

## CERTIFICAÇÃO NA VISÃO ORGANIZACIONAL

Daniela Rocha Simões<sup>1</sup>

Norival Carvalho Cunha<sup>2</sup>

### RESUMO:

Com o mercado cada vez mais competitivo as empresas estão buscando melhorar seus serviços e atendimentos aos clientes, de forma que satisfaçam suas necessidades. Para ter uma qualidade total em serviços é importante todo envolvimento de uma organização da empresa capaz de criar produtos e serviços com alto grau de satisfação e exigências dos consumidores. É importante que as empresas busquem cada vez mais seu diferencial para ter total satisfação com seus clientes. Enfatizar como o processo de certificação organizacional pode ser uma melhoria para os processos ou até mesmo uma motivação nos serviços prestados. Acompanhar os benefícios e as desvantagens da certificação dentro da gestão de qualidade. O método estudado foi feito por pesquisas bibliográficas e exploratórias com base a estudos, de como definir sobre a certificação na visão organizacional. Deste modo, faz-se necessário avaliar o aumento da satisfação cada vez mais dos clientes, a diminuição de reclamações e observar que o aumento de compra será maiores comparada as outras. Além do que o benefício da certificação pode estar ligado a uma maior lucratividade. Pôde-se averiguar através deste trabalho que e de suma importância a Gestão de Qualidade, é muito importante para identificar o desempenho da empresa em vários pontos e servir como instrumento de decisão na hora do cliente depositar total confiança no serviço em que e prestado para que possa melhorar o desempenho das organizações. Verificando o aspecto dos benefícios pode-se ressaltar a melhoria na lucratividade da empresa, pois com o alto grau de satisfação do cliente tende a melhorar vendas e serviços dentro de uma empresa.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de Qualidade; Certificação; Clientes.

### ABSTRACT:

With the increasingly competitive market companies are seeking to improve its services and calls to customers in order to meet their needs. To have an overall service quality is all important involvement of a company's organization able to create products and services with a high degree of satisfaction and consumer demands. It is important that companies increasingly seek your advantage to have complete satisfaction with its customers. Emphasize how organizational certification process may be an improvement to the processes or even a motivation in services. Keep up the benefits and disadvantages of certification in quality

---

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP.

<sup>2</sup> Orientador – Prof. Me. do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP.

management. The studied method was done by bibliographical and exploratory research based on studies of how to set about making sure the organizational vision. Thus, it is necessary to evaluate the increased satisfaction increasingly from customers, the decrease of complaints and note that the purchase of increase will be higher compared to the other. In addition to the benefit of the accreditation may be linked to increased profitability. It might find out through this work which is of paramount importance to quality management, it is important to identify the company's performance at various points and serve as a decision making tool in customer time place undue reliance on the service which is provided for can improve the performance of organizations. Checking the appearance of the benefits can be highlighted the improvement in the profitability of the company, because with the high degree of customer satisfaction tends to improve sales and service within a company.

**KEYWORDS:** Quality Management; Certification; Customers;

## 1 INTRODUÇÃO

Com o mercado cada vez mais competitivo as empresas estão buscando melhorar seus serviços e atendimentos aos clientes, de forma que satisfaçam suas necessidades. Atualmente, as empresas vêm inovando suas capacitações e as qualidades de seus trabalhos que é essencial para um serviço de alta qualidade.

Para ter uma qualidade total em serviços é necessário que haja todo envolvimento de uma organização da empresa capaz de criar produtos e serviços com alto grau de satisfação e exigências dos consumidores. É importante que empresas busquem cada vez mais seu diferencial para ter total satisfação com seus clientes. Para isso a certificação serve para avaliar processos altamente rigorosos de qualidade de produtos ou serviços.

Uma das qualidades é focar na qualidade de produtos e serviços para seu público-alvo, pois cria confiabilidade e credibilidade com o cliente.

A gestão de qualidade tem como a diferenciação o produto, com uma melhoria de qualidade, e a certificação trabalha também com a melhoria da qualidade da empresa e dos produtos. A empresa trabalha com uma gestão de qualidade bem eficiente, por meio da verificação do grau da qualidade dos produtos e serviços prestados pela empresa. Sendo assim todas as vezes que a empresa passa pelo processo de auditoria interna é sempre melhor que ela alcance a maior nota de qualidade, para que seus clientes criem aquela confiabilidade maior na empresa, e que possa criar um marketing pessoal. Ela traz isso como um benefício para a empresa e para os produtos.

A certificação pode ser entendida como a avaliação de um sistema de qualidade segundo os requisitos das normas ou outros protocolos, com a emissão de um certificado

comprovando que a empresa produtora ou processadora está em conformidade com as exigências estabelecidas nestas normas e nos padrões protocolares.

A qualidade de um produto certificado vem de vários requisitos, sendo esta diferenciada pela mão-de-obra e o tratamento em que nesse serviço ocorre durante a sua fabricação. Todo produto certificado que a empresa produz é submetido a testes de qualidade antes do término da produção, para que seja feito um produto de boa qualidade até a entrega ao cliente. Um serviço certificado traz maiores credenciamento para empresa e a gestão de qualidade é mais profunda em todos os requisitos desde a matéria-prima transformada em produto até a comercialização e a entrega ao cliente.

Alguns dos benefícios trazidos pelos processos da certificação são: as oportunidades de melhorar a imagem da empresa, produtos diferenciados, competitividade e credibilidade, redução despesas de produção, melhoria de gestão, satisfação dos clientes entre outros.

### **1.1 Objetivo Geral**

Analisar como o desenvolvimento da certificação organizacional, pode ser uma melhorias para os processos ou até mesmo uma motivação nos serviços prestados. Acompanhar os benefícios e as desvantagens da certificação dentro da gestão de qualidade.

### **1.2 Objetivo Específico**

Identificar a importância da certificação nas organizações;

- Analisar o processo de serviços prestados pela certificação na motivação na qualidade do trabalho;
- Selecionar critérios e sugestões na visão organizacional no desenvolvimento humano, dentro dos procedimentos de certificações;

## **2 DESENVOLVIMENTO TEÓRICO**

Podemos observar algumas definições sobre a Certificação na Visão Organizacional, qual é muito visado nas empresas que buscam o seu diferencial para ter produtos de qualidade e ser responsável pela motivação dos seus colaboradores prestando serviços de alta qualidade e satisfação.

## 2.1 Gestão de qualidade total

Para a qualidade, existem várias definições, contudo, elas são geradas pelos clientes. (CORTADA E QUINTELA, 1995). Hoje a maioria das grandes empresas que existem no mundo, tem como foco principal, basicamente as duas maiores preocupações, a produtividade e a qualidade. Para ter uma preocupação quanto a uma produtividade maior e mais rigorosa, a qualidade dos serviços dentro da visão organizacional tem que ser completa

Para que se entenda o que é um conceito de Qualidade Total, é necessário compreender primeiro que a Gestão de Qualidade Total, que depende da visão de cada um, ou de cada empresa, a ser formada para trabalhar com satisfação e motivação. É como se qualidade fizesse parte do dia-a-dia das pessoas. Assim a gestão da qualidade e motivação não pode deixar de ter a visão de que os funcionários da empresa são pessoas comuns, que trabalham e recebem pelos serviços prestados.

A alínea 4.1.a da norma ISO 9001(2000) enfatiza a necessidade de a organização identificar os processos necessários para a operacionalização de seu sistema de gestão de qualidade, tarefa que deve ser feita de forma seletiva pela organização, de modo a buscar o foco em seu negócio. (SOUZA, 2002, p. 65).

Hoje é comum que empresas busquem maior qualidade no grau de satisfação do cliente e do empregado, para que se tenha uma maior lucratividade da empresa, e além disso conceituando melhor o grau de satisfação que a empresa proporciona para as pessoas. A Gestão de Qualidade busca cada vez mais vencer a concorrência, aprimorar e melhorar a imagem da empresa no mercado, aumentando a confiança dos consumidores.

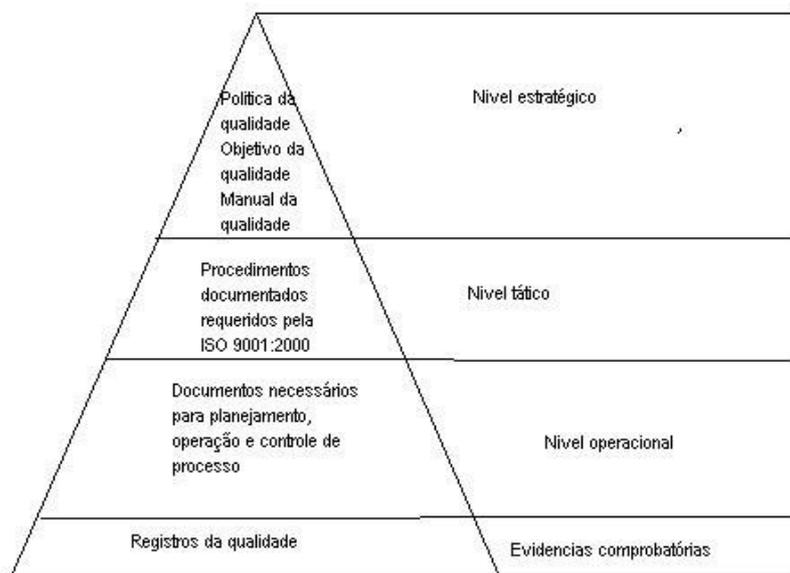
Conforme (SOUZA, 2002), a gestão de qualidade é fundamental para uma melhor liderança e no aperfeiçoamento das organizações com o crescimento da globalização, com isso, é viável ter o foco em oito princípios de gestão de qualidade, fazendo com que, traga muitos benefícios para a organização, e são estes os princípios:

- **Foco no cliente:** atender as necessidades que precisam, sejam atuais ou futuras, fazendo com que aumente as expectativas da empresa;
- **Liderança:** criam propósitos e rumo para a organização, no ambiente interno as pessoas ficam totalmente envolvidas;

- **Envolvimento das pessoas:** a organização precisa de envolvimento das pessoas para que sejam utilizados conhecimentos e habilidades a favor da empresa;
- **Abordagem de processo:** com o processo, são alcançados vários resultados mais eficientes;
- **Abordagem sistêmica para a gestão:** atinge melhor os objetivos organizacionais;
- **Melhoria contínua:** é considerado como objetivo permanente dentro de uma organização;
- **Abordagem factual para a tomada de decisão:** para ter decisões relevantes são analisados dados e informações fornecidas;
- **Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores:** tem relações mútuas para melhor capacidade e uma agregação de valor interdependente.

Conforme a figura abaixo, que refere-se ao manual de qualidade para que haja um controle de documentação que são registrados da qualidade, com isso possibilitando alterações dos documentos e a situação atual dos mesmos.

**Figura 1- Estrutura usual da documentação do sistema de gestão de qualidade**



Fonte: (SOUZA, 2002, p. 73).

## 2.2 Certificação

Num mercado competitivo entre empresas, é natural que elas busquem um diferencial para seu produto ou o serviço que é prestado. Por isso a certificação é uma garantia de que seu produto está em maior destaque que os outros. Os clientes sentem uma necessidade maior de terem uma garantia de qualidade nos produtos, porque sabem que é preciso cumprir com determinados requisitos e obrigações para que tenham produtos com alto grau de satisfação e qualidade.

A certificação pode ser definida também como a avaliação de um sistema de qualidade segundo os requisitos das normas ou outros protocolos, com a emissão de um certificado comprovando que a empresa produtora ou processadora está em conformidade com as exigências estabelecidas nestas normas e nos padrões protocolares (PENTEADO 2010).

Permitindo que as empresas em primeiro lugar possam verificar a consistência de seus processos, medir, monitorá-los com o objetivo de aumentar a sua competitividade e com isso assegurar a satisfação de seus clientes, e melhorando a visão estratégica na organização.

A certificação também pode ser um processo que demonstra uma visão estratégica, porque é necessário que haja um detalhe maior e especial no cliente. Ela pode certificar que os processos estão levando em conta a realidade da empresa.

Pode se dizer que a certificação é uma norma a ser cumprida e exigida por quem a estabelece, o principal motivo é a confiança em que a marca ou a empresa passará para seu cliente.

Atualmente cada vez mais os clientes sentem aquela necessidade de terem uma garantia de qualidade maior, ou até mesmo uma garantia estendida comprovando que seu produto e excelente é que não dará problemas futuramente, assim a qualidade poderá cumprir determinadas especificações e vontades dos clientes.

Tratando de certificação na visão organizacional ela demonstra que tem uma visão especial que vai além da qualidade, mais busca um produto novo que pode ser auxiliado melhor no dia-a-dia das pessoas, faça com que haja uma necessidade maior de seus clientes.

A Certificação na Visão Organizacional na empresa, deve ter um reconhecimento dentro da Gestão de Qualidade e entre seus colaboradores, podendo ser definida como uma parte burocrática na declaração de documentos, pois são exigidas normas e requisitos a serem cumpridos, para que possa ser altamente reconhecida dentro da sociedade.

### **2.3 Os benefícios da certificação**

Para entender melhor quais benefícios que a SGQ (Gestão de Qualidade) pode trazer para a empresa, é necessário conhecer e medir alguns pontos principais como a determinação de objetivos, e estabelecer metas a serem implantadas dentro da empresa. Melhorar e identificar os problemas relacionados com a qualidade do produto, motivando os clientes a comparar que seus produtos são melhores.

Deste modo, vamos poder avaliar o aumento da satisfação cada vez mais dos clientes, a diminuição de reclamações e observar que o aumento de compra será maiores comparada as outras empresas. Além do que o benefício da certificação, pode estar ligado a uma maior lucratividade.

Estas empresas buscam na visão organizacional, obter a certificação devido a maior facilidade de conquistar seus clientes, além do que conquistam uma melhoria significativa na cotação da empresa no mercado de ações. Isso porque a ISO 9001(Organização Internacional de Normalização) pode ser utilizada como uma ferramenta de marketing e publicidade.

Alguns benefícios para a certificação seria o aumento da produtividade, aumento das vendas, a melhora da imagem da empresa para a sociedade, a confiança e a responsabilidade da empresa, a motivação dos que colaboram com a sociedade da empresa, e a melhoria da qualidade dos produtos. Poderia também ocorrer algumas diminuições dentro da empresa como as reclamações dos clientes, a diminuição de produtos não conformes dentro da certificação.

### **2.4 Dificuldades da certificação**

Como dificuldade da certificação dentro da organização temos a auditoria interna, que é realizada anualmente para avaliação da qualidade. Conforme (KENNETD, 1994), a auditoria de interna de qualidade, é realizada com planejamento e com documentos para organização, verificando se as atividades foram realizadas de forma planejada, e assim verificar a qualidade dos produtos e sistemas da qualidade realizado dentro da empresa.

A certificação acarreta barreiras, como custos adicionais e reestruturação do sistema produtivo, pois tanto a consultoria como as mudanças necessárias apresentam custos onerosos (PENTEADO, 2010).

Além disso há o custo para mantê-la; embora esses custos podem ser recuperado ao longo da trajetória da história da empresa. Outro aspecto que é preocupante e a normalidade de toda a documentação do sistema, analisar a importância se esta corretamente funcionando.

A falta de tempo dos colaboradores também pode ser um aspecto negativo para a certificação devido as grandes mudanças que ocorrem durante o processo de certificação, as vezes falta recursos como o treinamento e materiais utilizados corretamente dando uma maior segurança na vida do empregado.

Um das desvantagens ou dificuldades que a certificação possa encontrar seria o excesso de documentação, alguns aumentos de custos, mudanças a serem feitas dentro da empresa como passar mais pelo processo rigoroso de equipamentos especiais para a utilização de serviços.

## **2.5 Processo de feedback do cliente**

Para o processo de vendas dos produtos certificados, devem ser realizadas pesquisas para os clientes. Como diz (QUINTELA E CORTADA, 1995), pesquisas realizadas eficazes definem o feedback do cliente em relação a satisfação com a empresa, podendo ter, vários tipos de pesquisa como telefônicas, reclamações orais e escritas como a internet e o SAC, sugestões de melhora e os produtos que eles utilizam ou gostariam de utilizar.

*O User Feedback, versado através de instrumentos que acompanham as mercadorias ou serviços entregues, permite identificar falhas e não conformidades no recebimento, além de garantir um contato estreito e permanente com a clientela e leitura de suas demandas (MIRANDA, 1995, p13).*

Muitas empresas que trabalham com produtos certificados trabalham com o processo de feedback, pegando como base produtos e serviços disponibilizados para a realização do mesmo. Isso, para uma visão organizacional ajuda na construção de melhoria e inovações no campo de produção. Levando em consideração que a opinião dos clientes é a base para a organização proporcionar sempre o que o público alvo solicita, podendo assim, fidelizar clientes com garantia de produtos e serviços.

Para que seja realizado o processo de feedback depois das pesquisas apresentadas, a figura abaixo, representa o processo de requisitos e satisfação que devem ser considerados.

Figura 2 – Abordagem do processo



Fonte: Academia platônica de ensino – Formação e Certificação Profissional

Essa abordagem de processos da gestão de qualidade baseia nos oito princípios da série de normas da ISO 9000, traz como resultado desejado a eficiência das atividades relacionadas que são gerenciadas em formas de processo. A ilustração serve para:

- Medir a Eficiência do processo, visando cumprir os requisitos pré-estabelecidos utilizando o mínimo de recursos possível;
- Medir a Eficácia do processo, visando medir se os resultados satisfizeram ou não os ideais requeridos para o mesmo;
- Medir a efetividade, ou seja, se ambas as medições anteriormente descritas indicaram o seu melhor resultado em conjunto.

### **3 METODOLOGIA**

Esse item demonstra a definição das formas de pesquisas utilizadas para a elaboração do trabalho, que são: a pesquisa exploratória e a pesquisa bibliográfica. Como diz (LAKATOS, 2011), a pesquisa sempre vem de um problema, de uma indagação, com isso atende as necessidades de conhecimento de um fenômeno, com isso são levantadas várias expectativas da pesquisa até confirmá-las.

#### **3.1 Pesquisa Exploratória**

É aquela em que o investigador procura conhecer seu tema explorando ao máximo os materiais já existentes sobre o mesmo. Entretanto, LAKATOS (2011) identifica como desenvolver hipóteses de significados, conhecimento com o ambiente e maior precisão de modificação e conhecimento de conceitos.

Esta pesquisa tem como critério esclarecer dúvidas e conceitos como base nos estudos realizados, mostrando definições que auxiliam na construção de hipóteses.

#### **3.2 Pesquisa Bibliográfica**

É aquela onde o pesquisador procura fundamento sobre o seu tema com base em livros, artigos acadêmicos, pesquisa na internet, monografias, jornais revistas, dentre outros.

Para LAKATOS (2011), tem como finalidade fazer com que o pesquisador tenha contato direto com todo os tipos de pesquisa escritas, escrita ou filmado sobre diversos assuntos e também possibilitando a conferência da pesquisa com debates transcritos.

### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Pôde-se averiguar através deste trabalho que é de importância a Gestão de Qualidade, é muito relevante para identificar o desempenho da empresa em vários pontos e servir como instrumento de decisão na hora do cliente depositar total confiança no serviço que é prestado para que possa melhorar o desempenho das organizações.

O estudo contribui para identificar e compreender melhor para que serve a qualidade nos produtos, quais benefícios e quais as vantagens a certificação pode trazer melhorando e agregando valor ao seu produto. Verificando o aspecto dos benefícios podemos ressaltar a

melhoria na lucratividade da empresa, pois com o alto grau de satisfação do cliente tende a melhorar vendas e serviços dentro de uma empresa.

A Gestão de Qualidade é uma das ferramentas que contribui para o melhor desempenho empresarial de uma organização gerando mais lucros e satisfação do cliente, tendo um significado e uma importância para o desenvolvimento dos serviços que serão prestados dentro da organização.

Através dos estudos realizados bibliográficos conclui-se que no geral, as empresas buscam uma diferencial melhor dentro das competições, realizam de forma objetiva e clara quanto ao grau de satisfação do cliente e a boa qualidade dos produtos.

## REFERÊNCIAS

ACADEMIA PLATÔNICA. **Abordagem de processo**. Disponível em: <<http://academiaplatonica.com.br/2011/gestao/iso-90012008-0-2-abordagem-deprocesso/>> Acesso em: 28 de outubro de 2015.

CORTADA, James W, QUINTELLA, Heitor M. **TQM Gerência da Qualidade Total**. São Paulo: Makron Books, 1995.

KENNETD, L. Arnold. **O Guia Gerencial para a ISO 9.000**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

LAKATOS, E.M., MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2011.

LAS CASAS, Alexandre L. **Qualidade Total em Serviços**. São Paulo: Atlas, 2008.

MIRANDA, Roberto L. **Qualidade total: rompendo as barreiras entre teoria e a prática**. São Paulo: McGraw-Hill, 1995.

PENTEADO, Silvio R. **Certificação Agrícola**. Campinas-SP: Edição do Autor 2010

SOUZA, Luiz G. M, et al. **ISO 9001:2000: Sistema de gestão da qualidade para operações de produtos e serviços**. São Paulo. Atlas S/A, 2002.