



REVISTA ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.01 N.02 (2019)

**ANAIS DA XIV JORNADA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIEVANGÉLICA**  
Tema: “O profissional da administração no contexto das grandes transformações”.

De 18 a 22 de Novembro de 2019 – Anápolis-GO

## **IMPLANTAÇÃO DA ISO 9001:2015 ATRAVÉS DE UMA ANÁLISE SWOT NO TERMINAL RODOVIÁRIO DE ANÁPOLIS.**

Bruno Silva Lima<sup>1</sup>  
Juliana Luíza Moreira Del Fiacco<sup>2</sup>

### **RESUMO**

A qualidade tem uma conceituação bem subjetiva, na qual autores defendem um conceito ou uma ideia distinta do que se pode explicar acerca de qualidade. Diante disso, dando uma abordagem sistemática de Qualidade aponta-se um sistema de gestão de qualidade (SGQ) dando uma integralização nos processos e procedimentos nas organizações gerando competitividade e destaque, obtendo assim o sucesso em um mercado que a cada dia torna-se exigente quanto à produção de bens e serviços. A presente pesquisa aborda o processo de implantação da ISO<sup>3</sup> 9001:2015 no Terminal Rodoviário de Anápolis – Goiás, fazendo a demonstração de todos os procedimentos na prática para uma certificação de qualidade da organização e tentando integralizar todos os processos nela contida; analisando e identificando processos e métodos usados na implementação e no projeto inicial de implantação da certificação. Uma abordagem qualitativa, a pesquisa explica de forma sistêmica a elaboração de um projeto inicial e paralelamente o processo de implantação de uma certificação ISO. A pesquisa foi realizada em campo e de forma qualitativa na empresa Atlântica construção, comércio e serviços que faz a concessão administrativa do terminal rodoviário de Anápolis, Goiás. Para a implantação da certificação da ISO 9001 foi feito a análise SWOT<sup>4</sup> ajudando a explorar todo o ambiente interno e externo que o terminal rodoviário está inserido. Contudo, a partir da análise SWOT origina toda criação do planejamento estratégico, tático e operacional; fazendo todo mapeamento dos processos identificados das partes envolvidas, pareando com os serviços prestados ao usuário no terminal.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Análise SWOT. ISO 9001:2015. Gestão da Qualidade.

<sup>1</sup>Acadêmico(a) Bruno Silva Lima. Curso de Administração do Centro Universitário de Anápolis - UniEVANGÉLICA. e-mail: [brunos1006@gmail.com](mailto:brunos1006@gmail.com)

<sup>2</sup>Profª. M.e Juliana Luíza Moreira Del Fiacco. Curso de Administração do Centro Universitário de Anápolis - UniEVANGÉLICA. E-mail: [juliana.fiacco@unievangolica.edu.br](mailto:juliana.fiacco@unievangolica.edu.br)

<sup>3</sup>ISO: *International Organization for Standardization*. Português: Organização Internacional de Normalização ou Organização.

<sup>4</sup>SWOT: *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*, conhecida como análise FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças).



**REVISTA ACADÊMICA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO V.01 N.02 (2019)**

**ANAIS DA XIV JORNADA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIEVANGÉLICA**

**Tema: “O profissional da administração no contexto das grandes transformações”.**

**De 18 a 22 de Novembro de 2019 – Anápolis-GO**

## **INTRODUÇÃO**

A qualidade tem uma conceituação bem subjetiva, na qual autores defendem um conceito ou uma ideia distinta do que se pode explicar acerca de qualidade. Diante disso, dando uma abordagem sistemática de Qualidade aponta-se um sistema de gestão de qualidade (SGQ) dando uma integralização nos processos e procedimentos nas organizações gerando competitividade e destaque, obtendo assim o sucesso em um mercado que a cada dia torna-se exigente quanto produção de bens e serviços. Para que haja uma possibilidade de crescimento a organização deve estar pautada nos princípios de gestão, dando início com foco no cliente e findando com uma gestão de relacionamento, com uma melhoria nos processos e atendendo as expectativas de seu cliente.

Quando pensamos em qualidade temos um conceito de que tudo que tem um preço elevado remete há uma boa qualidade do produto ou serviço. Porém, a qualidade é o que atende perfeitamente as expectativas e necessidades de seu cliente de forma confiável, acessível e segura na entrega de seu produto ou serviço (FALCONI, 2004), ou seja, para que haja uma conquista no mercado competitivo a empresa precisa inovar e atender aos requisitos que seus clientes almejam na produção de algum produto ou prestação de algum serviço.

Portanto, na presente pesquisa abordará o processo de implantação da ISO 9001:2015 no Terminal Rodoviário de Anápolis – Goiás, fazendo a demonstração de todos os procedimentos na prática para uma certificação de qualidade da organização e tentando integralizar todos os processos nela contida. Diante disso, a pesquisa mostra e identifica métodos que são utilizados em um processo de implantação e implementação de uma certificação em uma empresa e fazendo uma análise organizacional diante de uma perspectiva do mercado competitivo.



## **REVISÃO DA LITERATURA**

### **Gestão da Qualidade**

Para que se possa compreender a gestão de qualidade é necessário fazer um apanhado de sua evolução histórica, na qual começou a dar rumos distintos quanto ao conceito de qualidade. Trazendo uma nova ordem produtiva a revolução industrial deu início à administração científica elaborada por Taylor, fazendo uma substituição da customização para uma padronização e produção em grande escala resultando na produção em massa, diante desse fato histórico começa a ter uma pequena visão do que seria uma gestão de qualidade. Na segunda guerra mundial começou a ter os primeiros passos e elementos da gestão de qualidade, nesse mesmo período do outro lado do mundo os teóricos Deming e Juran influenciaram e foram influenciados pela criação do modelo Japonês, na qual incrementaram alguns fatores para que resultasse em uma boa gestão da qualidade do método Japonês. (CARVALHO E PALADINI (Coord.), et al.,2012.).

O conceito de qualidade é algo bem subjetivo, porém tem uma grande valia quanto a sua aplicação com o foco em incrementar valor e gerando competitividade no mercado. O conceito de qualidade leva a uma única finalidade, satisfazer o cliente e ter um bom relacionamento com o mesmo; originando um sistema de gestão e estabelecendo estratégias para que haja um desenvolvimento sustentável do negócio.

Um sistema de gestão integrado ele caminha para dois caminhos a implantação e implementação, além de um projeto inicial. No entanto, esses dois caminhos esta dentro de uma etapa de forma genérica, para que haja um desenvolvimento do sistema integrado, que é: planejamento, preparação, implantação (procedimentos), detalhamento (controle) e a implementação (o sistema) (CERQUEIRA, 2010). Seguindo essa linha de raciocínio, Cerqueira



(2010, p.38) aborda de forma sintética de como seria um sistema de gestão adequado:

[...] um sistema de gestão adequado ao negócio seria um conjunto de informações, estratégicas, padrões e recursos disponibilizados e geridos de forma organizada, para atender aos requisitos de adaptabilidade considerados como necessários e suficientes para assegurar a sustentabilidade do negócio.

Se os requisitos não forem identificados de forma correta, a organização não conseguirá atingir sua eficácia, os mesmos devem ser vistos de forma potencial na qual causam um impacto nas partes interessadas no negócio e dando rumo nas atividades.

Tendo em vista dos conceitos observados, a implantação da ISO 9001 serve para identificar situações problemáticas mostradas pelas partes envolvidas e interessadas (clientes e fornecedores), envolvendo regulamentações e normas técnicas dando um alinhamento nos processos de um negócio. Portanto, a certificação tem como intuito qualificar todas as empresas interessadas em fornecer algum produto ou serviço em qualquer segmento na cadeia produtiva, embasado nos princípios da qualidade; atendendo de forma eficiente e eficaz os requisitos de seus clientes, a certificação torna-se importante no gerenciamento da qualidade, pois traz uma abordagem sistêmica dos processos e atividades da realização de um produto ou serviço (CARPINETTI, 2010).

## DISCUSSÃO

### **Análise dos resultados da Matriz SWOT**

Considerada uma ferramenta primordial da Administração Clássica, a Análise SWOT é bastante usada em organizações de pequeno a grande porte; quando criada foi pensada em ajudar empresários que dirigisse grandes empreendimentos. Porém, essa ideia foi mudada, hoje essa ferramenta é usada em qualquer tamanho de empresa fazendo uma análise do ambiente



**ANAIS DA XIV JORNADA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIEVANGÉLICA**  
**Tema: “O profissional da administração no contexto das grandes transformações”.**  
**De 18 a 22 de Novembro de 2019 – Anápolis-GO**

externo e interno; identificando pontos como: Fortes, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças.

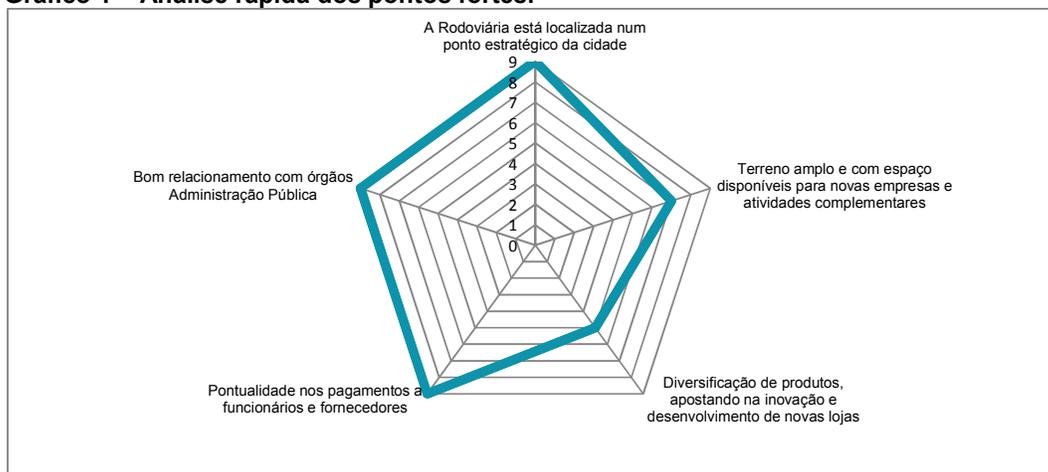
Presente pesquisa foi realizada em campo e de forma qualitativa na empresa Atlântica construção, comércio e serviços que faz a concessão administrativa do terminal rodoviário de Anápolis, Goiás. Para a implantação da certificação da ISO 9001 foi feito a análise SWOT ajudando a explorar todo o ambiente interno e externo que o terminal rodoviário está inserido, na qual foram identificados os pontos que vemos a seguir:

**Tabela 1 – Pontos fortes.**

<b>Pontos Fortes</b>	<b>Impacto (3, 5, 7 ou 9)</b>
A Rodoviária está localizada num ponto estratégico da cidade	<b>9</b>
Terreno amplo e com espaços disponíveis para novas empresas e atividades complementares	<b>7</b>
Diversificação de produtos, apostando na inovação e desenvolvimento de novas lojas	<b>5</b>
Pontualidade nos pagamentos a funcionários e fornecedores	<b>9</b>
Bom relacionamento com órgãos da Administração Pública	<b>9</b>
<b>Legenda:</b> 3 - Pouco Impactante; 5 - Impactante; 7 - Muito Impactante; 9 - Extremamente Impactante.	

**Fonte:** Atlântica construção, comércio e serviços (2018). Adaptado por Bruno Lima (2019).

**Gráfico 1 – Análise rápida dos pontos fortes.**



**Fonte:** Atlântica construção, comércio e serviços (2018).

Nos pontos fortes identifica-se como peça chave a localização estratégica dentro da cidade, buscando ser alvo para instalação de empresas ou órgãos governamentais para que haja um crescimento da receita.



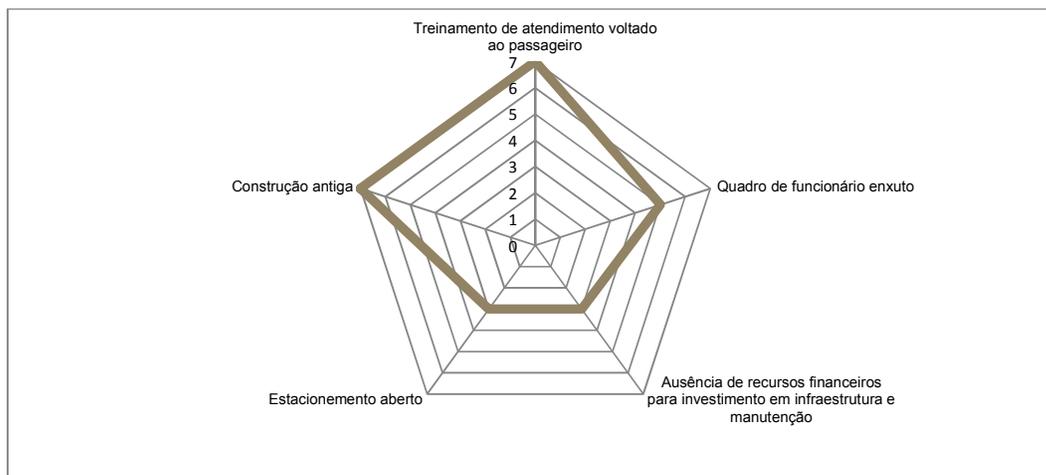
Tabela 2 – Pontos fracos.

Pontos Fracos	Impacto (3, 5, 7 ou 9)
Treinamento de atendimento voltado ao passageiro	7
Quadro de funcionário enxuto	5
Ausência de recursos financeiros para investimento em infraestrutura e manutenção	3
Estacionamento aberto	3
Construção antiga	7

Legenda: 3 - Pouco Impactante; 5 - Impactante; 7 - Muito Impactante; 9 - Extremamente Impactante.

Fonte: Atlântica construção, comércio e serviços (2018). Adaptado por Bruno Lima (2019).

Gráfico 2 – Análise rápida dos pontos fracos



Fonte: Atlântica construção, comércio e serviços (2018).

Observa-se nos pontos fracos uma grande preocupação que pode tornar-se uma grande ameaça ao desenvolvimento estratégico da empresa, com qual a falta de treinamento acaba deixando o profissional desinformado na prestação de atendimento, contudo, sendo uma construção antiga revoga-se a vinda de novas empresas.



**ANAIS DA XIV JORNADA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIEVANGÉLICA**  
**Tema: “O profissional da administração no contexto das grandes transformações”.**

**De 18 a 22 de Novembro de 2019 – Anápolis-GO**

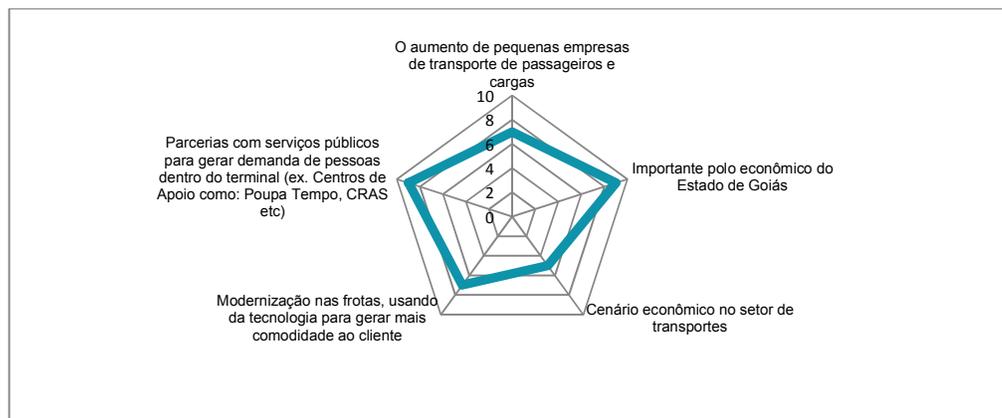
**Tabela 3 – Oportunidades**

Oportunidades	Impacto (3, 5, 7 ou 9)
O aumento de pequenas empresas de transporte de passageiros e cargas	7
Importante pólo econômico do Estado de Goiás	9
Cenário econômico no setor de transportes	5
Modernização nas frotas, usando da tecnologia para gerar mais comodidade ao cliente	7
Parcerias com serviços públicos para gerar demanda de pessoas dentro do terminal (ex. Centros de Apoio como: Poupa Tempo, CRAS etc.)	9

**Legenda:** 3 - Pouco Impactante; 5 - Impactante; 7 - Muito Impactante; 9 - Extremamente Impactante.

**Fonte:** Atlântica construção, comércio e serviços (2018). Adaptado por Bruno Lima (2019).

**Gráfico 3 – Análise rápida das oportunidades**



**Fonte:** Atlântica construção, comércio e serviços (2018).

Apontam-se como oportunidades, cotejando as forças, visam parcerias com serviços públicos local onde há um grande polo econômico na cidade, originando um grande fluxo de pessoas no terminal, aumentando a demanda e busca de serviços já ofertados; dando entrada de novos parceiros.

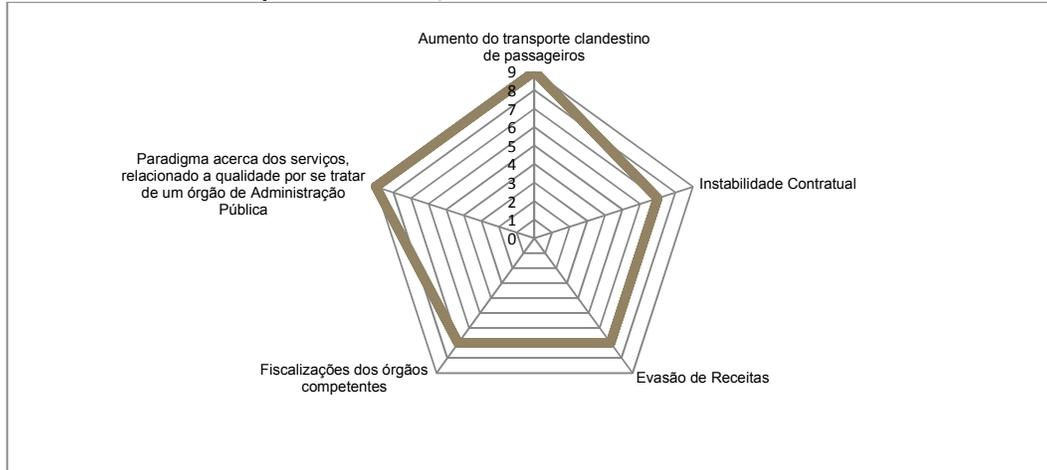
**Tabela 4 – Ameaças.**

Ameaças	Impacto (3, 5, 7 ou 9)
Aumento do transporte clandestino de passageiros	9
Instabilidade Contratual	7
Evasão de Receitas	7
Fiscalizações dos órgãos competentes	7
Paradigma acerca dos serviços, relacionado à qualidade por se tratar de um órgão de Administração Pública	9

**Legenda:** 3 - Pouco Impactante; 5 - Impactante; 7 - Muito Impactante; 9 - Extremamente Impactante.

**Fonte:** Atlântica construção, comércio e serviços (2018). Adaptado por Bruno Lima (2019).

Gráfico 4 – Análise rápida das ameaças.



Fonte: Atlântica construção, comércio e serviços (2018).

Nas ameaças percebe-se que o transporte clandestino pode ter um aumento devido o espaço ser aberto, principalmente o estacionamento, com isso afetando de forma negativa a receita das vendas das passagens; devido uma instabilidade contratual, o terminal vive um paradoxo entre o estado (a estrutura do terminal) e município (o terreno) deixando a empresa administradora engessada quanto a investimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ferramenta da administração, matriz SWOT, é uma metodologia que faz um diagnóstico estratégico eficaz na organização fazendo uma análise de todo ambiente interno e externo. A presente pesquisa aborda a ferramenta que faz toda análise da organização, dando uma observação mais correta de seu posicionamento e fundamentando propostas para seu desenvolvimento estratégico.

Diante dos dados expostos, conseguimos fazer um apanhado diante do ambiente interno e externo, formando planos de ações para tratar todos os riscos e oportunidades que foi gerado mediante a essa análise. Contudo, a partir da análise SWOT origina toda criação do planejamento estratégico, tático



**ANAIS DA XIV JORNADA DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIEVANGÉLICA**  
**Tema: “O profissional da administração no contexto das grandes transformações”.**  
**De 18 a 22 de Novembro de 2019 – Anápolis-GO**

e operacional; fazendo todo mapeamento dos processos identificados das partes envolvidas, pareando com os serviços prestados ao usuário no terminal.

Portanto, através desse projeto de implantação e implementação da ISO 9001 no terminal rodoviário confirma-se a utilização do método da matriz SWOT e de acordo com os resultados apresentados apenas será feito manutenção do sistema de gestão da qualidade. De acordo com os planos de ações conseguimos mapear todos os processos identificando entradas e saídas dos mesmos, dessa forma agindo preventivamente em busca de melhorias contínua; conclua-se que projeto tem uma viabilidade diante do mercado local na prestação de serviço.

## REFERÊNCIAS

- CARVALHO, Marly Monteiro e PALADINI, Edson Pacheco (Coord.) et al, **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.
- CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro, **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. São Paulo: Atlas, 2010.
- CERQUEIRA, Jorge P., **Sistemas de Gestão Integrados**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.
- CAMPOS, Vicente Falconi, **TQC: Controle de qualidade total**. 8. ed. Minas Gerais: Falconi, 2004.
- OAKLAND, John S., **Gerenciamento da qualidade total** (tradução Adalberto Guedes Pereira). São Paulo: Nobel, 1994.
- RIGON, Rafael Anderson et al. Processo de implantação da ISO 9001: estudo de caso em uma empresa de pequeno porte. In: Semana Internacional das Engenharias da FAHOR, 4. ed., 2014, Hotizontina-RS. Disponível em: <[http://www.fahor.com.br/publicacoes/sief/2011\\_Processo\\_implantacao\\_ISO9001\\_empresa\\_medio\\_porte.pdf](http://www.fahor.com.br/publicacoes/sief/2011_Processo_implantacao_ISO9001_empresa_medio_porte.pdf)>. Acessado em 08 de Maio de 2018.
- RODRIGUES, Marcus Vinicius, **Ações para a Qualidade**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- VERGARA, Sylvia Constant, **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.