



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA  
CURSO: ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS  
DISCIPLINA: MONOGRAFIA ACADÊMICA  
PROFESSOR ORIENTADOR: MARCELO GAGLIARDI**

## **PROJETO DE MONOGRAFIA**

### **ADMINISTRAÇÃO DA QUALIDADE: PERSPECTIVAS DA CERTIFICAÇÃO SÉRIE ISO 14.000 NAS EMPRESAS**

**GUSTAVO MENDONÇA COIMBRA  
MATRÍCULA N.º 2012884/3**

**Brasília/DF, Março de 2004**

## SUMÁRIO

<b>1. Tema</b> .....	03
1.1 Delimitação do tema.....	03
<b>2. Justificativa da escolha do tema</b> .....	03
<b>3. Objetivos</b> .....	03
3.1 Objetivo Geral.....	03
3.2 Objetivos Específicos.....	03
<b>4. Formulação do Problema</b> .....	04
<b>5. Construção das Hipóteses</b> .....	04
<b>6. Variáveis</b> .....	04
<b>7. Metodologia</b> .....	04
<b>8. Embasamento Teórico</b> .....	05
<b>9. Bibliografia básica</b> .....	05
<b>10.Cronograma</b> .....	05

## **1. Tema**

§ Administração da Qualidade

### **1.1 Delimitação do tema**

§ Administração da Qualidade: Perspectivas da Certificação Série ISO 14.000 nas empresas

## **2. Justificativa da escolha do tema**

Esta pesquisa parte da necessidade de averiguar o perfil das empresas que possuem a certificação ISO 14.000, analisando sua real conformidade para com as normas e procedimentos que dizem respeito à gestão da qualidade ambiental. Para a ciência, este estudo constitui grande importância, por se tratar de um assunto que diz respeito à preservação da natureza e de seus recursos naturais, minimizando fatores causadores do mal uso destes recursos e de todos aqueles que causam impacto no meio ambiente.

A implantação de um sistema de certificação tem sido um meio utilizado por diversas organizações como propósito de atingir maior vantagem competitiva, possibilitando-as estar cada vez mais aptas à competição, que se prolifera a todo o instante. Porém, por ser uma questão até o momento não muito explorada em pesquisas acadêmicas e até por várias organizações, dá-se o motivo e a relevância de explorá-la, com intuito de trazer algo que contribua para a sociedade.

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo geral**

§ Verificar se a certificação ISO 14.000 é um fator de diferenciação para os clientes internos e externos das organizações.

### **3.2 Objetivos específicos**

§ Identificar as vantagens e desvantagens que a implantação do selo ISO 14.000 gera para a organização;

§ Analisar o impacto desta implantação em uma organização, demonstrando sua vantagem competitiva com relação aos concorrentes;

#### 4. Formulação do Problema

§ A implantação do certificado ISO 14.000 influencia na preferência de clientes nas organizações?

#### 5. Construção das hipóteses

**1ª Hipótese ( $H_0$ )** : As organizações utilizam a certificação ISO 14.000 como forma de abterem maior credibilidade de seus clientes com relação aos demais concorrentes.

**2ª Hipótese ( $H_1$ )**: A implantação da certificação ISO 14.000 prioriza a conscientização dos clientes quanto à qualidade de vida dentro das organizações, objetivando bem estar.

#### 6. Variáveis

Dadas as hipóteses apresentadas, foram utilizados dois tipos de variáveis: dependentes e independentes.

No caso apresentado verifica-se que a questão da qualidade total e a gestão do meio ambiente constituem duas variáveis independentes que influenciarão na implantação da certificação ISO 14.000 como variável dependente para a organização e para o cliente.

Variáveis independentes:

- Qualidade Total
- Gestão do Meio Ambiente

Variável dependente:

- Certificação ISO 14.000

#### 7. Metodologia

A monografia em questão utilizará os métodos de abordagem adotados na pesquisa, como melhor forma de a conduzir, além de analisar suas vantagens e desvantagens nos métodos de procedimento. Procurará também, estabelecer quais as técnicas de pesquisa que podem ser utilizadas na análise do trabalho.

As metodologias utilizadas para execução deste trabalho serão a pesquisa bibliográfica, juntamente com a pesquisa de campo. Na pesquisa bibliográfica serão utilizados livros sobre qualidade total, administração da qualidade, processos de certificação e certificação série ISO 14.000. Na pesquisa de campo será usada a técnica de observação direta intensiva, na qual utilizou-se observação e entrevista, analisando os dados do mercado e das empresas que possuem a certificação ISO 14.000, com intuito de identificar os fatores que causam diferencial na concorrência com a implantação desta certificação.

## 8. Embasamento Teórico

Para realização da monográfica deverá iniciar a abordagem pela Administração da Qualidade Total, princípios, instrumentos e ferramentas. Em seguida, pretende-se abordar os Programas de Qualidade Total e Certificações Série ISO. Por fim, aprofundar-se-á na temática-chave de discussão que é a Série ISO 14.000, que trata da Certificação Ambiental (Gestão Ambiental).

## 9. Bibliografia Básica

CAJAZEIRA, Jorge E. R. ISO 14000: *Manual de implantação* / Jorge E.R. Cajazeira. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês) / Vicente Falconi Campos. Belo Horizonte, MG: Fundação Christiano Ottoni, 2002.

CIERCO, Agilberto Alves. Gestão da qualidade / Agilberto Alves Cierco, Alexandre Varanda Rocha, Edmarson Bacelar Mota; Isnard Marshall Junior coordenador. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos* / Eva Maria Lakatos, Marina de Andrade Marconi. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

## 10. Cronograma

Atividades/Mês	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Elaboração do projeto	XXXXXXXXXX	XX			
Pesquisa bibliográfica		XXXXXX			
Elaborar questionário				XXX	
Distribuir questionário				XXX	
Analisar questionário				XXX	XX
Redação da monografia		X	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXX
Defesa oral					XXXXXXXXXXXX