

ANÁLISE COMPARATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS COM A IMPLANTAÇÃO E A MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001 EM UMA EMPRESA DE RAMO FLORESTAL: ESTUDO DE CASO DA S&D FLORESTAL VIVEIRO



Laura Dias
8.º período do Curso de Administração do Centro
Universitário de Patos de Minas (UNIPAM).
laurabadiacosta@hotmail.com



Flávio Daniel Borges de Moraes
Orientador do trabalho. Professor do Curso de
Administração do Centro Universitário de Patos de
Minas (UNIPAM).
flaviodbm@unipam.edu.br

RESUMO

Este estudo teve como objetivo constatar a efetividade da aplicação dos processos de qualidade ISO 9001 na S&D Viveiro Ltda. em Martinho Campos-MG, elegendo-se o setor comercial para a pesquisa. Para isso realizou-se uma revisão teórica por meio de pesquisas bibliográficas e webliográfica. Também foram realizadas análises documentais para identificar os resultados dos processos de trabalho mapeados pela certificadora. Para essa análise, foram utilizados dados arquivados na empresa nos últimos cinco anos (2012 a 2016) e uma análise comparativa por meio de quadros com dados desse período. O estudo teve como instrutores os discentes do 8º período do Curso de Administração do UNIPAM. Com isso foi possível avaliar as conformidades e não conformidades da empresa durante o período escolhido, e assim analisar qual está prevalecendo.

PALAVRAS-CHAVE: ISO 9001. Gestão da Qualidade. Certificação

ABSTRACT

This study aimed at verifying the effectiveness of the application of ISO 9001 quality processes at S&D Viveiro Ltda. in Martinho Campos-MG, the choosing the commercial sector for the research. For this, a theoretical review was carried out through a bibliographical and webliographic research. Documentary analyzes were also carried out to identify the results of the work processes mapped by the certifier. For this analysis, we used data archived in the company of a certain period (2012 to 2016) as well as tables with the comparative analysis data from that period. With this, it was possible to evaluate the company's conformities and nonconformities during the chosen period, and in this way analyze which period is prevailing.

KEYWORDS: ISO 9001. Quality Management. Certification

ANÁLISE COMPARATIVA DOS RESULTADOS ALCANÇADOS COM A IMPLANTAÇÃO E A MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001 EM UMA EMPRESA DE RAMO FLORESTAL: ESTUDO DE CASO DA S&D FLORESTAL VIVEIRO

1. INTRODUÇÃO

A população brasileira está se conscientizando cada dia mais em relação ao setor ambiental. Acontecimentos como queimadas e desmatamentos diminuíram, afinal, são considerados como crimes, podendo levar a multas de variáveis valores e até mesmo levar à prisão. As mídias nacionais e internacionais fazem com que a população se informe sobre os problemas atuais e futuros que tais atitudes causam. De acordo com a revista Exame (2015), em 2012, as empresas do ramo ambiental representavam 44% do total do mercado mundial, e o setor movimentou cerca de US\$27,4 bilhões com um crescimento de 3,6% em relação ao ano anterior. A previsão para 2017 seria de que o mesmo mercado movimentasse US\$31,7 bilhões.

Já o mercado brasileiro movimenta no setor ambiental cerca de R\$1,3 bilhão por ano, sendo 230 empresas especializadas na área com a potencialidade de expandir mais, segundo uma pesquisa realizada pela IPT em 2015. A alta na conscientização ambiental faz com que a população se mantenha mais informada, vindo a desenvolver curiosidades sobre o assunto.

A implantação e a produção florestal têm um grande sucesso e estão relacionadas com a qualidade dos viveiros e dos seus produtos, as mudas. Por isso, a produção de mudas em viveiros florestais tem que ser com qualidade e custos baixos.

A certificação das empresas tem sido um diferencial no mercado, e além de trazer maior confiança nos produtos ou serviços oferecidos, traz também uma maior visibilidade e expansão de mercado.

A ISO 9001 é um certificado que vem ganhando uma grande importância para as empresas que queiram se estagnar e manter uma boa posição no mercado, pois se a qualidade dos produtos oferecidos aumenta, a sua participação no meio em que estão inseridas também tende a aumentar. Diante de qualquer problema, a produção de mudas em viveiro florestal é algo analisado detalhadamente, para que não ocorram desperdícios de produtos, de tempos ociosos, sempre no sentido de se manterem funcionários

qualificados na quantidade necessária. Com a certificação todos esses quesitos são controlados e observados, tendo a qualidade como ponto chave a ser desempenhado, conservando todos os setores em ordem, para que se mantenha a certificação.

O objetivo geral desta pesquisa foi constatar a efetividade da aplicação dos processos de qualidade ISO 9001 no viveiro de mudas florestais. Já os objetivos específicos do estudo foram fazer a revisão teórica por meio de pesquisas bibliográficas e webliográfica. Também foram feitas análises documentais para se identificarem os resultados dos processos de trabalho mapeados na ISO 9001. Tendo em vista o alto impacto no setor ambiental e na relevância econômica, o tema agregou um grande conhecimento para todos os envolvidos no projeto e também para aqueles que vão ler e conhecer um pouco mais sobre o ramo. Para a organização estudada, este estudo de caso foi muito benéfico, pois trouxe sugestões de melhorias para a empresa.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Para se obter um melhor embasamento do que será desenvolvido na pesquisa, nesse tópico foram desenvolvidas ideias baseadas em referências bibliográficas e webliográficas, tratando de assuntos relacionados ao tema escolhido para a pesquisa.

2.1 SETOR FLORESTAL

O meio ambiente é um assunto que vem sendo muito discutido no mundo. A população e as empresas se empenham cada vez mais quando se trata da área ambiental, com o propósito de tentar solucionar os problemas que ocorrem nesse setor e não deixar com que piore. Segundo Silveira e Schwartz (1986), impacto ambiental é "qualquer alteração das propriedades físicas, químicas e biológicas do meio ambiente causada por qualquer forma de matéria ou energia resultante das atividades humanas direta ou indiretamente".

O setor florestal é um ramo muito discutido entre empresários e grupos de pessoas. Segundo Silva

et al. (2012, p. 93), "a formação de povoamentos florestais com fins econômicos originou-se no Brasil, no início do século XX, com a introdução do gênero *Eucalyptus* [...]". Na economia brasileira, pode-se dizer que ele não era o diferencial, não fazia tanta diferença para o país. Contudo, nas décadas de 70 e 80, conforme dizem Silva et al. (2012, p. 94), "[...] houve intenso plantio de florestas homogêneas, cujo objetivo foi o de promover o uso da madeira proveniente de reflorestamento, para reduzir o desmatamento". Isso, então, fez com que o setor florestal ficasse mais conhecido, mostrando que na teoria a preservação do meio ambiente seria um dos pontos principais do setor.

Porém, nem tudo acontece como na teoria: o mundo sofreu bastantes alterações em suas florestas, como os desmatamentos. As árvores estão diminuindo cada vez mais nos grandes centros e também em florestas, e o número de habitantes está só aumentando.

O ramo florestal é um setor que vem crescendo cada vez mais no Brasil e desenvolvendo o país de uma forma muito expressiva, trazendo mais benefícios do que malefícios. Pelo fato de o Brasil ser um país rico em suas extensões territoriais, isso lhe dá uma vantagem competitiva alta à frente dos outros países. O reflorestamento faz com que a preservação dessas florestas seja mantida, para que não se acabe com um bem que é tão precioso e que contribui para a sobrevivência de todos.

2.2 CERTIFICAÇÃO ISO 9001

A competitividade das empresas aumenta cada dia mais, e com isso, elas têm que atender às necessidades dos clientes para se manter com um diferencial.

"Certificação é um processo no qual uma entidade de 3ª parte avalia se determinado produto atende as normas técnicas" (ABNT, 2014). Assim a empresa que será certificada tem que atender a todas as normas exigidas pelo órgão certificador.

A certificação ISO é composta por várias normas, entre elas as que se encaixam na gestão do meio ambiente, na gestão da qualidade, no sistema de gestão de saúde e segurança, na gestão da construção civil, no transporte, na gestão da segurança dos alimentos, entre outros. "A ISO tem como objetivo criar normas que facilitem o comércio e promovam boas práticas de gestão e avanço tecnológico, além de disseminar conhecimentos" (INMETRO, 2017).

A ISO (International Organization for Standardization, Organização Internacional de Normalização) é uma organização não governamental fundada em 1946, tendo sua sede localizada em Genebra na Suíça (INMETRO, 2017). O principal propósito dessa organização é desenvolver normas que possam ser aplicadas no mundo inteiro, tendo um organismo nacional de normatização. Como diz Oliveira et al. (2004, p. 60), "com as atuais tendências de globalização da economia, torna-se necessário que clientes e fornecedores em todo o mundo usem o mesmo vocabulário no que diz respeito aos sistemas da qualidade". Ela é composta por mais de 100 membros, cada país tendo o seu.

"A certificação de um sistema da qualidade ISO 9001 é um processo de avaliação pelo qual uma empresa certificadora avalia o sistema da qualidade de uma empresa interessada em obter um certificado [...]" (CARPINETTI et al. 2012, p. 25). Esse certificado faz com que a empresa tenha muitos benefícios, como reconhecimentos e melhoria na realização de seus produtos e serviços prestados, fazendo, ao mesmo tempo, com que os clientes passem a ter mais credibilidade da marca, entre outros aspectos.

Para a implantação dessa certificação, a empresa por um grande processo de auditorias que avaliam se os setores estão trabalhando da forma correta, exigida pelos órgãos certificadores. "A empresa certificadora, que audita e emite o certificado, é normalmente chamada de organismo certificador" [...]. Deve-se lembrar que o certificado não é emitido pela ISO, pois a ISO não emite certificados, mas apenas define um padrão de sistema de qualidade" (CARPINETTI et al. 2012, p. 26). No Brasil, esse credenciamento é feito através do INMETRO, que é o Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial.

Para o processo de implantação do certificado ISO 9001, têm de ser feitas análises para saber se sua empresa se encaixa nos padrões exigidos; caso contrário, toda a organização tem que estar ciente de todas as mudanças que vão ocorrer. Como afirmam Carpinetti et al. (2012), para a empresa seria importante fazer essa análise através de uma pré-implantação, pois assim ela saberá quais são suas adequações para a gestão de qualidade em relação à ISO 9001:2000.

A implantação ISO 9001 independe do tamanho da empresa, seja ela de pequeno, médio ou grande porte. A norma ABNT NBR ISO 9001:2008 possibilita a adoção de uma abordagem de processos para

o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos seus requisitos. Não é intenção desta norma impor uniformidade na estrutura de sistemas de gestão da qualidade ou uniformidade da documentação.

Ela pode ser usada por partes internas e externas, incluindo organismos de certificação, para avaliar a capacidade da organização de atender aos requisitos do cliente, os estatutários e os regulamentares, aplicáveis ao produto e aos seus requisitos.

Estudos realizados em empresas esclareceram que a certificação é aplicada em todos os setores da organização, porém, cada um sendo específico de sua área. Mas, de forma geral, ela se baseia nos mesmos princípios para todos os setores.

O setor escolhido para a presente pesquisa foi o comercial, que é uma área abrangente e menos complexa. De acordo com o estudo feito nesse setor, pode-se espelhar para as outras áreas as mesmas análises, mudando a complexidade desse estudo. Setores como produção, laboratório, RH, segurança do trabalho, manutenções diversas, entre outros, têm alguns processos específicos da área.

A empresa onde foi desenvolvida a pesquisa implantou o selo de certificação ISO 9001 no ano de 2007, com o objetivo de melhorar a qualidade de seus produtos, processos e serviços, seguindo o padrão estabelecido pela certificadora. Assim a S&D Florestal Viveiro Ltda. acreditou que teria mais credibilidade nas suas vendas, aumentando o seu leque de clientes.

3. METODOLOGIA

O projeto teve como principal objetivo comparar dados extraídos na empresa de um determinado tempo até o atual momento. A pesquisa produz muitos conhecimentos, aumentando, assim, cada vez mais o leque de coisas novas. O conhecimento, quando estimulado, evolui de forma cumulativa.

Através de pesquisas documentais, foram coletados dados para que se tenham resultados concretos do assunto tratado no projeto. No projeto, foram utilizados dois tipos de pesquisa, que são a pesquisa descritiva e a pesquisa explicativa, pois foram comparados dados da certificação do controle da qualidade, desde quando esta foi implantada até o atual momento. Em cima dessa

comparação foram feitas análises para mostrar se houve melhoria dos itens cobrados ou não.

Foi feita uma análise de dados na gestão da qualidade da empresa, com base em pesquisa bibliográfica e documental, com uma abordagem quali-quantitativa, pois foram utilizados indicadores de qualidade, de forma comparativa, para se mensurar a efetividade dos processos de qualidade da empresa.

Inicialmente, os autores fizeram contato com a empresa em Martinho Campos, com o coordenador Alexandre Henrique. Nesse primeiro contato foram passadas todas as informações gerais da empresa. Depois houve quatro visitas na empresa, quando André Couto, Inspetor de Qualidade, passou todos os dados, para que fosse formada uma base metodológica sólida para as suas comparações.

Posteriormente a esses encontros, foram desenvolvidos quadros comparativos dos processos cobrados pela ISO 9001 e os anos das auditorias. Através desses quadros, foram feitas análises comparativas de um ano para o outro, para saber se houve melhoras ou não.

A coleta de dados foi realizada por meio de documento no período de 1.º a 15 de setembro de 2017 pelos próprios pesquisadores. Esses dados proporcionaram informações relevantes para o presente trabalho.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após realizar várias análises de dados do setor comercial, foram criadas tabelas com os processos exigidos pela ISO 9001:2008, as quais mostraram as conformidades e não conformidades desse determinado período.

A seguir são apresentadas as tabelas:

Quadro 1. Análise comparativa referente ao ano 2012

Fonte: Relatório de Auditoria

Processos ISO 9001	Conformidades	Observação / Sugestão de melhoria	Não conformidades
Vendas, satisfação e reclamação	X		
Monitoramento e medição de produto			X

Fonte: Relatório de Auditoria

Quadro 2. Análise comparativa referente ao ano 2013

Fonte: Relatório de Auditoria

Processos ISO 9001	Conformidades	Observação / Sugestão de melhoria	Não conformidades
Vendas, satisfação e reclamação	X		
Monitoramento e medição de produto	X		

Fonte: Relatório de Auditoria

Quadro 3. Análise comparativa referente ao ano 2014

Processos ISO 9001	Conformidades	Observação / Sugestão de melhoria	Não conformidades
Vendas, satisfação e reclamação	X		
Monitoramento e medição de produto	X		

Fonte: Relatório de Auditoria

Fonte: Relatório de Auditoria

Quadro 4. Análise comparativa referente ao ano 2015

Processos ISO 9001	Conformidades	Observação / Sugestão de melhoria	Não conformidades
Vendas, satisfação e reclamação	X		
Monitoramento e medição de produto	X		

Fonte: Relatório de Auditoria

Fonte: Relatório de Auditoria

Quadro 5. Análise comparativa referente ao ano 2016

Processos ISO 9001	Conformidades	Observação / Sugestão de melhoria	Não conformidades
Vendas, satisfação e reclamação	X	Poderia ser revista a sistemática para armazenamento dos registros de vendas de forma a facilitar sua pronta recuperação.	
Monitoramento e medição de produto	X		

Fonte: Relatório de Auditoria

Fonte: Relatório de Auditoria

4.1 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foi realizado um estudo documental juntamente com o inspetor da qualidade no setor comercial. O setor é composto por apenas dois colaboradores, ficando na responsabilidade deles seguir todos os procedimentos exigidos pela certificadora. O inspetor da qualidade vai apenas verificar se está sendo seguida corretamente a parte de documentos.

Gonzalez e Martins (2007, p. 598) ressaltam que "as atividades que visam à melhoria passaram a ser praticadas de forma planejada e estruturada após a gestão baseada por processos, instituída pela abordagem da ISO 9001".

5.2.1 Registro de não conformidade

Neste sentido, nota-se que em apenas um ano houve o registro de não conformidade. A maneira correta de fazê-lo seria da seguinte forma: quando o comercial conclui a venda com o cliente, são emitidas uma ordem de expedição e uma autorização para os colaboradores do pátio expedirem as mudas, e quando termina o carregamento do caminhão, é feita uma avaliação para se analisar se as mudas se encaixam nos requisitos do cliente. Somente após essa inspeção é que é feita a aprovação.

O registro de não conformidade foi gerado pelo motivo evidenciado de que o registro de inspeção final de mudas referente à ordem de expedição do cliente Klabin S/A (referente à aquisição de 38.000 mudas do clone SD2003) encontrava-se preenchido como "aprovado" antes da finalização do processo de preparo para expedição. O processo ainda se encontrava na etapa de montagem das caixas e o registro já apresentava a situação de inspeção final registrada como "aprovada".

A sua causa foi a falta de atenção e comprometimento dos envolvidos no processo, pois o documento estava sendo gerado com o campo já marcado, e não houve questionamento por parte dos responsáveis do processo.

Como tratativa, foi feita uma reunião com os responsáveis pela emissão (departamento comercial) e execução (encarregado da expedição), discutindo-se sobre a falha no processo. Depois disso, foi realizado também um treinamento destacando a importância e a forma correta de preenchimento do formulário.

De acordo com o inspetor da qualidade, o setor não pode tirar a muda do viveiro sem que ela seja aprovada. Caso ela seja reprovada, ela fica internamente e não chega a sair para o cliente. Caso haja uma observação específica, esta é descrita no próprio documento para que fique registrada.

5.2.2 Conformidade

De acordo com o que foi analisado nos documentos, a empresa teve apenas um registro de não conformidade nos últimos cinco anos auditados no setor comercial. No procedimento de "Vendas, satisfação e reclamação", houve apenas conformidades em todas as auditorias. Em 2016 houve apenas uma observação/ sugestão de melhoria. Já o procedimento de "Monitoramento e medição de produto", houve apenas um registro de não conformidade em 2012, e nos outros anos, foram apenas conformidades registradas.

Tendo em vista os bons resultados, pôde-se perceber que a organização teve uma excelente conduta em sua forma de trabalhar e na forma de seguir os procedimentos exigidos pela certificadora. Lira (2014) exalta que "manter a empresa em conformidade significa atender aos normativos dos órgãos reguladores, de acordo com as atividades desenvolvidas pela sua empresa, bem como dos regulamentos internos, principalmente aqueles inerentes ao seu controle interno".

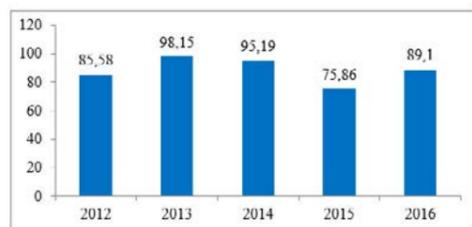
O inspetor da qualidade da empresa ressaltou que, para manter os procedimentos exigidos pela certificadora sempre em conformidade, é preciso que toda a equipe se dedique e siga corretamente as exigências com atenção, não deixando de cumprir qualquer que seja o requisito.

5.2.3 Satisfação dos clientes

A satisfação dos clientes é uma questão muito relevante na organização para a venda de seus produtos. Na concepção de Kotler (2000, p. 58), "a satisfação consiste na sensação, de prazer ou desapontamento, comparada ao desempenho percebido de um produto em relação às expectativas daquele que compra".

De acordo com os dados fornecidos pela empresa, houve oscilações nos resultados sobre a pesquisa de satisfação dos clientes entre 2012 e 2016. O gráfico 1 mostra os resultados desses respectivos anos.

Gráfico 1. Satisfação do cliente entre 2012 e 2016



Fonte: Próprios autores

Fonte: Próprios autores

Os dados extraídos da organização mostram o resultado da pesquisa de satisfação dos clientes dos últimos cinco anos. Observa-se que de 2012 para 2013 houve uma melhora de 12,8% na satisfação dos clientes. De 2013 para 2014, houve uma queda de 3,48%. Do ano de 2014 para 2015 houve outra queda de 25,48% na satisfação dos clientes. E de 2015 para 2016 houve um aumento de 14,86%.

Com os resultados dos cinco anos pesquisados, pode-se observar que houve uma grande oscilação de 2014 para 2015, quando clientes se mostraram insatisfeitos com o produto ou com o atendimento da empresa. Já em 2016 houve uma melhora, quando a organização observou por meio das pesquisas aquilo que mais incomodou seus clientes. Assim foi possível fazer as mudanças necessárias para que a satisfação anual dos clientes voltasse para mais de 80%, pois essa é a meta da política de qualidade da empresa.

De acordo com o inspetor de qualidade, a empresa sempre preza por seus clientes, fazendo com que eles estejam satisfeitos e fidelizados, pois assim ele sempre volta e sempre se manifesta a favor do atendimento e dos produtos oferecidos pela organização.

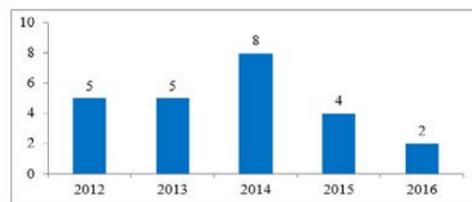
5.2.4 Reclamação de clientes

Outro quesito a ser observado é a reclamação dos clientes, afinal, se houve algum problema, ele tem que ser resolvido de imediato.

Nesse contexto, Bezerra (2013, p. 12) descreve que os meios de comunicações como a internet que possui diversos websites, redes sociais, blog, entre outros, estão à nossa disposição 24 horas por dia. Informações são passadas para milhões de pessoas instantaneamente. Quantas pessoas você conhece hoje em dia que não possui um smartphone com esses aplicativos instalados? Alguém ficou insatisfeito com algo naquele minuto, no mesmo momento posta esta informação aos amigos e os comentários começam a ser espalhados pela rede.

De acordo com os estudos realizados na organização, o número de reclamações sobre o produto é baixo, porém ainda existe. O gráfico 2 mostra o número de reclamações de acordo com os anos pesquisados.

Gráfico 2. Reclamação dos clientes – 2012 a 2016



Fonte: Próprios autores.

Fonte: Próprios autores.

De acordo com a análise realizada no gráfico 2, pode-se observar que de 2012 para 2013 houve o mesmo número de reclamações. De 2013 para 2014 houve um aumento de 37,50% nesses números. Mas de 2014 para 2015 e de 2015 para 2016 houve uma queda de 100% nas reclamações dos clientes. Comparando o volume de reclamações de clientes no decorrer dos anos, observa-se um índice menor, e isso se dá por causa dos resultados positivos decorrentes do tratamento das reclamações anteriores.

O inspetor da qualidade afirmou que o registro de reclamações do cliente é muito eficiente e que, após a análise da reclamação, vem a ação corretiva, que tem uma data limite para ser efetuada. Caso tudo dê certo, o cliente fica satisfeito, e o registro é arquivado. Assim, a organização consegue manter a satisfação de seus clientes. Outro ponto que contribui para esse resultado é o número de clientes ativos, pois atualmente se tem trabalhado com um número menor de clientes que consome um valor maior, o que facilita para o setor de produção manter um padrão que atenda às suas exigências.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do desenvolvimento deste trabalho, foi possível analisar a certificação ISO 9001 no setor comercial da empresa S&D Florestal Viveiro Ltda. e identificar as conformidades e não conformidades nos anos analisados, apresentando-lhe, ao mesmo tempo, sugestões de melhoria.

Diante disso, foi realizado um estudo em literatura específica, para maior compreensão dos assuntos relacionados a controle de qualidade e certificações. Através desta pesquisa, pode-se confirmar a importância da certificação para as empresas, visto que estas ganham mais credibilidade tanto com fornecedores quanto com clientes. Para obter informações, foi feito um estudo documental na organização juntamente com o inspetor da qualidade.

O objetivo geral deste projeto foi constatar a efetividade da aplicação dos processos de qualidade ISO 9001 no viveiro de mudas florestais. Para alcançar o objetivo geral, foram propostos os seguintes objetivos específicos: estudar em literatura específica os assuntos relacionados à certificação ISO 9001 e comparar os dados captados na organização. Ao realizar a comparação, confirmou-se que a empresa possui um excelente

resultado, o que revela que, nos cinco anos analisados, apenas um constatou o registro de não conformidade.

Então, tendo como base a teoria estudada, sugeriu-se a troca de arquivos físicos por arquivos eletrônicos, pois assim se evitaria a notificação da certificadora, pelo fato de a empresa estar reutilizando documentos como rascunhos. Para a utilização desses documentos como rascunho, a empresa tem que identificá-lo como "Documento Obsoleto"; caso contrário, será notificada. E se isso acontecer sempre que houver auditoria, a empresa pode levar um registro de não conformidade. Outra sugestão seria a formação de uma equipe maior, pois atualmente a equipe é formada por apenas duas pessoas, havendo a necessidade de mais pessoas para se obter melhor desempenho. Portanto, acredita-se que os objetivos propostos nesta pesquisa foram alcançados. Porém, o instrutor da qualidade não consegue mudar de imediato as sugestões apresentadas, mas as questões serão passadas para o seu superior.

Este trabalho, por se tratar da análise de dados passados, apresentou algumas limitações. Por exemplo, como a empresa foi certificada em 2007, e nesse tempo houve troca de funcionários no setor da qualidade, o atual inspetor da qualidade não conseguiu repassar todos os dados desde a implantação da certificação. Conseguiu apenas dos cinco últimos anos.

Por fim, destaca-se que o estágio pode ser percebido como uma ferramenta de extrema relevância para a formação acadêmica e profissional do discente de Administração. Através de um processo de aprendizagem bastante utilizado, ele permite que os estudantes vivenciem experiências profissionais indispensáveis para o desenvolvimento de sua carreira.

REFERÊNCIAS

- ABNT. O que é Certificação e como obtê-la? 2014. Disponível em: < <http://www.abnt.org.br/certificacao/o-que-e> > Acesso em: 25 de abr. 2017.
- ARNOLD, J. R. T. Administração de materiais. São Paulo: Atlas, 2012.
- BARBIERI, J. C. Gestão ambiental empresarial: conceitos, modelos e instrumentos. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

- BARBOSA, V. Revista Exame. 2015. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/negocios/22-empresas-de-consultoria-lideram-mercado-verde-bilionario/>>. Acesso em: 22 de mar. 2017.
- BEZERRA, I. S. Qualidade do ponto de vista do cliente. São Paulo: Biblioteca 24horas, 2013.
- BRUYNE, P. Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1991.
- CAMPOS, R. Gestão da qualidade: registro de não conformidade – RNC. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/gestao-da-qualidade-registro-de-nao-conformidade-rnc/100463/>> Acesso em: 19 de set. 2017.
- CARLA, M. Blog da qualidade: conteúdo inédito sobre gestão da qualidade e excelência. 2016. Disponível em: <<http://www.blogdaqualidade.com.br/requisito-5-1-2-da-iso-90012015-foca-no-cliente-parte-1/>>. Acesso em: 12 de set. 2017.
- CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C.; GEROLAMO, M. C. Gestão da qualidade ISO 9001: 2000: princípios e requisitos. São Paulo: Atlas, 2008.
- CARVALHO, M. M. et al. Gestão da qualidade: teoria e casos. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CAVALCANTE, S. M. B. Fábrica de software. 2013. Disponível em: <<http://fabrica.ms.senac.br/2013/04/mas-o-que-sao-processos/>> Acesso em: 11 de set. 2017.
- CERQUEIRA, J. P. Sistemas de gestão integrados: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, NBR 16001: conceitos e aplicações. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.
- COTEC. Pautas metodológicas en gestion de la tecnologia y de la inovación para empresas. Madrid: Innovation, 1999.
- GALVÃO, A. P. M. (org.). Reflorestamento de propriedades rurais para fins produtivos e ambientais: um guia para ações municipais e regionais. Brasília: Embrapa Informação Tecnológica, 2000.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOLDENBERG, M. A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.
- GONZALES, R. V. D.; MARTINS, M. F. Melhoria contínua no ambiente ISO 9001:2000: estudo de caso em duas empresas do setor automobilístico. Revista Produção, 17(3): 592-603, set/dez., 2007.
- GOOGLE EARTH PRO. 2017. Disponível em <<http://earth.google.com>> Acesso em: 9 de mai. 2017
- GRANJEIRO, G. Gran cursos online blog. 2017. Disponível em <<https://blog.grancursosonline.com.br/pdca-para-concurseiros/>> Acesso em: 11 de set. 2017.
- INMETRO. Avaliação da conformidade. Disponível em <<http://www.inmetro.gov.br/noticias/conteudo/ac.asp>> Acesso em: 19 de set. de 2017.
- INMETRO, O que é ISO? 2017. Disponível em <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/o-que-iso.asp> Acesso em: 26 de abr. 2017.
- KOTLER, P. Administração de marketing. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- LIRA, M. P. O que é compliance e como o profissional da área deve atuar? Disponível em: <<https://michaellira.jusbrasil.com.br/artigos/112396364/o-que-e-compliance-e-como-o-profissional-da-area-deve-atuar>> Acesso em: 25 de set. 2017.
- MARANHÃO, M. ISO Série 9000: Manual de implementação versão 2000. 6. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MELLO, C. H. P. et al. ISO 9001:2008: Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas S.A., 2009. 240 p.
- MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.
- MOREIRA, D. A. Administração da produção e operações. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- OLIVEIRA, O. J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning, 2004.
- ROBLES JUNIOR, A.; BONELLI, V. V. Gestão da qualidade e do meio ambiente: enfoque econômico, financeiro e patrimonial. São Paulo: Atlas, 2010.
- RODRIGUES, L. F.; CAVINATTO, V. M. Lixo: de onde vem? Pra onde vai?. São Paulo: Moderna, 1997.
- SILVA, M. L.; JACOVINE, L. A. G.; VALVERDE, S. R. Economia florestal. 2. ed. Viçosa: UFV, 2005.
- SILVEIRA, F. P.; SCHWARTZ, D. L. Legislação brasileira: Resolução CONAMA Nº 001. 1986. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/port/conama/res/res86/res0186.html>>. Acesso em: 15 de mar. 2017.
- SNIF. Cadeia produtiva. 2017. Disponível em: <www.florestal.gov.br/snif/producao-florestal/cadeia-produtiva>. Acesso em: 19 de abr. 2017.
- TONELLO, K. C. et al. Revista da Madeira. 112 ed. 2008. Disponível em: <http://www.remade.com.br/br/revistadamadeira_materia.php?num=1233>. Acesso em: 19 de abr. 2017.
- ZACHARIAS, O. J. ISO 9000:2000 conhecendo e implantando: uma ferramenta de gestão empresarial. São Paulo: O. J. Zacharias, 2001.
- ZANETTI, E. Jornal Dia de Campo. 2014. Disponível em: <<http://www.diadecampo.com.br/zpublisher/materias/Materia.asp?id=30362&secao=Artigos%20Especiais>>. Acesso em: 17 de abr. 2017.