

**ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO CEARENSE - UNIPACE
MBA DE GESTÃO E GOVERNANÇA PÚBLICA**

SÍLVIA REGINA SAMPAIO ALVES LEANDRO

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS: AUDITORIA DA QUALIDADE ISO 9001:2015 NA VISÃO
DOS EMPRESÁRIOS**

**FORTALEZA-CE
2023**

SÍLVIA REGINA SAMPAIO ALVES LEANDRO

**SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS: AUDITORIA DA QUALIDADE ISO 9001:2015 NA VISÃO
DOS EMPRESÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Superior do Parlamento Cearense – UNIPACE, como requisito parcial para aprovação de TCC ao Curso de MBA de Gestão e Governança Pública.

Orientador: Dr. Leonel Gois Lima Oliveira

**FORTALEZA-CE
2023**

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: AUDITORIA DA QUALIDADE ISO 9001:2015 NA VISÃO DOS EMPRESÁRIOS

RESUMO

Como consequência de um mercado cada vez mais competitivo e crescente valorização das necessidades dos clientes, muitas empresas vem optando por políticas de gestão da qualidade como forma de garantir a satisfação dos seus clientes e das partes interessadas (*stakeholders*). O objetivo desse artigo é demonstrar, a partir da percepção dos clientes, como a Auditoria da Qualidade – ISO 9001:2015 pode auxiliar na geração de diferenciais competitivos para as Micro e Pequenas Empresas, trazendo ferramentas de gestão de abordagem construtiva fundamental para melhoria contínua nas MEIs. A auditoria da qualidade é a consequência de um sistema/processo e não o motivo para a existência dele, em outras palavras, é um meio e não um fim para o aperfeiçoamento da qualidade. A pesquisa de campo foi feita através de coleta de dados com a aplicação de questionários. Com base nos dados foi possível evidenciar que os respondentes consideram o fato de as empresas certificadas focarem na satisfação do cliente e na comunicação como motivos mais essenciais para priorizarem a compra de produtos e serviços dessas empresas. Assim, é possível sugerir que MEIs que desejam se manter fortes e competitivas no mercado devem procurar atender as expectativas de seus clientes, seja por meio da qualidade dos serviços oferecidos, de um processo de comunicação transparente, pelo uso de indicadores de gerenciamento e/ou condução de pesquisas de satisfação com seus clientes. As informações que são geradas devem ser utilizadas para realimentar o sistema, permitindo que as melhorias sejam obtidas e mantidas a longo prazo.

Palavras-Chave: Auditoria, Qualidade, ISO 9001:2015, MEI.

INTRODUÇÃO

O processo de integração política, econômica e cultural eliminou fronteiras econômicas e alterou o cenário organizacional, aumentando a quantidade de clientes e de produtos e serviços oferecidos, o que consequentemente aumentou o número da concorrência. Em um mercado altamente competitivo as empresas devem sempre melhorar seus padrões de qualidade e produção. As empresas que investem em qualidade terão maiores chances de obter sucesso, principalmente aquelas que optam pela implementação e utilização de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), baseados nas Normas ISO 9001 (OLIVEIRA *et al.*, 2011). Segundo Pinto e Tomonitsu (2011), o sistema veio para ajudar as empresas a serem capazes de desenvolver suas atividades alinhadas a normas e procedimentos, o que assegura condições favoráveis de atendimento a requisitos técnicos específicos, onde podemos destacar os requisitos de seus clientes.

Mourão (2002) afirma que para implementar e avaliar o SGQ é necessário usar diversas ferramentas, como a auditoria de qualidade para controlar e mensurar a satisfação do cliente. Através dessas auditorias de qualidade é feita uma avaliação dos fluxos, dos sistemas e do controle interno das empresas, auxiliando na execução de suas atividades de maneira mais eficaz e em conformidade com o que é exigido pelo cliente. Além disso, contribui para a identificação das possíveis causas para problemas e falhas nas atividades da empresa e a proposição de ações para controlá-las, minimizá-las ou extingui-las, o que pode impactar na conformidade do produto ou serviço exigido pelo cliente.

As empresas devem contratar empresas especializadas em auditorias da qualidade para desfrutar dos benefícios do sistema. As MEIs podem atentar-se para a importância da adoção da prática de auditoria de qualidade, em busca de um SGQ certificado ou simplesmente para aperfeiçoar sua estrutura e processos, no que tange a qualidade e satisfação do cliente. O Sebrae destaca que essa importância se deve ao fato de o micro empreendedorismo ser apontado como fenômeno nacional, assumindo um papel relevante no desenvolvimento econômico e social do país devido, principalmente, ao seu potencial de gerar empregos e distribuir renda.

Esse estudo tem como objetivo geral destacar a percepção dos clientes em relação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, como a auditoria de qualidade pode auxiliar na geração de diferenciais competitivos para as MEIs. A coleta de dados foi feita através de um questionário, onde os dados obtidos foram tabulados e analisados por meio de gráficos e tabelas.

O objetivo proposto foi estruturado em cinco partes. A primeira parte a introdução, a segunda e a terceira parte apresenta uma síntese do referencial teórico sobre a prática de auditoria de qualidade e sobre a NBR ISO 9001: 2015, além de sua aplicação em MEIs. A quarta parte uma abordagem metodológica e na quinta parte apresenta e discute os resultados obtidos. E por fim, considerações finais do estudo.

2. HISTÓRIA E CONCEITOS

A aplicação da auditoria ficou comum desde a Revolução Industrial com a evolução do capitalismo e o surgimento das grandes indústrias tendo como objetivo controlar as organizações e, sobretudo, garantir a redução de custos. No Brasil, a auditoria iniciou-se no período colonial, quando o rei designava pessoa de confiança para conferir o recolhimento de tributos.

Segundo Mello *et al.* (2009), existem diversos tipos de auditoria, uma que pode oferecer grandes benefícios para as empresas é a auditoria de qualidade, com foco em evidenciar a junção das atividades e processos da empresa aos requisitos da NBR ISO 9001: 2015. Essa norma especifica requisitos para que um Sistema de Gestão da Qualidade-SGQ possa ser utilizado nas organizações em suas aplicações internas, estando focada na capacidade de atender aos requisitos dos clientes.

Segundo Silva (2011), existem outras Normas ISO, cobrindo uma grande variedade de produtos e serviços, métodos de inspeção e ensaios e requisitos. As Normas da Família ISO 9000 são referências para a implementação de SGQ, sendo publicações aceitas como base para orientar organizações que queiram evidenciar sua capacidade de compreender e atender aos requisitos do cliente. A Família ISO 9001 possui cinco normas, que vão da NBR ISO 9000 a 9004. A NBR ISO 9000 fornece uma base para a seleção, uso e aplicação das demais normas da série, esclarecendo conceitos, diferenças e aproximações entre elas. A NBR ISO 9002 dita as normas para a garantia da qualidade nos processos de produção, instalação e assistência técnica. A NBR ISO 9003 dita normas para a garantia da qualidade no monitoramento, inspeção, revisão e ensaio geral. A NBR ISO 9004 fornece um rumo à empresa para a implantação do sistema de qualidade levando em conta os diversos fatores que afetam a realidade da empresa como fatores técnicos, econômicos, administrativos e humanos.

A NBR ISO 9001 dita requisitos para a garantia de qualidade em processos de desenvolvimento, produção, instalação e assistência técnica, sendo a única Norma da Família 9000 a ser, efetivamente, utilizada para fins de auditoria e certificação de SGQ. Essa Norma foi publicada pela primeira vez em 1987 e, desde então, sofreu revisões em 1994, 2000, 2008 e, mais recentemente, em 2015, para incorporar atualizações (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

Dentre os princípios da NBR ISO 9000, está o foco no cliente (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015). Uma empresa que possui um SGQ certificado na NBR ISO 9001 é capaz de demonstrar o cumprimento, dentre outros, dos requisitos exigidos pelo cliente e, portanto, garante que seu produto ou serviço é adequado as necessidades e expectativas de seus clientes. Caso o desempenho da empresa fique abaixo da expectativa do cliente, esse ficará insatisfeito, se o produto preencher as expectativas, ele ficará satisfeito e, se o produto exceder essas

expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado e, portanto, maiores serão as chances de fidelizá-lo a empresa.

Para ressaltar que existe um SGQ coerente e fortemente estabelecido, a empresa deve verificar o que agrega valor para os clientes, entender seus requisitos e alinhar a qualidade dos produtos e serviços a esses valores e requisitos, além de prover recursos para, constantemente, aumentar essa qualidade (CERQUEIRA, 2012).

A NBR ISO 9001 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015), em seus subitens 5.1.2 e 8.2.3.1, versa sobre a necessidade da gestão demonstrar liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente e no aumento de sua satisfação, garantindo que os requisitos do mesmo sejam determinados, entendidos ao longo de toda empresa e atendidos consistentemente. Ainda citando a NBR ISO 9001, esta afirma que se deve assegurar a capacidade de atender aos requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos aos clientes e de determinar os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente. Para tal, a Norma estabelece a necessidade de uma boa comunicação com os clientes, ditando que: A comunicação com clientes deve incluir: (a) prover informação relativa a produtos e serviços; (b) lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças; (c) obter retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente; (d) lidar ou controlar propriedade do cliente; (e) estabelecer requisitos específicos para ações de contingência, quando pertinente. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015 – Item 8.2.1)

Segundo a NBR ISO 9004 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2019), que fornece orientação às organizações para o alcance do sucesso sustentado por meio da abordagem da gestão da qualidade: A aplicação do princípio do foco no cliente tipicamente leva a: pesquisar e compreender as necessidades e expectativas dos clientes; assegurar que os objetivos da organização estejam ligados às necessidades e expectativas dos clientes; comunicar necessidades e expectativas dos clientes em toda a organização; medir a satisfação dos clientes e agir sobre os resultados; gerenciar sistematicamente o relacionamento com o cliente; garantir uma abordagem equilibrada entre a satisfação dos clientes e de outras partes interessadas (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2019 – Item B2, Anexo B)

De acordo com a NBR ISO 9001, a capacidade de prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e a facilitação da identificação de oportunidades para aumentar a satisfação dos clientes são alguns dos benefícios para uma organização que possui um SGQ implementado e certificado. Além destes, pode-se destacar:

O aumento da receita e da participação no mercado, obtido através de respostas flexíveis e rápidas às oportunidades do mercado; a maior eficácia na utilização dos recursos da organização para aumentar a satisfação do cliente; maior fidelidade do cliente, resultando em novos negócios (CERQUEIRA, 2012, p. 53).

A auditoria de qualidade auxilia o gestor na melhoria dos negócios, buscando mostrar problemas e facilitar correções e melhorias contínuas. Essas auditorias podem ser conduzidas interna ou externamente.

A auditoria interna é realizada por profissionais que tem vínculo empregatício com a organização, com o objetivo de controlar e assessorar a gestão da qualidade. Segundo Silva (2011), esta auditoria trata de um processo de trabalho voltado para avaliação da rotina administrativa, com base na verificação dos procedimentos operacionais.

Na auditoria externa, o auditor não possui vínculo empregatício e quando contratado é executada por profissionais independente e sua intervenção é ajustada em contrato de serviços. As empresas de consultoria em auditoria buscam profissionais com o perfil e qualificações profissionais adequados para realizar o serviço de maneira eficaz capazes de seguir instruções, habilidades no relacionamento com as pessoas. Devem ter postura e imparcialidade durante o processo de auditoria, recebendo todos os dados coletados de forma clara, fidedigna e conclusiva respeitando e assegurando o sigilo das informações obtidas durante o seu trabalho na entidade auditada, não divulgando as informações sob nenhuma circunstância,

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Uma a cada quatro empresas fecham antes de completar dois anos no mercado, onde a falta de capital de giro e de clientes são um dos motivos principais para essa falência. Devido o crescimento da concorrência é preciso que as MEIs busquem a satisfação dos clientes e a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços. Como

destacamos na contextualização do artigo, uma dessas formas é por meio da obtenção da certificação de qualidade, decorrente da condução de práticas de auditorias internas e externas de qualidade, que analisam a aderência das atividades e processos da empresa, as diretrizes e requisitos estabelecidos pela NBR ISO 9001. Para Horner e Swarbrooke (2002) a necessidade dessa prática é, muitas vezes exigida pelo “mercado de consumidores” através de adequações a definições de mercado, impulsionadas e orientadas para o cliente, focando na utilização e a satisfação.

Com a necessidade de satisfazer o cliente e de manter a competitiva no mercado, as MEIs devem tomar medidas para minimizar, ao máximo suas perdas e possíveis descontentamentos dos clientes com o produto ou serviço que oferece. Os benefícios que as micro e pequenas empresas podem ter ao buscar e manter uma certificação na NBR ISO 9001 são inúmeros, e a adoção de práticas de auditoria de qualidade em rotinas pode ser uma estratégia para evidenciar sua capacidade de prover produtos e serviços com qualidade e de acordo com os requisitos exigidos por seus clientes.

No processo de implementação da Norma ISO 9001 em MEIs é necessário fazer mudanças nas rotinas e conscientizar os colaboradores sobre a necessidade de cumprir procedimentos e de monitorar e buscar constantemente a satisfação do cliente. O item 9.1.2 da NBR ISO 9001 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) descreve que a organização deve determinar métodos para obter, monitorar e analisar criticamente a percepção de seus clientes em relação ao atendimento de suas necessidades e expectativas.

Com as mudanças na rotina das organizações, a MEIs deve submeter-se a auditorias internas e externas, buscando evidenciar a aprovação de suas ações e processos à Norma NBR ISO 9001. Caso essa aprovação seja constatada, é possível admitir que o SGQ atenda diretamente as necessidades dos clientes, que receberá um produto ou serviço com qualidade, atingindo, assim, suas necessidades e expectativas. Então, o auditor externo emite o certificado de qualidade, válido de 3 a 5 anos, após esse período a empresa passará por uma nova auditoria de recertificação para verificar a manutenção e a evolução de seu SGQ (EUZÉBIO e BARBOSA, 2006).

4 METODOLOGIA

A metodologia desse artigo foi através da pesquisa bibliográfica e da pesquisa de campo dividida em duas partes. Na primeira parte uma revisão bibliográfica, buscando os principais autores da área e artigos científicos, de forma a obter conceitos e teorias para discussão sobre a temática. Na segunda parte desenvolveu-se uma pesquisa de campo, de caráter quantitativo e exploratório.

A pesquisa exploratória envolve levantamento bibliográfico, aplicação de questionários com pessoas com larga experiências com o problema pesquisado.

A coleta dos dados desse artigo foi através de um questionário com consumidores de MEIs certificadas na NBR ISO 9001:2015. O questionário conteve 25 questões, onde as duas primeiras questões foram de múltipla escolha, acerca do conhecimento sobre a certificação na NBR ISO 9001 e sobre a priorização de compras de MEIs certificadas nesta Norma. As demais questões foram selecionadas, nas normas ABNT NBR ISO 9004:2019 e ABNT NBR ISO 9001:2015, onde os requisitos que tratavam especificamente das questões relacionadas ao cliente, ao foco, a comunicação, aos produtos e serviços, as atividades de pós-venda e a satisfação do mesmo. Optamos em uma escala de 1 a 3, onde os respondentes deveriam assinalar o grau em que cada uma das afirmativas representava um motivo pelo qual ele priorizava a compra de produtos e serviços em MEIs com certificação de qualidade.

O questionário foi aplicado pela plataforma *Google Forms* e divulgado por meio de redes sociais, durante o período de 7 (sete) dias. Atentamos para características que convergissem para a validade de conteúdo desse questionário: foram descritas as instruções de preenchimento de forma clara; o texto das questões foi disposto em letras grandes e coloridas; foi realizado pré-teste com intuito de identificar erros gramaticais, exaustividade e complexidade de entendimento, não identificamos quaisquer necessidades de alteração; foi medido o tempo médio para resposta integral ao questionário, o qual variou de 10 a 15 minutos.

5. PESQUISA DE CAMPO

Na Figura 1, verificamos que 88% das pessoas que responderam ao questionário conheciam a NBR ISO 9001:2015 e seu objeto de certificação.

Você conhece a certificação ISO 9001?

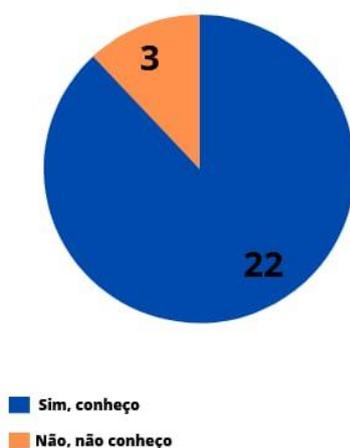


Figura 1: Conhecimento da NBR ISO 9001: 2015

Na Figura 2, evidenciamos que mais da metade das pessoas que responderam ao questionário afirmaram que priorizam a compra de produtos e serviços de micro e pequenas empresas que possuem o certificado de qualidade. Podemos concluir que a certificação passa credibilidade com relação a qualidade do produto e serviço oferecido.

Você dá prioridade por comprar produtos e serviços de micro e pequenas empresas que possuem certificação na ISO 9001?

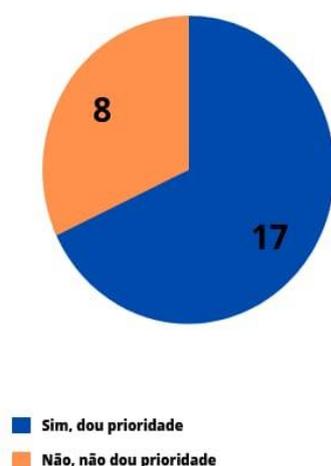


Figura 2: Prioridade de compra de MEIs certificadas.

As Tabelas abaixo apresentam dados referentes aos requisitos das normas ABNT NBR ISO 9004:2019 e ABNT NBR ISO 9001:2015. Os dados tratam de

questões relacionadas ao cliente, requisitos relativos ao foco, a comunicação, aos produtos e serviços, as atividades de pós-venda e a satisfação do cliente.

Na Tabela 1, concluímos que 90% das pessoas que responderam ao questionário afirmam que a gestão da qualidade que satisfaz o cliente é altamente recomendada para empresas que desejam manter o diferencial competitivo.

Tabela 1: Requisitos- ABNT NBR ISO 9004:2019, Anexo B: Princípios de gestão da qualidade 1: Foco no cliente

	1	2	3
1. Pesquisam e compreendem as necessidades/expectativas como cliente.	0%	3%	97%
2. Possuem objetivos organizacionais ligados às minhas necessidades e expectativas como cliente.	6%	3%	91%
3. Todos os funcionários sabem das minhas necessidades e expectativas como cliente.	0%	6%	94%
4. Medem minha satisfação e tomam ações sobre os resultados.	0%	9%	91%
5. Gerenciam sistematicamente o relacionamento que mantém comigo como cliente.	0%	18%	82%
6. Adotam gestão de abordagem equilibrada entre a minha satisfação como cliente e a de outras partes interessadas, como proprietários, funcionários, fornecedores, financiadores, comunidades locais e sociedade como um todo.	12%	18%	70%

Fonte: Elaborado pelos autores

A Tabela 2, os dados são referentes aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 5.1.2 – Foco no Cliente. Concluímos que a maioria dos clientes considera um motivo essencial o fato de as empresas certificadas assegurarem que os requisitos de seus clientes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente é um motivo essencial para priorizarem a compra de seus produtos ou serviços. Podemos analisar que os clientes têm em suas expectativas cada vez mais o aumento de sua satisfação.

Tabela 2: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 5.1.2 – Foco no Cliente

	1	2	3
7. Asseguram que os meus requisitos como cliente sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente.	3%	9%	88%
8. Asseguram a determinação e abordagem dos riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade dos produtos e/ou serviços e da capacidade de aumentar minha satisfação como cliente	18%	6%	76%
9. Asseguram a manutenção de seu foco no aumento da minha satisfação como cliente	9%	3%	88%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Tabela 3 apresentamos os dados sobre os Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.2.1 – Concluímos que a comunicação com os clientes é tão importante quanto atender as expectativas do produto ou serviço prestado, entretanto é possível por meio da ISO achar mecanismo para que as empresas possam vir a se destacar neste meio gerando competitividade com as concorrentes.

Tabela 3: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.2.1 – Comunicação com o cliente

	1	2	3
10. Provêm informações relativas a seus produtos e serviços.	12%	18%	70%
11. Lidam com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças.	21%	12%	67%
12. Buscam obter <i>feedback</i> relativo a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente.	15%	12%	73%
13. Lidam ou controlam propriedades do cliente.	21%	9%	70%
14. Estabelecem requisitos específicos para ações de contingência.	21%	9%	70%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para os Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.2.3.1 – Análise Crítica de requisitos relativos a produtos e serviços, na Tabela 4, concluímos que 92% dos respondentes priorizam comprar de empresas certificadas pois estas são capazes de atender requisitos de seus clientes.

Tabela 4: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.2.3.1 – Análise Crítica de requisitos relativos produtos e serviços.

	1	2	3
15. Empresas certificadas asseguram sua capacidade de atender aos requisitos que eu, como cliente, tenho em relação a seus produtos e serviços.	0%	8%	92%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Tabela 5 apresenta os Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.4.1 – Generalidades. Destacamos que a metade das pessoas que responderam o questionário não vêm o controle dos processos, produtos e serviços providos por terceiros como um dos motivos pelos quais preferem comprar de empresas certificadas.

Tabela 5: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.4.1 – Generalidades.

	1	2	3
16. Determinam controles para os processos, produtos e serviços providos por terceiros.	50%	3%	47%

Fonte: Elaborado pelos autores.

Na Tabela 6 apresentamos os dados sobre os Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.5.3 – Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos. Metade responderam que consideram a identificação, verificação, proteção e salvaguarda da propriedade de cliente disponibilizada para o uso ou incorporação em seus produtos e serviços um motivo essencial para priorizar a compra de empresas certificadas. Entende-se, assim, que a proteção e sigilo dessas informações são essenciais para os clientes.

Tabela 6: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.5.3 – Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos;2019

	1	2	3
17. Identificam, verificam, protegem e salvagam propriedade de clientes disponibilizada para o uso ou incorporação em seus produtos e serviços.	41%	9%	50%

Fonte: Elaborado pelos autores.

A Tabela 7 apresenta os Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.5.5 – Atividades de pós-venda. Concluimos que é possível sugerir que as atividades de assistência técnica, de pesquisa de satisfação de cliente, de logística reversa, dentre outras atividades realizadas após a venda do produto ou prestação do serviço, devem receber, por parte da gestão de MEIs, a mesma atenção que aquelas atividades realizadas antes da entrega ao cliente ou aquelas internas, pois são igualmente vistas como diferenciais competitivos para esses respondentes.

Tabela 7: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 8.5.5 – Atividades de pós-venda

	1	2	3
18. Quando determinam a extensão das atividades de pós-entrega, empresas certificadas consideram os meus requisitos como cliente.	21%	3%	76%

Fonte: Elaborado pelos autores.

A Tabela 8 apresenta dados sobre os Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 9.1.2 – Satisfação do cliente. As pessoas que responderam o questionário foram unânimes em reconhecer que o monitoramento da percepção dos clientes a respeito do atendimento a suas necessidades e expectativas e a determinação de métodos para obter, monitorar e analisar criticamente a satisfação do cliente são motivos essenciais para priorizarem a compra em empresas certificadas.

Tabela 8: Requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015, Subitem 9.1.2 – Satisfação do cliente

	1	2	3
19. Monitoram a minha percepção, como clientes, do grau em que minhas necessidades e expectativas foram atendidas	0%	0%	100%
20. Determinam os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente a minha satisfação como cliente.	0%	0%	100%

Fonte: Elaborado pelos autores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No referido artigo buscamos ressaltar o entendimento dos clientes em relação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015 como forma de gerar diferencial competitivo para as MEIs. Através da pesquisa de campo podemos considerar o fato de que as empresas certificadas focam na satisfação do cliente e na comunicação como um dos motivos essenciais para priorizarem a compra de produtos e serviços das referidas empresas.

A pesquisa reforçou que os empresários de MEIs que desejam se manter fortes e competitivas no mercado devem procurar atender as expectativas de seus clientes, seja por meio da qualidade dos serviços oferecidos, de um processo de comunicação transparente, pelo uso de indicadores de gerenciamento e/ou condução de pesquisas de satisfação com seus clientes. Através dos resultados, é possível sugerir alguns pontos as serem adotadas pelas MEIs como forma de gerar diferencial competitivo: focar na qualidade do produto/serviço com objetivo de fidelizar o cliente, manter contato com o cliente sobre sua satisfação para que se possa obter melhores informações para desenvolvimento contínuo da organização. A pesquisa demonstrou que a auditoria de qualidade funciona como importante ferramenta para concretizar a MEI no mercado, potencializando a contratação deste serviço.

Atualmente o mercado de trabalho encontra-se cada vez mais competitivo para as MEIs, onde faz-se necessário pesquisas que demonstrem a relevância da auditoria

de qualidade com foco na implementação de SGQ para o melhor alcance da satisfação e confiança dos clientes. É relevante desenvolvermos pesquisas com intuito de verificar a percepção dos clientes sobre como as MEIs podem se tornar mais competitivas, e, assim, se destacarem no mercado. Neste sentido, as auditorias da qualidade são um fator fundamental para a produtividade das empresas e conseqüentemente da economia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. **Auditoria**. São Paulo: Atlas, 2010

ANDRADE, Darly Fernando. **Gestão pela Qualidade**. Belo Horizonte: Poisson, 2018.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9000:2015**: Sistemas de gestão da qualidade - fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015

_____. **ABNT NBR ISO 9001:2015**: Sistemas de gestão da qualidade – requisitos. Rio de Janeiro, 2015.

_____. **ABNT NBR ISO 9004:2019**: Sistemas de gestão da qualidade diretrizes para melhorias de desempenho. Rio de Janeiro, 2019.

CERQUEIRA, J. P. de. **Sistemas de Gestão integrados**: ISO 9001, NBR 16001, OHSAS 18001, SA 8000: Conceitos e aplicações. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2012.

CREPALDI, S. A.; CREPALDI, G. S. **Auditoria Contábil**: Teoria e Prática. Paulo: GEN/Atlas, 2016.

EUZÉBIO, L.; BARBOSA, R. J. A importância da auditoria interna nas empresas e informações precisas, **Revista Científica Eletrônica de Administração**, n.10, 2006.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. São Paulo: Atlas, 2017.

HORNER, S.; SWARBROOKE, J. **O comportamento do consumidor no turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

MELLO, C. H. P.; SILVA, C. E. S; TURRIONI, J. B.; SOUZA, L.G.M. **ISO 9001:2008**: Sistemas de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas, 2009.

MOURÃO, L. A. F. **A terceirização da função de auditoria interna**. Dissertação. 2002. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br>>. Acesso em: 18 de mai. de 2017.

OLIVEIRA, J. A.; NADAE, J.; OLIVEIRA, O. J.; SALGADO, M. H. Um estudo sobre a utilização de sistemas, programas e ferramentas da qualidade em empresas no interior de São Paulo. **Revista Produção**, v. 21, n. 4, p. 708-723, 2011

PINTO, S. H., TOMOMITSU, P. H. T. A. A Importância da Gestão da Qualidade e a Busca por Certificações da Qualidade ISO 9001 E ISO/IEC 17025. **Simpósio de Engenharia de Produção**, 7-9 de novembro, 2011

SEBRAE, **Perfil do Microempreendedor Individual 2017**. Disponível em: <http://datasebrae.com.br/wpcontent/uploads/2018/03/Perfil-do-Microempreendedor-Individual_2017-v10.pdf>. Acesso:10 abr. 2019.

SILVA, J. S. R. **Desenvolvimento de uma metodologia para implementação de um sistema de gestão da qualidade baseado nas normas NP e ISO 9001:2008**. Dissertação de Mestrado (Mestre em Engenharia Electrónica e Telecomunicações – Perfil de Sistemas de Informação). Universidade de Aveiro, Portugal, 2011. Disponível em:<<https://ria.ua.pt/bitstream/10773/8482/1/248229.pdf>> Acesso em: 23 out. 2018