Análise dos Resultados do Programa de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores em Três Lagoas – MS.



Dayane Cristine Pereira[1]; Nilton Cezar Carraro[2]; Marco Aurélio Batista de Sousa[3] ; Arthur Caldeira Sanches[4]
[1, 2, 3,4] *Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Câmpus de Três Lagoas*

RESUMO
Diante de uma nova realidade imposta pelo mundo globalizado e cada vez mais competitivo, as grandes corporações também conhecidas como empresas âncoras, modificam a sua cadeia de suprimentos exigindo que seus fornecedores de várias camadas certifiquem-se em programas de qualidade. Desta necessidade surgiram vários programas de qualificação de fornecedores no mundo e também no Brasil. Alguns desses programas tornaram-se referência mundial e outros estão buscando o mesmo resultado, entretanto, todos tem um papel fundamental no desenvolvimento das competências empresariais. Decorrente deste fenômeno, este trabalho atuou na análise de desempenho e de negócios das empresas que participaram de um programa local de desenvolvimento e certificação de empresas, onde constatou que os resultados após certificação foram satisfatórios, entretanto muitas empresas abandonam a renovação da certificação, voltando a condição inicial, desperdiçando tempo e recursos financeiros investidos

Palavras chaves: certificação; programa; qualificação; fornecedores.

ABSTRACT
Facing a new reality imposed by the globalized and increasingly competitive, large corporations also known as anchor companies change their supply chain requiring their suppliers several layers to make sure in quality programs. This need arose several suppliers of training programs in the world and also in Brazil. Some of these programs have become a reference worldwide and others are seeking the same result, however, everyone has a fundamental role in the development of entrepreneurial skills. Due to this phenomenon, this study worked on business performance analysis and of the companies that participated in a local development program and company certification, which found that the results after certification were satisfactory, however many companies abandon the certification renewal, returning to initial condition, wasting time and financial resources invested.

Keyword: certification; program; qualification; providers.

1. INTRODUÇÃO

Com o surgimento de novas tecnologias e a ampliação das exigências dos consumidores, além do natural surgimento de novos concorrentes, é necessário que as empresas preparem-se para as novas exigências do mercado, visando a definição de posicionamento competitivo. Ratificando com essa condição, Espínola (2014) afirma que a gestão da qualidade é importante, pois busca garantir a satisfação dos clientes e agregação de valor a seus produtos e serviços.

Assim, as empresas buscam cada vez mais qualificação certificada, que segundo Moura (2009), consiste em um estilo de avaliação da conformidade da empresa, realizada por meio de auditorias de certificação para verificação do atendimento dos requisitos estabelecidos pelo mercado comprador.

Entretanto, num país de dimensões continentais, onde existem milhões de micro e pequenas empresas (MPE) e uma minoria de grandes empresas, buscar a qualificação seria algo muito difícil sem um bom entrosamento entre as empresas de portes diferentes e seus interesses. Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2016) no Brasil existem mais de 11 milhões de pequenos negócios, que correspondem a 98,4% das empresas brasileiras.

Para auxiliar na resolução desse problema foram criados no país os programas de desenvolvimento e qualificação de fornecedores. Entre os pioneiros está o Programa Integrado de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores (PRODFOR) fundado em 1998, no Espirito Santo. O programa apoia-se na *International Organization for Standardization* (ISO 9001), organização internacional que visa preparar as empresas para o alcance do nível mínimo de organização que assegure a qualidade de bens e serviços fornecidos.

O PRODFOR não é um organismo de certificação credenciado pelo Instituto de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), embora adote todas as regras e orientações para realização de auditorias e certificações de sistema de gestão (MOURA 2009).

No estado de Mato Grosso do Sul, um programa que se destaca é o Programa de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores (PQF/MS) desenvolvido pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), que surgiu em 2008 no município de Três Lagoas – MS (TL-MS), conforme metodologia do PRODFOR.

Segundo a Revista PQF/MS (nº 2/2015), a metodologia implantada inicialmente foi à básica, que aborda a regularização, adequação de gestão, requisitos de legalidade constitucional, fiscal e financeira que buscam tornar a empresa sustentável.

A partir de 2011 foi realizada a implementação da metodologia avançada que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade em Fornecimento (SGQF: 2008), norma própria que atende todos os requisitos da ISO 9001/2008, acrescendo mais um item de saúde e segurança do trabalho e outro de meio ambiente. Em 2013 a metodologia foi incorporada pelo IEL nacional, sendo disponibilizada em outros dezessete estados da federação.

Dada a importância do tema para o desenvolvimento das empresas do país, este trabalho tem o objetivo de analisar os resultados obtidos pelo programa PQF no município de Três Lagoas-MS, confrontando esses resultados com a literatura sobre o assunto, buscando quantificar e qualificar os mesmos. Busca-se responder se houve melhoria de desempenho e negócios para os participantes, além de contribuição para o município de Três Lagoas - MS após participação no programa.

Para tanto, esse trabalho está estruturado em cinco tópicos, sendo o primeiro dedicado a esta introdução, o segundo a revisão da literatura envolvida pelo tema norteando e fundamentando os posicionamentos adotados nas análises dos resultados que serão apresentados nos tópicos quarto e quinto auferidos conforme metodologia demonstrada no terceiro tópico.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Existem muitas características que formam e representam um PQF, entretanto, dada a sua amplitude, buscou-se neste tópico abordar os principais aspectos, como forma de fundamentar os posicionamentos adotados para o alcance do objetivo dessa pesquisa.

Serão apresentadas as etapas em que as empresas precisam passar para obtenção do certificado; os requisitos que são inseridos durante o processo de qualificação da empresa; a importância que a qualidade possui para cadeia de suprimentos; o condicionamento de auditorias e revalidação de certificados para que a empresa mantenha a certificação ativa.

2.1 PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES – PQF

O PQF desenvolvido em Três Lagoas-MS é um programa que envolve as grandes indústrias, denominadas ancoras e instituições do Sistema S, Federação das Indústrias do Estado de Mato Grosso do Sul (FIEMS), IEL e apoio do SEBRAE.

O programa pode ser desenvolvido em duas modalidades: básico e avançado. Para esse trabalho serão apresentadas as etapas e requisitos de implantação do PQF avançado, modalidade que é aplicada atualmente no municio supracitado.

De acordo com o Portal da Indústria (2015), o PQF é dividido em quatro etapas:

1) **Sensibilização:** A sensibilização de empresas ancoras, parceiros e empresas fornecedoras fazem parte da primeira etapa do processo de implantação do PQF. É formado um comitê gestor do programa, composto pelas empresas compradoras – âncoras - e instituições parceiras que dirigem e subsidiam o programa.

Para obtenção da ISO 9001, em média, uma empresa investe de 30 a 70 mil reais em consultorias disponíveis no mercado. Já com o PQF, o investimento é muito menor (REVISTA PQF, 2015). Esse fato se deve ao subsidio das empresas âncoras e parceiros do programa.

Assim, após a adesão de empresas ancoras e parceiros utilizam-se informações da cadeia produtiva das empresas compradoras (âncoras e parceiros) para prospecção de empresas fornecedoras que são convidadas a participarem do programa (PORTAL DA INDÚSTRIA, 2015).

2) Diagnóstico: Apresenta a situação atual do fornecedor em relação a empresa. Gerando um relatório que determina os procedimentos necessários para desenvolver o fornecedor (MOURA, 2009).

3) Qualificação: O processo de qualificação ocorre em duas partes, sendo a primeira composta de seminários técnicos coletivos, que abordam os requisitos da norma ISO 9001, mais dois requisitos, um de saúde e segurança do trabalho e o outro de meio ambiente. A segunda composta de consultorias individuais *in loco*, realizadas na forma de cursos de capacitação em cada empresa fornecedora. As consultorias trabalham os problemas específicos preparando as empresas para a certificação (PORTAL DA INDÚSTRIA, 2015).

Segundo Moura (2009), a cada mês as empresas fornecedoras são acompanhadas por meio de avaliações. Os resultados serão avaliados na reunião do comitê gestor, com o conhecimento das empresas ancoras e parceiros do programa.

4) Certificação: Ao final da implementação do sistema de gestão, as empresas fornecedoras passam por auditorias para verificação da implementação da norma. As auditorias são realizadas por auditores das empresas âncoras do programa. A empresa fornecedora que conseguir aprovação nesse processo receberá um Certificado de Fornecedor Qualificado chancelado por todos os parceiros do programa, presidente da FIEMS e pelo coordenador geral do programa (REVISTA PQF, 2015). Esse certificado é

valido por dois anos, condicionado à auditoria de manutenção, após o primeiro ano e auditoria de re-certificação para sua renovação.

As empresas fornecedoras que aceitam o convite para participação no programa são qualificadas de acordo com ISO 9001, norma que estabelece os requisitos mínimos, que garantem que os serviços e produtos estejam em conformidade com o pedido do cliente. Esses requisitos definem o Sistema de Gestão da Qualidade (MOURA, 2009)

2.2 REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM FORNECIMENTO – SGQF:2008

O SGQF é baseado na ISO 9000, uma norma que regulamenta os fundamentos e o vocabulário do Sistema de Gestão de Qualidade, orienta ou certifica um sistema. Essa norma conduz as empresas a definirem seus objetivos e os termos que devem ser aplicados, bem como as vantagens para a gestão da qualidade.

Segundo a NBR ISO 9000 (2005, p. 1):

> O sistema de gestão da qualidade incentiva às organizações a analisar os requisitos do cliente, definir os processos que contribuem para a obtenção de um produto que é aceitável para o cliente e manter estes processos sob controle. Um sistema de gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas. Ele fornece confiança à organização e a seus clientes de que ela é capaz de fornecer produtos que atendam aos requisitos de forma consistente.

Além dos requisitos da ISO 9001, são trabalhados mais dois requisitos um de saúde e segurança do trabalho e o outro em meio ambiente, que tem como objetivo manter as empresas regularizadas com as licenças e procedimentos indispensáveis. Os requisitos do sistema de gestão da qualidade em fornecimento – SGQF:2008 utilizados pelo Programa de Qualificação de fornecedores estão descritos conforme tabela abaixo.

Tabela 1- Apresentação dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade em Fornecimento.

0 - Introdução 1- Escopo 2- Referência Normativa 3- Termos e Definições	A introdução apresenta os conceitos e fundamentos da norma. O sistema de gestão da qualidade é baseado em uma abordagem de processo. O escopo expõe que a norma é aplicável a toda organização independente do porte, tipo ou produto oferecido. As referencias normativas e termos e definições são baseados na ABNT NBR ISO 9000.
4- Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade	A empresa deve estabelecer documentos, manter, organizar e gerenciar um sistema de gestão da qualidade, para melhoria continua.
5- Responsabilidade da Direção	A direção precisa estar comprometida com o desenvolvimento e melhoria continua do sistema de gestão da qualidade, assegurando a

	satisfação do cliente, politica da qualidade, planejamento, comunicação e analise critica.
6- Gestão de Recursos	A empresa precisa determinar e prover os recursos para implementar, melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade e aumentar a satisfação do clientes. Deve assegurar a competência das pessoas que executam atividades que afetam a conformidade dos requisitos, realizando treinamentos e conscientização, oferecendo uma infraestrutura e ambiente de trabalho adequado para o alcance da conformidade do produto.
7- Realização do Produto	Planejar e desenvolver os processos necessários para realização do produto. Considerando os tópicos: Planejamento da Realização do Produto; Processos Relacionados ao Cliente; Projeto e Desenvolvimento; Aquisição; Produção e Fornecimento de Serviço; e Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento.
8- Medição, análise e melhoria.	São os requisitos que visam o Monitoramento e Medição, Controle de Produto Não Conforme, Análise de Dados, Melhoria do sistema de gestão da qualidade.
9- Meio Ambiente	Dispõe que a empresa deve garantir que todas as fontes de poluição e seus meios de controle devam ser identificados, de maneira que reduza os impactos ambientais e gere a prevenção da poluição. Os resíduos que impactam o meio ambiente necessitam de uma destinação definida, controlada, implementada e registrada.
10- Segurança no Trabalho	A empresa deve apontar os riscos ocupacionais a que seus colaboradores são sujeitados, documentando o programa de prevenção de acidentes (PPRA), garantindo a utilização correta dos equipamentos de proteção individual e coletiva (EPI). A empresa deve assegurar que seus funcionários recebam treinamentos de segurança de acordo com suas atividades e, quando cabível, a comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) necessita estar organizada e em atuação.

Fonte: Baseado em SGQF: 2008.

Cada requisito possui um papel importante na implementação do SGQF. A padronização fornecida pelo sistema ISO é aconselhável para qualquer instituição, beneficiando clientes e fornecedores.

Nos requisitos de meio ambiente e saúde e segurança do trabalho ,quando forem executadas atividades dentro das instalações de clientes, as regras ambientais, de saúde e segurança ocupacional daqueles devem ser conhecidas e praticadas pela empresa, nas atividades do escopo do referente contrato (SGQF, 2008).

“O processo de qualidade e sua gestão, na prática, existe como resultado de um desafio maior que a necessidade de manter-se atualizado” (OLIVEIRA, 2003, p 22). Dessa forma a melhoria continua se tornou primordial para a sobrevivência da empresa no mercado.

De acordo com Moura (2009) o estabelecimento e organização de uma cadeia de fornecimento é uma estratégia para as grandes empresas. Além de um relacionamento, é preciso criar condições para alcance dos requisitos adequados às necessidades das grandes indústrias.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE PARA A CADEIA DE SUPRIMENTOS

A cadeia de suprimentos abrange todas as atividades relacionadas com o fluxo de mercadorias desde o estágio de extração da matéria prima até o uso final, bem como os respectivos fluxos de informações. O gerenciamento da cadeia de suprimentos é importante para produção de vantagem competitiva e lucratividade para as empresas que compõem a cadeia, e na visão da logística o serviço prestado ao cliente é o resultado de todos os processos da cadeia de suprimento. O descarte do produto final conclui a cadeia de suprimentos (BALLOU, 2006).

Grandes empresas têm realizado a desintegração vertical, voltando-se para seu negócio principal. Para que essa estratégia seja efetiva, elas necessitam de fornecedores qualificados. Entretanto a qualificação e desenvolvimento de fornecedores exige recursos e tempo para implementação. As empresas precisam promover relações com seus fornecedores, pois os produtos e serviços prestados por seus fornecedores podem influenciar no produto final (MOURA, 2009).

Existem duas formas de se estabelecer a cadeia de fornecedores. A primeira forma é deixar por conta do mercado a organização da cadeia, a segunda é a organização da cadeia por meio do desenvolvimento e qualificação de fornecedores (MOURA, 2009).

O desenvolvimento de fornecedores é a forma mais promissora de estabelecer a cadeia de fornecimento, pois as grandes empresas podem estabelecer os requisitos de atendimento permitindo que os fornecedores se tornem mais competentes e confiáveis. Dessa forma, faz-se necessária a auditoria dos fornecedores certificados e a exigência contínua desta certificação na forma das revalidações.

2.4 AUDITORIA E REVALIDAÇÃO DE CERTIFICADOS

Fraga (2002) constata que está cada vez mais difícil vender fora e dentro do país sem que a empresa possua certificação, seja por requisição de clientes, blocos econômicos ou para comprovar que possui um sistema de gestão da qualidade. A importância da obtenção do certificado para a empresa é que a mesma demonstra que trabalha com qualidade, tem mais credibilidade e tem uma diferenciação em relação aos seus concorrentes.

Manter e melhorar o SGQF, pode ser mais difícil que a implementação. Depois da certificação é comum que a empresa se despreocupe com a degradação do sistema.

Para que isso seja evitado, a empresa deve realizar a manutenção do sistema por meio da disciplina, respeito às regras estabelecidas e plenitude (TRANI, 2004).

As empresas que participam do PQF são condicionadas a auditorias anuais de manutenção ou certificação a cada dois anos. Esse procedimento é realizado para garantir a que o sistema de gestão está em operação ou precisa de ajustes (REVISTA PQF, 2/2015).

Assim foram traçadas as premissas necessárias para avaliar o estágio atual do objetivo dessa pesquisa, sendo que para definição do seu construto a seguir será demonstrada a metodologia adotada.

3. METODOLOGIA

Prodanov e Freitas (2013) afirmam que a metodologia é a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para a construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade.

Para alcançar o objetivo proposto a pesquisa caracterizou-se como uma pesquisa exploratória, que segundo Prodanov e Freitas (2013) trata-se de uma pesquisa que visa proporcionar maior familiaridade com o problema tendo como principal finalidade o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições.

O fluxograma metodológico adotado para esta pesquisa partiu da elaboração de proposta e objetivo, delimitação do tema e análise exploratória.

Foi utilizado o método de pesquisa descritiva, que é caracterizado pela objetividade, estruturação, formalização e pelo direcionamento para resolução do problema ou avaliação (MATTAR 1996).

Trata-se de um estudo de caso que segundo Ventura (2007), pode ser constituído em varias partes, como exemplo os elementos de um caso analítico que pode ser composto pelos sintomas, evolução, resultados e as consequências. Pode-se analisar e identificar a importância dos seus componentes e atribuir graus de relevância. A revisão bibliográfica é importante para fundamentação teórica, fazer comparações com outros casos além de reforçar a argumentação do caso.

A metodologia utilizada possui duas classificações: quantitativo e qualitativo. A metodologia quantitativa é caracterizada pela utilização de medidas associadas a hipóteses analisadas e trabalho estatístico, ou aplicando referencias a partir da amostra. O processo da metodologia qualitativa é caracterizado pela intensa analise incluindo as

percepções das informações pesquisadas sobre os acontecimentos de interesse (CAMPOMAR 1991)

A analise foi realizada com pequenas empresas de diversos ramos de prestação de serviços e produtos que passaram pelo processo de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, por meio do Programa de Qualificação de Fornecedores. Contemplando empresas do município de Três Lagoas – MS.

4. ANÁLISE DO PQF-IEL NO MUNICÍPIO DE TRÊS LAGOAS-MS

De acordo com a primeira revista do PQF (1/2015), após a implantação do programa nas empresas do município de Três Lagoas-MS, foi identificada uma melhora significativa na qualidade da prestação de serviços, que possibilitou as empresas com certificação a modernização da gestão, aumento da competitividade e a oportunidade de novos negócios.

O Programa qualificou empresas e pessoas de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade a Tabela 2 apresenta uma síntese quantitativa do PQF executado em Três Lagoas-MS

Tabela 2 - PQF em números

PQF em números	
5	Empresas compradoras (âncoras)
173	Empresas fornecedoras participantes do PQF
390	Pessoas capacitadas em seminários e treinamentos.
12103	Horas de consultorias em empresas fornecedoras participantes.
4304	Horas de diagnósticos, avaliações e auditorias em empresas fornecedoras participantes.
196	Pessoas formadas como Auditoras da Norma ISO9001 nas ações de qualificação do Programa
105	Empresas fornecedoras certificadas, sendo 35 na metodologia Básica e 70 na metodologia Avançada (implementação do SGQF).

Fonte: Revista PQF nº 2/2015,p.2

O PQF estabelece oportunidades para instituições públicas e privadas, interessadas em fortalecer a economia local, garantindo que a empresa de pequeno porte se qualifique para enfrentar a concorrência, possibilitando assim a entrada em novos mercados (PQF, 2/2015).

Há um crescimento latente e vertiginoso que corrobora com a ideia que o PQF gera benefícios ao município em que está sendo realizado, pois com o avanço das empresas, são gerados empregos e renda. Foram gerados 250 empregos diretos nas empresas do programa e estima-se a geração de 700 empregos indiretos provenientes da geração de renda (REVISTA PQF, 2/2015).

Na edição nº 2 da revista PQF, foram listadas as empresas com certificação ativa no programa, segue abaixo relação da quantidade de empresas com certificado ativo de acordo com o ano de certificação da empresa, conforme demonstrado.

Tabela 3 - Empresas com certificados ativos

CERTIFICADOS ATIVOS	
Ano	**Quantidade**
2012	8
2013	8
2014	9
2015	19
TOTAL	44

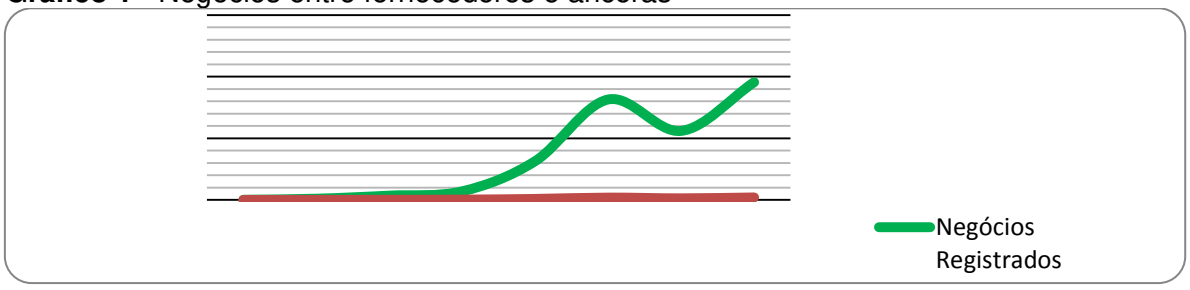
Fonte: Revista PQF nº 2 2015

O programa certificou 70 empresas na modalidade avançada, o que concluiu que as empresas são condicionadas a auditorias anuais e revalidação de certificados como apresentado na tabela 2. De acordo com a Tabela 3, o montante de empresas que estão ativas chega a quarenta e quatro, ou seja, mais de 60% das empresas não realizaram a revalidação dos seus certificados.

Na matéria “Recertificar para se manter no mercado” da Revista (PQF nº 1, 2015), os consultores do programa declaram a importância da manutenção do SGQF pela empresa, apresentando que haverá um dia em que o PQF será requisito mínimo para prestação de serviços, e todas as empresas deverão ser certificadas para obterem compradores.

As empresas âncora do programa abriram sua contabilidade e demonstraram os valores negociados com os fornecedores participantes do programa como fica evidente pela observação do Gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Negócios entre fornecedores e âncoras



Fonte: Registro de aquisições Fibria, Eldorado e Sitrel até 2015 - Apresentação de Sensibilização de empresas fornecedoras 2016 realizado por Instituto Euvaldo Lodi NR/MS

No decorrer de oito anos de excussão do PQF foram gerados mais de R$ 300.000.000,00 em negócios entre âncoras com as empresas qualificadas, no biênio (2015 e 2016) já foram firmados mais de 150.000.000,00 de reais em contratos de execução (PQF, 2/2015). O grande avanço das negociações ocorreu no ano de 2011, com a implantação da metodologia avançada do programa.

O Quadro 1 apresenta resultados de uma entrevista realizada pela revista PQF em seu primeiro exemplar com empresas pioneiras do programa, corrobora qualitativamente demonstrando relatos sobre o desempenho depois do programa e as mudanças que a empresas tiveram após a certificação no programa

Desempenho depois do PQF
• Melhorias de processo
• Maior qualidade oferecida para os clientes
• Fortalecimento e formalização do atendimento e prestação de serviços
• Mudança de postura de toda empresa
• Investimento válido e recuperado muito rapidamente
• Capacitação para atender grandes demandas e empresas de nível internacional
• Agregação de valor ao produto
• Ferramentas que agilizam o processo, diminuem os custos e garantem a qualidade.
• Crescimento ordenado da empresa
• Modernização de procedimentos
• Empresa mais organizada
• Crescimento em qualidade, infraestrutura, novos produtos e nas finanças.
• Diminuição dos erros na execução dos serviços
• Fidelidade de clientes
• Aumento da lucratividade da empresa

Quadro 1 – Relato sobre desempenho depois do PQF
Fonte: Revista PQF Nº1 2015

Após a inserção do sistema de gestão as empresas passaram a formalizar seus procedimentos e foram capacitadas de acordo com a norma ISO 9001, ou seja, preparadas para atender demandas das empresas em âmbito internacional. Depois da obtenção da certificação comprovada as empresas conseguiram a fidelização dos seus clientes.

Empresas que apresentavam o receio de ampliar seus negócios conseguiram crescer de forma ordenada, aumentando a qualidade, infraestrutura e criando novos produtos por meio de ferramentas que agilizaram o processo, pois diminuíram os custos e garantiram a qualidade.

O desempenho depois do programa aponta que as empresas tiveram uma melhora significativa em relação a sua lucratividade, infraestrutura, gestão, produtos e serviços.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente as empresas trabalham de forma integrada para o alcance de um objetivo em comum, que é ser cada vez mais competitiva. A relação entre grandes empresas e seus fornecedores está mais profunda á medida que aumenta a competência dos seus fornecedores.

Além de análise do desempenho e conquista de novos negócios após a participação da empresa no programa, esse trabalho também identificou os benefícios e dificuldades da implantação do SGQF em uma pequena empresa.

O programa proporcionou melhorias significativas nas empresas que se comprometeram a cumprir cada etapa do processo de qualificação e proporcionou novas oportunidades de negocio.

Verificou-se com a análise do número de empresas que obtiveram a certificação e as atualmente certificadas, que existe uma dificuldade em manter o certificado ativo, o que comprova a teoria que a manutenção e melhoria do SGQF, pode ser mais difícil que a implementação.

A comprovação da qualidade dos produtos e serviços prestados será cada vez mais cobrada pelos clientes, proporcionando a empresa participante do PQF um diferencial competitivo.

A principal limitação dessa pesquisa está na condição da territorialidade, ou seja, limitou-se a um programa e um município. Partindo-se dessa, é sugerido para futuras pesquisas a ampliação desta base e uma comparação mais analítica, utilizando-se modelos estocásticos para validação dos resultados aqui apresentados.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9000: **Sistemas de Gestão da Qualidade** – Fundamentos e Vocabulário: referências - elaboração. Rio de Janeiro, 2005.

BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos:** planejamento, organização e logística empresarial. 5. Ed. São Paula: Bookman 2006.

CAMPOMAR, M. C. Do uso de “estudos de casos” em pesquisas para dissertações e teses em administração. **Revista de Administração**, São Paulo: v.26, n. 3, jul/set. 1991.

ESPINDOLA, M. **Sistemas de gestão de qualidade nas micro e pequenas empresas**, 2014. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/sistemas-de-gestao-de-qualidade-nas-micro-e-pequenas-empresas/80102/>. Acesso em 18 de abril.
FRAGA,M. E. F. **Analise dos resultados da implantação da ISSO 2009 em micro e pequenas empresas**. Porto Alegre, 2002. Disponível em : < hdl.handle.net/10183/2893 >. Acesso em 01 de abril de 2016.
MATTAR, F. N . **Pesquisa de Marketing:** Metodologia, planejamento, execução, análise - Volume 1.3. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.
MOURA, L. R .**Gestão do relacionamento com fornecedores:** analise da eficácia de programa para desenvolvimento e qualificação de fornecedores para grandes empresas. São Paulo: Atlas, 2009.
OLIVEIRA, O. J. **Gestão da Qualidade:** Tópicos Avançados. Cengage Learning,2003. Disponível em : https://books.google.com.br/books?id=V1mWIluO3x4C&pg=PA48&hl=pt-BR&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false. Acesso em 20 de agosto de 2016.
PORTAL DA INDÚSTRIA. **Programa de Qualificação de Fornecedores** , 2015 – Disponível em <http://www.portaldaindustria.com.br/iel/canal/qualificacao-de-fornecedores-home/ - >.Acesso 21 de abril de 2015.
PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
REVISTA PQF- Revista do Programa e Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores. Três Lagoas – MS: BG2M, nº 1 , abril/2015.
REVISTA PQF- Revista do Programa e Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores. Três Lagoas – MS: BG2M, nº 2, dezembro/2015.
SEBRAE. **Total de pequenos negócios no Brasil.** Disponível em: http://www.datasebrae.com.br/ Acesso 19/08/2016
SEBRAE. Boletim estudos e pesquisas: Agosto de 2016. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/bep_agosto2016.pdf > Acesso 19/08/2016
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM FORNECIMENTO - SGQF: 2008. **Programa Integrado de Desenvolvimento E Qualificação De Fornecedores** -. Disponível em,<http://www.nexteditorial.com.br/emailmkt/uteis/2014/normas2008v2.pdf> Acesso em 22 ago. 2016.
TRANI, A. S. D. **Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade para Pequenas Empresas**: Estudo de Caso. Campinas, 2004. Disponível em: <www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?view=vtls000349182> Acesso em 21 de abril.
VENTURA, M. M. O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa. **Rev SOCERJ**. 2007;20(5):383-386 setembro/outubro. Disponível em: < http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf> Acesso em 18 set. 2016