



INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR "PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA NEVES"

EDERSON TRINDADE DE ALMEIDA

**ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS COM A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) EM UMA EMPRESA DE EXTRAÇÃO
MINERAL NO ESTADO DE SÃO PAULO**

SÃO JOÃO DEL - REI

2012

INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR “PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA NEVES”

EDERSON TRINDADE DE ALMEIDA

**ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS COM A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) EM UMA EMPRESA DE EXTRAÇÃO
MINERAL NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Monografia apresentada ao curso de Administração do Instituto de Ensino Superior “Presidente Tancredo de Almeida Neves” – IPTAN – como requisito parcial à obtenção do Título de Bacharel em Administração, sob a orientação do Prof. Msc. Clodoaldo Fabrício José Lacerda

SÃO JOÃO DEL - REI

2012

INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR “PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA NEVES”

EDERSON TRINDADE DE ALMEIDA

**ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS COM A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA
DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) EM UMA EMPRESA DE EXTRAÇÃO
MINERAL NO ESTADO DE SÃO PAULO**

Monografia apresentada ao curso de
Administração do Instituto de Ensino Superior
“Presidente Tancredo de Almeida Neves” – IPTAN
– como requisito parcial à obtenção do Título de
Bacharel em Administração.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Msc. Clodoaldo Fabrício José Lacerda (Orientador)

Prof. Esp. Paulo André D’Assunção

Prof. Msc. Ademir José de Abreu

Aprovado em: _____

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por ter me dado força e perseverança durante estes quatro anos de curso.

A minha esposa Adriana Vale de Almeida por ter confiado em meu trabalho e me dado apoio nas horas mais difíceis desta caminhada.

Ao meu filho Marcus Vinícius Vale de Almeida por ter ficado vários dias sem a minha presença devido a este trabalho.

Ao meu orientador, Professor Clodoaldo Fabricio José Lacerda pela paciência, dedicação e incentivo.

Em especial a minha Família e ao meu amigo, Reginaldo Lúcio de Freitas pelo incentivo constante.

E não poderia me esquecer de agradecer também, aos professores do curso de graduação em Administração do IPTAN, pela capacitação, dedicação e preocupação em formarem profissionais que possam fazer a diferença no mercado de trabalho.

Dedico este trabalho aos familiares e amigos que me acompanharam e aos quais deixei de dar a devida atenção em virtude da dedicação e empenho para o desenvolvimento deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho, no intuito de atender aos objetivos propostos, apresenta uma análise dos financeiros de uma empresa de extração mineral, assim como a melhoria produtiva por ela adquirida por meio da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Em particular, deu-se atenção aos procedimentos desenvolvidos na planta localizada em Descalvado/SP, decorrentes da certificação ISO 9001. Dessa forma, verificaram-se os ganhos financeiros e de produtividade proporcionados por essa ferramenta da qualidade. É perceptível que empresa necessita de alguns ajustes no que se refere à conscientização dos seus colaboradores, uma vez que apenas 65% dos colaboradores apresentaram conhecimentos sobre as normas de qualidade por ela almejada, o que é muito pouco quando comparado com os critérios da própria ISO. No entanto, a empresa tem conseguido bons resultados financeiros, facilmente verificados pelo crescimento vertiginoso do faturamento ao longo dos anos. Por fim, deve-se observar com mais cuidado o que realmente os colaboradores da unidade têm percebido como qualidade e as ferramentas da qualidade utilizadas pela empresa podem propiciar aos mesmos, de modo que ambos (empregador e empregados) possam usufruir da melhor forma dos benefícios da qualidade sejam eles: financeiros, melhoria nas atividades desenvolvidas, ou não.

Palavras-chave: Administração; Qualidade; Gestão da Qualidade; Certificação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 A EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO.....	13
1.1 Conceito de administração.....	13
1.2 Evolução histórica da administração.....	14
1.3 Teorias da administração.....	17
1.3.1 Abordagens Clássicas.....	17
1.3.1.1 Administração Sistemática.....	17
1.3.1.2 Administração Científica.....	18
1.3.1.3 Gestão Administrativa.....	18
1.3.1.4 Relações Humanas.....	19
1.3.2 Abordagens Clássicas.....	19
1.3.2.1 Administração Quantitativa.....	20
1.3.2.2 Comportamento Organizacional.....	20
1.3.2.3 Teoria dos Sistemas.....	20
1.3.2.4 Teoria da Contigência.....	21
1.3.2.5 Organização Inteligentes.....	21
1.3.2.6 Reengenharia.....	22
1.3.2.7 Gestão da Qualidade Total.....	22
2 GESTÃO DA QUALIDADE.....	23
2.1 Conceito da Qualidade e processo de Gestão da Qualidade.....	23
2.2 Evolução Histórica do SGQ.....	27
2.3 Origem da ISO no Brasil.....	29
2.4 Tipos de normas existentes na ISO.....	30

2.5 Motivação para implantação a ISO nas empresas.....	32
2.6 Método de conseguir a implantação da Certificação ISO.....	32
2.7 Diferencial das empresas que mantêm a certificação.....	33
2.8 Como monitorar a certificação.....	34
3 ESTUDO DE CASO.....	37
3.1 Caracterização da Empresa.....	37
3.2 Histórico da Empresa.....	37
3.3 Metodologia de pesquisa.....	39
3.4 Análise de resultados.....	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
REFERÊNCIAS.....	53
.	
ANEXO.....	55
.	

QUADROS

QUADRO 1- Conceitos de qualidade.....	24
QUADRO 2 - Perspectivas em gestão da qualidade.....	26
QUADRO 3- Descrição das quatro eras da Qualidade.....	27
QUADRO 4- Evolução histórica do SGQ.....	28
QUADRO 5- Normas ISO.....	31
QUADRO 6 - Principais motivos para certificação ISO.....	32

GRÁFICOS

GRÁFICO 1- Qualidade ou quantidade?.....	41
GRÁFICO 2- A empresa possui SGQ?.....	41
GRÁFICO 3- O SGQ da empresa é certificado?.....	42
GRÁFICO 4- Motivações para a Certificação ISO.....	43
GRÁFICO 5- Maiores desafios.....	43
GRÁFICO 6- Vantagens do SGQ através da certificação.....	44
GRÁFICO 7- Faturamento anual da empresa.....	45
GRÁFICO 8- Definição de critérios para o certificado.....	45
GRÁFICO 9- Critérios para monitoramento da certificação.....	46
GRÁFICO 10- A empresa possui um profissional exclusivo para o SGQ?.....	47
GRÁFICO 11- Forma de construção da cultura empresarial.....	47
GRÁFICO 12- Forma de mobilização dos funcionários para o SGQ.....	48
GRÁFICO 13- Os funcionários estão capacitados para o SGQ.....	49
GRÁFICO 14- Há investimento na formação contínua dos funcionários?.....	49
GRÁFICO 15- Os funcionários estão cientes das normas da ISO 9001?.....	50