



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE ARAGUAÍNA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA**

EMILLY VIEIRA NASCENTES

**CERTIFICAÇÃO ISO EM CONCESSIONÁRIAS DE CARROS DE ARAGUAÍNA: um
estudo descritivo**

**ARAGUAÍNA
2019**

EMILLY VIEIRA NASCENTES

**CERTIFICAÇÃO ISO EM CONCESSIONÁRIAS DE CARROS DE ARAGUAÍNA: um
estudo descritivo**

Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade de artigo, apresentado à Universidade Federal do Tocantins (UFT) - Campus Universitário de Araguaína para a obtenção do título de Tecnólogo em Logística, sob a orientação da Professora Mestra Clarete de Itoz.

**ARAGUAÍNA
2019**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

N244c Nascentes, Emilly Vieira.
 Certificação ISO em concessionárias de carros de Araguaína: um estudo
 descritivo. / Emilly Vieira Nascentes. – Araguaína, TO, 2019.
 23 f.

Artigo de Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus
Universitário de Araguaína - Curso de Logística, 2019.

Orientadora: Clarete De Itoz

1. Introdução. 2. Contexto Teórico. 3. Normas de Certificações ISO. 4.
Utilização de normas de certificações ISO por concessionárias de carros. I.
Título

CDD 658.5

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer
forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte.
A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184
do Código Penal.

**Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os
dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

EMILLY VIEIRA NASCENTES

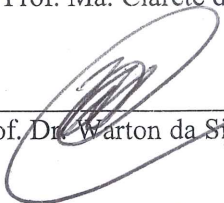
CERTIFICAÇÃO ISO EM CONCESSIONÁRIAS DE CARROS DE ARAGUAÍNA: um estudo descritivo

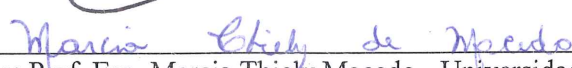
Trabalho de Conclusão de Curso, na modalidade de artigo, apresentado à Universidade Federal do Tocantins (UFT), Campus Universitário de Araguaína para a obtenção título de Tecnólogo em Logística, e aprovado em sua forma final pela orientadora e pela Banca Examinadora.

Data da aprovação: 03/07/2019

Banca examinadora:


Orientadora: Prof. Ma. Clarete de Itoz - Universidade Federal do Tocantins (UFT)


Membro: Prof. Dr. Warton da Silva Souza - Universidade Federal do Tocantins (UFT)


Membro: Prof. Esp. Marcia Thiely Macedo - Universidade Federal do Tocantins (UFT)

CERTIFICAÇÃO ISO EM CONCESSIONÁRIAS DE CARROS DE ARAGUAÍNA: um estudo descritivo

Emilly Vieira Nascentes¹
Clarete de Itoz²

RESUMO

O presente artigo tem como finalidade demonstrar por meio de uma pesquisa e análise descritiva a aplicação das normas de certificação ISO em duas empresas do ramo automobilístico em Araguaína. Essas normas estão relacionadas a gestão da qualidade e são compostas por um conjunto de requisitos que empresas devem seguir para obter a certificação. O primeiro passo para a certificação ISO é realizar um processo de auditoria dentro da empresa. Para a obtenção de dados, foi realizada uma pesquisa de campo, de natureza qualitativa, na qual foram analisadas a utilização das normas dentro dos processos de cada empresa. Na Concessionária A foi realizada uma entrevista com o gerente de pós-vendas, enquanto na Concessionária B a pesquisa foi realizada com a representante ambiental. Os resultados apontam que a Concessionária A aplica somente a ISO 9001 responsável pela qualidade dos serviços, nos seus processos de garantia; e a Concessionária B utiliza somente a norma ISO 14001 responsável pela gestão ambiental e estratégias para a proteção do meio ambiente, já que ela utiliza produtos químicos nos seus processos.

Palavras-chave: Qualidade; Processos; Certificação ISO

ABSTRACT

This article aims to demonstrate through a research and descriptive analysis the application of ISO certification standards in two companies in the automotive industry in Araguaína. These standards are related to quality management and are made up of a set of requirements that companies must follow in order to obtain certification. The first step towards ISO certification is to conduct an audit process within the company. In order to obtain data, a qualitative field research was carried out, in which the use of the norms within the processes of each company was analyzed. In Concessionaire A, an interview was conducted with the post-sales manager, while in Concessionaire B the survey was conducted with the environmental representative. The results indicate that, Concessionaire A applies only to ISO 9001 responsible for the quality of the services in its guarantee processes; and Concessionaire B uses only the ISO 14001 standard responsible for environmental management and strategies for the protection of the environment, since it uses chemicals in its processes.

Keywords: Quality; Processes; ISO Certification

¹ Acadêmica do curso de Tecnologia em Logística da Universidade Federal do Tocantins- UFT; E-mail de contato: emilly.vieira0741@gmail.com

² Professora efetiva da Universidade Federal do Tocantins -UFT, Curso de Logística, Campus Universitário de Araguaína (TO); Mestrado e Contabilidade Pela Fundação Visconde de Cairu, Salvador (BA); E-mail de contato: clarete@uft.edu.br

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 CONTEXTO TEÓRICO.....	7
2.1 Normas de Certificações ISO.....	7
2.2 Utilização de normas de certificações ISO por concessionárias de carros.....	10
3 METODOLOGIA.....	14
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	15
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
REFERÊNCIAS.....	21

1 INTRODUÇÃO

As normas de certificação da Organização Internacional para Padronização (ISO) têm grande importância para as organizações, principalmente para as que almejam alcançar a excelência nos seus processos e em serviços prestados aos clientes. Essas normas envolvem um conjunto de fatores essenciais para o bom funcionamento da empresa e que agregam valor a mesma, independentemente do seu tamanho ou segmento, tornando-as reconhecidas nacionalmente e internacionalmente. As normas ISO são fundamentais para que uma empresa tenha uma visão holística do seu negócio, tanto no âmbito interno como no externo, para que estabeleçam as melhores estratégias que devem ser aplicadas para a melhoria contínua, para garantir que tudo está em conformidade e para a identificação e correção de problemas eficientemente.

As normas ISO foram criadas em Genebra na Suíça em 1947 e atualmente pelo menos 140 (cento e quarenta) países participam dessa certificação que busca estabelecer uma padronização de qualidade nos serviços desses países. No Brasil o órgão responsável por essas normas é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e a certificação ISO é composta por vários grupos de normas, cada uma com uma especificidade, função e requisitos.

O presente estudo foi realizado devido à grande importância do assunto para as empresas que querem crescer dentro do mercado, a partir da eficiência nos seus serviços, que prezam sempre pela qualidade e que se preocupam com os efeitos que os seus processos podem causar no meio ambiente. Neste sentido, com o trabalho realizado espera-se compreender a importância com que as empresas tratam essas normas e se elas atendem os requisitos impostos para a obtenção e utilização da certificação.

Dado esse contexto em relação a importância das normas da certificação ISO nos processos de uma organização, este trabalho procura responder a seguinte questão: como as normas de certificação ISO são implementadas nos processos e procedimentos diários de uma concessionária de veículos?

Na tentativa de procurar respostas para este problema de pesquisa, o objetivo geral do trabalho é descrever a utilização de normas de certificação ISO em concessionárias de carros de Araguaína. Com os objetivos específicos, têm-se: demonstrar por meio de levantamento descritivo quais as formalidades necessárias para a certificação ISO, transcrever processos e procedimentos de certificações ISO em concessionárias de carros de Araguaína e avaliar descritivamente a aplicação de certificações de normas ISO e sua efetividade nos serviços prestados aos clientes.

A metodologia utilizada é a pesquisa de campo, que por meio de entrevista, procurou-se conhecer a utilização de normas ISO em concessionárias de carros em Araguaína. A pesquisa de campo foi realizada em duas concessionárias, as quais prontamente manifestaram-se a favor. O método aplicado na pesquisa é o qualitativo de natureza descritiva.

2 CONTEXTO TEÓRICO

2.1 Normas de certificações ISO

As certificações da Organização Internacional para Padronização (ISO) são um conjunto de normas de padronização criadas com o intuito de estabelecer um padrão de qualidade. Elas funcionam como uma forma de garantir que empresas públicas e privadas estão qualificadas a fornecerem produtos, serviços ou sistemas de acordo com as conformidades exigidas pelas agências reguladoras e segundo as necessidades dos clientes. Para que uma empresa possa obter o certificado é necessário que ela cumpra um conjunto de requisitos impostos pela norma. “A ISO pode ser considerada uma norma inteligente que contém várias qualidades: é abrangente sem ser específica, é universal sem ser superficial, respeita o tamanho, a história, os recursos e a independência das empresas que querem utilizá-la” (OLIVEIRA, 1994, p.31).

Na visão de Junior; Cierco e Rocha (2005) a principal finalidade da certificação é transmitir as questões formais, para que o mercado saiba que a empresa está de acordo com as conformidades da norma, esse primeiro passo pode levar a mesma a ter uma vantagem competitiva nesse ambiente que vive passando por constantes mudanças. Essas normas de certificação são estabelecidas segundo um documento de padrão internacional e podem ser aplicadas em diversos países e em empresas de diferentes portes e segmentos de mercado. O órgão representante dessas normas no Brasil é a Associação Brasileira de normas Técnicas (ABNT) que é responsável pela gestão do processo de criação das normas brasileiras.

Segundo Sampaio; Saraiva e Rodrigues (2009) as certificações possuem a vantagem de estar diretamente ligada aos mesmos motivos de implantação de um sistema de gestão da qualidade. É muito importante que as empresas tenham uma padronização, pois assim criam-se processos bem definidos, sem um padrão definido os colaboradores trabalham de maneiras diferentes, assim os resultados podem ser mais demorados. Além disso a padronização também ajuda a detectar e solucionar problemas rapidamente.

Barros e Bonafini (2015) ressaltam que a padronização não está somente ligada ao fato de registrar os procedimentos realizados dentro da empresa, mais sim de sempre verificar se

eles são realizados conforme o planejado, desta forma tornando menor o índice de erro e resultados mais rápidos, também é uma maneira de desenvolver habilidades para que os colaboradores realizem as atividades.

As organizações que possuem a certificação ISO de certa forma possuem uma vantagem competitiva sobre as demais que não possuem e ainda tem um grande reconhecimento perante o mercado mundial, visto que esse tipo de certificação passa confiança aos clientes, que terão mais confiança e segurança sabendo que os produtos ou serviços passaram por um processo rigoroso de qualidade. Segundo Lobato (2002, p.82) “vivemos numa era de rápidas transformações e a competitividade se tornou a marca registrada nos últimos anos”.

Ainda segundo Lobato (2002) com tantas transformações dentro do mercado e com a rápida globalização é necessário que cada organização conheça mais do mercado na qual está inserida e passe a realizar mudanças para acompanhar essas transformações no mercado, deste modo continuando a ter vantagem competitiva sobre os demais. Desta maneira a certificação é essencial nas empresas que desejam uma melhora nos seus produtos, serviços, sistemas, processos internos, na conquista de novos mercados, na melhoria contínua do negócio, no planejamento estratégico e em atender o objetivo principal que é a satisfação dos seus clientes.

Conforme Campos (2014) uma empresa só consegue se manter dentro mercado se ela tiver como foco principal atender as necessidades daquelas pessoas que estão a sua volta e que de alguma forma são afetadas pela sua existência, desta forma ela se torna um diferencial na sociedade.

Para que os objetivos da organização sejam alcançados, é necessário a obtenção da certificação ISO, já que ela funciona como uma ferramenta do sistema de gestão da qualidade. Independentemente do tamanho ou segmento de atuação de uma empresa, a qualidade sempre será o elemento principal, que precisa de mais dedicação da alta gerência e dos seus colaboradores, pois ela é essencial para o bom funcionamento de todos processos e para a fidelização de clientes. Para Douglas; Coleman e Oddy (2003, p.2) a “gestão de qualidade é um conjunto de ações coordenadas que permitem gerenciar uma organização, objetivando a satisfação dos agentes intervenientes, o que inclui, principalmente, o cliente externo”.

Já na visão de Paladini (2011) a gestão da qualidade tem como finalidade redirecionar o foco da produção para o atendimento dos clientes, considerando aspectos que sejam relevantes para eles, dessa forma é necessário o acompanhamento do comportamento do cliente e de como acontecem as mudanças nas suas necessidades, para que elas sejam sempre atendidas. Com as mudanças no mercado, a qualidade deixa de ser vista como algo voltado apenas a produção e passa ser encarada sobre uma nova perspectiva, como um conjunto de fatores que movimentam

a organização. Ela passa a funcionar como uma ferramenta de melhora contínua de processos, por esses motivos muitas empresas que querem alcançar a eficiência e a excelência optam por implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável (NBR ISO 9001: 2015, p.6).

Do ponto de vista de Cordeiro (2004) o bom desempenho de um sistema de qualidade depende do comprometimento e dedicação de todos envolvidos, principalmente o envolvimento do líder que é visto como uma inspiração para conduzir um grupo a realizar os objetivos da empresa. A implantação de um sistema de gestão da qualidade é algo que deve ser muito bem planejado, pela alta gerência e discutido também entre os colaboradores. Devem ser analisadas as vantagens, as consequências da implementação e as melhorias que precisam ser feitas para que processo tenha resultados positivos.

De acordo com Junior; Mateus e Souto (2008) existem dois tipos de motivações para as empresas implantarem um sistema de qualidade. A primeira está ligada ao modismo, ou seja, algo passageiro e o segundo por ser um requisito imposto pelo mercado. Segundo eles se o motivo for o segundo, a implantação pode ser difícil, mas se o motivo for o primeiro, esse processo pode ser ainda mais complicado. Os profissionais precisam enxergar esse tipo de gestão com uma visão mais sistêmica, como algo que precisa estar em melhoria constante, como um ciclo rotativo que tem como meta a excelência sempre e não uma visão de curto prazo, mas que para isso necessita de mais investimento, como materiais, treinamento, pessoas qualificadas e dispostas a contribuir com essas melhorias.

Quando um grupo de profissionais trabalham com os mesmos objetivos os resultados têm um retorno mais rápido e eficiente, tornando o negócio mais dinâmico e desenvolvido. “O modo de gestão de uma empresa voltada na busca do sucesso em longo prazo, através da satisfação do cliente e dos benefícios gerados para todos os envolvidos na organização é denominado de qualidade total, diferente da qualidade que possui foco somente no cliente” (CARVALHO e PALADINI, 2012, p.16).

Um fator que é essencial para que a organização alcance o sucesso é o foco nos processos que estão diretamente ligados à gestão da qualidade. Os processos têm a finalidade de obterem resultados, através do planejamento estratégico, documentações, pesquisas e análises de dados do negócio. Os processos são um conjunto de fatores que geram efeitos ou

seja resultados. Segundo ele a organização em si é um grande processo que possui vários outros processos relacionados tanto aos produtos como aos serviços. (CAMPOS, 1992)

Já de acordo com Davenport (1994) seguem uma ordem cronológica, em espaço e tempo bem definidos, tendo uma estrutura padrão. Ainda segundo ele seguir essa organização de ideias é ideal para a obtenção de vantagens. Fazer sempre o mapeamento dos seus processos é o modo mais eficiente de uma empresa atingir a qualidade dos seus produtos e serviços, reduzir os custos, reduzir desperdícios e tempo além, disso contribuir com a eficiência dos colaboradores. Existem várias ferramentas que são utilizadas para auxiliar na gestão desses processos.

Mapeamento de processo envolve simplesmente a descrição de processos em termos de como as atividades relacionam-se umas com as outras dentro de um processo. Existem muitas ferramentas que podem ser usadas para mapeamento de processo. (SLACK; CHAMBERS e JOHNSON, 2009, pag.101)

Dentre as várias ferramentas utilizadas na qualidade dos processos que ajudam a detectar problemas e os solucionar, a fazer previsões e melhorias contínuas, a mais utilizada é o ciclo *Plan do Check Act* (PDCA). Esse tipo ciclo é utilizado para manter um controle sobre o processo, tornando-os mais ágeis e objetivos. De acordo com Falconi (2014) o ciclo PDCA pode ser utilizado de duas formas, na manutenção do nível de controle estabelecido e na melhoria do nível de controle.

O ciclo PDCA é dividido em quatro partes: planejar, executar, verificar e agir, por isso é considerada uma das ferramentas mais eficiente na gestão da qualidade, ela abrange um conjunto de métodos que auxilia no planejamento estratégico das empresas e soluciona problemas. Um conjunto de métodos utilizados na solução de problemas constitui-se em procedimentos que possuem várias etapas para serem desenvolvidas realizando todas atividades necessárias para solucionar esses problemas, essas etapas interagem entre si. (SMITH, 1998)

2.2 Utilização de normas de certificações ISO por concessionárias de carros

Segundo o Dicionário online da Língua Portuguesa (2009) concessionária é a empresa que recebeu concessão, consentimento para realizar algum serviço. No caso, a partir da pesquisa concessionária são empresas que receberam concessão para comercializar ou revender veículos automotores e que revendem determinada marca de automóveis, esses fornecidos por uma montadora de veículos específica. Ela funciona como um canal de venda de marketing e além disso oferecem serviços como manutenção da marca que representa.

No Brasil tem-se uma grande quantidade de montadoras tanto de veículos como de motocicletas e essa quantidade vem crescendo cada vez mais, essas empresas tem muitas vantagens ao se instalar no país. As montadoras estão presentes em cerca de 11 estados do Brasil, porém a maioria delas concentra-se no Amazonas e em São Paulo que são estados com uma boa estrutura para atender a demanda de veículos e os que possuem menos montadoras são a Bahia e Ceará. No Brasil existe uma associação responsável por fazer o controle da indústria automobilística que é a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores (ANFAVEA), ela reúne um conjunto de fabricantes de todos tipos de veículos (carros, tratores, motocicletas e ônibus), e também existe a Federação Nacional dos Concessionários e Distribuidores de Veículos (FENACODIV) que é um sindicato que representa a distribuição de veículos para as concessionárias no Brasil. No Quadro 1 a seguir, apresenta-se quais são as montadoras existentes em alguns estados do Brasil:

Quadro 1: Sedes Estaduais das montadoras brasileiras

Estados	Montadoras
Amazonas	BMW, Bramont, Dafra, Harley-Davidson, Honda, Haobao, Kasinski, Traxx, Triumph, Suzuki, Yamaha, Kawasaki
Bahia	Ford
Ceará	Ford, Troller
Goiás	CAOA Hyundai, John Deere, Suzuki, Mitsubishi
Minas Gerais	CNH New Holland, Fiat, Nissan, Renault, VW, Volvo, FCA, Iveco, XCMG, Mercedes-Benz
Paraná	FCA, Caterpillar, CNH New Holland, DAF, Audi, Nissan, Renault, VW, Volvo
Pernambuco	FCA
Rio de Janeiro	MAN VWCO, PSA Peugeot- Citroen, Nissan, Land Rover
Rio Grande do Sul	AGCO Massey Ferguson, Foton, Agrale, GM, Internacional, John Deere, Chevrolet, Mahindra
Santa Catarina	BMW, Chevrolet
São Paulo	AGCO, Caterpillar, CNH New Holland, Ford, Chevrolet, Honda, Hyundai, GM, Komatsu, Mercedes-Benz, Scania, Toyota, Valtra, VW, John Deere, Chery

Fonte: Site Carro de garagem (www.carrodegaragem.com), adaptado pela autora.

A ISO é composta por vários grupos de normas de todos os tipos. Existem certificações relacionadas a qualidade, a gestão ambiental, a tecnologia da informação, a saúde, a segurança, a gestão de risco, entre outras. As certificações mais utilizadas e conhecidas são as da família ISO 9000, que estão relacionadas a gestão da qualidade.

Segundo Carvalho (1996) a ISO 9000 tem a finalidade de apenas fornecer procedimentos para que as outras normas da família ISO sejam implementadas. Essas normas são: a ISO 9001 (2015) que trata de sistema de qualidade durante todo o processo produtivo, incluindo elementos que tornam o projeto do produto mais crítico para clientes; a ISO 9002, que dá ênfase na produção e na instalação, sendo mais utilizada por empresas cujo os produtos

já foram comercializados, testados, melhorados e aprovados; e a ISO 9003, que é dirigida as companhias com sistemas mais abrangentes de qualidade.

É essencial que as concessionárias de veículos utilizem as normas de certificações ISO 9000, pois elas garantem a qualidade do produto e do serviço, orientam a empresa nos seus processos internos, aumentam a satisfação do cliente e outros benefícios. As concessionárias por serem empresas de grande porte e reconhecimento dentro do mercado, devem utilizar métodos de melhorias dos seus processos e utilizar normas de padrão internacional. Para Roth (1999) a implantação da certificação ISO 9000 pode causar ao mesmo tempo efeitos e mudanças nas organizações, e que as vantagens desse certificado superam as dificuldades que surgiram com essa certificação.

A certificação ISO 9001 é a norma da família ISO 9000 mais utilizada, ela está voltada para a aplicabilidade do sistema da qualidade, é essencial que todas empresas que almejam a qualidade dos seus produtos e serviços implante esse tipo de norma, ela auxilia a empresa na garantia de qualidade dos processos relacionados a produção, instalação e assistência técnica.

Segundo Douglas; Coleman e Oddy (2003) a ISO 9001 é uma norma padrão de qualidade que tem como finalidade a gestão de processos eficiente e tornar o cliente satisfeito. Esse tipo de certificação pode ser aplicado em todas empresas, independente do seu tipo ou tamanho, ela funciona como um elemento principal para organização dos processos, tornando-os bem estruturados e de excelente qualidade.

As concessionárias também devem ter um controle rigoroso sobre a gestão ambiental, já que elas trabalham com descarte de peças danificadas e troca de óleo, é necessário que elas possuam normas que estabeleçam um padrão de qualidade ambiental focado principalmente na sustentabilidade e nas questões relacionadas ao meio ambiente, prevenindo problemas futuros que podem ser causados pelos processos da empresa. A família de norma ISO 14000 são as responsáveis pela gestão ambiental de uma organização.

Valle (1995) aponta que quando uma empresa não assume os custos com a responsabilidade ambiental, quem sofre com o efeito desse problema é toda a sociedade e o meio ambiente. Ainda segundo ele as normas ISO 14000 têm a finalidade de direcionar as empresas a cumprirem com suas responsabilidades em relação ao meio ambiente e que elas se aplicam a todas atividades da organização, seja sobre o produto ou serviço.

Em relação as normas ISO 14000 Boiral (2006) afirma que a certificação ISO 14001 oferece vantagens internas e externas as organizações que possuem essa certificação. A vantagem interna é que ela ajuda as organizações a terem uma melhoria na gestão ambiental.

Já a externa é que ela ajuda a passar uma boa imagem da empresa perante o mercado e cliente, por causa do seu interesse em causas ambientais.

Todas empresas podem implantar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), independente do segmento que atua. Para que o sistema seja implantado é necessário que seja feito um estudo das atividades realizadas na empresa para identificar as características e quais os impactos que cada uma pode causar ao meio ambiente. Após os problemas serem identificados, o sistema estabelece soluções conforme as exigências impostas pela norma para diminuir os impactos causados e também é feito um monitoramento contínuo para acompanhar se os resultados estão sendo alcançados.

O gerenciamento ambiental é um conjunto de rotinas e procedimentos que permite a empresa administrar adequadamente as relações entre as suas atividades e o meio ambiente que as abriga, considerando as expectativas das partes interessadas (REIS, 1995, p.4).

Quando todos colaboradores de uma empresa passam a ver as questões relacionadas ao meio ambiente com a mesma visão e importância, é mais fácil solucionar os efeitos causados pelos processos dessa organização, fazendo com que a mesma alcance um nível de qualidade ambiental conforme a norma e tendo uma melhoria contínua. (MOREIRA,2001)

Toda empresa que pretende trabalhar de maneira ambientalmente sustentável e competitiva dentro do mercado deve focar em seus processos internos. Por isso muitas organizações decidem implantar a norma de certificação ISO 19011, pois ela é a norma responsável por tratar a auditoria dos sistemas de qualidade e também do ambiental, ela auxilia todos tipos de organizações à alcançarem seus objetivos orientando as mesmas com estratégias para a melhoria de processos relacionados a gestão de riscos e também buscando melhoria nas operações, essa norma é aplicável a todos tipos de empresas.

A auditoria interna é essencial nas empresas que buscam a sobrevivência dentro de um mercado tão competitivo como o atual, pois essa ferramenta possibilita a empresa controlar todas as suas áreas independentemente da complexidade dos seus processos, assim diminuindo os índices de erros, estabelecendo soluções eficientes e identificando estratégias para melhorias contínuas, fazendo com que os clientes tenham mais confiança em relação aos serviços desta empresa. Essa norma oferece orientação sobre os princípios de auditoria, gestão de programas de auditorias, realização de auditorias de sistema de gestão da qualidade e auditorias de sistema de gestão ambiental, como também orientação sobre a competência de auditores de gestão da qualidade ambiental (NBR ISO 19011: 2018).

Em um processo de auditoria as atividades da empresa são analisadas e verificadas se estão sendo realizadas segundo o planejamento e se estão dentro das conformidades exigidas. O profissional responsável pela auditoria acompanha cada etapa dos processos de perto e verifica se os métodos utilizados são eficazes, auxiliando sobre os melhores caminhos a serem seguidos dentro do negócio se houver algum tipo de erro identificado durante a auditoria, o gestor é avisado imediatamente, assim é possível desenvolver ações rápidas para resolver esses erros antes que os mesmos tenham uma proporção maior e acabem prejudicando o andamento do negócio .

As concessionárias obedecem a padrões internacionais conforme as normas ISO exigem e segundo sua cultura, seu tamanho e seus recursos, a maioria das empresas adotam esse tipo de norma que são utilizadas em vários países que tem como objetivo único estabelecer padrões de qualidade, processos bem definidos, produtos e serviços de qualidade, além de ter reconhecimento perante o mercado internacional. A certificação ISO agrega valor a qualquer tipo de empresa, independentemente do seu tamanho, já que ela abrange um conjunto de aspectos de grande importância para a empresa. Essas certificações são novas no mercado brasileiro, elas são mais utilizadas dentro do mercado internacional, porém, são normas com grandes chances de crescimento em outros países por serem uma ferramenta da gestão, por sua tendência no mercado e pela descoberta da sua importância no mercado.

3 METODOLOGIA

Com o objetivo de conhecer os processos, procedimentos e as documentações da certificação ISO nas concessionárias, o presente estudo foi realizado através de uma pesquisa de campo, na qual foram feitas visitas em duas concessionárias e foram coletados dados através de uma entrevista, seguindo um roteiro com questões abertas. Sobre pesquisa de campo Fonseca (2002), afirma que é uma pesquisa que tem como característica a busca de dados que foram coletados junto as pessoas, utilizando algum tipo de ferramenta.

A pesquisa foi baseada no levantamento de dados através do método qualitativo que na visão de Goldenberg (1997) é aquele método que não se preocupa com a representação de números e sim com um estudo aprofundado de determinado grupo ou de uma organização, dentro da pesquisa realizada pode-se perceber como funciona a aplicação dessas normas dentro das concessionárias, a partir da análise e interpretação dos dados que foram coletados na pesquisa de campo para que fossem obtidos os resultados.

A pesquisa foi realizada em duas concessionárias de veículos de Araguaína, a primeira de pequeno porte e a segunda de grande porte. Na concessionária A, a entrevista foi realizada com o gerente de pós-venda que explicou o funcionamento da garantia no pós-venda, sobre o atendimento ao cliente depois de realizada a compra, já na concessionária B a entrevista foi feita com a representante ambiental da empresa, que apresentou as documentações e as exigências impostas pela norma de gestão ambiental.

O estudo também apresenta uma pesquisa de natureza descritiva que na percepção de Triviños (1987) é aquela pesquisa no qual o pesquisador deve conter uma grande quantidade de informações sobre o objeto de estudo, ainda segundo ele nesse tipo de pesquisa os fatos sobre o assunto devem ser relatados. Os principais instrumentos utilizados serão a observação e a entrevista e logo após serem coletados os dados, estes mesmos serão relacionados através de uma análise minuciosa, descrevendo a função e características do objeto de pesquisa. Será feita uma análise sobre a normas ISO segundo o padrão internacional e se as concessionárias aplicam essas normas seguindo esses padrões, além disso será analisada a efetividade dessas normas nos serviços aos clientes e se elas lhe oferecem algum benefício para eles.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Quadro 2 a seguir, apresenta a descrição da utilização das normas ISO pelas concessionárias A e B, que foram estudadas durante a pesquisa de campo, e demonstra através de uma descrição como ocorre o funcionamento dos processos de ambas. Além disso, apresentam como cada uma dessas empresas utilizam as normas de certificação ISO nesses processos, fazendo uma correlação entre sua função e qual normas correspondem a elas. Percebe-se que as concessionárias utilizam normas distintas, a primeira utiliza a ISO 9001 voltada para a gestão qualidade, enquanto a segunda utiliza a ISO 14001 que foca na gestão ambiental.

Quadro 2: Descrição da utilização das normas ISO pelas concessionárias de Araguaína

Concessionárias	Descrição	ISO
Concessionária A	Tem como foco principal os seus processos de garantia, ou seja, seus produtos são cobertos pela garantia segundo a legislação que tem um prazo de 90 dias e a garantia da montadora que tem um prazo de 36 meses, o equivalente a três anos. Essa empresa trabalha com uma metodologia voltada para a avaliação de garantia, de montar processo, no arquivamento de peças e com a ordem de	9001- Essa norma orienta a empresa quanto à qualidade. Define modelos de conformidade, útil para a garantia de qualidade em processos de desenvolver o produto (produção, instalação e assistência técnica. Tem como foco a garantia de qualidade nos serviços prestados aos clientes. Ela possibilita que os gestores

	serviço, além disso possui um processo contínuo.	tenham uma ampla visão de todos os processos e setores da empresa.
Concessionária B	Utiliza uma política de gestão ambiental e tem sempre a preocupação com os efeitos que os seus processos podem causar no meio ambiente, por isso realizam seus processos de acordo com as diretrizes que a política ambiental da certificação ISO exige, realizam treinamentos para a conscientização dos seus colaboradores, descartam os seus resíduos de maneira correta. A empresa também disponibiliza a política ambiental nos ambientes como maior fluxo de clientes e possuem coleta seletiva.	14001- é uma ferramenta que auxilia empresas a identificar, priorizar e gerenciar seus riscos ambientais como parte de suas práticas usuais. A norma faz com que a empresa dê uma maior atenção às questões mais relevantes de seu negócio, além disso exige que as empresas se comprometam com a prevenção da poluição e com as melhorias contínuas. Essa norma é aplicada em empresas que se preocupam em como suas ações podem influenciar negativamente o meio ambiente e que tem como foco a sustentabilidade.

Fonte: Dados da pesquisa

Para obter a certificação ISO as empresas precisam primeiramente fazer um diagnóstico para identificar quais as suas necessidades e qual norma é a mais adequada a situação, através desse diagnóstico é possível descobrir quais são as medidas e mudanças que devem ser tomadas para atender os requisitos das normas de gestão. Após esse primeiro passo é essencial que a empresa faça um planejamento sobre todo o processo de implementação da certificação, para que em seguida ela seja implementada e as atividades e processos sejam realizados baseados nos requisitos da norma.

Para receber o certificado depois de ter realizado todo o planejamento, é necessário que a empresa contrate um órgão certificador para realizar uma auditoria dentro da empresa, fazer uma análise das conformidades e assim disponibilizar a certificação, toda empresa certificada deve realizar uma auditoria anualmente.

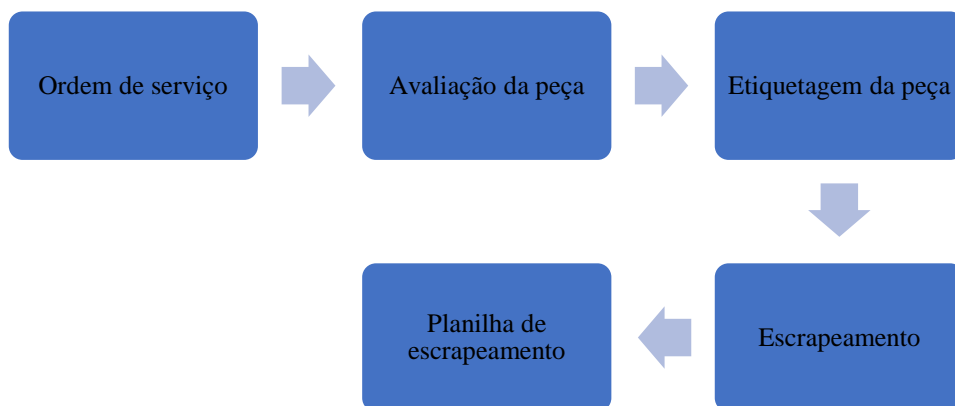
A concessionária A trabalha com uma metodologia semelhante à do ISO 9001, ela foca muito nos seus processos de garantia. Dentro de uma concessionária quando um produto é vendido, ele é coberto pela garantia segundo a legislação e pela garantia que a montadora oferece, a garantia oferecida pela legislação tem um prazo de 90 dias e a da montadora um prazo de 36 meses, o equivalente a três anos. A empresa oferece esse processo de garantia do produto, mas para isso o cliente deve cumprir com sua obrigação mínima que é fazer a revisão sempre em dia, pois caso o defeito gerado tenha sido causado por agentes externos ou condições de mal-uso a garantia não poderá cobrir o conserto.

A certificação ISO entra no processo interno da concessionária que é dentro da metodologia de avaliar uma garantia, de montar um processo, no arquivamento das peças e no envio para a fábrica, até o momento em que a concessionária receba o dinheiro da fábrica, tudo isso funciona como um ciclo contínuo que se repete sempre.

Quando um cliente tem uma reclamação, é aberta uma ordem de serviço, no qual o gerente de pós venda monta um processo com a reclamação do mesmo jeito que lhe foi passada, em seguida o veículo é mandado para a oficina, o técnico responsável verifica qual é o problema, se é uma peça que precisa ser trocada, ou se é um ajuste que precisa ser feito. Se a peça precisar ser trocada, é feita uma avaliação para ver se tem a peça no estoque, se tiver, a peça é trocada. A peça velha é colocada em uma caixa, todas informações que foram colocadas na ordem de serviço são repassadas para o sistema da fábrica. Onde a fábrica vai receber essas informações, fazer uma análise e vai dar uma resposta sobre o que lhe foi enviado.

Todas informações da ordem de serviço são passadas para uma etiqueta, a etiqueta é grampeada na peça e o responsável fotografa e manda a foto para a fábrica. A fábrica vai informar se vai querer a peça de volta ou não, se ela quiser a peça é enviada, se não a peça é armazenada dentro de uma caixa na concessionária, conforme Figura 1, a seguir:

Figura 1: Processo de garantia da Concessionária A



Fonte: Dados da pesquisa

Após o dia que a peça for paga, a concessionária tem um prazo de 40 dias para ficar com a peça armazenada, passando-se os 40 dias, a peça é escrapeada ou seja destruída para que ela não seja mais utilizada pelo cliente. Em seguida é montando um processo de escrapeamento, depois da peça destruída é necessário mandar a foto para a fábrica.

Após todos processos é montada uma planilha, com todas fotos de peças escrapeadas e a partir disso é gerada uma nota fiscal, que depois é guardada para que seja analisada pela auditoria. A auditoria vai na empresa e trabalha em torno desses processos, eles passam cerca de dois dias analisando todos esses documentos, se eles notarem algum erro a concessionária é obrigada a devolver o dinheiro, equivalente a quantia de processos errados.

A concessionária B possui uma política ambiental, é necessário que ela tenha esse documento, pois ela é certificada pela ISO 14001 que é voltada para a preservação do meio ambiente. Essa política ambiental é disponibilizada nos ambientes que possuem mais fluxo de clientes, ou seja, no pós-venda, na recepção, na lanchonete, nos veículos novos e no setor administrativo. A empresa também possui coleta seletiva que fica localizada em vários pontos da concessionária, elas ficam do lado de dentro e fora da loja, uma empresa especializada faz o recolhimento desses lixos.

Dentro da oficina tem um quadro sobre segurança do trabalho, calendário e uma lista de verificações que é alimentada semestralmente, mensalmente e anualmente, a representante ambiental é a responsável por alimentar esse quadro, se houver algum acidente de trabalho ou de percurso deve ser comunicado. Já o calendário indica que devem ser feitas rondas diárias dentro de todos ambientes da concessionária, ao fazer a ronda deve ser seguida uma lista que é composta por perguntas que devem ser seguidas.

Dentro da concessionária B são feitos treinamentos com os colaboradores, esses treinamentos são feitos com extintores, com hidrantes, eles são realizados a cada dois meses ou duas vezes no mês, para estar sempre lembrando os funcionários da importância da preservação do meio ambiente. Essa concessionária também exige que sejam feitos checklists com algumas perguntas relacionadas a cada setor que devem ser preenchidas, por isso durante a ronda devem ser observadas se a separação do lixo está sendo feita corretamente e todos setores estão cumprindo as suas obrigações.

São realizadas auditorias anualmente, para que a concessionária possa continuar com a certificação, é exigido que ela tenha a partir de 70 pontos, se ela tiver menos não poderá continuar com a certificação, e a mesma tem que fazer uma nova auditoria. Para fazer uma auditoria a empresa gasta em torno de 8 a 12 mil, a concessionária B realizou uma auditoria em junho de 2018 e obteve quase 93 pontos, já em março de 2019 ela realizou uma auditoria online.

Dentro da oficina é obrigatório que todos resíduos tenham uma placa com o nome indicando o que se trata, isso é uma exigência não só da ISO mas da própria concessionária. Essa área da concessionária é destinada ao depósito de resíduos contaminados, nela são depositados filtros, baterias e lâmpadas de veículos, além disso essa área possui uma escorredeira de óleo, onde os óleos retirados dos carros são colocados para escorrerem, depois são colocados em tubos que vão armazenar esses óleos no subsolo. No subsolo existem dois tanques que são preenchidos com óleo através de uma bomba, um é para óleo novo e o outro para óleo usado, um funcionário responsável pelo estoque fica monitorando esses tanques sempre, verificando seus níveis.

Cada tanque armazena até 1800 litros, mas quando o óleo chega ao nível de 1700 litros, eles ligam para a empresa Petrolub que compra esse óleo e que faz o recolhimento dele na empresa. No local onde fica armazenado o óleo tem equipamentos de segurança como luvas, roupas especiais, óculos para casos de vazamento.

A empresa se preocupa muito com a questão da economia de água e energia, por isso ela criou adesivos com lembretes para conscientizar os colaboradores a não desperdiçarem papel e água. A concessionária também possui brigadista, para caso alguma emergência vir a acontecer eles já estão preparados e além disso possuem um ponto de encontro na área externa para casos de incêndio ou algum outro de risco.

No subsolo ficam localizados veículos novos e também uma cabine de pintura para reparo de pequenos danos, nessa área tem uma sala com documentos sobre o meio ambiente, os procedimentos, as instruções de trabalho, tem um documento para cada produto químico utilizado, que é a Ficha de Informação de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ), esse documento comunica aos funcionários os riscos, medidas de proteção e dos cuidados que devem ser tomados no manuseio de cada tipo de produto que a empresa utiliza, para caso aconteça algum acidente com o produto, o funcionário saiba os procedimentos de como tratar rapidamente.

Cada setor da empresa tem uma pasta na parede com várias documentações sobre as instruções do programa voltada para o setor, esses documentos estão presentes na mecânica, nos veículos novos, seminovos, administrativo e no lavador. Nessas documentações também tem a política ambiental e os indicadores de água, de energia, de papel, de recicláveis e de resíduos contaminados. A ISO e a concessionária exigem que todo mês sejam apresentados os gastos com água, energia, papel e contaminados, tudo isso é indicado através de números, ou seja, em quilos e a energia consumida em KW por hora. Além disso a água utilizada na loja não é a da Odebrecht e sim de um poço, para isso eles tem uma licença.

Nos documentos de cada setor são apresentados a identificação dos aspectos de um produto, o que é esse produto, o que é impacto ambiental, o que é produzido no setor, o que ele descarta, qual o impacto desse produto no meio ambiente, qual o nível de gravidade e o processo de como eles devem ser separados, qual o tipo de lixeira.

Eles têm uma comunicação ambiental interna e externa, a interna é quando acontece algum vazamento na loja, os funcionários então emitem um comunicado para a representante ambiental, ela precisa dar uma resposta sobre o que vai fazer, qual procedimento irá utilizar. Já a externa é quando a prefeitura emite uma intimação de alguma coisa errada que a empresa causada, ela então é comunicada para resolver o problema.

A concessionária possui na sua parte externa, um caixa separadora, ela serve para tratar a água utilizada na lavagem de veículos, pois não podem jogar essa água diretamente na rede pública de esgoto, por isso a água do lavador cai direto nessa caixa, onde passa por um processo de tratamento, na qual a água é separada de sujeiras e de óleo, depois de tratada, essa água vai parar em um sumidouro, nesse processo a água não fica totalmente limpa mas grande parte.

A concessionária B realiza ações socioambientais como a distribuição de mudas frutíferas de acerola, açaí, cajá e cupuaçu para seus clientes no dia da árvore, do meio ambiente, essas mudas frutíferas são compradas para ajudar uma Organização não Governamental (ONG) de Araguaína, a empresa também participa de ações como a limpeza do rio lontra.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do trabalho de pesquisa constatou-se que as certificações ISO são um conjunto de normas de grande importância para todas empresas que almejam ter excelência nos seus processos, na gestão da qualidade, nos serviços prestados aos clientes e que se preocupam com os efeitos que seus processos podem causar no meio ambiente.

Diante disso a pesquisa teve como objetivo geral descrever a utilização de normas de certificação ISO em concessionárias de carros de Araguaína. Pela pesquisa realizada e os resultados apontados constata-se que o objetivo geral foi atendido pois efetivamente, o trabalho conseguiu demonstrar como as duas empresas aplicam as normas ISO nos seus processos e como elas cumprem as conformidades. Na primeira Concessionária, por meio de demonstração de todo processo pelo qual um produto na garantia passa quando o mesmo apresenta algum tipo de defeito de fabricação; enquanto que, na segunda Concessionária demonstrou todas medidas que a empresa realiza em relação ao descarte correto dos seus produtos descartáveis, dos contamináveis e sua preocupação com o consumo de água, energia e papel.

Os objetivos específicos foram demonstrar, por meio de levantamento descritivo, quais as formalidades necessárias para a certificação ISO. O primeiro objetivo específico foi atendido, pois com a pesquisa verificou-se que para obter a certificação a empresa deve passar por algumas etapas principais como : o diagnóstico, o planejamento, a implementação, a auditoria e deve fornecer informações anualmente perante a auditoria, se houver mudanças nas normas a empresas precisa imediatamente se adequar.

O segundo objetivo específico era transcrever processos e procedimentos de certificações ISO em concessionárias de carros de Araguaína e foi atendida essa meta pois através do estudo foram descobertos os procedimentos realizados diariamente nessas duas

empresas, como o processo de escapeamento de uma peça na concessionária A e os processos de segurança, de verificações, de coleta seletiva na concessionária B.

Já o terceiro objetivo era avaliar descritivamente a aplicação de certificações de norma ISO e sua efetividade nos serviços prestados ao cliente, esse objetivo foi realizado através da descrição detalhada da aplicação dessas normas e em relação a sua efetividade, confirma-se que esses serviços atendem as necessidades dos seus clientes.

A questão problema que era como as normas de certificações ISO são implementadas nos processos e procedimentos diários de uma concessionária de veículos foi respondida, pois através do estudo foi possível identificar quais as funções de cada norma de certificação e quais podem ser aplicadas a cada situação e necessidade de uma empresa.

Com o estudo percebe-se que pesquisa poderia ter sido mais ampla, porém teve como limitação dados relativos as normas de certificação ISO, esse é um assunto que ainda pode ser muito explorado, por isso recomenda-se pesquisas futuras sobre a utilização das normas de certificação no Brasil para a atualização e enriquecimento do conteúdo equivalente ao estudo.

REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9001: 2015. **Sistema da qualidade-** Requisitos. 3. ed. 66 p.

ABNT NBR ISO 19011: Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade ou ambiental. 3 ed. 53 p.

FREDERICO, Guilherme; TOLEDO, José Carlos. **A gestão por processos:** um estudo de caso de um operador logístico. Disponível em: <GF Frederico, JC TOLEDO - IN: XXVIII ENCONTRO NACIONAL ..., 2008. Acesso em: 08 de abril 2019.

CAMFIELD, Claudio Eduardo Ramos; GODOY, Leoni Pentiado. **Análise do cenário das certificações da ISO 9000 no Brasil:** um estudo de caso em empresas da construção civil em Santa Maria- RS. Disponível em: <C Camfield, L Godoy - Revista Produção Online, 2004 - producaoonline.org.br>. Acesso em: 12 de abril 02019.

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC:** Controle da qualidade total (no estilo japonês). 9 ed. Nova Lima. Editora FALCONI, 2014. 286 p.

COTA, Kely Alves; FREITAS, Maria Amália Marques de. **Gestão da qualidade, um desafio permanente: um estudo de caso sobre o processo de manutenção de um sistema de qualidade em uma indústria metalúrgica.** 2004. 15 f. Dissertação. Universidade Federal de Santa Maria, SM, 2004.

CIPOLAT, Carina; CAMFIELD, Claudio Eduardo; BRUM, Tônia Moraes; SILVEIRA, Djalma Dias. **ISO 14000 um modelo de gestão ambiental para uma indústria de fertilizantes**. Disponível em <C Cipolat, DD da Silveira, CER Camfield, TMM Brum - 2009 - convibra.com>. Acesso em: 17 de abril 2019.

Dicionário online de Língua Portuguesa. Disponível em:
<<https://www.dicio.com.br/concessionaria/>>. Acesso em: 16 maio 2019.

XLVI Congresso da Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural. **Diferenciação ou necessidade na certificação ISO 9001: uma análise em duas empresas agroindustriais**. Rio Branco, 2008.

FREITAS, Gabriela Lucilla. **Padronização de processos internos de uma empresa especializada em software livre**. Disponível em:
<<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/1225/.../2016GabrielaLucillaFreitas.PDF>>.
Acesso em 06 de abril 2019.

FONSECA, Augusto V.M; MIYAKE, Dario Ikuo. **Uma análise sobre o ciclo PDCA como um método para solução de problemas da qualidade**. Disponível em: <AVM da Fonseca, DI Miyake - ... de Produção, pages 1-9, Fortaleza ..., 2006 - researchgate.net>. Acesso em: 12 de abril 2019.

Lista completa das fábricas de montadora de veículos no Brasil. Disponível em:
<<https://www.carrodegaragem.com/lista-completa-fabricas-cada-montadora-veiculos-brasil/>>. Acesso em: 31 de maio 2019.

MAEKAWA, Rafael; CARVALHO, Marly Monteiro; OLIVEIRA, Otávio José. **Um estudo sobre a certificação ISO 9001 no Brasil: mapeamento de motivações, benefícios e dificuldades**, 2013, vol.20, n.4, ISSN 0104. Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/gp/2013nahead/aop_gp0334_ao.pdf>. Acesso em: 01 de maio 2019.

OLIVEIRA, Verônica Macário de; MARTINS, Maria de Fátima; FREITAS, Lúcia Santana de; CÂNDIDO, Gesinaldo Ataíde. **Gestão Ambiental e recondicionamento de pneus: um estudo de caso no alfa recondicionamento de pneus em campina grande- PB**. Disponível em:
< http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STO_121_788_15013.pdf>. Acesso em 02 de abril 2019.

OLIVEIRA, Luís. **O que eles pensam sobre a ISO 9000**. ERA Light. São Paulo, v. I, n.5, 1994, p.35.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão de qualidade: Teoria e Prática**. 2.ed. São Paulo. Editora Atlas, 2011. 339 p.

ROTH, João Luiz. **Impactos da ISO 9000 sobre a gestão das empresas**. 1998. 121 f. Dissertação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre- RS, 1998.

SOLEDADE, Maria das Graças Moreno; NÁPRAVNIK, Luciano Ângelo; SANTOS, Jair Nascimento; SILVA, Mônica de Aguiar. **ISO 14000 e a gestão ambiental**: uma reflexão das práticas ambientais corporativas. Disponível em <MGM Soledade, MLAFK Nápravník... - ... sobre **Gestão** ..., 2007 - jvasconcellos.com.br>. Acesso em :15 de abril 2019.

SLACK, Nigel. **Administração da produção**. 3.ed. São Paulo: atlas, 2012, 689 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Métodos de Pesquisa**. 1 ed. Rio Grande do Sul: editora da UFGS, 2009. 120 p.