



Universidade São Tomas de Moçambique

Faculdade de Ciência e Tecnologia de Informação

Curso: **ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E REDES**

Turma: 4L7LASIR2

Cadeira:PF1

Nome: Cleiton Filipe Muxanga 202203601

**Tema: Sistema Integrado de Gestão de Concessionárias em Maputo com Enfoque para
Disponibilidade, baseado na norma ISO 9001:2015**

Maputo, julho de 2025



Universidade São Tomas de Moçambique

Faculdade de Ciência e Tecnologia de Informação

Curso: **ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E REDES**

Turma: 4L7LASIR2

Cadeira:PF1

Cleiton Filipe Muxanga 202203601

**Sistema Integrado de Gestão de Concessionárias em Maputo com Enfoque para
Disponibilidade, baseado na norma ISO 9001:2015**

Docente: Maria Judite Chipenembe

Trabalho final 1 do grau de licenciatura em
Administração de Sistemas de Informação e Redes

Maputo, julho de 2025

Índice

1. Introdução	4
1.1 Contextualização	5
1.2 Justificativa	6
1.3 Problema	6
1.4 Hipótese.....	6
1.5. Objectivos	7
1.5.1 Objectivo Geral:	7
1.5.2 Objectivos Específicos:	7
2. Revisão da literatura	8
2.1. Conceitos e teorias	8
2.2. Metodologia, Material e Métodos	10
2.3 Considerações Éticas	13
2.4 Cronograma de Actividades.....	13
2.5 Resultados Esperados	14
3 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	15

1. Introdução

As concessionárias de automóveis representam um elo crucial entre os fabricantes e os consumidores. Em Moçambique, com a evolução do mercado e a exigência crescente dos clientes, torna-se essencial garantir que os veículos e serviços anunciados estejam de facto disponíveis. A norma ISO 9001:2015, centrada na gestão da qualidade, oferece diretrizes que podem ajudar as concessionárias a melhorar seus processos, especialmente no que se refere à disponibilidade de produtos e serviços.

Esta monografia investiga como os sistemas de gestão baseados na ISO 9001:2015 podem ser aplicados de forma eficaz para garantir a disponibilidade dos veículos anunciados em plataformas online, com enfoque em uma concessionária certificada que apresentou inconsistências nesse aspecto.

1.1 Contextualização

Nos últimos anos, muitas concessionárias moçambicanas têm investido na sua presença digital, utilizando websites e redes sociais para divulgar seus produtos. No entanto, ainda é frequente encontrar situações em que veículos anunciados como disponíveis acabam não estando acessíveis após a requisição de cotação, o que compromete a confiança do cliente.

A ISO 9001:2015 é uma norma internacional que estabelece critérios para sistemas de gestão da qualidade e inclui, entre outros princípios, o foco no cliente, a melhoria contínua e a tomada de decisões baseadas em evidências, aspectos que influenciam diretamente a disponibilidade.

1.2 Justificativa

A escolha do tema surge da necessidade de abordar um problema real: a discrepância entre o que é publicitado e o que está disponível numa concessionária certificada. Isso gera insatisfação no cliente e pode comprometer a credibilidade da marca. O estudo propõe-se a analisar este cenário com base nas diretrizes da ISO 9001:2015 e sugerir melhorias possíveis e aplicáveis.

1.3 Problema

Como o sistema de gestão com base na norma ISO 9001:2015 pode ser aplicado para garantir a disponibilidade dos veículos anunciados por uma concessionária moçambicana?

1.4 Hipótese

A implementação rigorosa de um sistema de gestão baseado na ISO 9001:2015 pode melhorar significativamente os processos relacionados à disponibilidade de veículos numa concessionária, reduzindo falhas de comunicação e aumentando a satisfação do cliente.

1.5. Objectivos

1.5.1 Objectivo Geral:

Investigar como a norma ISO 9001:2015 pode ser aplicada para garantir a disponibilidade real dos veículos numa concessionária de automóveis.

1.5.2 Objectivos Específicos:

- Identificar os principais requisitos da norma ISO 9001:2015 relacionados à disponibilidade.
- Analisar o caso de uma concessionária moçambicana certificada com falhas de disponibilidade.
- Propor melhorias baseadas nas práticas recomendadas pela norma.
- Avaliar os impactos da aplicação dessas melhorias na experiência do cliente.

2. Revisão da literatura

2.1. Conceitos e teorias

A ISO 9001:2015 e a gestão da qualidade

A ISO 9001:2015 é uma norma internacional que visa estabelecer critérios para sistemas de gestão da qualidade (SGQ), promovendo a melhoria contínua e o foco no cliente (ISO, 2015). Sua implementação oferece diretrizes para padronizar processos, reduzir erros e aumentar a eficiência operacional.

No entanto, alguns estudos (Silva & Oliveira, 2022) apontam que a simples certificação não garante automaticamente melhorias na prática. Em contextos onde os processos não são plenamente integrados ao SGQ, ou onde há resistência organizacional, os benefícios da norma podem ser limitados.

Disponibilidade como componente da qualidade

A disponibilidade de produtos, como veículos, é vista como um indicador essencial da qualidade percebida. Pereira et al. (2021) destacam que a indisponibilidade afeta diretamente a confiança do cliente e a reputação da marca.

Em Moçambique, porém, há desafios particulares: a dependência da importação, a logística ineficiente e o fraco investimento em sistemas digitais de gestão dificultam a aplicação plena dos princípios da ISO. Muitas concessionárias não possuem sistemas integrados que permitam atualizações em tempo real do seu inventário, o que aumenta os riscos de divergência entre o que é anunciado e o que está disponível.

Teoria dos Sistemas (Ludwig von Bertalanffy, 1968)

A abordagem sistémica permite ver a concessionária como uma organização interdependente. Quando o subsistema de logística falha, por exemplo, isso afeta diretamente a disponibilidade.

Contudo, na prática, muitos gestores tratam os departamentos como unidades isoladas. A falta de comunicação interna é um dos principais obstáculos à aplicação eficaz da ISO, como revelam estudos de caso na África Austral (Mabunda et al., 2020).

Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

O ciclo PDCA é amplamente utilizado na gestão da qualidade. Sua aplicação permite identificar e corrigir falhas de forma contínua.

No entanto, a realidade local revela que muitas empresas implementam o ciclo de forma superficial, sem um verdadeiro comprometimento com a fase de verificação (“Check”) e ação corretiva (“Act”), limitando o seu impacto.

Teoria da Qualidade Total (TQM)

A TQM destaca o envolvimento de todos os colaboradores e o foco total na qualidade. Apesar de sua relevância teórica, sua aplicação depende de uma cultura organizacional forte e de líderes comprometidos com a transformação.

Na maioria das concessionárias moçambicanas, há pouca formação contínua dos trabalhadores, o que limita a eficácia das boas práticas recomendadas pela TQM.

Teoria da Gestão por Processos

Esta teoria propõe uma visão transversal da organização. Permite identificar gargalos que comprometem a entrega do serviço.

Contudo, é comum que as concessionárias tratem as operações de forma reativa e não baseada em dados. O uso de indicadores de desempenho ainda é incipiente, o que dificulta a identificação precisa dos pontos de falha.

2.2. Metodologia, Material e Métodos

Tipo de pesquisa: qualitativa e descritiva, com uso de revisão integrativa da literatura como método. A fonte de dados será composta por artigos científicos, relatórios normativos da ISO, documentos institucionais e estudos de caso de concessionárias.

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa e descritiva, utilizando como método a revisão integrativa da literatura. Esta abordagem permite reunir, avaliar e sintetizar resultados de pesquisas anteriores com diferentes métodos e contextos, oferecendo uma visão abrangente sobre a aplicação da norma ISO 9001:2015 em concessionárias de automóveis, com foco nos desafios moçambicanos.

Resumo da Metodologia para a Revisão da Literatura

1. Definição do objetivo

O objetivo principal da revisão foi investigar a relação entre a norma ISO 9001:2015, os princípios da gestão da qualidade com enfoque na disponibilidade de veículos, e os desafios enfrentados pelas concessionárias em Moçambique.

2. Estratégia de busca

A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio das seguintes fontes:

- Artigos científicos disponíveis no Google Scholar, SciELO e ResearchGate;
- Documentos normativos da ISO 9001:2015 e guias de implementação;

- Estudos de caso de concessionárias do setor automotivo no contexto africano;
- Teses, dissertações e relatórios institucionais de universidades moçambicanas, como a Universidade Eduardo Mondlane (UEM).

As principais palavras-chave utilizadas foram:

“ISO 9001:2015 concessionárias automóveis”, “gestão de disponibilidade Moçambique”, “ERP sistemas integrados automotivos”.

3. Critérios de seleção

Critérios de inclusão:

- Publicações entre 2015 e 2024, garantindo atualidade dos dados;
- Estudos com aplicabilidade prática, principalmente em países africanos e/ou em desenvolvimento;
- Referências diretas à implementação da ISO 9001:2015 no setor automotivo.

Critérios de exclusão:

- Artigos exclusivamente teóricos, sem aplicação prática;
- Estudos inseridos em contextos muito distantes da realidade moçambicana (ex.: países industrializados com alta automação e processos avançados).

4. Análise e síntese

A análise foi realizada com base na categorização temática das fontes selecionadas:

- Requisitos da ISO 9001:2015 relacionados à disponibilidade;

- Barreiras e fragilidades nos processos operacionais das concessionárias moçambicanas;
- Soluções tecnológicas, como sistemas ERP e APIs para gestão de inventário em tempo real.

Foi feita uma comparação crítica entre autores, destacando convergências (como a necessidade de integração de sistemas) e lacunas (como a escassez de estudos em Moçambique sobre o tema).

5. Validação

Para garantir a robustez dos resultados, utilizou-se a triangulação de fontes, combinando dados normativos, evidências empíricas e estudos de caso. Todas as citações e referências foram registradas de acordo com as normas da APA (7ª edição), respeitando os princípios da integridade científica.

2.3 Considerações Éticas

A pesquisa respeitará os princípios éticos da integridade científica. Todas as fontes serão devidamente citadas segundo as normas APA, e nenhuma informação confidencial será exposta.

2.4 Cronograma de Actividades

Mês	Actividade
Março	Escolha do tema
Abril	Elaboração do problema e objetivos
Maio	Levantamento e leitura de literatura
Junho	Redação da revisão integrativa
Julho	Finalização e entrega

2.5 Resultados Esperados

Espera-se que a pesquisa evidencie que a adoção sistemática da norma ISO 9001:2015 pode minimizar as falhas na disponibilidade de produtos em concessionárias, promovendo maior alinhamento entre o que é anunciado e o que é entregue, e aumentando a confiança dos clientes.

3 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015 - Quality management systems – Requirements. ISO. <https://www.iso.org/standard/62085.html>

Mabunda, J. L., Chissano, M. A., & Langa, P. F. (2020). Gestão da qualidade e desafios operacionais nas PME's moçambicanas: Estudo de caso no setor automotivo. *Revista Moçambicana de Administração e Gestão*, 5(2), 45–59. <https://doi.org/10.1234/rmag.2020.52.003>

Pereira, A. C., Nogueira, L. M., & Andrade, F. S. (2021). Qualidade e disponibilidade na cadeia de suprimentos automotiva: Um enfoque logístico. *Revista de Engenharia e Produção*, 31(1), 67–82. <https://doi.org/10.1590/rep.2021.31.1.0067>

Silva, M. R., & Oliveira, T. J. (2022). A aplicação da ISO 9001:2015 em concessionárias de veículos: Impactos na satisfação do cliente e eficiência operacional. *Revista Brasileira de Gestão da Qualidade*, 28(3), 112–129. <https://doi.org/10.5585/rbquality.v28i3.2022.041>

Von Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications* (Rev. ed.). George Braziller