

UniAmérica
Centro Universitário

+ **descomplica**

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIAMÉRICA DESCOMPLICA
CAMPUS NUTRIMENTAL

DIOGO CRISTIAN SCHARAN

IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001 EM
UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS - PR

2023

DIOGO CRISTIAN SCHARAN

IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001 EM
UMA INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação em
**Engenharia de Alimentos, do Centro
Universitário União das Américas –
UniAmérica Descomplica**, como requisito
parcial para obtenção do título de Bacharel
em Engenharia de Alimentos.

Orientadora: Prof^a. Luana Cristina Paludo

SÃO JOSÉ DOS PINHAIS - PR

2023

RESUMO

O mercado industrial está cada vez mais competitivo, e com isso as indústrias buscam algum tipo de diferencial para permanecerem no mercado e alavancarem seus negócios. Para as indústrias do ramo alimentício não é diferente, muitas delas buscam certificações a nível mundial para se destacarem comercialmente, e dentre essas certificações está a ISO 9001, que é uma certificação a nível internacional, nos quais estabelece critérios e requisitos voltados ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização. Estes critérios e requisitos visam buscar maior assertividade no âmbito de qualidade e segurança do produto ou serviço prestado. Diante disto, o objetivo deste estudo foi identificar a importância de uma indústria do ramo alimentício possuir, ou passar a possuir, a Certificação ISO 9001:2015. Esta pesquisa foi realizada com base na análise de artigos científicos, normas, certificações e revistas eletrônicas publicados entre o ano de 2015 até o presente ano, sem desconsiderar publicações importantes de anos anteriores, considerando artigos publicados na língua portuguesa e estrangeira. Os resultados obtidos possibilitaram corroborar com a importância desta certificação, pois, foi possível identificar que as indústrias possuidoras da ISO 9001:2015 de nível mundial, se destacam de sua concorrência, tanto comercialmente quanto na qualidade de seus produtos e serviços prestados.

Palavras-chave: Certificação. ISO 9001:2015. Indústria Alimentícia. Sistema de Gestão da Qualidade. SGQ.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	7
	1.1 OBJETIVOS	8
	1.1.1 Geral	8
	1.1.2 Específicos.....	8
2	METODOLOGIA.....	8
3	RESULTADOS E DISCUSSÕES	8
	3.1 ISO 9001	8
	3.2 Princípios e Requisitos da ISO 9001	9
	3.2.1 Requisitos comuns.....	7
	3.2.2 Requisitos exclusivos.....	9
	3.3 ISO 9001 na Indústria Alimentícia	9
	3.4 Impactos positivos da implantação da certificação ISO 9001:2015. 11	
4	CONCLUSÃO.....	13
5	REFERÊNCIAS	14

1 INTRODUÇÃO

As empresas estão buscando cada vez mais, estratégias para alavancarem seus negócios. Dentre as diversas possibilidades, temos a busca por um meio que possa garantir para clientes e parceiros que a qualidade dos produtos ou serviços prestados, são categoricamente superiores à concorrência. Diante deste entendimento, algumas empresas optam por buscar algum tipo de certificação de nível internacional (CASTRO; RODRIGUEZ, 2017). Uma destas, é a certificação ISO 9001, no qual é administrada no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A ISO 9001 utiliza como base a aplicação de uma série de processos para a melhoria da satisfação dos clientes e da produtividade, por meio de um Sistema de Gestão da Qualidade (VIEIRA *et al.*, 2022).

A série de normas ISO 9000 foi criada pela *International Organization for Standardization* (ISO), instituição não-governamental fundada em 1946, e atualmente é formada por organizações de normalização, em cerca de 120 países. No ano de 1987 surgiu a primeira versão da norma, que ao longo das décadas passou por algumas atualizações, sendo a versão de 2015 a mais recente. Esta norma deu-se devido à globalização da década de 1980, que requereu a criação de padrões internacionais de qualidade para facilitar as exportações e reduzir os custos operacionais das empresas (RABELLO, 2023).

Diante deste pressuposto as indústrias alimentícias têm buscado cada vez mais possuir este tipo de certificação, pois, a busca por alimentos de qualidade e seguros tem crescido a nível mundial. As empresas que possuem alguma certificação, aumentam seus lucros, produtividade, imagem corporativa e competitividade, e conseqüentemente o consumidor é favorecido, pois, têm a certeza de estar adquirindo um produto de alto padrão de qualidade (PEREIRA; IFOPE, 2019).

Considerando este contexto, o presente trabalho tem por finalidade identificar a importância da implementação da certificação ISO 9001 em uma indústria alimentícia.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Geral

- Identificar a importância da implementação da certificação ISO 9001 em uma indústria alimentícia.

1.1.2 Específicos

- Identificar a importância da Certificação ISO 9001 para as indústrias no âmbito comercial.
- Identificar os pré-requisitos necessários para implantação da ISO 9001 em uma indústria alimentícia.
- Avaliar os possíveis impactos positivos após a implantação da certificação ISO 9001 em uma indústria alimentícia.
- Mapear as áreas da indústria envolvidas na implantação da ISO 9001.

2 METODOLOGIA

Para a elaboração do presente trabalho a metodologia empregada utilizou-se de uma revisão literária, realizada por meio da análise de artigos científicos, normas, certificações e revistas eletrônicas. As seguintes bases de dados e sites de busca foram utilizadas: Science Direct, InMetro, Scielo, Google e Google Acadêmico. Os trabalhos utilizados foram publicados no período de 2015 a 2023, sem desconsiderar publicações importantes de anos anteriores, considerando artigos publicados na língua portuguesa e estrangeira. Para a busca de dados foram utilizadas palavras-chaves relacionadas ao tema como: ISO, ISO 9001, NBR, Certificação e Indústria Alimentícia e seus respectivos em inglês.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

3.1 ISO 9001

A norma ISO 9001 é uma norma internacional de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), que visa garantir que as organizações sigam os padrões de qualidade estipulados pelos clientes e pelas legislações vigentes. Neste sentido

a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) nos trouxe a seguinte determinação:

[...] estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações. O objetivo da ABNT NBR ISO 9001 é lhe prover confiança de que o seu fornecedor poderá fornecer, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços de acordo com o que você especificou (ABNT, 2023).

E para que as indústrias sigam estas diretrizes, a norma baseia-se em oito princípios de gestão da qualidade nomeados, foco no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem de processos, abordagem de sistemas de gestão, melhoria contínua, abordagem factual para a tomada de decisões e relacionamento com fornecedores mutuamente benéficos. Diante destes princípios de SGQ a norma possui cinco requisitos principais englobando-os (SUMAEDI; FIOS, 2015).

Segundo a norma ISO 9001, estes cinco princípios são:

[...] O primeiro requisito, sistema de gestão da qualidade, diz respeito à obrigação da organização de gerir os processos e documentações do sistema de gestão da qualidade. O segundo requisito, responsabilidade de gestão, refere-se às responsabilidades da alta administração sobre o sistema de gestão da qualidade. O terceiro requisito, a gestão de recursos, requer que a organização gere os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade. O quarto requisito, a realização do produto, diz respeito à obrigatoriedade do processo central da organização. O quinto requisito, medição, análise e melhoria, refere-se à obrigação da organização de medir, analisar e melhorar o sistema de gestão da qualidade (ABNT, 2023).

3.2 Princípios e Requisitos da ISO 9001

Conforme especificado anteriormente, a norma ISO 9001 baseia-se em princípios do SGQ em sua estrutura. São oito os princípios do SGQ na ISO 9001.

Figura 01: Princípios do Sistema de Gestão da Qualidade



Fonte: ABNT; ISO 9001, 2023.

Diante dos princípios especificados, a norma determina seus requisitos para execução e manutenção da certificação. Referente à eles a norma ISO 9001 possui exigências em comum com outras certificações, além de possuir as suas próprias. O Quadro 01 descreve estes pontos (ABNT; ISO 9001, 2023).

Quadro 01 - Certificações comuns com outras normas e exclusivas da ISO 9001.

Em comum com outras normas ISO	Exclusivos do ISO 9001
<ul style="list-style-type: none"> → controle de documentos; → controle de registros; → necessidade do estabelecimento de uma política; → responsabilidade e autoridade; → análise crítica pela alta direção: a alta direção deve analisar criticamente o sistema de gestão da qualidade ou da segurança de alimentos a intervalos planejados; → gestão de recursos (Recursos Humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho); → sistema de rastreabilidade; → auditorias internas; → planejamento do sistema de gestão da qualidade ou segurança dos alimentos; → controle de equipamento de monitoramento e medição; → melhoria contínua; → capacidade de atendimento a requisitos regulamentares, estatutários e de clientes; → ações corretivas; → atualização do Sistema de Gestão; → aquisição; → comunicação; → validação; → controle de não-conformidade; → preservação do produto; → análise de dados. 	<ul style="list-style-type: none"> → manual da qualidade; → ações preventivas; → projeto e desenvolvimento; → análise crítica dos requisitos relacionados ao produto; → propriedade do cliente; → foco no cliente; → mapeamento, monitoramento e medição dos processos.

Fonte: PEREIRA; IFOPE, 2019

Para que o processo de implantação de uma certificação ocorra, devem ser seguidos os requisitos estipulados, sejam eles específicos ou não.

3.2.1 Requisitos comuns

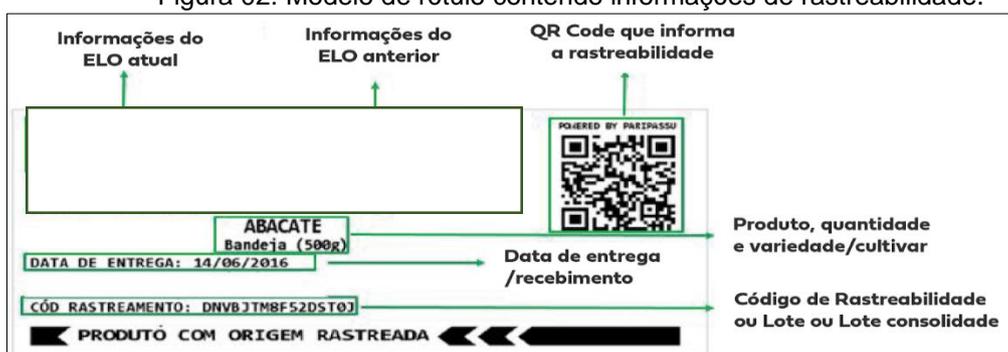
A certificação ISO 9001:2015 além de possuir os requisitos específicos da norma, contém também itens em comum com outras certificações. Para que o Sistema de Gestão da Qualidade funcione em seus aspectos conforme solicita a certificação, devem ser seguidas algumas diretrizes de gestão, dentre elas temos a gestão de documentos.

A gestão de documentos, deve ser uma diretriz consolidada no SGQ, pois sem uma boa gestão de documentos os demais processos poderão ser perdidos. Com o intuito de que esse processo seja sólido e confiável é aconselhável que a empresa crie padrões para elaboração, armazenamento, nomenclaturas e disposição dos documentos ou procedimentos. Como por exemplo, siglas para nomenclatura de cada manual e numerações sequenciadas para os mesmos (SARTORI, 2022).

Outro requisito necessário é a existência de uma Política da Qualidade, no qual deve conter todas as premissas da empresa perante seus clientes e parceiros, referente aos seus serviços ou produtos oferecidos. A ISO 9000 define política como as “intenções e direção de uma organização, como formalmente expressos pela Alta Direção” (SARTORI, 2022). Um exemplo de política da qualidade voltada aos consumidores é da empresa Nestlé S.A. no qual diz: “A Nestlé está comprometida em fornecer alimentos e bebidas seguros e de alta qualidade, que atendam às necessidades nutricionais dos consumidores.” (DOCNIX, 2023).

Como um item em comum e de suma importância, destaca-se a rastreabilidade do produto, pois é com ela que é possível rastrear todas as etapas da cadeia desde a produção até seu consumidor. A fim de atender aos requisitos da norma, a empresa pode utilizar de lotes e códigos de barras desde que a rastreabilidade seja realizável. Na rastreabilidade do processo deve ser possível identificar quais insumos foram utilizados, indicando, por exemplo, lotes de matérias primas não conformes, e assim possibilitado uma melhor assertividade no recolhimento ou retenção do lote produzido (PORTAL ISO, s/a). A figura 02 possibilita exemplificar um modelo de rastreabilidade de um produto (STEIN, 2021).

Figura 02: Modelo de rótulo contendo informações de rastreabilidade.



Fonte: STEIN, 2021

Com o propósito de manter o SGQ operante e visando a melhoria contínua, devem ser realizadas auditorias internas abordando os requisitos da norma periodicamente. A realização destas auditorias é capaz de definir planos de ação para ajustar os pontos com falhas identificados na mesma. Auditoria é um exame sistemático das atividades desenvolvidas, que tem o objetivo de averiguar se estão de acordo com as disposições planejadas e/ou estabelecidas previamente, se foram implementadas com eficácia e se estão adequadas. (PORTAL ISO, 2023).

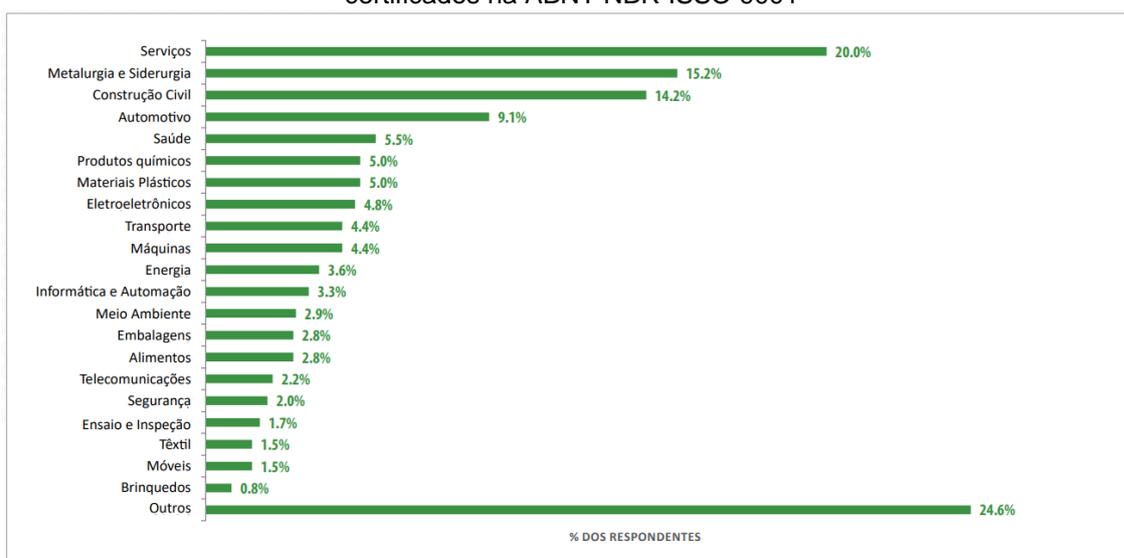
3.2.2 Requisitos exclusivos

Além dos requisitos comuns, a norma ISO 9001:2015 possui requisitos específicos, alguns destes requisitos completam a execução de alguns requisitos comuns. Os requisitos específicos visam basicamente o foco no cliente, pois estes requisitos são responsáveis por gerir as necessidades dos clientes e segui-los conforme homologado.

3.3 ISO 9001 na Indústria Alimentícia

A norma ISO 9001 pode ser aplicada em vários setores de negócios pois é uma certificação genérica, incluindo o ramo alimentício. Segundo as últimas pesquisas da ISO, há atualmente cerca de 18.000 organizações brasileiras que estão certificadas na ABNT NBR ISO 9001 (o maior número de qualquer país na América Latina e região do Caribe) (UNIDO, 2016). O setor alimentício é responsável por gerar bilhões de dólares anualmente no mundo, e este setor está crescendo exponencialmente a cada ano. Com esse aumento, o setor está cada vez mais competitivo e com elevado nível de exigências e perspectivas dos consumidores. Diante do exposto as indústrias de alimentos utilizam de certificações, como a ISO 9001, para se destacarem no mercado, ofertando a seus clientes padrões de qualidade elevados e segurança em seus processos no âmbito da garantia da qualidade (PEREIRA; IFOPE, 2019).

Gráfico 01: Principais áreas de atividade econômica dos respondentes à pesquisa certificados na ABNT NBR ISSO 9001



Fonte: UNIDO, 2016.

Em outubro de 2021 a empresa DOGCHONI, indústria do ramo de alimentos para *pets*, recebeu o certificado da ISO 9001:2015 conforme publicação em seu *site*:

[...] No dia 29 de outubro a Dogchoni – Indústria de Alimentos para cães e gatos – recebeu oficialmente a recomendação do Instituto Veritas para a Certificação ISSO 9001. Durante um determinado período entre setembro e outubro de 2021, a Dogchoni foi submetida a uma auditoria para constatar que os processos e procedimentos para a fabricação de seus produtos estão de acordo com as normas e padrões nacionais e internacionais. Para tanto, todos os departamentos foram submetidos a uma avaliação rigorosa do auditor representando a Certificadora Bureau Veritas, empresa responsável por emitir a Certificação ISO 9001. (DOGCHONI, 2015).

Após o recebimento do certificado e divulgação da conquista com seus clientes e parceiros, no mesmo mês de obtenção da certificação foi evidenciado um aumento nas vendas, levando a um recorde de vendas. Neste mês recorde a DOGCHONI vendeu 2000 toneladas de produto, porém não especificou quantos % esse aumento representa. (DOGCHONI, 2015).

A empresa NITA ALIMENTOS, indústria do ramo alimentício, com foco em produtos à base de trigo, possui a certificação ISO 9001:2015. E conforme publicação em seu *site*, os produtos ofertados pela empresa foram elaborados com o objetivo de oferecer satisfação, sabor e qualidade aos consumidores. Estes objetivos são espelho dos princípios da ISO 9001, e são abordados com mais abrangência na política do SGQ da empresa:

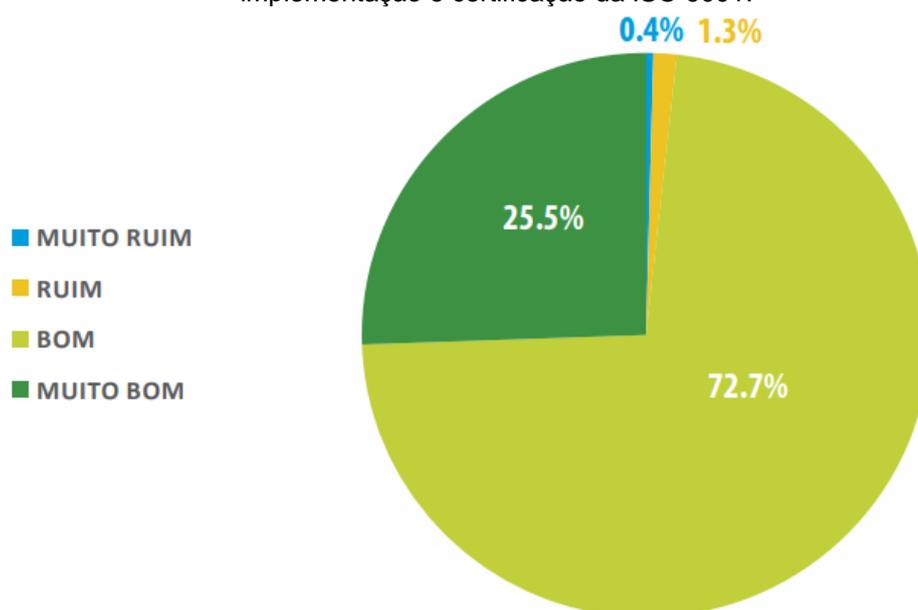
[...] Promover a melhoria contínua dos processos internos, o monitoramento do ambiente de trabalho, a verificação da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, atendendo a legislação e outros requisitos aplicáveis a seus processos, produtos e serviços do Sistema de Gestão da Qualidade. (NITA, 2023).

3.4 Impactos positivos da implantação da certificação ISO 9001:2015

Para garantir o sucesso dessa cadeia e de toda a complexidade em torno dela, é fundamental que todas as partes envolvidas na fabricação e distribuição de produtos estejam interligadas. Com a ISO 9001 as indústrias reduzem seus custos (e, portanto, aumentam seus lucros), ampliam a produtividade, melhoram a imagem da empresa e propiciam uma melhor competitividade no mercado. Os consumidores, por sua vez, têm a tranquilidade da garantia de adquirir produtos de qualidade que são inócuos à saúde humana. (PEREIRA; IFOPE, 2019).

Conforme pesquisa realizada pela UNIDO (*United Nations Industrial Development Organization*) no ano de 2016, referente aos Impacto da Certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade - ISO 9001 no Brasil foi possível verificar que “*independente do montante que eles investiram, eles consideraram que o retorno sobre o investimento foi “Bom” (73%) ou “Muito bom” (26%). Menos de 2% considerou que a implementação da ISO 9001 não foi um bom investimento*”, conforme apresentado no gráfico 02 (UNIDO, 2016)

Gráfico 02: Percepções sobre o retorno sobre o investimento total para a implementação e certificação da ISO 9001.



Fonte: UNIDO, 2016

Além dos benefícios no âmbito comercial, possuir uma certificação como a ISO 9001 retrata uma visão de preocupação com seus clientes. Pois obter e manter uma certificação deste calibre requer dedicação e comprometimento de vários setores da empresa. Diante desta narrativa, possuir esta certificação melhora a imagem e reputação da empresa perante seus clientes atuais e futuros (VOLK, 2019).

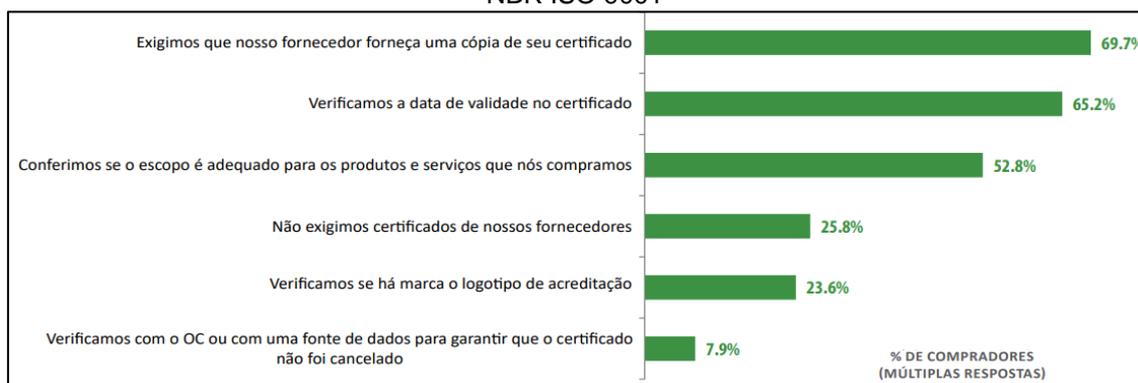
Figura 03: Benefícios da ISO 9001



Fonte: PEREIRA; IFOPE, 2019

Outro dado importante no âmbito comercial que a pesquisa realizada pela UNIDO trouxe, foi que “dos compradores que responderam à pesquisa, 95% descreveram que consideraram a certificação ISO 9001 como um critério importante para avaliação de fornecedores”. Diante desta informação foi possível subdividir este critério em alguns tópicos de avaliação realizada pelos compradores, conforme gráfico 03 (UNIDO, 2016).

Gráfico 03: Verificação das declarações de conformidade dos fornecedores na ABNT NBR ISO 9001



Fonte: UNIDO, 2016

Legenda: OC – Organização Certificadora

4 CONCLUSÃO

A implantação de uma certificação à nível mundial, como a ISO 9001, é viável no âmbito comercial e importante, principalmente no âmbito alimentar. Muitos clientes e futuros clientes levam em consideração a responsabilidade da companhia referente a qualidade no momento da escolha de novos parceiros. Por isto, foi possível perceber ao analisar todos os estudos referentes a esta norma, que tem um impacto positivo nas indústrias. Além dos benefícios comerciais, a certificação ISO 9001 oferece meios de melhorar os processos internos através da melhoria contínua juntamente ao SGQ. Possibilitando assim que os processos internos fluam de maneira mais organizada e segura. Verificou-se também que mesmo que os investimentos financeiros e operacionais sejam altos, o retorno comercial compensa tal gasto.

Nas indústrias do ramo alimentício não é diferente, além do diferencial comercial, possuir uma certificação ISO 9001 possibilita que os processos de fabricação e processos paralelos, sejam mais seguros e confiáveis.

5 REFERÊNCIAS

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. **O que significa a ABNT NBR ISO 9001 para quem compra?** 2023. Disponível em <<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/pdf/cb25docorient.pdf>>. Acesso em 27 de abril de 2023.

CASTRO, H. F.; RODRIGUEZ, F. **Incidência da certificação da norma ISO 9001 nos resultados empresariais. Um caso colombiano. Entre Ciência e Engenharia.** V. 11, N. 22, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-83672017000200018&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 27 de abril de 2023.

DOCNIX. **Política da Qualidade – Conceito e Exemplos.** 2023. Disponível em: <<https://docnix.com.br/sgi-sgq-sga/politica-da-qualidade-conceito-e-exemplos/>>. Acesso em 19 de outubro de 2023.

DOGCHONI. **DogChoni é uma empresa certificada ISO 9001.** 2015. Disponível em: <<https://www.dogchoni.com.br/blog/noticias/dogchoni-e-uma-empresa-certificada-is0-9001#:~:text=No%20dia%2029%20outubro%20a,para%20a%20Certifica%C3%A7%C3%A3o%20ISO%209001.>>>. Acesso em 10 de novembro de 2023.

NITA Alimentos. **Nossa História de sucesso – Certificados Qualidade certificada.** 2023. Disponível em <<https://nita.com.br/quem-somos/>>. Acesso em 20 de novembro de 2023.

PEREIRA, T. F.; IFOPE, Educacional. **ISO 9001 na indústria de alimentos – do conceito à implantação, tudo que você precisa saber.** 2019. Disponível em <<https://blog.ifopecom.br/iso-9001-na-industria-de-alimentos/>>. Acesso em 27 de abril de 2023.

PORTAL ISO, site. **ISO 9001 – Guia Completo.** 2023. Disponível em <<https://iso9001.portaliso.com/iso-9001-guia-completo/identificacao-e-rastreabilidade/>>. Acesso em 10 de outubro de 2023.

RABELLO, G. **ISO 9000: um guia completo com tudo o que você precisa sobre essa certificação de qualidade com reconhecimento internacional.** 2023. Disponível em <<https://www.siteware.com.br/qualidade/iso-9000/#:~:text=alguns%20neste%20v%C3%ADdeo%3A-,Como%20surgiu%20a%20norma%20ISO%209000%3F,de%20cerca%20de%2012%20pa%C3%ADses.>>>. Acesso em 11 de maio de 2023.

SARTORI, A. **Política da qualidade: o que é, o que considerar e como construir.** 2022. Disponível em <<https://qualyteam.com/pb/blog/politica-da->

qualidade/>. Acesso em 10 de outubro de 2023.

STEIN, C. **Rastreabilidade de Alimentos: tudo o que você precisa saber**. 2021. Disponível em <<https://www.paripassu.com.br/blog/rastreabilidade-de-alimentos>>. Acesso em 19 de outubro de 2023.

SUMAEDI, S.; FIOS, M. A Eficácia da Implementação da ISO 9001 em Empresas de Fabricação de Alimentos: Uma Proposta de Instrumento de Medição. **Procedia Ciência de Alimentos**, v. 3, p. 436-444, 2015. Disponível em <<https://doi.org/10.1016/j.profoo.2015.01.048>>. Acesso em 24 de agosto de 2023.

UNIDO. **Impacto da Certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade - ISO 9001 no Brasil**. 2016. Disponível em <https://www.unido.org/sites/default/files/2017-01/ISO_9001_Brazil_portu_0.pdf>. Acesso em 19 de outubro de 2023.

VEIRA, S.; COSTA, E.; SANTOS, C.; BERBARA, R. **Certificação ISO 9001 em uma instituição pública de ensino e pesquisa agrícola: um estudo de caso**. 2022. Disponível em <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/25973/22939>>. Acesso em 01 de outubro de 2023.

VOLK, do Brasil; BLOG. **ISO 9001 na indústria de alimentos: por que estar atento a essa certificação?** 2019. Disponível em <<https://blogdasegurancaalimentar.volkdobrasil.com.br/iso-9001/>>. Acesso em 01 de outubro de 2023.