



CONGRESSO NACIONAL DE
EXCELÊNCIA EM GESTÃO

ISSN 1984-9354

O ENFOQUE DA NBR ISO 9001:2008 E SUA APLICAÇÃO NOS SERVIÇOS E PRODUTOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Área temática: Gestão pela Qualidade

Vanessa Cristina Pereira

Josiane Sacramento

Sérgio Luiz Braga França

Resumo: Este artigo tem como objetivo principal apresentar os conceitos e princípios da gestão da qualidade e da nova versão da NBR ISO 9001:2008, incluindo a aplicação do enfoque nos produtos desenvolvidos e nos serviços oferecidos por uma empresa de telecomunicações, com o objetivo de apoiar a melhoria dos processos implantados e apoiar seu gerenciamento, visando aumentar a satisfação do cliente diante do mercado competitivo.

Palavras-chaves: ISO 9001:2008; Gestão da Qualidade; Telecomunicações.

1. INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização da Pesquisa

Na década de 1990, o Brasil passou por grandes reestruturações do setor de telefonia com a privatização das empresas estatais, a partir da aprovação da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) – Lei 9.472 de 16 de Julho de 1997.

Segundo Ramos (2006), antes da edição da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), o setor de telecomunicações era centralizado, nesta época as ofertas eram menores, sem competitividade e a Telebrás S.A. – Telecomunicações Brasileiras era responsável pela prestação dos serviços, permanecendo com o controle de todas as empresas estatais.

O cenário vivenciado na década de 90 apresentava as dificuldades de acesso aos serviços e as elevadas tarifas impostas pelo governo. E de acordo com Ramos (2006), somente os privilegiados tinham acesso aos serviços destinado ao uso do público em geral.

Em particular, o presente artigo analisa problemas provenientes da inobservância de um sistema de qualidade para os produtos desenvolvidos por TI e os serviços de atendimento de uma das grandes empresas de telecomunicações. A ausência de qualidade faz com que sejam verificados aumento no número de reclamações e insatisfação dos clientes, podendo prejudicar a marca diante do mercado competitivo.

Buscando atender as melhorias de qualidade para o gerenciamento dos projetos e poder proporcionar o melhor método de conduzir uma ação, levando a organização a resultados superiores.

Nesse sentido, as referidas empresas de telecomunicações, por meio do desenvolvimento de projetos estratégicos, tentam aperfeiçoar seus mecanismos de gestão, visando alcançar efetivamente a qualidade dos projetos.

A qualidade estabelecida pela ISO é destinada para empresas interessadas em implementar um sistema de gestão da qualidade, buscando atender os requisitos dos clientes ou apenas, para a empresa melhorar a eficiência e eficácia no atendimento dos clientes. (Carpinetti, 2011)

Segundo a norma ISO 9000, as empresas que atuam em projetos, visam especificar os requisitos mínimos para alcançar a qualidade de seus produtos e serviços.

A qualidade contribui para o sucesso do mundo corporativo, sendo um fator de competitividade e diferencial entre organizações. O desenvolvimento de uma cultura baseada na qualidade proporciona à eficácia e eficiência organizacional, aumentando o lucro com menos custos (Pinto e Soares, 2010).

Entende-se que para o gerenciamento da qualidade do projeto inclui os processos que determinam as políticas de qualidade, os objetivos e as responsabilidades, de modo que satisfaça a necessidade do cliente. O sistema de gerenciamento da qualidade é implementado por procedimentos com atividades de melhoria contínua de processos realizados durante todo o projeto. (PMI, 2012)

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivos Geral

O objetivo geral da pesquisa é apresentar os princípios da gestão de qualidade, destacando a evolução da qualidade no mercado corporativo nas últimas décadas, buscando contribuir com os resultados da organização.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Apresentar a evolução do conceito e da prática de qualidade;
- Apresentar a composição da ISO 9000;
- Apresentar os princípios da ISO 9001:2008;
- Apresentar os benefícios da certificação ISO 9001 para as organizações.

1.1 Conceitos e princípios da gestão da qualidade

De acordo com Carpinetti (2011), a ISO 9001:2008 fundamenta-se nos princípios de gestão da qualidade, resultado da evolução do conceito e da prática da qualidade nas últimas décadas.

Ao longo do século XX, a gestão da qualidade evoluiu passando por quatro estágios: a inspeção do produto, o controle do processo, os sistemas de garantia da qualidade e a gestão da qualidade total. O autor apresenta que a gestão da qualidade total e os sistemas de gestão da qualidade da série ISO 9000 são importantes nessa evolução, vem sendo adotadas por várias organizações nacionalmente e mundialmente, como parte da estratégia a fim de aumentar a competitividade.

Entretanto, Carpinetti (2011) destaca que até a primeira metade do século passado, a prática de gestão da qualidade era voltada para a inspeção e controle dos resultados dos processos de fabricação, para garantir a conformidade dos resultados com as especificações. Porém, nas últimas décadas, a gestão de qualidade ganhou uma nova proporção, expandindo-se para a etapa de desenvolvimento, envolvendo toda a organização.

Atualmente o conjunto de normas ISO 9000 compõe-se basicamente das seguintes normas:

- ISO 9000:2005 sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulários.
- ISO 9001:2008 sistemas de gestão da qualidade – requisitos.
- ISO 9004:2010 gestão para o sucesso sustentado de uma organização – uma abordagem da gestão da qualidade.

A ISO 9001:2008 é a norma principal, que apresenta os requisitos de gestão da qualidade e tem por finalidade a certificação de sistemas da qualidade segundo seus requisitos. A ISO 9000:2005 apresenta os princípios de gestão que fundamentam o sistema, além de definir os termos usados pela ISO 9001:2008. E a ISO 9004:2000 detalha cada um dos requisitos estabelecidos pela ISO 9001:2008 e tem como objetivo auxiliar a implantação do sistema de qualidade da ISO 9001:2008.

O sistema de qualidade estabelecido pela ISO é destinado para empresas interessadas em implementar um sistema de gestão, a fim de demonstrar aos clientes a capacidade de atender os requisitos sistêmicos, buscando melhorar a eficiência e eficácia da empresa no atendimento aos clientes. O autor reforça que:

Na primeira situação, a organização precisará de um certificado de gestão da qualidade para atender às exigências do(s) cliente(s). Na segunda situação, a empresa pode prescindir do



certificado, ainda que implemente completa e rigorosamente o sistema da qualidade estabelecido pela ISO. (Carpinetti, 2011)

Buscando um entendimento global sobre o modelo de gestão da qualidade da ISO 9001:2008 deve-se abordar os oito princípios de gestão fundamentais para implementar os requisitos estabelecidos pela ISO. Sendo eles (NBR ISO 9000:2005):

1. Foco no cliente.
2. Liderança.
3. Envolvimento de pessoas.
4. Abordagem de processos.
5. Abordagem sistêmica para a gestão.
6. Melhoria contínua.
7. Tomada de decisão baseada em fatos.
8. Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

Cada um desses princípios é detalhado a seguir, no Quadro 1:

Princípios:	Detalhamento:
Foco no cliente	É fundamental para identificação dos requisitos dos clientes e do mercado, assim como para avaliação da satisfação. O sucesso e a competitividade de um negócio dependem em grande parte desse foco no cliente.
Liderança	A liderança da empresa deve estabelecer e pôr em prática uma visão em longo prazo de comprometimento com a qualidade, buscando criar e manter o ambiente adequado para que as pessoas se tornem envolvidas com os objetivos de foco no cliente e com a melhoria contínua.
Envolvimento de pessoas	O envolvimento das pessoas permite melhor aproveitamento desses recursos em prol da organização. No entanto, o envolvimento e comprometimento das pessoas dependem de uma sinalização da liderança da empresa sobre a importância de ter um comprometimento com a qualidade.
Abordagem por processos	Os processos são definidos de forma genérica como processos de negócios, que consistem em atividades relacionadas que utilizam os recursos de uma organização para prover os resultados esperados.
Abordagem sistêmica	Permitir melhor visualização das interconexões entre as diferentes áreas da empresa e a necessidade de um



	gerenciamento sistêmico da qualidade.
Melhoria contínua	A padronização das atividades visando ao atendimento dos requisitos e reduções de desperdícios levam à melhoria contínua, mas depende da liderança da administração da empresa.
Tomada de decisão	É fundamental que as decisões sejam tomadas baseadas em informações qualitativas ou quantitativas decorrentes de análise e diagnóstico da situação atual, indicadores de desempenho ou outro meio que possibilite uma avaliação objetiva baseada na realidade.
Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores	A qualidade e o desempenho de uma empresa dependem da qualidade produtos ou serviços de seus fornecedores e do desempenho no fornecimento desses produtos e serviços.

Quadro 1 – Resumo dos princípios
Fonte – (Carpinetti, 2011)

Para Valls (2004), a organização fundamentada pelos princípios da gestão da qualidade contribui com a qualidade e competitividade de seus produtos e serviços. Os benefícios não são relacionados apenas à qualidade intrínseca do produto ou serviço, mas também são relacionados à gestão de custos, riscos e recursos, incluindo a gestão de recursos humanos.

Não existe um jeito único de se implementar um sistema da qualidade ISO 9001:2008 e independente da forma que será escolhida, o planejamento do processo de implementação é fundamental para o sucesso do sistema de qualidade.

Antes de iniciar a implementação baseado na ISO 9001:2008, Carpinetti (2011) reforça a importância da organização em fazer uma avaliação pré-implementação, para levantar o grau de adequação das práticas de gerenciamento da qualidade aos requisitos da ISO.

Considerando que a organização atenda os requisitos para o processo de implementação, o autor apresenta um roteiro de diagnóstico, baseado nos requisitos da ISO 9001:2008, que pode ser usado para uma avaliação qualitativa do grau de adequação do sistema de qualidade.

2.0 Metodologia

A pesquisa aplicada no desenvolvimento do artigo possui motivação em problemas reais, ocorridos em uma organização de telecomunicações.

A pesquisa descritiva demonstra como o uso do diagnóstico organizacional pode auxiliar na adequação do sistema de qualidade.

A pesquisa tem uma abordagem qualitativa e a ferramenta utilizada no desenvolvimento da pesquisa foi à entrevista. As entrevistas foram semiestruturadas utilizando um roteiro com questões nas quais foi utilizada a técnica de Likert, sendo respondentes 08 profissionais ocupantes de posições-chave da estrutura organizacional das empresas, dos 20 que foram contatados. Ou seja, o foco foram funcionários responsáveis por tomarem decisões dentro da organização. Para Godoi (2006):

A entrevista é uma prática de pesquisa que mostra claramente a crise metodológica desenvolvida nas ciências humanas e sociais a partir de seu afastamento do paradigma moderno do empirismo e do subjetivismo moderno

A pesquisa iniciou após ser testado e validado o desenvolvimento do roteiro de entrevista, sendo realizadas pessoalmente pelo pesquisador.

Segundo Oliveira (2002), após finalizar a coleta dos dados, foi efetuada tabulação para a respectiva análise e interpretação dos dados levantados, que se constitui no núcleo central da pesquisa.

Encerrada a coleta dos dados e a leitura das entrevistas, foi realizada a análise dos dados, buscando a correlação dos mesmos, as informações e as conclusões obtidas.

A escolha da empresa foi baseada na experiência da autora, baseado nas atividades desempenhadas na área de qualidade da empresa de telecomunicações.

3.0 Levantamento e análise dos dados

Com as entrevistas da pesquisa qualitativa foi feita uma análise de discurso, tendo como objeto de estudo, o relato dos funcionários. A análise de discurso “ajuda a compreender como as pessoas pensam e agem no mundo concreto” (GONDIM, FISCHER, 2009, p 12) e o mundo, nesta pesquisa, é uma empresa de telecomunicações situada na zona sul do Rio de Janeiro.

Os resultados das questões objetivas buscam realizar um diagnóstico em cima do grau de conhecimento dos respondentes quanta aplicação da ISO 9001:2008, vide o Quadro 2 – Resumo das questões que envolvem o sistema de qualidade.

Questão 1	Quanto o conhecimento sobre a certificação ISO 9001:2008
Questão 2	Quanto à motivação da empresa em se certificar na ISO 9001:2008
Questão 3	Quanto à necessidade de aplicar o sistema de qualidade
Questão 4	Quanto aos ganhos com a certificação da ISO 9001:2008
Questão 5	Quanto aos pontos negativos

Quadro 2 – Resumo das questões que envolvem o sistema de qualidade

Fonte – autor

O gráfico 01 foi questionado aos participantes o conhecimento sobre a certificação ISO 9001:2008 e dos 20 entrevistados, 18 tinham o conhecimento sobre a certificação.

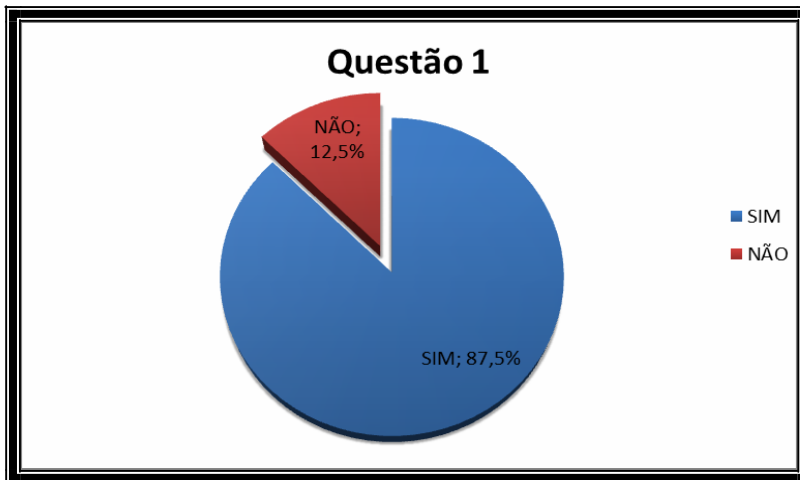


Gráfico 01 – Você tem o conhecimento na certificação ISO 9001:2008?

Fonte: Autor

O gráfico 02 foi questionado sobre a motivação da empresa em adquirir a certificação ISO 9001:2008 e mostra que dos 20 entrevistados, todos responderam que tem motivação em ter uma empresa certificada com o sistema de qualidade, a fim de contribuir para o crescimento da organização.



Gráfico 02 – Os funcionários estão motivados em certificar a empresa na ISO 9001:2008?

Fonte: Autor

O gráfico 03 foi questionado à necessidade de aplicar o sistema de qualidade para melhoria dos produtos desenvolvidos e dos serviços e todos responderam “Sim” que estão de acordo em aplicar o sistema de qualidade.



Gráfico 03 – A empresa tem a necessidade de aplicar o sistema de qualidade?

Fonte: Autor

O gráfico 04 foi questionado se a certificação ISO 9001:2008 trará benefícios para a empresa e dos 20 entrevistados, todos concordaram positivamente.



Gráfico 04 – A certificação ISO 9001:2008 trará benefícios para empresa?

Fonte: Autor

O gráfico 05 apresenta que metade dos entrevistados ficaram inseguros com os pontos negativos e responderam que “talvez” poderá apresentar algum problema com a certificação ISSO 9001:2008, os outros 50% responderam entre 25% como “Sim” e 25% como “Não”.

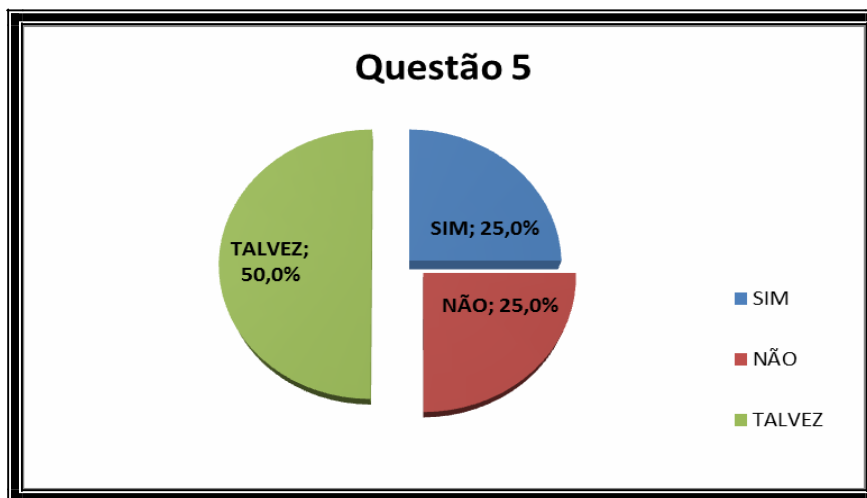


Gráfico 05 – Com o sistema de qualidade implementado, a empresa poderá ter pontos negativos?

Fonte: Autor

Contudo, o diagnóstico apresenta que a maioria dos entrevistados apresentou entusiasmo e satisfação em ter a empresa certificada na ISO 9001:2008, a fim de melhor a qualidade dos produtos e dos serviços prestados com a implantação do sistema de qualidade.



4.0 Conclusão

De acordo com o que foi apresentado, podemos perceber que o diagnóstico organizacional é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento e crescimento das organizações diante o sistema de qualidade. Contribuindo para a tomada de decisões, para a solução dos problemas, buscando atingir os resultados para o sucesso da organização.

Sendo assim, o papel do sistema da qualidade destacado na revisão bibliográfica desse artigo, é de grande importância à aplicação no conjunto dos 8 Princípios de Gestão pela Qualidade.

Por fim, conclui-se que o objetivo da empresa de telecomunicações em implantar o sistema de qualidade foi alcançado e que em longo prazo será ainda mais significativo, a partir da certificação da empresa na ISO 9001:2008.

5.0 Referências

CARPINETTI, Luiz C. R., Gestão da Qualidade ISO 9001:2008, Princípios e Requisitos, 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

GODOI, C.K.; SILVA, A.B.DA; MELLO, R.B.de. (Org.) Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva. 2006

GONDIM, Sônia Maria Guedes; FISCHER, Tânia. **O Discurso, a Análise de Discurso e a Metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo na Gestão Intercultural.** Cadernos Gestão Social, Salvador, v.2, n.1, p.09-26, set./dez., 2009.

ISO. Site da International Organization for Standardization. 2009. <http://www.iso.org/>.

OLIVEIRA, Djalma de P.R. de. *Planejamento estratégico: Conceitos, Metodologia e Práticas.* São Paulo: Atlas, 2002.

Pinto, Abel e Soares, Iolanda (2010). *Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua Implementação.* Lisboa, Edições Sílabo.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE, Inc, “Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos PMBOK”, Quarta Edição, Campus: Boulevard, Newton Square, 2012.

RAMOS, Bruno, Análise da evolução dos sistemas de telecomunicações móvel e fixo do Brasil no Brasil e desenvolvimento de uma proposta para a prestação de serviço convergente (Dissertação em Engenharia Elétrica), Universidade de Brasília, 2006.

VALLS, Valéria, O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a18v33n2>