

# O PROCESSO PARA IMPLANTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2018 EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE<sup>1</sup>

Luiz Eduardo Gondim Furtado<sup>2</sup>

Laércio José Vida<sup>3</sup>

**RESUMO:** O presente estudo foi desenvolvido com o intuito de orientar como deve ser feita a implantação da certificação ISO 9001:2018 em um escritório de contabilidade, além de apresentar as vantagens decorrentes da aplicação das padronizações propostas pela norma e a forma que uma organização é vista após a utilização da gestão do sistema de qualidade, utilizando de fundamentações teóricas. Esta pesquisa visa auxiliar os profissionais da área contábil na tomada de decisões quanto à implantação da norma. O artigo foi confeccionado de acordo com a legislação vigente sobre a norma ISO e conseqüentemente apresentando as vantagens da utilização da mesma dentro da organização. Os dados foram coletados através de uma entrevista elaborada e aplicada com oito contadores da cidade de Patos de Minas, e foram analisados e estruturados de acordo com revisões bibliográficas. A fim de ser um estudo de caso, é possível reconhecer as limitações deste trabalho ao universo pesquisado, portanto é esperado que possa ser utilizado de forma a acrescentar informações sobre o sistema de qualidade e a certificação com os resultados constatados neste trabalho.

**PALAVRAS-CHAVE:** certificação; competitividade; vantagens.

**ABSTRACT:** This study was developed in order to guide how the implementation of ISO 9001:2018 certification should be carried out in an accounting office, in addition to presenting the advantages resulting from the application of the standards proposed by the standard and the way an organization is seen after the use of quality system management, using theoretical foundations. This research aims to assist accounting professionals in making decisions regarding the implementation of the standard. The article was made in accordance with the current legislation on the ISO standard and consequently included the advantages of using it within the organization. The data were collected through an elaborated and applied interview with eight accountants from the city of Patos de Minas, and were organized and structured according to bibliographic reviews. In order to be a case study, it is possible to recognize work limitations to the researched universe, so it is expected that it can be used in order to add information about the quality system and a certification with the results found in this work.

**KEYWORDS:** certification; competitiveness; benefits.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o ritmo acelerado de desenvolvimento no mercado, a procura por serviços e produtos de melhor qualidade vem se intensificando a cada dia. Visando a satisfação de seus clientes, as empresas buscam novas soluções para aprimorar-se de maneira que

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na área temática 3 – Pesquisa em Contabilidade do Fórum Gerencial, realizado de 17 a 19 de novembro de 2020.

<sup>2</sup> Estudante de graduação 8º período do curso de Ciências Contábeis do UNIPAM. E-mail: [luizegf@unipam.edu.br](mailto:luizegf@unipam.edu.br).

<sup>3</sup> Professor orientador do curso de Ciências Contábeis do UNIPAM. E-mail: [laerciojv@unipam.edu.br](mailto:laerciojv@unipam.edu.br).

consigam atender às suas demandas. Pensando nisso, em todos os setores existem organizações que se preocupam em obter certificações de qualidade para aumentar a sua eficiência e a melhora na estruturação da entidade. Através de sistemas de gestão que abrangem a implantação da certificação, alguns escritórios de contabilidade buscam se adequar aos métodos de padronização e organização propostos pela norma ISO 9000.

A série de normas ISO 9000 existem desde a década de 80, e é a responsável pela regulamentação dos sistemas de gestão de qualidade implantados nas empresas que, as adotam como forma de padronizar os seus processos, produtos e serviços, fazendo com que essa uniformização favoreça a obtenção de melhorias nos resultados. A ISO 9001 fornece diretrizes para controlar e melhorar os processos das organizações e está em constante evolução. As mais renomadas empresas do mundo adotam essa norma como forma de melhorar continuamente os seus processos.

Buscando as melhorias e a excelência em sua prestação de serviços, os escritórios de contabilidade que são empresas com inúmeros procedimentos e atividades, e possuem uma ampla carteira de clientes que exigem individualmente necessidades específicas, passaram a aderir os modelos propostos pelas normas ISO 9001, de forma que consigam otimizar o seu atendimento através dessas poderosas ferramentas tendo por base as melhores práticas de mercado do mundo, com o intuito de oferecer ao seu cliente excelência e assistência de forma personalizada.

Esta pesquisa justifica-se pelo fato de alguns empreendedores não terem conhecimento sobre os procedimentos necessários para a implantação da certificação do sistema de gestão de qualidade em sua empresa.

O objetivo geral deste estudo sobre as normas, é demonstrar os procedimentos necessários para obter a certificação ISO 9001 em um escritório de contabilidade, visando a melhoria e a padronização dos padrões de qualidade na prestação de serviços. Para cumprir o objetivo geral serão executados os seguintes objetivos específicos: Apresentar a estrutura necessária para obter a certificação; identificar as vantagens que a certificação gera para a entidade; verificar se os profissionais contábeis possuem conhecimento sobre as certificações e pretendem implantar em seu escritório.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico serão abordados pontos de relevância para a construção dessa pesquisa através de revisão teórica e citações. Dando início a pesquisa, será abordada a evolução da contabilidade e sobre o sistema de gestão de qualidade. Logo em seguida será apresentada uma abordagem sobre as normas ISO 9000 e os procedimentos que devem ser feitos para que possam ser implantadas dentro de um escritório de contabilidade.

### 2.1 CONTABILIDADE

A contabilidade existe desde os tempos antigos e apresenta seus primeiros vestígios entre os anos de 8.000 e 3.000 a.C., e foi uma das primeiras profissões existentes, porém não da forma que é conhecida atualmente. A partir disso, as investigações e estudos foram se aprofundando até que gradativamente, nasceu o método das partidas

dobradas entre os séculos XIII e XIV em diversos centros de comércio da Itália em arquivos municipais da cidade de Gênova. (HENDRIKSEN, BREDA, 1999).

Sá (1999, p. 42), conceitua a contabilidade como uma: “ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos em relação à eficácia funcional das células sociais”.

Alguns outros autores possuem uma visão complementar do que é a contabilidade e para que ela serve. Para Marion (2002, p. 27), a contabilidade é o instrumento que auxilia a tomar as decisões por parte da administração. O principal objetivo dela é coletar os dados econômicos, mensurando-os monetariamente e os registrando para que contribuam para a tomada de decisões.

## 2.2 SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

Até a primeira metade do século XX as práticas de gestão eram voltadas para o controle dos resultados dos processos de fabricação, garantindo assim a equivalência com os resultados desejados. Nas últimas décadas, a gestão da qualidade ganhou um papel onde envolve toda a organização. (CARPINETTI, 2008). Um dos sistemas é a gestão da qualidade que se trata de uma forma de gerenciamento da organização, ela visa principalmente obter as melhorias nos setores, e buscar meios de aumentar o desempenho das atividades para que apareçam vantagens competitivas aos olhos de seus clientes.

Segundo Carpinetti (2008, p. 5), a gestão da qualidade foi se evoluindo ao longo do século XX, e teve como algo marcante quatro estágios: a inspeção do produto, o controle do processo, os sistemas de garantia da qualidade e a gestão da qualidade total. Esse último estágio, mais conhecido como TQM (Total Quality Management) e os sistemas de gestão de qualidade da série ISO 9000 foram importantes no processo dessa evolução, e foi amplamente adotado por diversas empresas no Brasil e no mundo, visando aumentar sua competitividade.

Quando uma organização pensa em implantar um sistema de gestão, o que ela busca é a melhoria da qualidade em seus produtos ou serviços utilizando os métodos que esse sistema lhe oferece para identificar o problema, alinhar, planejar e controlar suas ações, fazendo assim uma otimização do todo para atingir melhores resultados.

A ABNT NBR ISO 9001:2018 é a versão da norma internacional que foi instituída no Brasil e que define os quesitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da organização. A ISO 9001:2008 estabelece que a melhoria contínua deve ser feita por meio do uso da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análises de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela administração.

Segundo Carpinetti (2008), o modelo de gestão de qualidade baseado nos princípios estabelecidos pela ISO 9001:2008 e pelo comitê da ISO, institui cinco requisitos como processos inter-relacionados de gestão da qualidade: sistema da qualidade, responsabilidade da direção, gestão de recursos, realização do produto, medição, análise e melhoria.

A seguinte figura mostra a inter-relação entre os processos de acordo com os requisitos do sistema de qualidade. Um processo é formado pelo conjunto das ações

juntamente com os recursos disponibilizados pela direção da organização, que atende a necessidade dos clientes com a oferta de produtos ou serviços.

**Figura 1:** Modelo de Melhoria Contínua



Fonte: (CARPINETTI, 2008, p. 21).

A figura mostra que o Sistema de Gestão da Qualidade é estabelecido principalmente pelo intuito da satisfação do cliente. Para que seja atingida essa meta, alguns quesitos precisam ser corretamente realizados. A função da alta gerência é gerir os recursos de matéria prima e mão de obra para que seja adequada a elaboração dos produtos para atender os padrões e a qualidade exigida. O sistema de gestão possui a função do monitoramento dos procedimentos da fabricação para que eles possuam a qualidade garantida e possam ser entregues aos clientes.

### 2.3 CERTIFICAÇÃO

Em alguns países já se percebe que um dos requisitos inerentes ao processo de certificação é a política de mercado, onde apenas os produtos ou serviços vindos de fornecedores certificados podem ser comercializados. Nessa situação, a certificação é indispensável para que o negócio consiga sobreviver e evoluir.

O primeiro requisito ao buscar a certificação é a estruturação do sistema de qualidade da organização. Posteriormente ela deve fazer a análise para saber se o produto ou serviço a ser certificado está de acordo com as normas e códigos de conduta das certificadoras.

O que comprova a funcionalidade do sistema de gestão da qualidade e garante a qualidade é a certificação quando feita sob inspeção do órgão credenciado pelo INMETRO, este que garante a credibilidade da empresa responsável pelo trabalho. Segundo Júnior (2003), o que garante que o produto atende os requisitos dispostos é a certificação. Dessa forma, ela é a responsável pela continuidade do processo de qualidade.

## 2.4 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O registro certificação ISO 9000 traduz que uma empresa avaliou e testou o seu sistema da Qualidade Total e este seguiu todos os requisitos e exigências aplicáveis pelas normas 9000. (PURI, 1994).

Segundo Hutchins (1994), para que as organizações consigam se adaptar e fazer a implantação de forma que seja positiva para a empresa, é necessário que ela passe por três etapas durante o processo de implantação: a pré- certificação, a certificação e a pós-certificação.

A primeira etapa que se refere à pré-certificação, conforme Rangel (1995), é o momento em que a empresa inicia o planejamento e elabora as estratégias apropriadas para as atividades que serão desenvolvidas. A segunda fase é a avaliação, esta fase é onde pode se verificar todos os aspectos utilizados na implantação dos procedimentos, além de analisar se o sistema de qualidade está de acordo com as condições exigidas pelas normas. A terceira e última etapa é a pós-avaliação, nessa etapa é feito o relatório pela auditoria, e ele é analisado pelo órgão de certificação. Se a empresa ainda possui alguma não conformidade, ela recebe um determinado prazo para que realize as correções e consiga agendar uma nova data de avaliação.

Atualmente as empresas que conseguem implementar esse sistema de certificação de qualidade, visam o melhor atendimento das necessidades dos clientes e também buscam se destacar no mercado diante seus concorrentes.

## 2.5 BENEFÍCIOS DA CERTIFICAÇÃO

A implantação do processo de certificação gera diversos benefícios para a organização, isso facilita a ampliação das oportunidades de mercado e a qualidade dos seus produtos ou serviços, e isso demonstra que a utilização dos métodos de gestão do negócio é precisa e eficaz.

Segundo Puri (1994), as empresas que possuem certificação ISO 9001, são reconhecidas no mundo inteiro por seguir parâmetros de qualidade que de certa forma emitem para seus consumidores a certeza de uma qualidade garantida naqueles produtos ou serviços.

Conforme Hutchins (1994), quando uma empresa faz a implantação de um Sistema de Gestão de Qualidade de acordo com as normas ISO 9001, ela também conquista diversas vantagens competitivas. Os benefícios que são causados dentro da organização são devido ao fato de acarretar melhorias nos níveis de qualidade, a redução de defeitos, a uniformização dos procedimentos, o aumento na confiabilidade e na competitividade, além das condições de acompanhamento e controle dos processos, além de reduzir os custos para inspeção e análise de informações incorretas, eles também promovem uma abertura de novos mercados e a melhoria no entrosamento dos departamentos da organização.

Os diversos benefícios citados por Hutchins (1994) e por Puri (1994) anteriormente, são provenientes da implantação do sistema de qualidade baseado nas normas ISO 9001. O aumento da eficiência e da eficácia no processo produtivo é um dos benefícios que mais se destacam, pois é ele que resulta na justificação dos custos, fazendo

com que aumente de forma significativa os lucros da organização e a visibilidade e destaque no mercado. Segundo Carpinetti (2008, p. 15), “ a revisão no modelo de sistema de gestão da qualidade foi definida pela ISO, editada em 2000, baseando-se fortemente nos princípios de gestão estabelecidos pela qualidade total”.

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida a partir de respostas coletadas através de uma entrevista por escrito com profissionais contábeis da cidade de Patos de Minas e teve como objetivo avaliar de forma qualitativa, o que os contadores pensam a respeito da implantação das certificações ISO 9001 dentro dos escritórios de contabilidade, e se julgam esta colocação necessária para a possível melhoria dos serviços oferecidos pelas suas empresas.

De acordo com MARCONI; LAKATOS (2002), o primeiro passo para realização de uma pesquisa de campo, é a realização de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema. Pois se trata do ponto inicial para que possa ser feita a compreensão do atual estado do problema, e quais foram os estudos realizados a respeito e as opiniões encontradas. O segundo passo, faz com que seja possível o estabelecimento de um modelo inicial de referência que possa ajudar na elaboração do plano geral da pesquisa.

De acordo com CERVO; BERVIAN (2007) o que a pesquisa bibliográfica busca a partir de referências teóricas, teses, dissertações, é a explicação de como parte da pesquisa descritiva ou experimental pode ser realizada. Essa pesquisa além oferecer meios de resolver problemas já conhecidos, ela também é responsável por explorar áreas onde não há a caracterização suficiente dos problemas, e com isso seu objetivo é permitir ao pesquisador o reforço na análise de seus estudos.

Segundo Fonseca (2002), as investigações que resultam na coleta de dados junto a pessoas se caracterizam como pesquisa de campo. Contudo este trabalho possui uma abordagem por meio de um procedimento bibliográfico, onde as informações buscadas advêm de artigos, livros, internet, dissertações e teses publicadas. A coleta de dados permite obter informações sobre o objeto de estudo, o que possibilita o entendimento das áreas envolvidas para obter os resultados desejados. Esta técnica é realizada através de estudos minuciosos que visam a resolução de um determinado problema, sendo aplicada em um ambiente a fim de descrever sua situação.

A pesquisa foi aplicada durante os meses de junho e julho de 2020, sendo de origem individual e participativa, em que o entrevistador aborda questões quanto à relevância da certificação ISO 9001 para escritórios de contabilidade.

Em relação ao tratamento dos dados, o presente estudo é embasado na metodologia da pesquisa descritiva que, segundo Rampazzo (2004, p. 53), “[...] observa, registra, analisa e correlaciona os fatos ou fenômenos (variáveis), sem manipulá-los; estuda fatos e fenômenos do mundo físico e, especialmente, do mundo humano, sem a interferência do pesquisador”.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste tópico, foi exposto o apuramento dos questionários aplicados com alguns contadores da cidade de Patos de Minas, buscando respostas plausíveis dos entrevistados para confrontá-las com a teoria descrita. Através dos resultados coletados, será produzida uma análise das questões abordadas na entrevista. As indagações foram realizadas por meio de um questionário, que foi explorado no decorrer da entrevista.

### 4.1 ANÁLISE DO CONTEÚDO DA ENTREVISTA

A fim de buscar respostas para as questões elencadas acima, os questionários aplicados foram semi-estruturados se embasado no referencial teórico desta pesquisa, traçando a relevância de cada tópico. As entrevistas foram enviadas via correio eletrônico, e respondidas prontamente pelos contadores responsáveis pelos escritórios da cidade.

As pesquisas foram iniciadas no mês de junho deste ano. As perguntas que fizeram parte do roteiro da entrevista foram essenciais para a definição das categorias abordadas:

A Valorização do escritório de contabilidade com a certificação ISO 9001:2018.

Pré-requisitos necessários para implantação da certificação ISO 9001:2018 em um escritório de contabilidade.

A implantação da certificação é uma diferenciação ou necessidade.

A relevância das ferramentas da certificação para garantir a competitividade no mercado.

A valorização é oriunda da procedência da certificação para a organização.

As oportunidades geradas pela certificação.

### 4.2 CATEGORIA 1: A VALORIZAÇÃO DO ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE COM A CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2018

A primeira pergunta do questionário foi criada com a finalidade de avaliar a opinião dos entrevistados sobre a valorização do escritório de contabilidade ao implantar a certificação ISO 9001:2018.

A valorização que se obtém com a certificação em um escritório de contabilidade é imensurável e indiscutível, pois os produtos ou serviços prestados são bem vistos pelos clientes. Assim como foi citado pelos entrevistados de forma generalizada conforme as respostas da indagação:

“Acredito que um escritório que seja certificado com a ISO 9001:2018 será uma referência de qualidade e eficiência”. (E1)

E ainda, outro depoimento:

“A certificação seria uma grande valorização nos aspectos de confiabilidade e eficiência organizacional”. (E2)

## O PROCESSO PARA IMPLANTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2018 EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

Através dessas opiniões é possível observar que os profissionais percebem a valorização das empresas de uma forma positiva. E os benefícios internos e externos gerados pela certificação podem ser impactantes para a organização, dando-lhe maior visibilidade e referência dentre os clientes.

Segundo Hutchins (1994), as organizações que recebem a certificação proporcionam aos clientes que adquirem seus produtos ou serviços a redução de gastos e tempo que poderiam ter, caso precisassem passar por algumas inspeções ou testes. Os clientes buscam comodidade e satisfação das suas necessidades com produtos que apresentam padrões altos de qualidade. Com a certificação a empresa assegura que o seu produto é confiável e atende as exigências do mercado, e isso acarreta na valorização da sua marca.

### 4.3 CATEGORIA 2: PRÉ-REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA IMPLANTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2018 EM UM ESCRITÓRIO DE CONTABILIDADE

A implantação da certificação ISO 9001:2018 requer que a organização esteja preparada com pré-requisitos que serão de suma importância para o procedimento organizacional. O intuito da aquisição da certificação é de que a empresa seja capaz de demonstrar para seus clientes a qualidade presente em seus produtos ou serviços. Muitas vezes algumas empresas já possuem em suas operações os processos necessários para formalizar a certificação.

Ao abordar esse questionamento na entrevista, os entrevistados se pronunciaram voltando a atenção para os pré-requisitos que o escritório visa alcançar com a organização, padronização, planejamento, segurança e a avaliação de desempenho.

Ao tomar uma decisão de implantar em sua rotina um sistema de controle de qualidade, a empresa adquire a necessidade de fazer alterações em toda a sua estrutura organizacional e a participação dos colaboradores e da gerência é essencial. Os colaboradores se comprometem com a adaptação às modificações que serão exigidas e necessitam ter o conhecimento para se familiarizar com os processos. Para Puri (1994), a instrução e o treinamento são indispensáveis para que a equipe e os funcionários se envolvam na melhoria dos processos durante a certificação.

É possível notar que os entrevistados em suas conclusões sobre o questionamento abordaram de maneira genérica os pré-requisitos, dando ênfase na organização e na padronização dos processos necessários para a implantação da certificação.

### 4.4 CATEGORIA 3: A IMPLANTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO É UMA DIFERENCIAÇÃO OU NECESSIDADE

A implantação da certificação é realizada de acordo com os planos adotados pela empresa para otimizar os seus processos organizacionais. De acordo com a ABNT (2020), um sistema de gestão da qualidade quando é implantado se torna uma



importante ferramenta para possibilitar a otimização dos procedimentos da organização e faz com que busquem contínuas melhorias dos produtos e serviços ofertados.

Apesar de não ser um procedimento obrigatório, muitas empresas buscam as certificações como forma de fazer um upgrade em suas marcas e torná-las mais visíveis. Dentro dos escritórios de contabilidade a procura pela otimização de processos não é visivelmente ampla em relação a empresas de outros setores, porém cada vez mais se torna um diferencial para o contador.

Os entrevistados responderam o questionamento exaltando que a certificação é vista como uma grande diferenciação para os escritórios que buscam o crescimento e a ampliação dos resultados. Alguns colocaram como uma necessidade para aqueles escritórios que visam um maior alcance de clientes e pretendem otimizar seus processos.

#### 4.5 CATEGORIA 4: A RELEVÂNCIA DAS FERRAMENTAS DA CERTIFICAÇÃO PARA GARANTIR A COMPETITIVIDADE NO MERCADO

Ao serem indagados sobre a relevância da certificação para que o escritório possua uma maior competitividade dentro do mercado, os entrevistados expressaram sua opinião da seguinte forma:

“A ISO garante que todos os produtos ou serviços estão dentro dos padrões de qualidade da norma”. (E3)

E ainda,

“O mercado nacional está cada vez mais exigente sobre a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e isso torna a certificação extremamente relevante para que a empresa se mantenha competitiva no mercado”. (E4)

As empresas se preocupam com o processo produtivo e isso torna a busca por melhorias contínuas árdua e incessante. Conforme Oliveira (1995), atualmente os negócios buscam a competitividade, preocupados em cada vez uma maior quantidade de técnicas e conceitos voltados para a qualidade. As ferramentas são responsáveis por auxiliar na obtenção de informações sobre a prática do controle de qualidade na organização.

Segundo Paladini (2006) os indicadores da qualidade são tratados como essenciais para a sobrevivência da empresa devido seu grau estratégico. Para Carvalho (2005) os indicadores permitem avaliar direta e indiretamente os impactos dos produtos finais sobre os consumidores e com isso avaliar a relevância de buscar melhorias para o processo produtivo.

Os indicadores permitem que a organização acompanhe os processos produtivos de maneira detalhada e busque soluções objetivando a melhoria em seus serviços para atender os desejos dos clientes. A eliminação das falhas ocorridas nos procedimentos e a otimização dos mesmos também são visados pela organização diariamente.

É possível observar através das respostas dos entrevistados que a análise sobre a relevância das ferramentas é necessária para a competitividade empresarial e podem ser responsáveis por reduzir os custos e aumentar a produtividade da organização.

#### 4.6 CATEGORIA 5: A VALORIZAÇÃO ORIUNDA DA PROCEDÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Quando uma organização busca otimizar os seus procedimentos visando melhorias na qualidade dos seus produtos, ela também gera uma maior credibilidade dentro do mercado por garantir que a sua comercialização está seguindo padrões de normas internacionais.

Segundo Hutchins (1994), uma vantagem competitiva significativa para um fornecedor é obtida através de um bom relacionamento de parceria entre cliente e fabricante onde as duas partes são agradadas mutuamente, assim gerando uma grande agregação de valor ao produto e também uma garantia de segurança para o consumidor em relação ao produto certificado.

De acordo com os entrevistados, um escritório certificado além de adquirir uma credibilidade maior, ele também se valoriza em questão de eficácia, eficiência, valorização da classe profissional e também dos serviços, assim como citado abaixo:

“O sistema de gestão da qualidade é ótimo para conseguir poder de competitividade, reconhecimento e rumo ao mercado como uma ferramenta para garantir o crescimento e qualidade dos produtos na avaliação de um investidor”. (E5)

Por meio da fala desse entrevistado, é possível observar claramente como a certificação pode ser fundamental para o crescimento contínuo de uma companhia, seja ela comerciante de produtos ou prestadora de serviços, assim como os autores defendem em suas teorias.

#### 4.7 CATEGORIA 6: AS OPORTUNIDADES GERADAS PELA CERTIFICAÇÃO

Devido à grande demanda em todos os setores as organizações que se destacam são aquelas que além de atender às suas próprias expectativas, visam oferecer um produto onde o cliente se sinta confortável e seguro de adquirir e que lhe cause um impacto em sua vida onde possa desfrutar da melhor maneira.

Para Hutchins (1994), os benefícios ocasionados ao se implantar um Sistema de Gestão baseado na norma ISO 9001 provocam melhorias significativas na qualidade e na confiabilidade em produtos ofertados pela organização. Isso gera uma grande vantagem competitiva, além de possibilitar à empresa reduzir custos desnecessários e uma adequação mais exigente para a utilização de recursos disponíveis.

O estudo deste projeto se fez necessário pela qualidade que os escritórios de contabilidade anseiam oferecer para seus clientes na comercialização dos seus serviços, portanto muitos ainda não se adequaram à ideia de que para alcançar esse desejo

precisam pensar em uma possível implantação de um sistema de controle de qualidade em sua empresa.

Segundo o E6, as oportunidades que são geradas devido à certificação são inúmeras, mas deve-se destacar que o aumento da rentabilidade e captação de clientes pode ter um resultado positivo impactante em relação àqueles escritórios que não oferecem um serviço com atestado de certificação de qualidade.

É possível saber que a qualidade é o que atrai clientes que buscam por serviços específicos. Um serviço que possui a sua qualidade atestada pela certificação é visado devido ao grande valor agregado por ela e acima de tudo é muito bem visto no mercado.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada teve como objetivo demonstrar a necessidade da certificação ISO 9001:2018 nas organizações que buscam padronizar os seus procedimentos internos para melhorar a qualidade entregue em seus produtos ou serviços. A pesquisa desenvolveu-se através da entrevista de profissionais contábeis para obter respostas sobre os questionamentos elaborados de forma que pudessem concluir os objetivos deste trabalho.

O trabalho aplicado, teve como fonte de consulta, a utilização de monografias, mídias eletrônicas, livros, artigos e documentos publicados, e a entrevista estruturada foi respondida por alguns contadores.

Diante da análise dos resultados, é possível observar que a implantação da certificação ISO 9001:2018 pode trazer vários benefícios para a organização que busca melhorias nos seus procedimentos padrões. Além das vantagens competitivas que a empresa pode conseguir com a implementação do sistema de qualidade, é vista como um diferencial para atender os desejos dos clientes e a possibilidade da organização se destacar dentro do mercado em relação aos seus concorrentes.

É de suma importância que novas pesquisas (teóricas e campo) sejam realizadas com o intuito de complementar este estudo, além de expandir e demonstrar novas concepções sobre o assunto que foi proposto.

## REFERÊNCIAS

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Disponível em: <http://www.abnt.org.br>. Acesso em: 27 set. 2020.

CARPINETTI, Luiz César Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **GESTÃO DA QUALIDADE ISO 9001:2000**: princípios e requisitos. São Paulo: Atlas, 2008. 110 p.

CARVALHO, M.M *et al.* **Gestão da qualidade**: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2007.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

HENDRIKSEN, E.S.; VAN BREDA, M.F. 1999. **Teoria da Contabilidade**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 550 p.

HUTCHINS, Greg. **ISO 9000: um guia completo para o registro, as diretrizes da auditoria e a certificação bem-sucedida**. São Paulo: Makron Books do Brasil Editora Ltda., 1994.

JUNIOR, Isnard Marshall (coord.) **Gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: FGV editora, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARION, José Carlos. **Contabilidade Empresarial**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Marcos A. **ISO 9000: Guia de Implementação: guia de auditorias da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, Edson P. **Gestão da Qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006.

PURI, Subhash C. **Certificação ISO 9000 e gestão da qualidade total**. Rio de Janeiro: Forense, 1994.

RAMPAZZO, L. **Metodologia Científica: para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.

RANGEL, Alexandre. **Momento da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1995.

SÁ, Antonio Lopes de. **Introdução à Ciência da Contabilidade**. Rio de Janeiro: Tecnoprint, 1984-1996.