

**AS MELHORIAS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UMA EMPRESA
PRESTADORA DE SERVIÇOS COM A ADOÇÃO DA NORMA ISO 9001**

Gleice Roberta da Silva Mariano¹
Leonardo Souza Santos²
Juliana de Lima Brito³

RESUMO

Esse estudo objetiva analisar as melhorias ocorridas no processo de atendimento ao cliente após a implantação da norma ISO 9001 em uma empresa de pequeno porte do setor de perícia automotiva na cidade de Teixeira de Freitas. A pesquisa bibliográfica ampliou o conhecimento sobre qualidade, sistemas de gestão da qualidade, além do processo de certificação das empresas no Brasil e no mundo e noções de atendimento ao cliente, destacando os principais motivos pelos quais as empresas buscam a certificação. O estudo de caso foi realizado na empresa Contato Perícia Automotiva, durante os meses de Setembro e Outubro de 2013. Foram entrevistados colaboradores e a representante da empresa sobre as principais melhorias percebidas após a implantação e as dificuldades no processo. Os clientes foram submetidos ao preenchimento de um formulário enquanto seus veículos passavam pelo processo de vistoria ou após o término.

¹Discente do Curso de Graduação em Engenharia de Produção - FASB/BA – E-mail: gleiceroberta@hotmail.com. Endereço: Av. General Salgado Viana, 364 Mirante do Rio - Teixeira de Freitas/BA - TEL(41) 9202-0044.

²Discente do Curso de Graduação em Engenharia de Produção - FASB/BA – E-mail: leo.lw@hotmail.com. Endereço: Av. General Salgado Viana, 364 Mirante do Rio - Teixeira de Freitas/BA - TEL(73) 3011-7000.

³Professora Orientadora, Especialista em Gestão da Qualidade – FTC/BA – Professora da Graduação – FASB/BA. E-mail: j_lbrito@hotmail.com. Endereço: Av. General Salgado Viana, 364 Mirante do Rio - Teixeira de Freitas/BA - TEL(73) 3011-7000.

Palavras-chave: ISO 9001. Qualidade. Gestão da Qualidade. Atendimento ao Cliente.

INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico possibilitou uma maior acessibilidade a informações, o que influenciou na disponibilização de produtos e serviços e no nível de exigência dos clientes. Oliveira; Oliveira; Maekawa (2010) destacam que as mudanças constantes de mercado exigem que as empresas se adaptem e busquem formas de inovar e se destacar diante da concorrência.

Para atender às complexas demandas do mercado é necessário investir em diferenciação. Robles Júnior (2003) comenta que é importante que as empresas, além de conseguir elevar os níveis de qualidade dos processos, consigam oferecer garantias ao cliente da qualidade que mencionam possuir.

Atrair a atenção do cliente para o seu produto ou serviço, como citam Kotler; Bes (2004), tem sido um desafio cada vez mais difícil. O atendimento das expectativas do cliente é essencial para que ele valorize a empresa e volte a utilizar seus serviços. No entanto, chamar a atenção do consumidor diante de uma grande diversidade de concorrentes também é importante.

Neste contexto em que o cliente deve ser conquistado constantemente, exigindo da empresa a disponibilização de um produto diferenciado e um atendimento satisfatório, o presente trabalho visa tratar da gestão da qualidade e da certificação através da norma ISO 9001:2008, com destaque aos impactos no processo de atendimento ao cliente em uma empresa de Teixeira de Freitas, BA.

1 Gestão da qualidade

A partir do momento em que a qualidade passa a ser compreendida como uma estratégia para conquistar e manter clientes, a necessidade de envolvimento de todos dentro da organização se torna inevitável para que seja possível administrar os processos de maneira eficiente e garantir resultados satisfatórios para a empresa. Nesse cenário, “a Gestão da Qualidade consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade” (CARVALHO; PALADINI, 2012, p. 90).

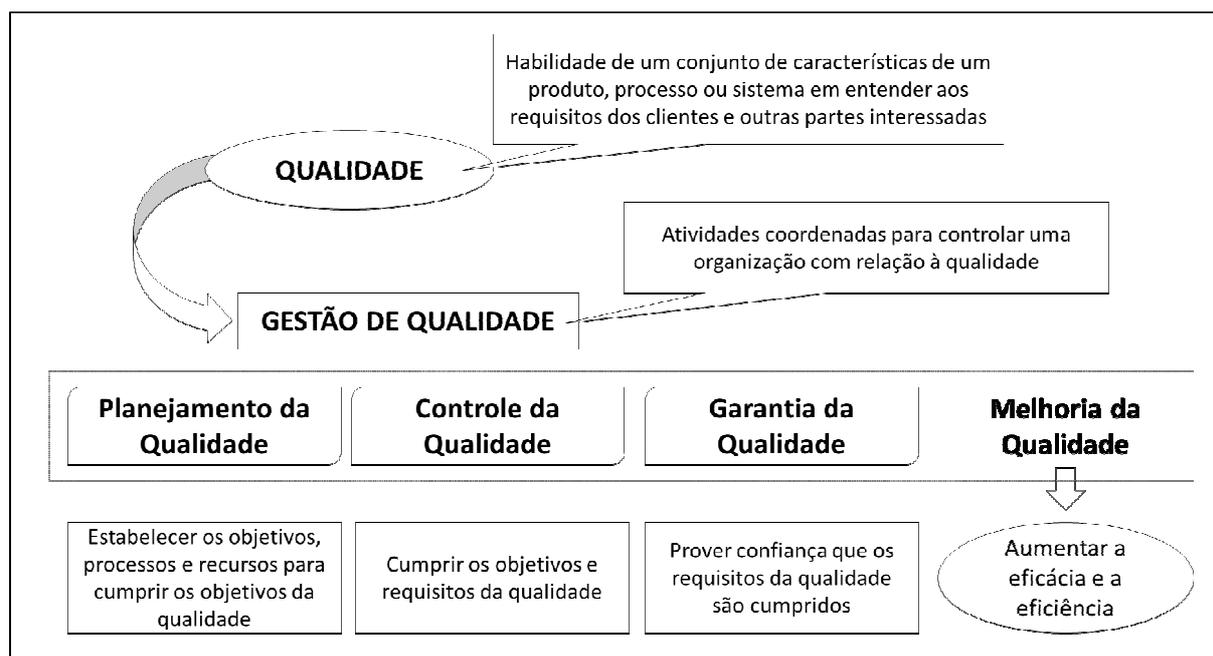
É necessária a observação de cada processo de forma crítica e que a maneira como são executados esteja de acordo com os objetivos da organização. A gestão voltada para a excelência se preocupa com o controle das atividades para que seja possível a identificação de falhas e, além disso, a melhoria contínua seja incentivada.

Paladini (2004) ressalta que o processo de gestão da qualidade deve estar voltado para o desenvolvimento de mecanismos que possam garantir a permanência da organização no mercado, possibilitando uma contínua evolução nos seus procedimentos.

Uma empresa que decide administrar os processos que desenvolve, buscando excelência e constante superação dos próprios níveis de competitividade, tende a sempre procurar maneiras de realizar melhorias e, independente do setor em que atua ou porte da empresa, investe para conquistar um lugar de destaque diante da concorrência.

São mostrados na Figura 1, os elementos que compõem a qualidade, a gestão da qualidade e a relação entre eles, destacando suas definições e principais ações envolvidas no processo de melhoria da qualidade.

Figura 1 - Inter-relação entre o conceito de qualidade, gestão da qualidade e os elementos que a compõem.



Fonte: Carvalho; Paladini (2012)

A visão da qualidade e melhores formas de gestão ainda sofrem alterações de conceito, afinal, as pessoas possuem necessidades e expectativas distintas e que mudam constantemente. O foco, não mais voltado para o produto, exigiu planejamento, controle, garantia e melhoria para que níveis de excelência pudessem ser atingidos.

Juran (2004) comenta que, com o passar do tempo, o planejamento estratégico das organizações passou a incluir metas de qualidade de longo prazo, envolvendo os altos níveis hierárquicos da empresa, com o objetivo de encontrar meios para o cumprimento das metas definidas.

A gestão da qualidade se baseia em princípios que admite o consumidor como principal foco da organização e, além disso, é uma evolução no conceito de qualidade. A inclusão da palavra total a essa definição aconteceu para reforçar os

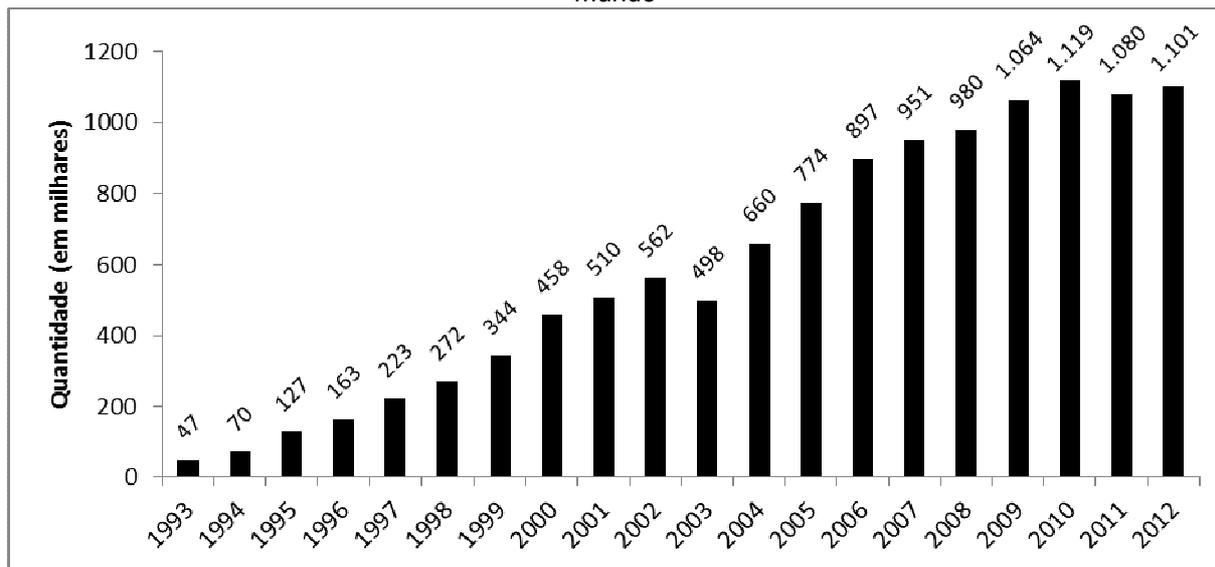
princípios já existentes e possibilitar a abrangência de novos fatores antes não considerados.

2 Certificações ISO

A obtenção de uma imagem de qualidade por uma empresa depende muito da aprovação do consumidor, no entanto, outra maneira de chamar sua atenção para atributos que possam proporcionar-lhes satisfação é através da apresentação de uma certificação que, geralmente, é obtida por meio da observação de normas. Como citam Carvalho; Paladini (2012), as normas surgem de experiências anteriores advindas de conhecimentos adquiridos a partir de informações provenientes de diversas áreas. Cada país possui sua própria cultura e costumes e isso faz com que as empresas e o próprio mercado reflitam as especificidades do local do qual fazem parte.

A criação de um organismo internacional não governamental se fez necessária para dar suporte à ideia de que, através do diálogo entre nações participantes, normas fossem desenvolvidas em comum acordo, para acompanhar a evolução tecnológica e facilitar as relações entre os mais diversos países. Esse organismo é conhecido como *International Organization for Standardization*, a ISO, criada em 1942, com sede em Genebra, na Suíça, composta por 162 membros. O conjunto de normas da família ISO 9000 foi lançado em 1987, visando padronizar e garantir a qualidade dos produtos e da prestação de serviços para satisfazer a demanda dos clientes. Desde então, a quantidade de empresas buscando a certificação aumentou gradativamente, como pode ser visto no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Evolução do número de certificados ISO 9001 no mundo



Fonte: ISO (2012)

Pode-se perceber que, no decorrer desses 20 anos, a quantidade de empresas com certificação ISO 9001 cresceu de apenas 47 mil em 1993 (sendo 81% das empresas localizadas na Europa) para mais de 1 milhão e 100 mil ao redor do mundo.

A série ISO 9000 demonstra, de uma forma genérica, os parâmetros para adoção de uma definição unificada sobre qualidade, padronização e controle das atividades por parte de qualquer organização que decide adotar um sistema de gestão da qualidade, independentemente de se tratar de um fabricante ou prestador de serviços.

As normas da família ISO 9000 se dividem, basicamente, como estão apresentadas na Figura 2.

Figura 2 - A Família ISO

ISO 9000:2005: Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário
ISO 9001:2008: Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
ISO 9004:2009: Gestão para o sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da gestão da qualidade

Fonte: Carvalho; Paladini (2012)

A partir do quadro, pode-se perceber que a ISO 9000 trata dos fundamentos e vocabulário que facilitam a compreensão da norma, a ISO 9001 apresenta os requisitos que devem ser atendidos para alcançar a certificação e a ISO 9004 está voltada para o processo de melhoria contínua.

A certificação ISO, de acordo com Miranda et al. (2006), foi criada para, além de comprovar o padrão de qualidade de uma empresa, evitar desperdícios, aumentar sua eficiência e organização, tendo foco, por exemplo, na garantia da qualidade nos projetos, produção e serviços realizados.

2.1 Norma ISO 9001:2008

A norma ISO 9001 está dividida em oito capítulos principais como exposto no Figura 3:

Figura 3 - Estrutura da Norma ISO 9001

0. Introdução
1. Escopo
2. Referências Normativas
3. Termos e Definições
4. Sistemas de Gestão da Qualidade
5. Responsabilidade da Administração
6. Gestão de Recursos
7. Realização do Produto
8. Medição, Análise e Melhoria

Fonte: Carvalho; Paladini (2012)

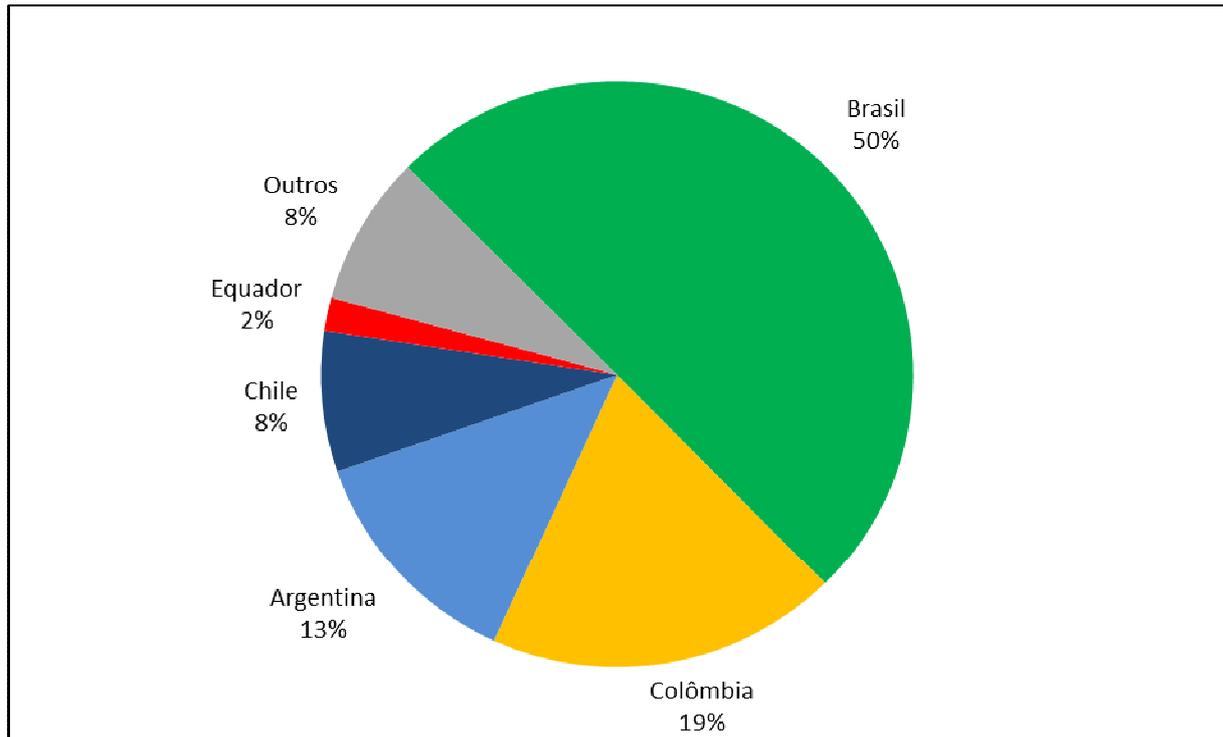
A introdução expõe ao leitor a razão da elaboração da norma e cita suas utilizações, abordando conceitos relacionados à Gestão da Qualidade. O escopo mostra quais empresas poderiam utilizar desta norma de acordo com seu objetivo e, também, a amplitude da aplicação da norma, mostrando que pode ser aplicada a qualquer organização, independente do seu porte, tipo ou produto.

Os capítulos Referências Normativas e Termos e Definições remetem à ISO 9000:2005, destacando a importância do conhecimento da norma para a plena compreensão dos termos apresentados na ISO 9001.

Os capítulos seguintes discorrem sobre as responsabilidades da administração, requisitos exigidos para manutenção de um sistema de gestão da qualidade, melhores formas para gestão de recursos, assuntos relacionados à conformidade com os requisitos do produto e, por fim, menciona a importância do controle, através da medição e monitoramento, de todas as variáveis existentes no sistema que apresentam algum impacto no produto.

Nas Américas do Sul e Central, a quantidade de certificações através da norma ISO 9001 ainda pequena se comparada com o resto do mundo (apenas 4,7% do total no final de 2012). Nesse âmbito, o Gráfico 2 demonstra a divisão das certificações nesse território das Américas do Sul e Central.

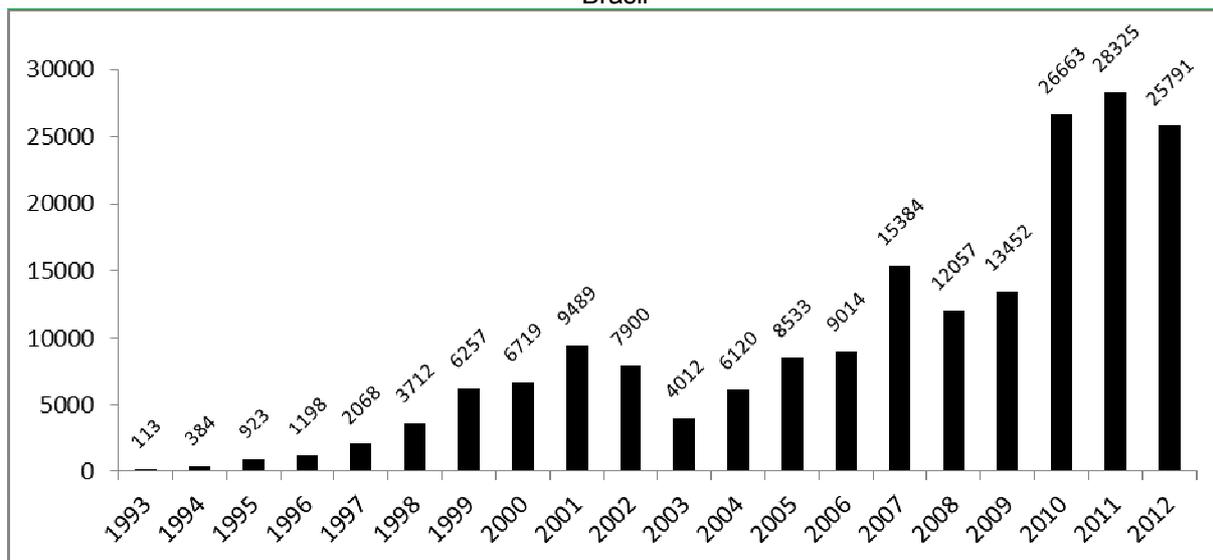
Gráfico 2 - Divisão das certificações nas Américas do Sul e Central



Fonte: ISO (2012)

Ao analisar o Gráfico 2, percebe-se que o Brasil está no topo dessa região, com metade do valor, um total de 25.791 certificações, como mostra o Gráfico 3, comprovando o interesse das empresas brasileiras em se estabelecerem no mercado mundial.

Gráfico 3 - Evolução anual da quantidade de empresas certificadas no Brasil



Fonte: ISO (2012)

O número de empresas certificadas no país cresceu consideravelmente nos últimos 20 anos, como visto no Gráfico 3, valendo destacar o período entre 1997 e 2001, assim como no período compreendido entre o ano de 2009 e 2010, no qual houve um crescimento de 98%, representando mais de 13.000 certificações.

O padrão de qualidade a ser seguido por todas as empresas que buscam a certificação é controlado através das normas estabelecidas pela ISO. Essas normas são conhecidas e reconhecidas mundialmente, o que as torna um símbolo de credibilidade.

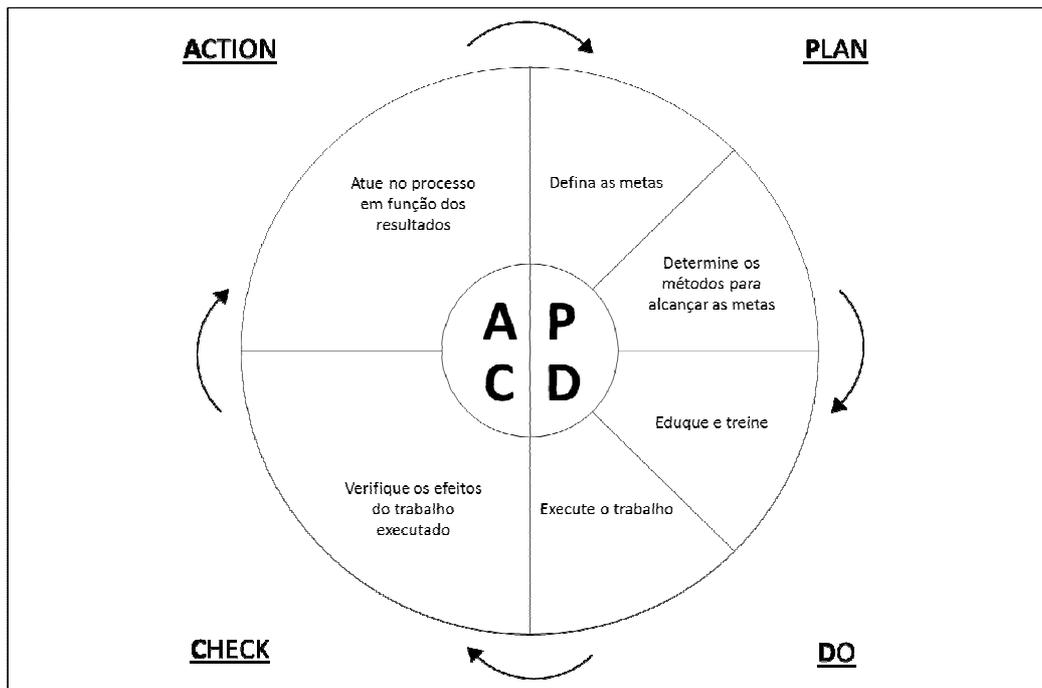
A norma se baseia na metodologia PDCA, sigla em inglês que significa *Plan* (Planejar), *Do* (Fazer), *Check* (Checar) e *Act* (Agir). Como mostra Campos (2004):

- Planejar (P) - essa parte é dividida em 04 fases: Identificação do Problema, Análise de Fenômeno, Análise de Processo e Plano de Ação. São definidas da seguinte forma:
 - a) Identificação do problema: é definido o problema e reconhecida sua importância;

- b) Análise de Fenômeno: é feita a investigação das diversas características do problema sob diferentes pontos de vista, desdobrando-o em problemas menores para facilitar sua resolução.
- c) Análise de Processo: são descobertas as causas fundamentais de cada um dos problemas menores.
- d) Plano de Ação: são definidas as ações a serem executadas a fim de bloquear as causas encontradas na Análise de Processo.
 - Fazer (D) - são executadas as ações definidas no Plano de Ação.
 - Checar (C) - é verificado se o bloqueio do problema foi efetivo. Se sim, é feito o avanço para a próxima fase. Caso contrário, retorna-se à Análise de Fenômeno para que um novo estudo seja feito a fim de encontrar as causas e sejam criadas ações adequadas.
 - Agir (A) - são padronizados os melhores resultados e práticas elaboradas de forma a prevenir a recorrência do problema e, por fim, é redigida uma conclusão recapitulando todo o processo para que sirva de material de consulta para futuras atividades.

Com base nesses conceitos, pode ser elaborado um quadro ilustrativo para melhor visualização e compreensão da abordagem cíclica trazida pelo método, como pode ser observado na Figura 4.

Figura 4 - Ciclo PDCA



Fonte: Campos (2004)

Um detalhe desse método é a importância da primeira fase, o planejamento, pois “quanto melhor você planejar, melhores metas você atingirá” (CAMPOS, 2004, p. 115). A partir desse planejamento serão definidas as ações a serem tomadas, buscando garantir que todas as atividades executadas na área tenham base em um plano de ação permitindo, assim, um melhor processo de tomada de decisões.

3 Metodologia da pesquisa

A obtenção de informações para elaboração deste trabalho foi realizada através de pesquisa exploratória e descritiva. Exploratória no sentido de buscar explicitar e aprimorar as ideias abordadas, além de despertar uma maior

familiaridade com o problema em estudo. Descritiva pelo fato de detalhar características da empresa e do processo de atendimento praticado.

Gil (2006) comenta que as pesquisas descritivas, juntamente com as exploratórias, são amplamente solicitadas por organizações comerciais, pois se preocupam com questões bastantes práticas e estimulam o levantamento de dados para estudo e uma melhor compreensão da forma de atuação da empresa.

O presente estudo se deu, entre fevereiro e outubro do ano corrente, por meio de um levantamento bibliográfico que conduziu e embasou o desenvolvimento da pesquisa, através da consulta de trabalhos provenientes de pesquisas anteriores, livros, artigos e outros tipos de documentos impressos.

Ocorreu também, a elaboração de um estudo de caso, aplicado em uma empresa prestadora de serviços de perícia automotiva, com o objetivo de analisar o comportamento dos funcionários e o nível de satisfação dos clientes com a implantação da norma ISO 9001.

Alguns dados para levantamento de informações relevantes para o trabalho possuem cunho quantitativo e foram obtidos através de entrevistas com os envolvidos, funcionários e clientes, e aplicação de questionários. As técnicas citadas são importantes, pois possibilitam o conhecimento do ponto de vista dos entrevistados.

A abordagem para obtenção de dados para elaboração de uma pesquisa eficaz deve ter seus objetivos definidos de forma clara e é necessário que seja aplicada de maneira precisa e objetiva. A quantidade entrevistada também pode influenciar nos resultados, pois deve representar uma base considerável para validação das informações.

Foram realizadas entrevistas parcialmente estruturadas, em que os principais pontos que se pretendia conhecer dos procedimentos da empresa já estavam previamente definidos. Também foi utilizada a conversa informal com alguns

funcionários para esclarecimento de dúvidas e coleta de dados que favorecessem a elaboração do trabalho.

Outra prática utilizada para obtenção de conhecimento sobre o objeto em estudo foi a observação. Esse método qualitativo foi necessário na pesquisa para caracterização da motivação dos funcionários da empresa estudada. Representa um importante papel para uma melhor compreensão dos fatores que influenciam o comportamento, considerando o cenário pesquisado e as pessoas envolvidas.

Para análise dos dados obtidos através das entrevistas, questionários e observação, as informações foram interpretadas, organizadas e apresentadas através de comentários, figuras e gráficos. A interpretação dos dados se dá a partir do estabelecimento de ligações entre as informações coletadas e o conhecimento prévio, ou derivado de teorias já existentes, a respeito do assunto.

Os métodos de representação dos dados citados são utilizados com o objetivo de evidenciar aspectos visuais e facilitar a compreensão, sendo que algumas representações gráficas permitem uma descrição imediata de determinado elemento e torna mais fácil destacar pontos considerados muito importantes.

4 Análise de resultados

A investigação para desenvolvimento da pesquisa foi realizada em uma empresa prestadora de serviço de perícia automotiva localizada no estado da Bahia. O principal foco da investigação foi a análise do comportamento dos funcionários e o nível de satisfação dos clientes com a implantação da norma ISO 9001.

As melhorias observadas após o processo de certificação são significativas. A mais notável delas é a redução do desperdício. O tempo, materiais, espaço, pessoal e funções são aproveitados da melhor forma possível e, o mais importante, todos estão focados no objetivo de oferecer o melhor ao cliente e deixá-lo satisfeito.

Algumas medidas tomadas facilitaram para que o atendimento ao cliente obtivesse um nível elevado de qualidade e, conseqüentemente, satisfação:

- Ambiente amplo, limpo, arejado e sinalizado;
- Utilização de dois provedores de internet para evitar atrasos por indisponibilidade no sistema;
- Uso de recursos tecnológicos atualizados e eficientes;
- Contratação de profissionais qualificados para cada função específica;
- Disponibilização de uma sala de espera climatizada e confortável;
- Cultura organizacional voltada para a busca por melhoria contínua nos processos.

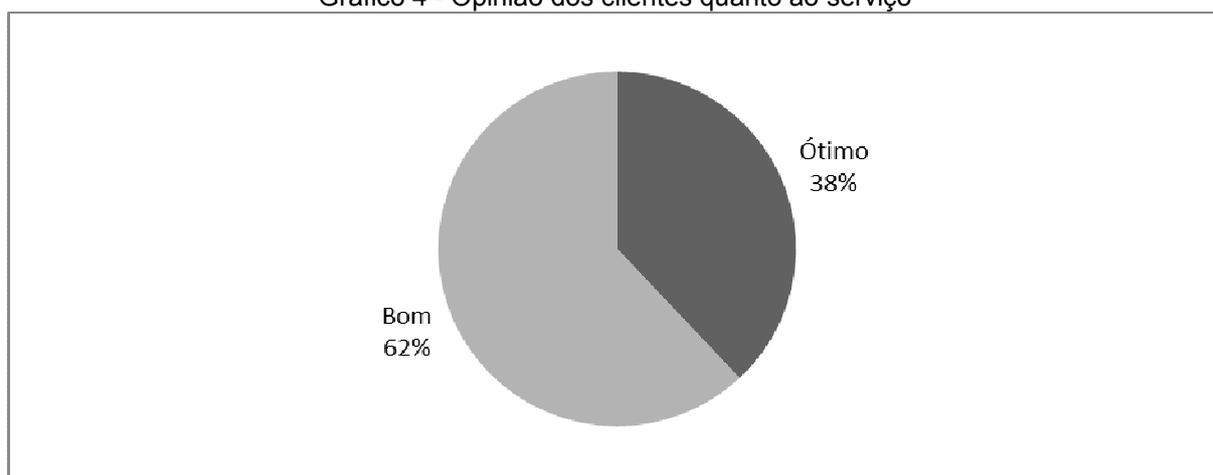
Informações relevantes para a pesquisa foram conseguidas através da aplicação de questionários, solicitados a 50 clientes no período de setembro e outubro de 2013, e algumas entrevistas informais. Das 50 solicitações, houve retorno em 44% dos casos, representando 22 opiniões a respeito da empresa em estudo.

De acordo com Pádua (2004), as entrevistas e formulários são importantes fontes de informação qualitativa e quantitativa, respectivamente, no entanto, essas técnicas possuem limitações relacionadas ao entendimento e disponibilidade dos entrevistados e entrevistadores referentes à pesquisa realizada, significando que, a depender da forma na qual é aplicada, pode influenciar positivamente ou negativamente no resultado.

Em se tratando da empresa em estudo, o questionário foi desenvolvido para uma maior compreensão com vistas a ser respondido com a maior rapidez possível, entretanto, por razões que podem ser indisponibilidade de tempo ou outras prioridades, nem todos os clientes retornaram suas opiniões ao entrevistador ou à empresa para que fossem utilizadas no presente trabalho.

As entrevistas informais foram feitas enquanto o serviço era realizado no veículo ou brevemente após o término. Os clientes foram perguntados a respeito das suas opiniões quanto ao serviço em geral, o atendimento, tempo de execução e se conheciam a ISO 9001. Os resultados das perguntas referentes ao serviço em geral estão apresentados no Gráfico 4.

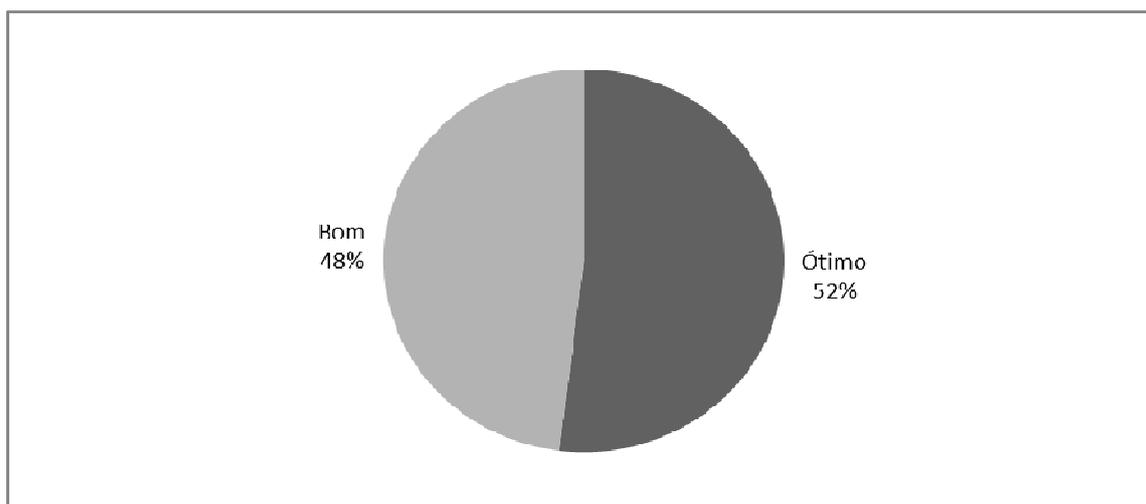
Gráfico 4 - Opinião dos clientes quanto ao serviço



Fonte: Dados primários da pesquisa

Os clientes tiveram a opção de responder entre cinco alternativas, em ordem decrescente de satisfação, respectivamente: ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo. Nenhum cliente deu uma resposta em um nível regular ou abaixo. O ponto no qual a empresa mais se destacou foi na satisfação quanto ao atendimento, sendo que eram perguntados quanto ao atendimento inicial, durante a inspeção e na elaboração dos laudos, como pode ser visto no Gráfico 5.

Gráfico5 - Opinião dos clientes quanto ao atendimento



Fonte: dados primários da pesquisa

Novamente, não houve opiniões que considerassem esse quesito como regular ou pior, reforçando ainda mais a qualidade no serviço prestado, o que comprova a boa implementação da norma no sistema de gestão de qualidade utilizado pela empresa.

O tempo gasto na execução do serviço foi considerado demorado pela maioria dos clientes. No entanto, essa opinião não caracteriza uma insatisfação devido ao tipo de procedimento realizado. É necessária que a checagem do veículo seja feita item por item, sendo assim, a orientação passada ao cliente durante o processo se torna mais importante do que o tempo gasto para realizá-lo.

É válido ressaltar que, mesmo com uma maior qualidade na prestação de serviços após a certificação, não houve necessidade de aumento de preço dos produtos oferecidos pela empresa. A implantação de um sistema de gestão da qualidade não significa, necessariamente, gastos altos com investimento.

Ao serem perguntados a respeito da ISO 9001, apenas 17% dos clientes que participaram do estudo de caso conheciam ou já tinham ouvido a respeito da certificação. Isso reforça a visão de que, para o consumidor comum, os resultados

da certificação, tais como, qualidade no atendimento, organização dos processos, eficiência, entre outros, são mais significativos do que o simples fato de saber que a empresa é certificada.

Se comparado à empresas de grande porte, essa exigência por parte de fornecedores e clientes é mais visível, visto que a certificação, em alguns casos, é um pré-requisito para que a organização se mantenha no mercado. No entanto, mesmo se tratando de uma empresa de grande ou pequeno porte, são inúmeros os benefícios conseguidos com a certificação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o desenvolvimento e aplicação da metodologia adotada para realização deste trabalho, concluiu-se que o objetivo estipulado foi alcançado, visto que houve a identificação de melhorias no processo de atendimento ao cliente após a implantação da norma ISO 9001:2008 na empresa pesquisada.

Através do estudo de caso foi possível perceber a efetividade e maior produtividade nos processos com a implantação de um sistema de gestão da qualidade para obtenção da certificação. A satisfação dos clientes, demonstrada através do retorno positivo obtido pelos questionários e entrevistas, reforça essa afirmativa.

Para confirmação e obtenção dos resultados que se pretendia na pesquisa, houve a necessidade de analisar os procedimentos de atendimento ao cliente

praticados na empresa, chegando-se à constatação de que todos seguem padrões específicos para garantir a devida execução das tarefas.

A definição do nível de comprometimento dos funcionários pôde ser analisada a partir da observação da abordagem aos clientes e a maneira de desempenhar suas funções, além da qualidade percebida pelos próprios clientes durante o processo de atendimento na empresa.

Vale ressaltar a importância dada pela organização aos atributos apresentados pelos candidatos antes da contratação e à capacitação periódica dos funcionários já contratados, o que representa um diferencial, pois prepara os atendentes e demonstra a preocupação da instituição com a qualidade do serviço.

Foram identificadas diversas melhorias durante a pesquisa, sendo as principais delas a padronização dos procedimentos, redução do desperdício e mudanças na cultura organizacional, tornando a busca por melhoria contínua nos processos parte da rotina da empresa.

Um importante fator apontado na pesquisa foi a forma na qual os clientes reagem ao atendimento da empresa. Por se tratar de um setor com poucos concorrentes do ramo na cidade e região, além de oferecer um serviço que não fideliza, afinal, a grande maioria dos clientes só o utiliza uma vez, não haveria a necessidade de um serviço de atendimento com tamanha dedicação.

Todos os clientes entrevistados durante a pesquisa se enquadram nesse perfil, ou seja, pessoas que só utilizaram o serviço uma vez, e não possuem previsão de retorno, por se tratar de um serviço bastante pontual, o que reforça a ideia apresentada no parágrafo anterior.

Em diversos momentos durante as entrevistas, os clientes mencionaram que a região necessita de um maior investimento em qualidade no processo de atendimento e que a forma como a empresa estudada trata o assunto acabou por surpreendê-los.

As empresas da região, principalmente se tratando do comércio, deveriam buscar adotar práticas voltadas à qualidade, pois sofrem maior impacto no que se refere à satisfação do consumidor, como foi sinalizado pelos clientes da instituição pesquisada.

Para empresas de pequeno porte, o custo de implantação de um sistema de gestão da qualidade voltado à certificação não é alto, se comparado ao das empresas de grande porte, pois possuem uma menor quantidade de procedimentos para adequar e as adaptações no espaço físico para que as alterações necessárias para a certificação seja possível também é menor.

Para trabalhos futuros, sugere-se a quantificação do nível de satisfação dos clientes no comércio regional, identificando, em caso de resultados negativos, os motivos de insatisfação e possibilidades de elaboração de planos de ação que combatam a esses efeitos.

O planejamento de melhoria a ser realizado poderá contemplar ações de forma geral, englobando diversas empresas para que juntas apliquem um programa de treinamento, ou mais específicos, analisando a situação individual de cada empresa para o desenvolvimento de soluções adequadas à sua necessidade.

Uma das limitações da pesquisa se deu pelo fato de que algumas empresas que possuem frotas de ônibus ou outros veículos, que necessitam de inspeções periódicas, não responderam aos questionários solicitados, impossibilitando o estudo com clientes que receberam atendimento mais de uma vez.

Algumas dessas empresas que possuem frotas de veículos criam vínculos contratuais para realização de serviços de perícia automotiva com o intuito de conseguir descontos, facilidades de pagamento, entre outras vantagens e muitas delas, principalmente as de grande porte, exigem a certificação para fechamento do contrato.

Uma pesquisa aprofundada com esse tipo de cliente possibilitaria a avaliação da evolução na satisfação do cliente, comparando resultados e opiniões em diferentes períodos inclusive, se tratando do caso em estudo, antes e depois da certificação.

É importante destacar que sistemas de gestão da qualidade podem ser aplicados a qualquer tipo de instituição, independente do ramo ou setor a que pertence, e a identificação de variáveis de controle e definição de metas, principalmente se o objetivo for a certificação, pode assegurar um alto nível de qualidade em todo o processo da empresa.

Com o desenvolvimento do trabalho foi possível identificar a eficácia do atendimento na empresa estudada e, conseqüentemente, a satisfação dos clientes com os serviços prestados. Sendo que, um dos pontos de destaque que justificam as melhorias alcançadas por meio da certificação, é o comprometimento dos funcionários com os objetivos da organização.

Os profissionais envolvidos no processo são um fator importante quando se trata da implantação de um sistema de gestão da qualidade. Qualificação e aperfeiçoamento periódico dos funcionários podem fazer a diferença quando há necessidade de mudança ou reestruturação na empresa.

A adoção de procedimentos e normas pode trazer benefícios e melhores resultados às empresas, mesmo não se tratando de uma adequação para obtenção de uma certificação. Sugere-se, então, a implantação de um sistema de gestão da qualidade para que a organização consiga se estruturar, definir seus principais objetivos e somar esforços para alcançá-los sem deixar de lado o elemento principal que impulsiona o surgimento de qualquer atividade comercial, o cliente.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. 8. ed. Nova Lima: INDG, 2004.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco (Coords.). **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ISO. **General requirements for bodies operating assessment and certification/ registration of quality systems**. ISO/IEC Guide62:1996. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=25251 > Acesso em: 09 jun. 2013.

ISO. **ISO Survey**. 2012. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%209001&countrycode=AF>>. Acesso em: 20 out. 2013.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. 1. ed. São Paulo: Pioneira, 2004.

MARINO, Lúcia Helena Fazzane de Castro. **Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatores-chave para produtividade e competitividade empresarial**. XII SIMPEP. Bauru, nov. 2006.

MIRANDA, Adílio Renê Almeida et al. **A influência da certificação ISO 9001 no ambiente, sob a perspectiva dos clientes internos e externos**. XXVI ENEGEP, Fortaleza, out. 2006.

MORAIS, Airton Pedroso de; GODOY, LeonyPentiado. **Qualidade em serviços: uma abordagem conceitual**. XII SIMPEP, Bauru, nov. 2005.

OLIVEIRA, João Carlos Necchi de; OLIVEIRA, Otávio Jose de; MAEKAWA, Rafael Teruo. **Um estudo sobre os benefícios e dificuldades da implantação e utilização das ferramentas e programas da qualidade em empresas certificadas ISO 9001 do Brasil.** XXX Enegep, São Carlos, out. 2010.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa:** abordagem teórico-prática. 10. ed. São Paulo: Papyrus, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade:** Teoria e Prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PERDIGÃO, João Gabriel de Lima; PERDIGÃO, MaglianneLisele Pereira Barbosa. **A certificação da qualidade ISO 9001 na construção civil:** um estudo de caso na construtora Cipresa na cidade de Campina Grande-PB. VII SEPRONE, Mossoró, jun. 2012.

ROBLES JUNIOR, Antonio. **Custos da qualidade:** aspectos econômicos da gestão da qualidade e da gestão ambiental. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.