

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRAÇÃO COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO



A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSO COM FOCO NA QUALIDADE: UM ESTUDO DE CASO NA NYOM GRASS

Autora: Fabiana Jaber.

Orientadora: Profa. Dra. Silvana de Brito Arrais Dias.

Membros da Banca: Prof. Me. Ricardo Resende Dias
e Prof. Me. Marcos de Freitas Pintaud.

OBJETIVOS

GERAIS

- ANALISAR A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE POR MEIO DA GESTÃO POR PROCESSOS NA NYOM GRASS, VISANDO A CERTIFICAÇÃO ISO 9001.

ESPECÍFICOS

- IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS REQUISITOS DA ISO 9001.
- DESCREVER AS ETAPAS DE ESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.
- APRESENTAR O MAPEAMENTO E A PADRONIZAÇÃO DOS POPS.
- AVALIAR BENEFÍCIOS ORGANIZACIONAIS PERCEBIDOS.
- APONTAR DESAFIOS E SOLUÇÕES ADOTADAS NA IMPLANTAÇÃO.

JUSTIFICATIVA

- RELEVÂNCIA DA GESTÃO POR PROCESSOS PARA EMPRESAS DE TODOS OS PORTES.
- NECESSIDADE DE ESTRUTURAR SETORES E PADRONIZAR ROTINAS OPERACIONAIS.
- IMPORTÂNCIA DA INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS.
- CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS PARA MELHORAR O DESEMPENHO INTERNO.
- AUMENTO DA COMPETITIVIDADE E ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE QUALIDADE DO MERCADO.

PROBLEMÁTICA

COMO A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO POR
PROCESSOS, COM FOCO NA CERTIFICAÇÃO ISO
9001, PODE CONTRIBUIR ESTRATEGICAMENTE PARA
A ESTRUTURAÇÃO E O DESEMPENHO
ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS, CONSIDERANDO
OS DESAFIOS, OS BENEFÍCIOS E AS SOLUÇÕES
ENVOLVIDAS NESSE PROCESSO?



FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

01

ADMINISTRAÇÃO:

- HENRI FAYOL (1989).
- IDALBERTO CHIAVENATO (2000).

02

ÁREAS FUNCIONAIS:

- CHIAVENATO (2003).
- MAXIMIANO (2019).

03

GESTÃO POR PROCESSOS:

- RODRIGUES ET AL. (2017).
- LOUZADA & DUARTE (2021).

04

GESTÃO DA QUALIDADE:

- RODRIGUES ET AL. (2017).
- LOUZADA & DUARTE (2021).
- ARRAIS DIAS (2008).

05

NBR ISO 9001:2015:

- ABNT (2015).

06

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL:

- HENRI FAYOL (1989).
- IDALBERTO CHIAVENATO (2000).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

07

INDICADORES DE DESEMPENHO E CONTROLE DE QUALIDADE:

- SLACK, CHAMBERS & JOHNSTON (2009).
- CARPINETTI (2010).

08

LIDERANÇA, ENGAJAMENTO E GESTÃO DE PESSOAS:

- CHIAVENATO (2014).
- ROBBINS (2005).

09

RESISTÊNCIA À MUDANÇA E COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL:

- ROBBINS (2005).
- CHIAVENATO (2004).

10

ANÁLISE DE PROCESSOS E EFICIÊNCIA OPERACIONAL:

- HAMMER & CHAMPY (1994).
- HARRINGTON (1993).

11

ESTUDO DE CASO COMO ESTRATÉGIA DE PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO:

- YIN (2001).
- GIL (2008).

METODOLOGIA

TIPO DE PESQUISA:

- PESQUISA QUALITATIVA, COM ABORDAGEM EXPLORATÓRIA E DESCRITIVA.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS:

- PESQUISA BIBLIOGRÁFICA: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA SOBRE GESTÃO POR PROCESSOS E QUALIDADE.
- PESQUISA DOCUMENTAL: USO DE DOCUMENTOS INTERNOS DA EMPRESA (RELATÓRIOS, ORGANOGRAMAS, POPS).
- ESTUDO DE CASO: APLICADO À EMPRESA NYOM GRASS.

PARTICIPANTES:

- AMOSTRA INTENCIONAL (NÃO PROBABILÍSTICA): 3 DIRETORES, 2 CONSULTORES E A RESPONSÁVEL PELA IMPLANTAÇÃO.

COLETA DE DADOS:

- OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE: A AUTORA ESTEVE ENVOLVIDA DIRETAMENTE NO PROCESSO.
- ENTREVISTA NÃO ESTRUTURADA: COLETA DE PERCEPÇÕES DOS ENVOLVIDOS NA IMPLEMENTAÇÃO.

PERÍODO DA PESQUISA:

- REALIZADA ENTRE SETEMBRO E OUTUBRO DE 2025.

ANÁLISE DOS DADOS:

- ANÁLISE QUALITATIVA: FOCO EM SIGNIFICADOS, EXPERIÊNCIAS E PERCEPÇÕES SOBRE A IMPLANTAÇÃO DOS PROCESSOS.
- DADOS APRESENTADOS POR DESCRIÇÕES, QUADROS, GRÁFICOS E TABELAS.

RESULTADOS



SOBRE A EMPRESA:

- A NYOM GRASS FOI FUNDADA EM 2019, ATUANDO COM GRAMA SINTÉTICA DE ALTA QUALIDADE.
- ATENDE ÓRGÃOS PÚBLICOS, AUTARQUIAS E TAMBÉM O SETOR PRIVADO.

DIFERENCIAIS COMPETITIVOS:

- PARCERIA COM A FÁBRICA SPORTLINK, REFERÊNCIA EM TECNOLOGIA E DESEMPENHO.
- PRODUTOS COM PADRÃO INTERNACIONAL E CAPACIDADE DE ATENDER GRANDES PROJETOS.

CULTURA ORGANIZACIONAL:

- EQUIPE QUALIFICADA E EM CONSTANTE APRIMORAMENTO.
- ADOÇÃO DE PRÁTICAS DE GESTÃO ESTRATÉGICA E RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL.

LINHA DO TEMPO



2019

- Fundação da empresa.
- Parceria com a fábrica Sportlink.

2022

- Abertura da filial em Brasília/DF.

2024

- Inauguração da filial na Bahia.
- Reconhecimento como maior vendedora da Sportlink.
- Participação na Soccerex Miami.

2025

- Início da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Expansão para o mercado privado.
- Pretensão de abertura de filial internacional em Orlando/EUA.

ORGANOGRAMA



ENTREVISTA NÃO ESTRUTURADA



- A EMPRESA TENTOU IMPLANTAR A GESTÃO POR PROCESSOS EM 2023, MAS O PROJETO FOI INTERROMPIDO.
- DIANTE DA DESORGANIZAÇÃO, A AUTORA SUGERIU RETOMAR O PROCESSO COM APOIO DE CONSULTORIA.
- A PROPOSTA FOI ACEITA E INICIOU-SE A ESTRUTURAÇÃO COM POPS, FLUXOGRAMAS E TREINAMENTOS.
- O OBJETIVO É ORGANIZAR A EMPRESA, MELHORAR A GESTÃO E SUSTENTAR O CRESCIMENTO.

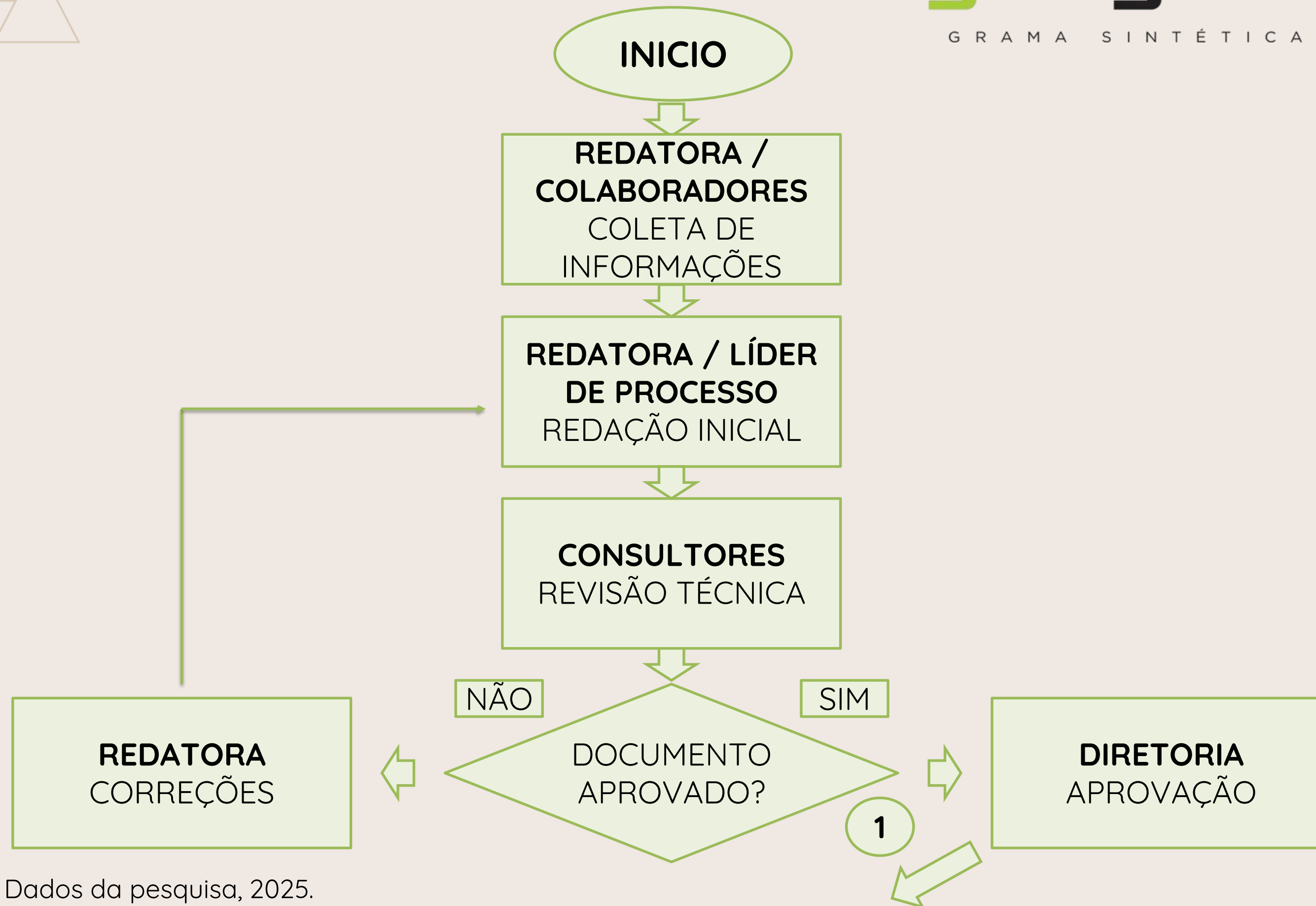
TREINAMENTOS

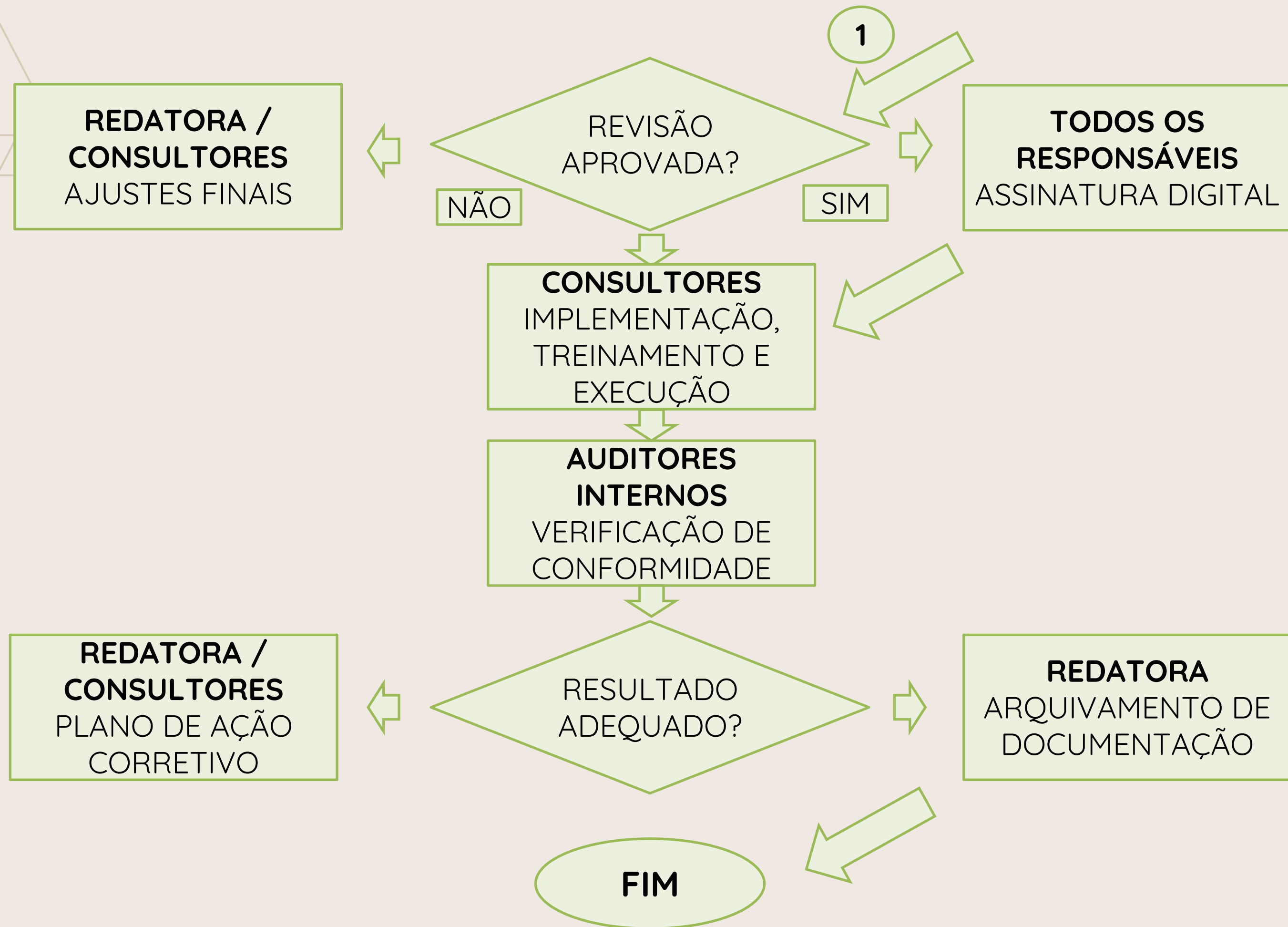


Tipo de Treinamento	Carga Horária	Público-Alvo	Foco Principal
Fundamentos da Liderança Profissional.	3 horas.	Todos os colaboradores.	Conceitos básicos, ética profissional e comunicação assertiva.
Autoliderança.	3 horas.	Todos os colaboradores.	Autoconhecimento, gestão emocional e responsabilidade pessoal.
Liderança de Equipe.	3 horas.	Todos os colaboradores.	Gestão de pessoas, delegação e resolução de conflitos.
Liderança Evolutiva (Conscienciocêntrica).	3 horas.	Todos os colaboradores.	Visão sistêmica, propósito organizacional e impacto sustentável.

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

FLUXOGRAMA



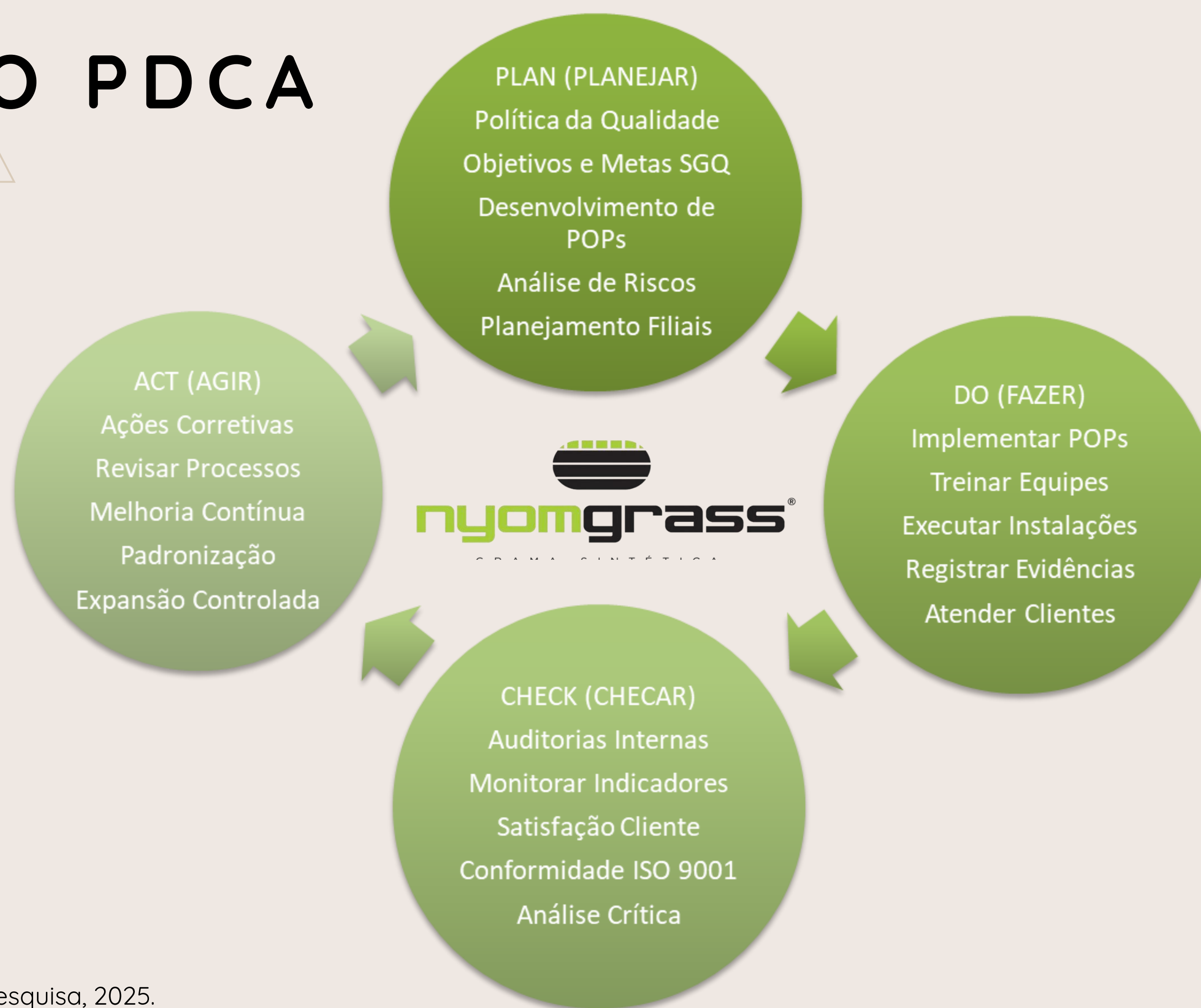


LIMITAÇÕES



Limitação	Descrição e Contexto	Impactos no Projeto	Estratégias de Superação Adotadas
Recursos Humanos Limitados	Apenas 15 colaboradores para atender demanda operacional crescente e participar simultaneamente do projeto SGQ.	Risco de sobrecarga da equipe e necessidade de planejamento cuidadoso para liberação de pessoal.	Esforço concentrado e planejamento detalhado para evitar sobrecarga.
Tempo de Adaptação Cultural	Cultura organizacional enraizada em práticas informais desenvolvidas ao longo dos 5 primeiros anos da empresa.	Período de adaptação mais longo que o inicialmente previsto para transição aos processos formalizados.	Paciência e persistência da equipe de projeto com flexibilidade cronológica.
Resistência Inicial	Colaboradores com maior tempo de casa mais acostumados com práticas informais anteriores.	Adoção desigual dos novos procedimentos e questionamentos sobre necessidade das mudanças.	Aumento do tempo de diálogo, exemplificação prática dos benefícios e envolvimento progressivo na tomada de decisão.
Complexidade de Integração Setorial	Culturas internas distintas entre setor comercial (vendas/relacionamento) e setor operacional (execução técnica).	Conflitos culturais entre departamentos e dificuldade de alinhamento sob mesmo sistema de gestão.	Mediação de conflitos culturais e desenvolvimento de soluções específicas para cada área.
Recursos Financeiros e Tempo	Investimento significativo em consultoria especializada, treinamentos, documentação e tempo dedicado pelos colaboradores.	Impacto no orçamento empresarial e necessidade de equilibrar investimento em qualidade com manutenção das operações.	Comprometimento total da diretoria e gerenciamento cuidadoso de recursos.

CICLO PDCA



CONSIDERAÇÕES FINAIS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO POR PROCESSOS COM FOCO NA QUALIDADE AINDA ESTÁ EM ANDAMENTO NA NYOM GRASS.

MESMO NAS ETAPAS INICIAIS, OS BENEFÍCIOS JÁ SÃO VISÍVEIS, COMO:

- REDUÇÃO DE ERROS;
- MAIOR ORGANIZAÇÃO INTERNA;
- MAIS CLAREZA ENTRE OS SETORES;
- DESENVOLVIMENTO DA AUTOLIDERANÇA.

OBJETIVOS ALCANÇADOS

- **GERAL:** FOI POSSÍVEL ANALISAR A IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS NA PRÁTICA.
- **ESPECÍFICOS:** IDENTIFICADOS OS FUNDAMENTOS DA GESTÃO POR PROCESSOS;
- ETAPAS COMO MAPEAMENTO, CRIAÇÃO DE POPS E TREINAMENTOS FORAM DESCRITAS;
- BENEFÍCIOS INICIAIS ANALISADOS;
- DESAFIOS RECONHECIDOS, COMO LIMITAÇÕES DE TEMPO E RESISTÊNCIA À MUDANÇA.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



RESPOSTA À PERGUNTA DE PESQUISA:

- A GESTÃO POR PROCESSOS ESTÁ CONTRIBUINDO DIRETAMENTE PARA A ESTRUTURAÇÃO E MELHORIA DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL;
- MESMO SEM O SGQ CONCLUÍDO, OS GANHOS SÃO CONCRETOS E PERCEPTÍVEIS.

PERSPECTIVAS FUTURAS:

- O ESTUDO ACOMPANHOU UM SISTEMA EM CONSTRUÇÃO, PERMITINDO OBSERVAR:
- AVANÇOS PRÁTICOS;
- DIFICULDADES REAIS;
- ADAPTAÇÕES NECESSÁRIAS.

SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

- COMPARAR RESULTADOS ANTES E DEPOIS DA IMPLANTAÇÃO COMPLETA;
- ACOMPANHAR EVOLUÇÃO CULTURAL E ENGAJAMENTO DA EQUIPE;
- ANALISAR O IMPACTO DOS TREINAMENTOS CONTÍNUOS;
- ESTUDAR A REPLICAÇÃO DO MODELO EM NOVAS UNIDADES OU REGIÕES.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem Ele nada seria possível;

Aos meus pais, meu eterno reconhecimento por terem me proporcionado os estudos e por sempre me apoiarem;

Um agradecimento especial à minha professora e orientadora Silvana, que foi meu apoio constante durante esse processo e me ajudou a concluir essa etapa tão importante da minha vida;

Agradeço também à banca examinadora, por terem aceitado estar aqui comigo hoje;

Agradeço aos meus amigos, que estiveram ao meu lado ao longo de toda a faculdade;

E, por fim, agradeço a todos que estão presentes nesta apresentação, celebrando comigo mais essa conquista.

