



# A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTAL NAS ORGANIZAÇÕES DO SÉCULO XXI

**Adenilson Maciel** – maciel201222@gmail.com

**Daniel P. Silva** – silvadp@hotmail.com

Universidade Federal de Sergipe - UFS / Engenharia de Produção  
Cidade Universitária Prof. "José Aloísio de Campos"  
Av. Marechal Rondon, s/n - Jardim Rosa Elze  
CEP: 49100-000 - São Cristóvão-SE

**Resumo:** *O presente trabalho tem como objetivo abordar de forma compreensível o comportamento das empresas do século XXI de modo específico quanto a gestão da qualidade e ambiental como um dos parâmetros fundamentais para as organizações atuais. Dentro deste contexto, destacaram-se melhoria nos processos, grande satisfação dos clientes, prevenção a ameaças ao meio ambiente e uma melhor imagem da empresa. Assim, verifica-se que as práticas utilizadas da gestão da qualidade e ambiental, além de oferecer uma melhoria eficiente em toda a organização, tem sido uma forma de mantê-las ativas no mercado tão competitivo.*

**Palavras-chaves:** *Gestão; Qualidade; Ambiental e organização.*

## 1. INTRODUÇÃO

Ao decorrer dos anos, assuntos voltados para qualidade e proteção ambiental estão cada vez mais sendo abordados pelas organizações. Uma das preocupantes razões está nas exigências dos clientes, onde atualmente estão em busca de produtos mais sofisticados, com qualidade e com a visão em empresas que trabalham com a responsabilidade socioambiental ou sustentabilidade.

Para as organizações, a questão da qualidade está sendo um meio de competitividade entre as empresas, principalmente quando interage com o ambiente, ou seja, são formas estratégicas para ganhar o cliente no mercado, sendo que há um padrão elevado de implementação da qualidade dentro da empresa que se tornará perceptível diante dos clientes. Um dos pontos chave da qualidade está no controle do produto nas organizações, realizando um processo de análise no início, meio e fim.



A interação da qualidade com a gestão ambiental, além de admitirem uma forma de competição, também pode ser considerada um diferencial no mercado, levando a organização a ter um compromisso e responsabilidade com o meio ambiente. Logo, as indústrias que já apresentam este compromisso procuram sempre adaptar-se com as exigências dos clientes para se manterem competitivas no mercado em geral, procurando se ajustar no novo ambiente empresarial.

Deste modo, o presente trabalho tem como objetivo abordar de forma clara e sucinta uma relevância sobre a gestão da qualidade e gestão ambiental, bem como as práticas usadas na atualidade, dando ênfase no comportamento das organizações por intermédio dos sistemas de gestão da qualidade e ambiental e os efeitos gerados na organização.

## **2. CENÁRIO ATUAL DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES**

O termo qualidade vem sofrendo algumas alterações ao passar do tempo quanto a sua definição, não existindo propriamente dito uma única definição. No entanto, uma das grandes preocupações da empresa, segundo o conceito geral da qualidade, é a busca por satisfação dos clientes, tornando-se fundamental a atenção ao surgimento das grandes inovações que as tornem fortes diante do mercado cada vez mais concorrido. Para isso, atenção também deve ser dado ao fator de flexibilidade, onde as indústrias preparam seus funcionários para se adaptarem as mudanças que possivelmente possam ocorrer durante os processos, onde o interesse em adquirir a qualidade passe a ser principalmente uma responsabilidade de cada indivíduo dentro da organização, não deixando somente a responsabilidade e compromisso para o setor de qualidade (CHERMONT, 2001).

Durante a passagem do século XX para o XXI percebeu-se que a inovação é realmente o ponto chave para o alcance de resultados satisfatórios e permanência da organização no mercado, com a inovação juntamente com a gestão da qualidade podendo ser considerada como ponto de partida para os processos, onde a gestão da qualidade torna-se um pré-requisito da inovação (KIM *et al.*, 2012).

Ao relacionar gestão da qualidade com a inovação, a organização torna possível a obtenção de vantagens competitivas para permanecerem ativas no mercado, abrangendo das necessidades dos clientes a redução dos custos dos produtos e serviços.

### **2.1 Aplicações da gestão da qualidade: estudo de caso na indústria japonesa**



As organizações estão buscando melhorias contínuas para os processos, com elevado controle na qualidade e no desempenho. Para alcançar este desempenho alguns fatores devem ser analisados como a redução dos custos e o aumento da produtividade. Dentro deste contexto, foram identificadas três fatores considerados pelas indústrias japonesas: as estratégias na melhoria da qualidade, a organização, planejamento e controle; sendo estas as principais funções básicas em uma empresa (TARÍ *et al.*, 2010).

Inúmeras indústrias fora do Japão, passaram por declínio, porém aquelas que conseguiram gerir de forma adequada continuaram firmes no mercado. De um modo geral, várias indústrias de serviço e fabricação adotam práticas da gestão da qualidade para elevar e inovar o desempenho, sendo a do serviço ainda pouco utilizada (TARÍ *et al.*, 2010).

Como foi mencionado anteriormente, as empresas continuam utilizando as funções básicas, sendo umas das principais a do planejamento. Conforme apresentado em PHAN *et al.* (2011), no Japão, independentemente da movimentação turbulenta da economia, por introdução de práticas voltadas a projetar, controlar e melhorar os processos, para assim chegar no nível de qualidade satisfatório, foi possível o alcance de inúmeras vantagens competitivas no mercado. Ressaltando que o alto grau da qualidade influenciou de forma positiva a aquisição de outras vantagens como a flexibilidade, custos e entrega dos produtos, itens pertencentes a satisfação dos clientes (PHAN *et al.*, 2011).

Outro aspecto abordado em diversas organizações atuais, incluindo o Japão, é em relação a gestão da qualidade total, buscando almejar melhorias para a empresa. Segundo Sadikoglu e Zehir (2010), estas melhorias auxilia as indústrias nos quesitos de produtividade, satisfação do clientes, e por último na questão do lucro; sendo que nem todas as organizações resultam no êxito sendo alguns fatores identificados como críticos na Gestão da Qualidade Total, entre eles: a chefia (liderança), treinamento (habilidades), gestão dos funcionários, fornecedores e dos processos, foco nos clientes e a melhoria contínua.

## **2.2 Práticas da qualidade nas organizações atuais**

As práticas da gestão da qualidade vêm sendo de grande destaque para as empresas atuais, com as organizações necessitando compreender como poderão chegar ao máximo de sua eficiência por intermédio da implementação da gestão da qualidade bem como seus efeitos (ZHANG *et al.*, 2012). As práticas são os focos analisados pelos gerentes trazendo benefícios



na indústria, onde estas são inseridas através de técnicas que são opcionais (SOUSA e VOSS, 2002).

As organizações buscam as melhores práticas para implementar e dar um acréscimo na eficiência em toda a organização, porém para isso torna-se necessário a empresa observar as tendências tecnológicas (PARAST e ADAMS, 2012). Um exemplo atual que melhora o desempenho organizacional é o benchmarking visando melhorias na auto avaliação da organização, compreendendo as competências essenciais dos concorrentes.

Sousa e Voss (2002) destacam os impactos que podem surgir causados pelas práticas da gestão da qualidade bem como no desempenho da empresa onde há duas divergências. A primeira diz que o efeito causado pelas práticas da gestão da qualidade é benéfico, e a segunda aborda que o impacto dependerá de outros fatores como, por exemplo, a estrutura do ambiente do mercado.

Ressalta-se que há organizações na qual as práticas não resolve a eficiência da empresa. Deste modo, percebe-se que nem todas as práticas são excelentes, e que na maioria ocorre um efeito positivo devido as melhorias operacionais, oferecendo um controle eficaz nos processos (ZHAO et al., 2004; LLACH *et al.*, 2013).

### **3. GESTÃO AMBIENTAL**

O tema ambiental está tendo credibilidade entre as organizações no século XXI, servindo como uma vantagem para a empresa. Uma forma de entrelaçar gestão ambiental com a gestão da qualidade é a criação de estratégias que podem trazer redução aos impactos sobre o meio ambiente, alcançando metas ambientais (JABBOUR *et al.*, 2012).

Consequentemente as organizações estão trabalhando com táticas que integram a gestão da qualidade com a ambiental através de práticas semelhantes (WIENGARTEN e PAGELL, 2012). Assim, a implementação das práticas da gestão ambiental na empresa traz resultados benéficos quando, por exemplo, relacionada as reduções de custos de água e energia (NASSERDINE *et al.*, 2009).

Dentro desta abordagem, há também exemplos com as organizações hoteleiras que visam integrar a gestão ambiental e qualidade para atrair turistas que apresentam consciências ambientalmente sensíveis, onde alguns fatores como as práticas, tecnologias e iniciativas estão sendo úteis para a empresa trazendo uma demanda conhecida como “clientes verdes” (TARÍ *et*



*al.*, 2010). Lembrando que os gestores precisam adquirir compromisso e poder de liderança e recursos suficientes para a implantação destes fenômenos.

Como foi visto na gestão da qualidade, a gestão ambiental também busca um melhoramento futuro nos processos por intermédio da gestão ambiental da qualidade total visando uma redução dos fluxos dos resíduos. As estratégias com o just in time concluíram que todos os resíduos geram custos para a organização (CURKOVIC e SROUFE, 2007).

### **3.1 Abordagens dos sistemas de gestão da qualidade e ambiental**

A cada ano as necessidades das empresas em alcançarem os objetivos são elevadas, mostrando dedicação e compromisso de todas as partes da organização, em especial dado a competitividade ser o grande foco hoje das empresas (PRIEDE, 2012; MACINATI, 2008; CARY e ROBERTS, 2011). Assim, para o cumprimento e responsabilidade com o meio ambiente e com os diversos setores de fabricação, as empresas estão implementando certificações de normas técnicas para várias organizações. Foram criados a certificação ISO9001 para o sistema de gestão da qualidade e a ISO14001 para o sistema de gestão ambiental. Por sua vez, as duas certificações apresentam melhorias e benefícios. A primeira destaca-se numa melhoria na satisfação dos clientes internos e externos, redução dos custos e um melhor acesso à informação, enquanto a segunda traz uma melhoria na imagem da empresa, proteção ao meio ambiente e prevenção dos riscos ambientais (SANTOS et al., 2011).

## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A boa prática da gestão da qualidade aliado a ambiental é fundamental para as organizações do século XXI, trazendo vários benefícios para as empresas e tendo um compromisso e conscientização ao meio ambiente. A relevância de melhorias é o ponto essencial entre as organizações, criando assim sistemas que ajudarão nos processos futuros estabelecidos por cada indústria. Frente aos objetivos expostos neste trabalho, foi possível verificar que tanto a gestão da qualidade como a gestão ambiental tem atraído um efeito significativo, e que as inovações são bem vindas à gestão como forma de melhoramento dos bens e serviços. Os sistemas de gestão da qualidade e ambiental são processos que trazem uma melhoria eficiente no mercado, buscando sempre aprimorar e inovar os existentes nas organizações. Assim, a gestão da qualidade e a gestão ambiental são de suma importância para



as empresas trazendo reduções de custos, melhoramento na satisfação das partes interessadas, prevenção das ameaças que podem surgir ao ambiente e um efeito positivo no desempenho organizacional.

## 5. REFERÊNCIAS

- CARY, J.; ROBERTS, A. *The limitation of environmental management systems in Australian agriculture*. Journal of Environmental Management, vol.92, p.878-885, 2011.
- CHERMONT, G.S. *A Qualidade na gestão de projetos de sistemas de informações*. 2001. Tese – Universidade Federal do Rio de Janeiro, COPPE, Rio de Janeiro, RJ.
- CURKOVIC, S.; SROUFE, R. *Total Quality Environmental Management and Total Cost Assessment: an exploratory study*. International Journal of Production Economics, vol.105, p.560-579, 2007.
- JABBOUR, C.J.C.; SILVA, E.M.; PAIVA, E.L.; SANTOS, F.C.A. *Environmental management in Brazil: is it a completely competitive priority?* Journal of Cleaner Production, vol.21, p.11-22,2012.
- KIM, D.Y.; KUMAR, V.; KUMAR, U. *Relationship between quality management practices and innovation*. Journal of Operations Management, vol.30,p.295-315, 2012.
- LLACH, J.; PERRAMON, J.; ALONSO-ALMEIDA, M.M.; BAGUR-FEMENÍAS, L. *Joint impact of quality and environmental practices on firm performance in small service businesses: an empirical study of restaurants*. Journal of Cleaner Production, vol.44, p.96-104, 2013.
- MACINATI, M.S. *The Relationship between quality management systems and organizational performance in the Italian National Health Service*. Health Policy, vol.85, p.228-241, 2008.
- NASSERDINE, K.; MIMI, Z.; BEVAN, B.; ELIAN, B. *Environmental management of the stone cutting industry*. Journal of environmental Management, vol.90, p.466-470, 2009.
- PARAST, M.M.; ADAMS, S.G. *Corporate social responsibility, benchmarking and organizational performance in the petroleum industry: A quality management perspective*. International Journal of Production Economics, vol.139, p.447-458, 2012.
- PHAN, A.C.; ABDALLAH, A.B.; MATSUBI, Y.; *Quality management practices and competitive performance: Empirical evidence from Japanese manufacturing companies*. International Journal of Production Economics, vol.133, p.518-529, 2011.
- PRIEDE, J. *Implementation of Quality Management System ISO9001 in the World and its Strategic Necessity*. Procedia Social and Behavioral Sciences, vol.58, p.1466-1475, 2012.



- SADIKOGLU, E.; ZEHIR, C. *Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: an empirical study of Turkish firms*. International Journal of Production Economics, vol.127, p.13-26, 2010.
- SANTOS, G.; MENEZES, F.; BARBOSA, J. *Certification and integration of management systems: the experience of Portuguese small and medium enterprise*. Journal of Cleaner Production, vol.19, p.1965-1974, 2011.
- SOUSA, R.; VOSS, C.A. *Quality, management re-visited: a reflective review and agenda for future research*. Journal of Operations Management, vol.20, p.91-109, 2002.
- TARÍ, J.J.; CLAVER-CORTÉS, E.; PEREIRA-MOLINER, J.; MOLINA-AZORÍN, J.F. *Levels of quality and environmental management in the hotel industry: Their joint influence on firm performance*. International Journal of Hospitality Management. vol.29, p.500-510, 2010.
- WIENGARTEN, F.; PAGELL, M. *The importance of quality management for the success of environmental management initiatives*. International Journal of Production Economics, vol.140, p.407-415, 2012.
- ZHANG, D.; LINDERMAN, K.; SCHROEDER, R.G. *The moderating role contextual factors on quality management practices*. Journal of Operations Management, vol.30, p.12-23, 2012.
- ZHAO, X.; YEUNG, A.C.L.; LEE, T.S. *Quality Management and organizational context in selected service industries of China*. Journal of Operations Management, vol.22, p.575-587, 2004.