

## A COMUNICAÇÃO EM EMPRESA CERTIFICADA PELA ISO 9001:2015

Fernanda Dias **BRANDÃO** <sup>1</sup>

Gabriel Abreu da **ROCHA** <sup>2</sup>

Giovana Maria Lage **FONSECA** <sup>3</sup>

Edna Aparecida Lisboa **SOARES** <sup>4</sup>

<sup>1</sup> Estudante de Tecnologia em Gestão da Qualidade – Faculdade Senac Minas (Unidade Contagem).

<sup>2</sup> Estudante de Administração – Faculdade Senac Minas (Unidade Contagem).

<sup>3</sup> Professora nos Cursos de Administração, Tecnologia em Gestão da Qualidade, Ciências Contábeis da Faculdade Senac Minas (Unidade Contagem).

<sup>4</sup> Professora nos Cursos de Administração, Tecnologia em Gestão da Qualidade, Ciências Contábeis da Faculdade Senac Minas (Unidade Contagem).

**Palavras-chave:** Certificação; Comunicação; Processos; ISO 9001:2015.

### INTRODUÇÃO

Em um mercado cada dia mais competitivo, muitas empresas têm buscado a aplicação de sistema de qualidade com o intuito de garantir a qualidade de seus produtos e serviços.

A norma técnica ISO 9001:2015, no item 7.4, trata especificamente da comunicação e prevê que a organização deve determinar as comunicações internas e externas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade, reconhecendo, assim, a importância do papel da comunicação no sucesso dos empreendimentos organizacionais, o que, por si só, justifica o desenvolvimento desta pesquisa. Parte-se, entretanto, do pressuposto de que, muitas vezes, as empresas parecem se preocupar mais com a comunicação externa e com a apresentação dos produtos ao mercado do que com a comunicação interna, fundamental para a manutenção da qualidade de produtos e serviços ofertados. Desse modo, nesta pesquisa, objetiva-se

compreender como uma empresa aderente à norma ISO 9001:2015 tem desenvolvido a comunicação interna e quais ferramentas têm sido por ela usadas na implementação dessa modalidade de comunicação.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de pesquisa qualitativa que, quanto aos meios, é bibliográfica. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 158), neste tipo de pesquisa utiliza-se de “trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”. No presente estudo, utiliza-se esse tipo de pesquisa, a fim de que se entenda o que vem a ser a comunicação interna, seus pressupostos teóricos. Classifica-se, também, como de campo, pois busca entender, em amostra constituída de uma empresa certificada na ISO 9001:2015, como tem sido a aplicabilidade do requisito 7.4 da norma de qualidade.

Quanto à população da pesquisa, esta contempla os colaboradores de uma empresa do setor elétrico. Já quanto à amostragem, é não-probabilística, pois contempla a participação voluntária dos colaboradores da organização, destinatários da comunicação interna, que é realizada pelos setores da Qualidade; Segurança do trabalho e Administração, os quais são responsáveis pela comunicação interna. No primeiro momento, serão realizadas entrevistas não estruturadas com os pontos de origem da comunicação interna, que são representadas pelos gestores dos setores de Qualidade, Administração e Valorização da Vida, e, posteriormente, a partir de aplicação de questionário aos demais colaboradores. A empresa pesquisada é uma organização certificada na atual norma NBR ISO 9001:2015.

O tratamento e análise dos dados serão realizados por métodos qualitativos, para a devida comparação entre as informações levantadas nas entrevistas e as respostas obtidas nos questionários.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados parciais obtidos, inicialmente, por meio de troca de e-mails, revelam que a comunicação interna é realizada, na empresa pesquisada, por departamentos específicos, e atende, à primeira vista, a um paradigma simplificador e tradicional de comunicação organizacional, segundo o qual os sistemas organizacionais se estruturam em partes, desconsiderando-se, assim, a complexidade da qual é dotado todo e qualquer evento comunicativo. A partir da execução das duas etapas de obtenção de dados previstas e descritas acima, espera-se ratificar ou não os resultados parciais obtidos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, está pesquisa propõe discutir os fundamentos teóricos da Qualidade e da Comunicação e a evolução de ambas. Nesse sentido, busca-se, por meio de entrevistas e questionários, entender como a empresa pesquisada aplica a norma técnica ISO 9001:2015 em sua comunicação interna.

## REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9001:2015. **Sistemas de gestão da qualidade** – Requisitos. 3. Ed. Rio de Janeiro, 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003, p.310. Disponível em: <[http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy\\_of\\_historia-i/historia-ii/china-e-india/view](http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view)>. Acesso em: 21 out. 2020.

RAMOS, Davidson. **ISO 9001:2015** – 7.4 Comunicação. 11 de outubro 2017. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/iso-9001-201574comunicacao//&gt;>>. Acesso em: 09 out. 2020.