

## **O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE PELA DIRETIVA CONSULTORIA COMO FERRAMENTA PARA O DESENVOLVIMENTO DE EMPRESAS DE COMÉRCIO EXTERIOR**

Tainã Cristine Dias Kalkmann<sup>1</sup>  
Julio Cesar Schimitt Neto<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Na atual situação de competitividade no mercado de prestação de serviços em comércio exterior, a qualidade além de preço e prazo tem uma influência na tomada de decisões e na escolha dos clientes para conseguir quem satisfaça suas necessidades. Adotar maneiras novas para conseguir superar as expectativas dos clientes, superando a competitividade no atual cenário mercadológico, tem sido uma mudança contínua na quebra de paradigmas e conceitos antes tradicionais no ramo. Independente do porte da organização, os empreendedores para melhorar cada vez mais a sua atuação, tiveram que investir na qualidade na sua prestação de serviços e com isso implantar ferramentas de gestão que possibilitem gerenciar seus processos por meio de mapeamento das principais rotinas e padronização das tarefas como facilitador na cobrança de resultados e delegação de responsabilidades. A solução encontrada foi a decisão de implantar um sistema de gestão da qualidade baseado nos Critérios Normativos da NBR ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestão da Qualidade) para auxiliar nesta difícil tarefa de satisfazer os clientes e garantir a rastreabilidade de suas informações. Este estudo é parte do objetivo de definir etapas desta implantação normativa numa organização de comércio exterior e estruturar os requisitos documentais a serem padronizados por etapas. Nesta perspectiva, o trabalho tem a fundamentação sobre os conceitos e a evolução da qualidade bem como suas características diversas. O trabalho ainda apresenta a estrutura dos requisitos da ISO e quais procedimentos deverão ser desenvolvidos para o cumprimento destas exigências na empresa de comércio exterior, adaptando assim a Ferramenta chamada DEG (Programa de Desenvolvimento da Excelência da Gestão), existente desde 2004 e agora adaptada especificamente para o ramo de comércio exterior.

Palavras chave: Qualidade, Prestação de serviços, Sistema da Qualidade ISO 9001 e Padronização.

---

<sup>1</sup> Acadêmicos do Curso de Comercio Exterior, UNIVALI – Campus ITAJAÍ. tainacristine@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Professor (a) do Curso de Comercio Exterior – Campus ITAJAÍ, UNIVALI profjulio@univali.br