. Disponível em: <http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2011_1_Melyna.pdf>. Acesso em: 18 set. 2017.

MELLO, Carlos Henrique Pereira et al. **ISO 9001:2008**, Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços. São Paulo:Atlas,2009.

MORESI,Eduardo. **METODOLOGIA DA PESQUISA**. Disponível em: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34168313/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1506363833&Signature=yusmwYCj9t3S6GUFzeLgrB1o%2B5E%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMetodologia_da_Pesquisa_PRO-REITORIA_DE.pdf >Acesso em: 25/09/2017

SANTOS, Diego Santana dos. **IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE: UMA REVISÃO DA LITERATURA**. In: X CONGRESSO NACIONAL DE

EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 2014. ISSN 1984-9354. Disponível em:
<http://www.inovarse.org/sites/default/files/T14_0258.pdf>. Acesso em: 22 set. 2017.