

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFACVEST
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO
ANA LUIZA DA SILVEIRA MAIA

**GESTÃO DE QUALIDADE: UMA AVALIAÇÃO SOB OS IMPACTOS
SOCIAIS E AMBIENTAIS NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS.**

SÃO JOSÉ DA VARGINHA

2023

ANA LUIZA DA SILVEIRA MAIA

**GESTÃO DE QUALIDADE: UMA AVALIAÇÃO SOB OS IMPACTOS
SOCIAIS E AMBIENTAIS NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS.**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Centro Universitário
UNIFACVEST como parte dos requisitos
para a obtenção do grau de Bacharel em
Administração.

Aluno: Ana Luiza Da Silveira Maia

Orientador: Ingrid Cristiane Inácio De Liz

Lages, SC, (São José da Varginha, Minas Gerais, 01/05/2023

Nota : _____

(data de aprovação)

(assinatura / acrescentar aqui o nome completo do professor orientador e maior
título)

GESTÃO DE QUALIDADE: UMA AVALIAÇÃO SOB OS IMPACTOS SOCIAIS E AMBIENTAIS NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS.

Ana Luiza Da Silveira Maia

Graduando de Bacharelado em Administração pela Unifacvest.

analuiasmaia17@gmail.com

INGRID CRISTIANE INÁCIO DE LIZ

Graduado em ... Mestre em ... Doutor em Atua na Unifacvest / curso de

nomenomenome@unifacvest.edu.br Link do currículo lattes, ORCID.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo contextualizar, por meio de referências na literatura, os processos de avaliação da gestão de qualidade, com foco nos meios utilizados por pessoas e organizações para garantir a qualidade. Além disso, o estudo investigativo de natureza teórico-literária buscou constatar os impactos sociais e ambientais decorrentes dessas técnicas avaliativas de controle de qualidade dos meios de produção e processos qualitativos. A metodologia utilizada consistiu em uma revisão da temática em bancos de dados de universidades públicas e privadas, centros de pesquisa científica, e sites como Scielo, Scholar e Capes. Adicionalmente, foram realizadas buscas no Google Acadêmico e em sites genéricos para aprimorar a argumentação. A revisão de artigos revelou pontos relevantes, como a forma como os processos de organização da gestão de qualidade são realizados e como isso impacta a sociedade e as empresas.

Palavras-chave: Gestão de qualidade. Avaliação de processos. Impactos sociais. Impactos ambientais.

ABSTRACT

The aim of this study is to contextualize, through literature references, the quality management evaluation processes, focusing on the means used by individuals and organizations to ensure quality. In addition, the theoretical-literary investigative study sought to identify the social and environmental impacts resulting from these evaluative techniques for quality control of production and qualitative processes. The methodology used consisted of a review of the topic in databases of public and

private universities, scientific research centers, and websites such as Scielo, Scholar, and Capes. Additionally, searches were conducted on Google Scholar and generic sites to enhance the argumentation. The article review revealed relevant points, such as how quality management organization processes are carried out and how they impact society and companies.

Keywords: Quality management. Process evaluation. Social impacts. Environmental impacts.

1 Introdução

Qualidade, tanto em seu significado quanto em sua origem, é uma denominação comum na vida diária das pessoas, sistemas e organizações. Quando compramos um produto ou serviço, esperamos que tenha qualidade fundamental como um preceito e que atenda às nossas expectativas para preencher uma lacuna em nossas vidas diárias. Portanto, a qualidade desempenha um papel extremamente relevante na vida das pessoas e da sociedade, pois sem ela vários setores e indivíduos estariam em conflito, potencialmente impactando a rotina e a organização da sociedade.

Este estudo tem como objetivo analisar a relação entre a gestão da qualidade e os impactos sociais e ambientais nas organizações empresariais. Os objetivos específicos deste estudo são identificar as melhores práticas de gestão da qualidade que podem ser aplicadas para minimizar os impactos sociais e ambientais e identificar as barreiras e desafios na implementação de um sistema de gestão de qualidade mais sustentável.

A qualidade é um aspecto subjetivo, e um produto específico pode ter boa qualidade para algumas pessoas, mas não para outras. Portanto, a qualidade é determinada por um conjunto de características que um produto ou serviço possui e que atendem aos desejos e aspirações da população em geral. A gestão da qualidade é um processo organizacional que certifica e garante a qualidade de produtos e serviços, e sua primazia é manter os aspectos de qualidade em primeiro plano.

É necessário avaliar os impactos sociais e ambientais que esse processo pode desencadear em nossa sociedade e especialmente no contexto econômico das empresas, se não for feito corretamente. Portanto, é essencial avaliar todos esses impactos para medir os resultados que seriam alcançados quando algo der errado no processo de gestão da qualidade. O uso de ferramentas e recursos é crucial para ter uma compreensão real dos possíveis impactos gerados por uma má gestão.

Portanto, é relevante realizar uma avaliação literária deste assunto, utilizando

as bases de dados de algumas instituições públicas e privadas de ensino superior para resolver conflitos e fornecer uma base sólida para as informações buscadas. Além disso, uma busca será realizada nos sites de periódicos Capes, Scielo e Scholar para reunir mais informações sobre processos de gestão de qualidade e seus respectivos impactos.

2 Fundamentação Teórica

Conceitos de Gestão e Qualidade

2.1-Qualidade

Em consonância com a disposição de Campos (1999), a qualidade nada mais é que um mérito ou uma capacidade que determinada pessoa ou empresa tem para realizar uma expectativa otimista, bem como resolver um fato problemático em si, ou ainda, oferecer benefícios a alguém. De forma, a atender diversas características intrínsecas de determinada coisa ou produto, não ocasionado nenhuma circunstância de defeito ou contraposição de ideias.

Nessa concepção, Silva et al. (2018), pg. 2, evidencia que:

Para que um produto ou serviço possa ser considerado como sendo de qualidade por quem o adquire, é necessário que eles estejam em conformidade com as especificações, ou seja, possua comprovadamente as características que esse produto ou serviço se diz possuir. O produto ou serviço também precisa estar adequado para o uso, possuir um valor justo e competitivo, ou seja, o consumidor é quem vai escolher dentre os produtos e serviços disponíveis no mercado o que melhor lhe atende nas suas necessidades e oferece o menor preço.

No que tange as definições primárias, sobre o processo qualitativo, o autor Avelino (2005) buscou evidenciar tais características por meio da estrutura história dessa temática, assim, relatou-se que alguns conceitos da qualidade tinham origem em algumas civilizações e nações antigas, por exemplo, China, Egito, Escandinávia, entre outras regiões do mundo. O autor ainda ratificou, que é um conceito que ultrapassa milênios e emprega-se na humanidade de forma organizada e estruturada.

Entretanto, Oakland (1994) evidencia que só em meados do século XX as empresas e organizações começaram a empregar esse conceito nas suas estruturas internas de funcionalidade, tudo isso, decorreu do fato da expansão do mercado consumidor e foram obrigadas, praticamente, a implantar tal sistema.

Por fim, pela exposição de Silva et al. (2018), pg.3, é possível destacar que:

O conceito de qualidade total está ligado à capacidade que um produto ou serviço deve possuir em prol de atender as exigências dos consumidores, expressando excelência, ou seja, reconhecimento sob a ótica de quem oferece e de quem adquire o produto ou serviço. Com a evolução do conceito de qualidade e a percepção de sua importância para o ambiente empresarial como posicionamento estratégico da Organização diante do mercado, e também para o ambiente social, surgindo assim o conceito de qualidade total que se preocupa não apenas em atender as exigências e necessidades dos clientes, mas procura, além disso, a satisfação de todos os departamentos da Organização.

Assim, na visão de Sila e Ebrahimpour (1992), a qualidade é utilizada para melhorar a competitividade entre as empresas, pois aquela que detém o melhor atributo consegue oferecer e vender para mais pessoas, o que torna a sociedade mais lucrativa e expansionista.

2.2-Gestão

O conceito de gestão, bem como o seu uso tem ganhado força nas últimas décadas no Brasil, assim como demonstra Dias (2002), o qual relata que houve um aumento massivo na produção de artigos e obras acerca desses assuntos, em suas variadas formas de representação: ambiental, empresarial, educacional etc.

Em razão desse fato, Junquillo (2001), pg.2, destaca que:

A Gestão é vista como instrumento tecnológico neutro e racional que objetiva o alcance de resultados coletivos, preestabelecidos e não atingíveis sem sua aplicação. Pressupõe-se a gestão a partir de estruturas racionais formalizadas de sistemas de controle, capazes de garantir eficiência sobre a coordenação das ações humanas. As estruturas organizacionais são conceitualmente concebidas como organizações formais, tomadas essas como determinantes de comportamentos dos atores organizacionais.

O ato de gerir nada mais é que a otimização do funcionamento de determinados escalonamentos, sendo parte importante do processo empresarial, pois constitui como peça-chave para organização das sociedades empresariais. Nesse sentido, a gestão nada mais é que um processo de determinar decisões em torno de temas e de pessoal.

Nunes (1993), relata que não é possível encontrar determinada definição sobre o que é realmente a gestão, que possa ser entendida de modo universal.

De acordo com Porteiro (2018), a gestão de uma empresa pode ser dividida em seis setores:

O primeiro Setor chamado de Gestão Administrativa, responsável por coordenar a administração da empresa como um todo, inclusive, encabeçando todas as outras áreas de gestão da companhia.

No que tange ao segundo setor, Gestão Financeira, responsável pela administração exclusiva dos recursos financeiros da empresa, e sua diluição em gastos de investimentos, aquisição de materiais etc.

Em razão do terceiro setor citamos a Gestão de Contabilidade, gestão que se desenvolve no âmbito contábil de uma empresa e que trata dos tributos, folhas de pagamentos, sendo de forma geral todas as competências que cabem ao setor contábil.

No que se refere ao quarto setor, a Gestão de produção, São os procedimentos administrativos para coordenar e sistematizar a produção da empresa e seu desempenho ao maior nível de eficiência possível.

Ademais, insta salientar o quinto setor que se refere a gestão de segurança, é a parte que cuida das ações e políticas para garantir a segurança do trabalho, produção e pessoal dentro e fora da empresa (envolve também atividades externas, ida/vinda à empresa, viagens, transporte de produtos/pessoal;

Por fim, pode-se citar a gestão comercial, a gestão voltada ao proceder de vendas no varejo, atacado, relacionamento com cliente para a empresa.

Porteiro (2018) relata que a cada dia que se passa o conhecimento entorno da gestão tem sido aprimorada e aproxima proporcionalmente a ser considerada

ciência pelos estudiosos, nessa perspectiva, tal fato é ponto relevante de destaque nos meios corporativos. Desse modo, o estudo da gestão torna-se ferramenta imprescindível para as empresas devido ao grau de concorrência existente hoje nos variados eixos econômicos.

2.3-Gestão de qualidade

No que se trata sobre a gestão de qualidade, pode-se inferir que trata de um conceito como próprio nome já diz, uma relação com a gestão, ou seja, a forma de controlar, organizar e estruturar sistemas e qualidade, um modo, meio ou forma de atribuir valores positivos para determinada coisa, objeto, sistema, produto ou serviço.

Nessa concepção, faz-se indispensável relatar que a gestão de qualidade pode ser definida como:

Uma abordagem para melhorar a competitividade, efetividade e flexibilidade da Organização como um todo. Assim, a gestão da qualidade seria essencialmente uma maneira de planejar, organizar e compreender que cada atividade depende de cada indivíduo em cada nível da hierarquia. (SILA E EBRAHIMPOUR, 1992 apud BARBOSA, GAMI E GEROLAMO, 2017).

Em outra visão, Chen (1997) citado por Silva et. al (2018), evidencia que a gestão da qualidade está definida em pilares que focam o cliente, ou seja, significa que os produtos e serviços devem atender e satisfazer a necessidade do consumidor, além de cumprir os parâmetros organizacionais como missão, visão, alcance de objetivos e cumprimento de metas na intenção de satisfazer o interesse dos stakeholders.

Dessa forma, cabe destacar que a gestão de qualidade é extremamente importante para todos os processos empresariais do século XIX. Nesse sentido, configura-se importante para a evolução dos meios produtivos das grandes e pequenas empresas o aperfeiçoamento por meio das tecnologias e pessoas da gestão interna de qualidade sobre os produtos ou serviço.

3 Material e Métodos

A metodologia deste estudo de avaliação da gestão da qualidade sob o aspecto dos impactos sociais e ambientais nas organizações empresariais será composta por uma abordagem unitária, de pesquisa bibliográfica.

Para a pesquisa bibliográfica, serão consultadas fontes como artigos científicos, livros e dissertações relacionados ao tema, bem como fontes online como as bibliotecas digitais Scielo, ABEPRO, RAE e FGV, Google Acadêmico e a biblioteca on-line da UNIFACVEST.

A seguir, serão realizadas análises de obras dos profissionais da área da gestão da qualidade e análise de casos de sucesso em empresas que possuem uma boa gestão da qualidade sob o aspecto dos impactos sociais e ambientais. Esta revisão bibliográfica será registrada e posteriormente transcrita para o trabalho.

Com esta metodologia, espera-se obter resultados significativos e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão da qualidade nas organizações, tendo em vista os impactos sociais e ambientais.

4 Resultados e Discussão

A gestão de qualidade é um fator crucial para as organizações empresariais, visto que ela influencia diretamente nos processos internos e externos das empresas. Como mencionado anteriormente, a qualidade é um conceito antigo que vem sendo aplicado em diversas culturas ao redor do mundo e está intrinsecamente ligada ao produto, serviço ou ser.

A gestão, por sua vez, é o processo que envolve a coordenação de recursos e atividades de uma organização com o objetivo de alcançar seus objetivos e metas. Sem a gestão adequada, muitas empresas podem se perder nos processos de produção e acarretar sérios riscos à sociedade e à natureza.

A junção da gestão e da qualidade resulta no processo de gestão de qualidade, que é fundamental para garantir a eficiência e eficácia dos processos internos das empresas. A falta desses atributos pode levar a vários acontecimentos

negativos, como tragédias sociais, ambientais e trabalhistas.

A gestão de qualidade visa evitar erros que possam levar à perda de vidas, à falência das empresas ou a impactos ambientais em larga escala. Ela busca garantir que os produtos e serviços oferecidos pelas empresas atendam às expectativas dos clientes e sejam produzidos de forma responsável e sustentável.

Além disso, a gestão de qualidade também envolve a adoção de práticas éticas e socialmente responsáveis, que contribuem para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e para a preservação do meio ambiente.

Em suma, a gestão de qualidade é um processo essencial para as organizações empresariais, pois ela permite que as empresas produzam bens e serviços de forma eficiente, eficaz e responsável, atendendo às expectativas dos clientes e contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

5 Considerações Finais

Em conclusão, a gestão de qualidade é um tema de grande relevância para as organizações empresariais, pois se preocupa em oferecer produtos e serviços com excelência, atendendo às exigências e necessidades dos clientes, além de procurar a satisfação de todos os departamentos da organização. A qualidade está intimamente ligada à capacidade de um produto ou serviço possuir atributos que o tornem competitivo e desejado no mercado, o que torna a sociedade mais lucrativa e expansionista.

Por outro lado, a gestão é vista como um instrumento tecnológico neutro e racional que objetiva o alcance de resultados coletivos, preestabelecidos e não atingíveis sem sua aplicação. O ato de gerir é uma parte importante do processo empresarial, pois constitui como peça-chave para organização das sociedades empresariais.

A gestão de qualidade se tornou, então, um aspecto fundamental a ser considerado pelas organizações, pois tem a capacidade de influenciar positivamente tanto nos aspectos sociais como ambientais, além de ser fundamental para a sobrevivência e o sucesso das empresas em um mercado altamente competitivo.

Em segundo lugar, a gestão de qualidade pode ser vista como um fator que impulsiona a inovação dentro das organizações. A busca por produtos e serviços cada vez melhores e mais eficientes leva as empresas a investirem em novas tecnologias, processos e metodologias, o que contribui para o desenvolvimento do mercado como um todo. Além disso, a gestão de qualidade está diretamente ligada à gestão do conhecimento, pois busca identificar e disseminar as melhores práticas dentro da empresa, garantindo a melhoria contínua dos processos e a maximização dos resultados.

Por fim, é importante destacar que a gestão de qualidade não se restringe apenas às empresas privadas. Ela também é fundamental em organizações públicas e sem fins lucrativos, que precisam oferecer serviços de qualidade aos cidadãos e contribuir para o desenvolvimento da sociedade como um todo. A adoção de práticas de gestão de qualidade nessas instituições pode contribuir para a melhoria dos serviços prestados, a otimização dos recursos disponíveis e a maximização do impacto social.

Em suma, a gestão de qualidade é um tema de grande importância para as organizações empresariais, que buscam oferecer produtos e serviços de excelência aos clientes e manter-se competitivas em um mercado cada vez mais exigente. Além disso, a gestão de qualidade contribui para a inovação, a gestão do conhecimento e o desenvolvimento sustentável das empresas. Por fim, é importante destacar que a gestão de qualidade também é fundamental em organizações públicas e sem fins lucrativos, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados e o desenvolvimento da sociedade como um todo.

Referências

AVELINO, A. **Qualidade no processo de produção**: um modelo de gestão para garantir a qualidade de acabamento das carrocerias em chapa na linha de produção, Dissertação de Mestrado, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

CHEN, W. (1997). **The Human Side of Total Quality Management in Taiwan: Leadership and Human Resource Management.** International Journal of Quality & Reliability Management, 14(1), 24-45.

DIAS, Emerson Paulo. **Conceitos de Gestão e Administração uma Revisão Crítica.** Revista Eletrônica de Administração-Facef-vol-01-Edição 01-Julho-Dezembro de 2002.

JUNQUILHO, Gelson Silva. **GESTÃO E AÇÃO GERENCIAL NAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS: PARA ALÉM DO “FOLCLORE” E O “FATO”.** GESTÃO & PRODUÇÃO v.8, n.3, p.304-318, dez. 2001

MARTINS et. al (2011). **Ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos.** Maringá – Paraná – Brasil.

MOFRINATO, Abrahão Fontanari. **Impactos da gestão de qualidade baseada na norma iso 9001:2008 em uma empresa de transporte rodoviário de cargas.** Campinas, São Paulo.

OAKLAND, J. **Gerenciamento da qualidade total,** São Paulo: Nobel, 1994.

PORTEIRO, Edson. **O que é gestão: entendendo esse importante conceito nas empresas.** Conceitos de qualidade e gestão. (2018). Disponível em: <https://triplait.com/o-que-e-gestao/>.

SANTOS, Patrícia Fonseca dos. Estudo da gestão da qualidade total e sua influência na produtividade industrial. UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ. PONTA GROSSA, (2017), Paraná.

SOUZA, Bruna Neu. A influência da maturidade do sistema de gestão da qualidade no desempenho internacional: uma análise de empresas do setor metalmeccânico da serra gaúcha. UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, 2018.Caxias do sul, Rio Grande Do Sul.

SILA, I., EBRAHIMPOUR, M. (1992). An Investigation of the Total Quality Management Survey Based Research Published Between 1989 and 2000 – a Literature Review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19(7), 902-970