

Empresa Modelo: A influência da certificação ISO e PNQ

Moisés Pereira Sanguinette

Várzea da Palma – MG, 28 de Março 2018

RESUMO

Esse trabalho tem como objetivo apresentar os modelos de empresa que recebem influência da certificação ISO (International Organization for Standardization – Organização Internacional de Normalização) e PNQ (Política Nacional de Qualidade), e os benefícios gerados pelo uso das nomenclaturas dos modelos de certificação aqui apresentadas. No cenário econômico competitivo que se encontra as corporações do mundo todo, é essencial que as empresas atendam as políticas de certificação de qualidade, pois são através dessas políticas que uma determinada organização se mantém no cenário político econômico proposto em diversos países. Sabemos que tanto no Brasil como em diversos países as políticas de certificação de qualidade é uma regra que devem ser seguida pelas corporações, para ambas possam permanecer no mercado vendendo seus produtos e bens de serviços. Os respectivos grupos empresariais se utilizar uma serie de nomenclaturas, normas que atendem os modelos de certificação de seus respectivos países. No caso do Brasil o órgão que se dispõem dos modelos de certificação de qualidade é o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) que está totalmente ligado ao governo federal. O INMETRO possui uma gama de modelos de certificação voltados para atender todos os setores da economia, onde são impostas políticas de qualidade, normalização e metrologia que devem ser seguidas no ramo empresarial. As empresas modelo no Brasil se utilizam muito do modelo de influência da certificação e PNQ, que são os mais utilizados em território nacional. No entanto existe uma série de modelos de certificação que atendem as empresas a venderem suas marcas, produtos e bens de serviços. No êxito de laçarem no mercado econômico global.

Palavras-chave ISO, PNQ, INMETRO, modelos de certificação, certificação qualidade, normalização e metrologia, território nacional, mercado econômico global.

INTRODUÇÃO

Uma empresa não surge no cenário econômico mundial, sem que esta, atenda as normas e modelos de certificação de qualidade. Os modelos de certificação de qualidade são extrema importância para a divulgação de seus produtos e bens serviços. Por meio das políticas de fiscalização econômica, o governo federal em conjunto de varias instituições de cunho econômico e fiscal introduziu modelos de certificação econômica que promove a valorização econômica de uma gama de produtos e bens de serviços produzidos pelas empresas brasileiras dentro e fora do território nacional. O INMETRO é a instituição que coordena essas ações, atendendo o padrão internacional de modelo de certificação. No caso do Brasil o mais adotado, é o modelo de certificação industrial ISO, um dos mais utilizados pelas empresas do mundo, sendo um modelo de certificação que é bastante utilizado pelas indústrias brasileiras. A tendência criada diante dos órgãos nacionais e internacionais de padronização, e que todas as empresas sigam as normas estabelecidas para que possam com êxito alcançar as certificações propostas pela Política Nacional de Qualidade.

Todo esse processo de normalização foi desencadeado durante a década de 1950, onde um grande número empresas defrontou-se com problemas de projeto e construção de sistemas complexos e com níveis de confiabilidade bem superiores aos então praticados. Com o inicio da era espacial e nuclear, a qualidade do projeto alcançou grande visibilidade. Onde os altos investimentos e o prestígio nacional estavam em jogo. Uma série de técnicas começou a surgir visando à prevenção, detecção e correção de erros de projeto. As estratégias tradicionais de projeto e desenvolvimento de produtos logo provaram ser inadequadas: o auto registro de falhas dos equipamentos e sistemas eram inaceitáveis. A partir de inúmeras distorções e falhas, é criada Engenharia da Confiabilidade. Construído em primeira estância, para fins bélicos, o conceito de confiabilidade teve sua origem na indústria aeronáutica. Onde no começo, as comparações entre projetos alternativos atendiam uma tendência totalmente voltada às políticas de controle de qualidade. No entanto, com o aumento maciço, do número de aviões em operação, houve também um aumento gradual das informações sobre o

número de ocorrências de falhas de sistemas em um dado número de aviões, em um período de tempo determinado. No desencadear da década de 1960, a análise da confiabilidade passa a ser usada de maneira constante, praticamente, em todas as indústrias do ramo tecnológico. Os motivos para a introdução da confiabilidade na análise de projetos variaram de indústria para indústria. Algumas exceções, como, por exemplo, o setor eletro-eletrônico, tinha como tendência principal, fornecer aos usuários produtos mais confiáveis, com o propósito aumentar suas vendas. Outros setores, como a indústria nuclear, de petróleo e petroquímica, propunham a diminuição do número de acidentes em suas instalações por meio de análises de confiabilidade, reduzindo perdas econômicas e riscos operacionais ou públicos. Atualmente, a confiabilidade representa um estágio avançado na área da qualidade de projeto de equipamentos e sistemas (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011).

Foi pelo término da Segunda Guerra Mundial, principalmente no final da década de 1950, a competição tecnológica causada durante a Guerra Fria, entre Oriente e Ocidente fez com que a questão “qualidade” gerasse uma importância vital. Tornando iminente uma disputa bélica e ideológica entre os EUA e a União Soviética. Estudos comprovaram que os problemas da falta da qualidade eram causados em 80% dos casos por erros no sistema gerencial das empresa se não por falhas técnicas. As organizações preocupavam, em primeiro lugar, com a qualidade no “chão de fábrica”, esquecendo-se de uma série de problemas que surgiam através de falhas de comunicação entre os diversos órgãos da empresa e entre os diversos níveis hierárquicos. Com isso, os órgãos de compra do governo dos Estados Unidos e demais países da Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN) passaram a cobrar dos seus fornecedores a implantação de Programas de Garantia da Qualidade (PGQ), atualmente chamados de Sistemas da Qualidade. É correto dizer que, a Garantia da Qualidade resultou da aplicação conjunta da teoria de sistemas e dos princípios do Controle Total da Qualidade (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011)

Na medida em que as indústrias cresciam em tamanho e sofisticação, a responsabilidade pela qualidade dissolvia em diversos órgãos especializados: o departamento de engenharia era responsável pelas especificações do produto

e pelos critérios de aceitação, a produção se encarregava da fabricação e a inspeção era responsável pelos testes e verificações da produção final. Naquele período carecia coordenação entre os diversos órgãos quanto à responsabilidade pela qualidade. Dessa forma, a qualidade, que era um trabalho executado por todos, acabava sendo um trabalho de ninguém. FEIGENBAUM (1951) mostrava a necessidade da criação de um Departamento de Engenharia da Qualidade para cuidar exclusivamente da função “qualidade”, com a atribuição de gerenciar o programa da qualidade da empresa. Para Feigenbaum, era obrigação do Departamento de Engenharia da Qualidade prestar assessoria aos demais setores quanto à qualidade e incentivo ao treinamento para o controle da qualidade, além de realizar atividades de controle da qualidade propriamente dita.

Portanto, na concepção de Feigenbaum, o tema qualidade não se refere apenas a conformidade com as especificações, a ser verificada apenas por meio de inspeção. A qualidade deve ser embutida no produto ou serviço desde o começo, a partir das vontades e interesses do cliente. Segundo recomenda o princípio básico do Controle Total da Qualidade, não são as fases isoladas, que contribuirá para a qualidade e o custo final do produto, acrescentado a contribuição parcial de cada uma delas. A qualidade do produto final depende, então, de uma estratégia de gestão conjunta muito grande, muito em função das complexidades multidisciplinares predominantes em cada empresa. É de extrema importância o desenvolvimento de uma mentalidade voltada para a qualidade do produto ou serviço em todos os níveis organizacionais e em todas as disciplinas e especialidades, de maneira ampla e participativa. É suma importância que essa nova mentalidade seja adotada de modo que cada membro da empresa, passando pela gerência de alto nível até o funcionário que trabalha na linha de produção, Todos devem estar pessoalmente envolvidos com o controle da qualidade. O zelo pela qualidade de um produto ou serviço é função de todos na empresa. Portanto, é necessário definir, de forma clara e objetiva, a participação de cada funcionário no que diz respeito à qualidade. Caso contrário, corre-se o risco de haver dissolução de responsabilidade, por exemplo, a qualidade é função de todos, ela pode

rapidamente tornar-se uma função de ninguém (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011).

Desde a década de 80, que as organizações prestadoras de serviços vêm representando uma parcela cada vez maior e mais importante no cenário econômico mundial. A competitividade entre as organizações está cada vez mais acirrada e o que torna os clientes, em sua maior parte, cada vez mais exigentes e críticos aos serviços prestados. Portanto, os padrões de qualidade de atendimento estabelecidos pelo mercado estão cada vez mais severos. Nesta conjuntura, as organizações querem alcançar a Excelência em Serviços, considerando os clientes como peça fundamental para a conquista e manutenção dos mercados (FREITAS, 2005).

CHAN, NEAILEY e IP (1998 apud TURRIONI; BARBÊDO, 2003) destacam que a provisão do sistema de gestão da qualidade focalizada nas características essenciais do serviço que cumpre as expectativas dos clientes tem se tornado o atributo mais importante conduzido para o sucesso da organização e desenvolvimento da empresa no crescimento do mercado competitivo.

Segundo a (Revista Classe Mundial, 2006), a história das políticas de qualidade aplicadas no Brasil é algo recente, mas nem por isso destituída de intensidade. Já são 27 anos da criação da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), antes denominada Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ). Constituída, inicialmente, com o objetivo de ministrar o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), hoje a FNQ tem uma atuação marcante, no sentido de deduzir e disseminar os Fundamentos da Excelência em Gestão para o aumento da competitividade das organizações e do País. Uma organização sem fins lucrativos chega ao 27º ano como centro de referência de Classe Mundial sobre Excelência em Gestão no Brasil.. Tendo a atualização como um pano de fundo constante, os Fundamentos da Excelência foram renomeados, visando reestruturar uma melhor definição conceitual. Tais Fundamentos expressam conceitos reconhecidos internacionalmente, que redefinem o papel das organizações do século 21, além dos desafios que enfrentam e os meios que dispõem para superá-los.

Se, nos primórdios dos anos 70, o Brasil visto como um mercado interessante para investimentos estrangeiros. No ano em 1975, a taxa de investimento no País chegou a 36,9% do PIB –, o panorama atual mostra um cenário bem diferente. Segundo relatório da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (Unctad) divulgado em outubro, enquanto o fluxo global do investimento Estrangeiro Direto (IED) cresceu 29% de 2004 para 2005, no Brasil ele diminuiu 17% no mesmo período. Com um total de US\$ 15,1 bilhões, o País passou do 10º para o 14º lugar no ranking mundial de economias preferidas por investidores de fora.

Na América latina, o Brasil foi superado apenas pelo México (US\$ 18,1 bilhões) em números absolutos, mas perdeu percentualmente. O maior exemplo foi na Argentina onde o IED foi ampliado em 9%. Em termos continentais, a Ásia concentrou 62% dos investimentos, contra 25% da América latina. Entre os motivos apontados por especialistas para o baixo nível de investimento está a alta taxa de juros, a conseqüente falta de crescimento do Produto interno Bruto (PIB) e, ainda, a valorização cambial. O Brasil é considerado, hoje, o país com maior taxa de juros reais do mundo.

BERNARDINO (2014) afirma que durante a década de 1990, com a abertura da economia brasileira, uma quantidade significativa de organizações passou a adotar a Gestão pela Qualidade Total (GQT) como modelo de gestão de referência. Atualmente, acumulam-se evidências empíricas e também na literatura de que esta estratégia das organizações para obterem maior competitividade passou a ser preterida em favor de novas abordagens ou modelos. Tendo em vista estes argumentos, esta dissertação visa compreender quais aspectos do modelo de gestão pela qualidade total foram capazes de transcender ao período denominado “boom da qualidade” no Brasil e quais deles foram descartados, após mudança para novas abordagens ou modelos de gestão considerados mais atuais.

De acordo com o senso comum, qualidade significa “algo bom” ou “algo que não apresenta defeito”; é sabido também que o conceito de gestão da qualidade emergiu no contexto de produção industrial com o objetivo de separar os bons produtos daqueles que apresentavam defeitos. Buscando

tornar eficiente o controle da qualidade, métodos estatísticos foram introduzidos como ferramentas de controle da produção. Assim, o controle dos processos estendeu-se para os demais setores das organizações, tendo em vista a melhoria contínua. A partir do momento em que as organizações passam a ser analisadas como coleção de processos e vistas sistemicamente, tornou-se possível vincular qualidade à GQT. (BERNADINO, 2014)

BECKER (1993 apud WOOD JR. & URDAN, 1994) aponta a Qualidade Total como um sistema administrativo orientado para pessoas cujo objetivo é o incremento contínuo da satisfação do cliente a custos reais decrescentes. O autor também destaca que, ao longo de sua definição, que a Qualidade Total deve ser tratada como uma abordagem sistêmica que visa ao aprendizado, devendo envolver todos os funcionários, fornecedores e clientes. Devido à grande visibilidade alcançada pela GQT nas décadas de 1980 e 1990 no mundo ocidental e sua ampla disseminação, faz-se pertinente uma análise sobre as possíveis razões para o seu suposto “declínio” nos anos que se seguiram. Deste modo, a relevância desta pesquisa para o avanço do conhecimento reside na possibilidade de expandir a compreensão de como modelos ou “modismos” no campo da gestão transcendem seus princípios, práticas, ferramentas e metodologias (PPFM) ao longo do tempo. Neste sentido, é preciso analisar, com foco na GQT (década de 1990) e no MEG2 (2000–2013), poderá gerar novas perspectivas sobre os motivos para determinados aspectos dos modelos gerenciais serem majoritariamente descartados e outros assimilados pelas empresas.

São muitos os relatos de empresas que tem adotado modelos dos prêmios de excelência não somente melhora a qualidade, mas também leva à participação de mercado, à satisfação de cliente, à lucratividade, ao desempenho dos processos, ao desempenho dos fornecedores, e à moral dos empregados. De forma geral, melhora a competitividade (Miguel, 2005). Por outro lado, a euforia associada aos investimentos em programas de qualidade total às vezes isenta esses mesmos investimentos do escrutínio cuidadoso acerca da geração de valor para o acionista.

RAPPAPORT (2001) cita o exemplo norte-americano da Wallace Company, uma distribuidora de cilindros e válvulas sediada em Houston, Texas, que ganhou o prestigioso Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) em 1990 e decretou falência no ano seguinte. Garvin (1991) também faz uma crítica acentuada ao MBNQA em razão do desempenho financeiro pobre de algumas empresas após receberem o prêmio. A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), o National Institute of Standards and Technology (NIST), o Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE) e a American Society for Quality (ASQ) defendem que a implantação de programas de qualidade aumenta a competitividade das organizações.

Entretanto, alguns autores como Rappaport (2001) e Garvin (1991) destacam os problemas enfrentados no desempenho de algumas empresas que adotaram programas de qualidade com vistas a ganhar prêmios da qualidade. Partindo do exposto, a questão de pesquisa é a seguinte: as empresas ganhadoras do PNQ agregam mais valor aos detentores de seu capital do que as demais empresas do mesmo setor no mesmo período? Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é analisar a evolução da geração de riqueza a partir do cálculo do Valor Econômico Adicionado (do inglês, Economic Value Added – EVA) das empresas vencedoras do PNQ e comparar esse indicador de desempenho com o das demais empresas do mesmo setor, nos períodos de adoção e pós-adoção do Modelo de Excelência da Gestão (MEG) do PNQ.

Para MELLO (2009), inicialmente deve-se definir a unidade de negócio, definindo autoridade sobre processos afins e responsabilidade sobre resultados operacionais, que contribui para a realização da missão da empresa. Como toda unidade de negócios visa a resultados, para saber se esse resultado é positivo ou negativo, ele deve ser medido. No caso das unidades de negócio, esse resultado pode ser medido e monitorado por meio de indicadores gerenciais. O processo de formulação da política da qualidade deve levar em consideração a visão e a missão da organização, bem como o estudo de sua situação estratégica em relação aos seus concorrentes e ao mercado, para que possa servir como uma diretriz para futuras ações gerenciais. Os objetivos da qualidade precisam ser consistentes com a política da qualidade e com o

comprometimento para a melhoria contínua, e seus resultados devem ser mensuráveis.

Foram apresentados de uma maneira mais específica, o início do processo de adesão do governo brasileiro as políticas de certificação, de normas e de modelos de qualidade. É de suma importância que tudo seja sistematizado por datas, devido ao período pós Segunda Guerra Mundial, que conjuntamente com a Guerra Fria transformaram totalmente o estilo de vivência da sociedade. Muitos países ainda estavam se reconstruindo dos estragos deixados pela Segunda Guerra Mundial, e forçados a se adaptarem aos modelos econômicos impostos pelos EUA e URSS.

O Brasil estava abrindo suas portas para o novo cenário econômico global, e os modelos de certificação utilizados no período pós-guerra era totalmente destinada a indústria bélica e nuclear, por questões de aliança política e militar do governo brasileiro com os EUA, sendo rápida a introdução dos modelos de certificação de qualidade em território brasileiro. No entanto, uma série de deficiências foram constatadas, devido às dificuldades em dominar o modelo tecnológico norte – americano e também por questões de gestão e organização.

CONCEITO

O mundo vive sob constante inovação, portanto os conceitos e definições de Empresa Modelo acompanham a velocidade dada ao processo de evolução do meio técnico científico informacional, em conjunto com as transformações identificadas na era digital.

Empresa Modelo é um nivelamento realizado por uma empresa quanto aos rendimentos e benefícios que tenta obter. Ao pensarmos em modelo de negócio, estabelecem-se as regras a seguir para atrair clientes, elas tendem em definir as ofertas de produto, complementando estratégias publicitárias, entre muitas outras questões associadas à configuração dos recursos da empresa. Atualmente existem diversos tipos de modelo de negócio. O mais tradicional e antigo é conhecido como o modelo do retalhista, que consiste em

instalar um negócio (uma loja) num lugar onde se possam encontrar clientes potenciais e propondo apresentar o seu produto ou serviço.

MELLO (2009) aponta a estratégia e definição da unidade de negócio, definindo autoridade sobre processos afins e responsabilidade diante dos resultados operacionais, com fins de contribuir para a realização da missão da empresa. Como toda organização empresarial visa resultados, com a certeza de saber se o resultado gerado é positivo ou negativo, ele deve ser medido.

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) aponta como característica mais importante do Modelo de Excelência da Gestão, por ser um modelo sistêmico, no entanto com o benefício de buscar a estruturação e o alinhamento dos componentes da política de gestão das organizações sob a ótica de um sistema. A FNQ considera importante o Modelo que estabelece uma orientação integrada e interdependente para conduzir uma organização, considerando que os vários elementos da organização e onde as partes interessadas interagem de forma harmoniosa e balanceada frente às estratégias e resultados estabelecidos. A partir dessa perspectiva, o MEG permite que os vários elementos de uma organização possam ser implementados e avaliados em conjunto, de forma interdependente e complementar (FNQ, 2008).

OLIVEIRA e MARTINS (2005), o Modelo foi estabelecido com características específicas como simplicidade, flexibilidade e linguagem, destacando-se no âmbito gerencial por apresentar uma abordagem de desempenho organizacional que leva em consideração todos os stakeholders da empresa. Um modelo simples, flexível e de fácil adaptação é primordial para construir um excelente modelo de empresa, pois requer bom desempenho organizacional.

A International Organization for Standardization (ISO), criada em 1947, é uma organização internacional, normativa, privada, mas sem fins lucrativos, da qual participam mais de 170 países. A organização se divide em 210 Comitês Técnicos (TC's) que cuidam da normalização específica de cada setor da economia, a ISO possui um papel fundamental na construção de normas internacionais sobre produtos e serviços. A Associação Brasileira de Normas

Técnicas (ABNT), fórum nacional de normalização voluntária, é o membro fundador da ISSO, e representa o Brasil naquela organização em conjunto com a Fundação Vanzolini. Órgão que possui bastante representatividade na divulgação transparente dos modelos de certificação de normas técnicas e padronização industrial. (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011)

O Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) é um reconhecimento, na forma de um troféu, a excelência no modelo de gestão das organizações sediadas no Brasil. O Prêmio tem objetivo de promover um amplo entendimento de requisitos a fim de alcançara excelência do desempenho, ou seja,os melhores índices de competitividade, além de apresentar de forma mais ampla, a troca de informações sobre métodos e sistemas de gestão que alcançaram sucesso e sobre os benefícios decorrentes da utilização dessas estratégias. O PNQ é o resultado concreto das políticas de produção e transparência econômicas presentes no mercado financeiro mundial, onde o desejo principal é a satisfação e a boa comunicação entre empresas, colaboradores, fornecedores e consumidores, resultando em prêmios e gratificações.

OBJETIVO

O objetivo desse trabalho tem a finalidade de abordar os diferentes ramos empresariais espalhados pelo território brasileiro. E apresentar a importância dos modelos de certificação ISSO e PNQ no sucesso profissional e econômico de diversas organizações, que tem dimensões nacionais e internacionais. É importante destacar como foram introduzidos os órgãos normativos de certificação industrial, juntamente com os modelos de certificação. Apontando a influência tecnológica, política e econômica dos EUA e URSS, referente à corrida espacial tecnológica. Sendo os pioneiros na criação de normas técnicas e modelos de certificação espalhados pelo mundo.

JUSTIFICATIVA

A justificativa da produção desse tema esta alicerçado ao simples fato das empresas almejam sucesso no mercado financeiro mundial, que é o caso das empresas modelo em gestão, e fazer o uso correto e consciente das políticas nacionais e internacionais de padronização e normalização, que é

obrigatório a todas as empresas do ramo industrial, comercial e agrícola, e também os demais setores da economia mundial. Ou seja, as organizações não divulgam as suas marcas, produtos e bens de serviços, sem antes seguir as normas e recomendações previstas no INMETRO e em seus modelos certificações, que estão totalmente vinculados ao governo federal.

REVISÃO TEÓRICA

Na apresentação da revisão teórica é primordial citamos com clareza as afirmações apresentadas, uma vez que elas acompanham o processo de evolução dos modelos de normas e padronização industrial, que acompanham o crescimento econômico brasileiro. Portanto, as perspectivas teóricas disseminadas pelos autores destacados seguem o processo de crescimento e desenvolvimento tecnológico. É preciso entender a o processo da revolução industrial e a revolução técnica e científica que perdura ate os dias de hoje promovida pelos EUA e as demais potências mundiais.

FEIGENBAUM (2011, apud FERNANDES), aponta que a qualidade não esta somente, ligada a conformidade com as especificações, a ser verificada apenas por meio de inspeção. Convém que ela seja embutida no produto ou serviço desde o começo, a partir dos desejos e interesses do cliente. Segundo o princípio básico do Controle Total da Qualidade, não é a relação isolada de cada fase, que contribuirá para a qualidade e o custo final do produto, mas a contribuição parcial de cada uma delas. Ou seja, não há gestão de qualidade sem o trabalho em equipe.

A garantia de qualidade no produto final depende, em primeiro lugar, de um esforço conjunto de gestão muito grande, devido às complexidades multidisciplinares existentes em cada empresa. É necessário o desenvolvimento, de uma mentalidade voltada para a qualidade do produto ou serviço em todos os níveis organizacionais e em todas as disciplinas e especialidades, de um modo amplo e participativo. É fundamental que as novas perspectivas inovadoras de crescimento, sejam adotadas de modo que cada membro da empresa, desde a gerência de alto nível até o funcionário que trabalha na linha de produção, é essencial que todos estejam envolvidos com a política de controle de qualidade.

Nada é mais natural, que o começo de tudo seja emanado da alta administração que, em última análise, decida os rumos que uma empresa deve tomar. O zelo pela qualidade de um produto ou serviço é função de todos na empresa. Portanto, é necessário definir, de forma clara e objetiva, a participação de cada funcionário no que diz respeito à qualidade. Caso contrário, corre-se o risco de haver diluição de responsabilidade, como a qualidade é função de todos, ela pode rapidamente tornar-se uma função de ninguém.

PAGLIUSO (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011), superintendente-geral da FNQ, endossa seu ponto de vista, para ele, é preciso olhar a gestão pública de maneira mais corporativa. É preciso promover medidas integrativas, pois no governo, de forma geral, não possuem indicadores, metas e planos de ação que permitam o acompanhamento e a avaliação da gestão de forma transparente para a sociedade, afirma. Embora seja preciso, reconhecer, que há um esforço no ambiente do Gespública, mais ainda falta, na perspectiva de Pagliuso, um movimento amplo da administração pública como um todo. Para o gestor é necessário que o governante siga o plano estratégico com metas e plano de ação.

No entender de Paulo Daniel Barreto Lima, coordenador do PQGF (Prêmio Nacional da Gestão Pública), o problema está na complexidade do gerar valor público. O autor destaca que o estímulo no setor privado é mais real e mais presente na atualidade. Pois há compartilhamento dos resultados. Além disso, segundo o autor, “uma coisa é a questão da qualidade nas grandes organizações privadas”. Portanto, é importante dizer que a Excelência em Gestão ainda não pegou nas médias e pequenas empresas para valer, é um processo que leva um determinado tempo.

Analisar o ganho em escala e propor uma parceria maior entre as esferas pública e privada é algo a ser pensado com mais clareza. Por outro lado, Lima destaca as iniciativas geradas pelo Gespública na formação da rede de multiplicadores da Excelência em Gestão Pública em 1.500 municípios, a partir de 26 núcleos estaduais, e reciclá-los a cada dois anos.

O objetivo é o repasse de tecnologia de gestão para os municípios administrarem recursos, tocar projetos e dar resultados para o cidadão. A fim de cumprir sua missão de disseminar os Fundamentos da Excelência em Gestão para organizações de todos os setores e portes, a FNQ tem feito parcerias diversas. Uma delas, com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), foca na complementação de um sistema de gestão voltado à conquista de resultados entre as MPEs. Segundo Pagliuso, tudo se resume na entrega de ferramentas, metodologias e conhecimentos para que o empreendedor concretize o seu negócio. (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2006)

Uma estratégia que se desdobra em duas metas principais: baixar o índice de falência e mortalidade das empresas (dados do SEBRAE, apontam que 49,4% das organizações fecham suas portas antes de completar dois anos de existência) e torná-las mais competitivas, atendendo o modelo estratégico de exportação. Outra decisão estratégica tomada pela FNQ, em parceria com o SEBRAE e o MBC, foi à criação do Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas. Este ciclo de premiação permite a todas as organizações observar casos e boas práticas para a sobrevivência no mercado. As práticas de premiação geram tendências e situações positivas, visando à consolidação das organizações no cenário econômico mundial.

Ao longo do tempo, o Movimento Brasil Competitivo passou a ter influência nas funções do Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade (IBQP) e do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP). Seu objetivo principal é a viabilização de projetos que visam aumentar a competitividade das organizações e a qualidade de vida da população. PAGLIUSO (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011) afirma que, as organizações têm que entender que não estão sozinhas no seu meio. Trata-se de uma rede muito mais ampla do que a cadeia produtiva. A organização é um sistema vivo. É preciso integrar para gerir, e não manter setores isolados. Todos os elos da rede são dinâmicos.

Deming (1984), influenciado pelas idéias Shewhart (1931), aponta a qualidade como a conformidade de um produto com as especificações técnicas

que lhe foram atribuídas. Deming foi um dos propulsores e responsáveis pela criação da Sociedade Americana de Controle da Qualidade - American Society of Quality Control (ASQC) sendo membro honorário da associação (GOMES, 2004). Essa Associação foi criada diante do entusiasmo de uma sociedade americana, que surgiu após a aplicação dos princípios de controle estatístico da qualidade na produção de material de guerra. É muito importante destacar os estragos causados pela segunda guerra mundial, e diante da destruição sofrida pelos japoneses. Por uma iniciativa de reconstrução, Deming foi convidado pela União Japonesa dos Cientistas e Engenheiros - Japanese Union of Scientists and Engineers (JUSE) com o propósito de ministrar palestras e treinar os executivos na ferramenta de controle estatístico da produção. Foi exatamente em um período pós-guerra que o Japão iniciou sua revolução de gestão de qualidade. Essa mudança de postura gerencial propiciou ao país o sucesso que desfruta até os dias atuais como potência mundial. Coloca o país entre os maiores inventores e produtores de recursos tecnológicos do mundo. (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011)

De acordo com as informações prestadas pela FNQ (2008), o modelo nasce a partir de uma necessidade de concorrência das empresas americanas e japonesas, que, que na década de 1980, se encontravam em franca ascensão. O governo norte-americano notou esta necessidade, que posteriormente culminou na busca por um conjunto de conceitos capazes de orientar as organizações americanas na resposta ao crescimento e expansão das indústrias japonesas.

Foi então que o modelo de consultoria Mckinsey intensificaram os estudos nas empresas consideradas de classe mundial ou “ilhas de excelência” propondo identificar o que estas empresas possuíam em comum que as destacavam em seus segmentos. Método de estudo que deu origem ao modelo de reconhecimento utilizado pelo prêmio norte – americano de certificação Malcolm Baldrige ou Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA). O processo de reconstrução política econômica do governo japonês esteve totalmente dependente das políticas de marketing e gestão organizacional. Claro que é essencial apontarmos os modelos de certificação e padronização

industrial, como um fator chave, para ascensão econômica do território japonês.

JACOB, MADU e TANG (2004) fazem uma análise sob o impacto dos indicadores financeiros dos ganhadores do prêmio Malcolm Baldrige em relação a um grupo de controle. Os resultados obtidos demonstram que as empresas ganhadoras apresentam um desempenho positivo em seus indicadores, que são mais bem avaliados por seus investidores comparados com organizações de tamanho semelhante. Portanto, os resultados não apontam para um aumento no valor de mercado da empresa no ano de sua premiação, nem nos anos posteriores. JACOB, MADU e TANG (2004) aplicam a seguinte sugestão, que os ganhadores se destacam como as líderes de desempenho de seus segmentos antes e depois da premiação. Cabe às organizações investirem na capacitação dos seus gestores, para que o nível de satisfação perdure antes e depois das premiações obtidas. Pois são fatores que promovem satisfatoriamente o crescimento do empregador e do gestor, em projeções futuras.

BALASUBRAMANIAN, MATHUR e THAKUR (2005) levam em discussão, a pressão que os gestores enfrentam para mostrar a relação de resultados para qualquer estratégia adotada e, em função desta pressão, muitos autores medem o impacto da adoção de um modelo de gestão como o MEG nos preços das ações das empresas vencedoras. Nos estudos apresentados por diversos autores, comprovam que o reconhecimento por um prêmio como Malcolm Baldrige resulta em uma melhor valorização das ações de uma determinada empresa.

Os resultados apontam que, para o prêmio do Malcolm Baldrige, o mercado reage de maneira positiva mediante ao anúncio das empresas premiadas. CORREDOR e GOÑI (2010) intensificaram seus estudos, procurando pela veracidade da informação apontam que a aplicação do TQM está atrelada a um melhor desempenho das empresas. Os resultados obtidos no trabalho sinalizam que os pioneiros na adoção do modelo obtiveram um desempenho melhor do que as empresas não praticantes; também reforça que as empresas que complementam tardiamente o modelo de gestão não obtém

resultado semelhante, ou seja, de modo geral, apenas as empresas que inovaram com a adoção do modelo colheram os frutos de um melhor desempenho. Adotar o modelo proposto, e introduzi-lo com êxito e praticidade gera saldo positivo nas finanças da organização, e aumenta a produtividade dos colaboradores.

A humanidade necessita das ações de qualidade desde o crepúsculo da história. No entanto, os meios para obter essas necessidades, os processos de gestão e controle de qualidade, sofreram grandes e contínuas mudanças, afirma (JURAN, 1977 apud JURAN, 1990). No estudo apresentado, percebe-se a noção de qualidade voltada para o âmbito da produção de bens e serviços, sendo a perspectiva da gestão pela Qualidade Total e os princípios da gestão pela excelência as principais fontes balizadoras da conceituação de qualidade adotada por este trabalho. JURAN cita as necessidades presentes nos processos de gestão de qualidade, que na verdade não são poucos, mas é importante destacar os estudos voltados a qualidade sobre a produção de bens e serviços, que é sério problema enfrentados nos dias de hoje.

É importante ressaltar que a idéia de produção com qualidade não nasceu a partir da Revolução Industrial. Durante o feudalismo, os artesãos residentes em “grandes aldeias” se organizavam em corporações monopolísticas. Estas corporações geralmente eram rigorosas na imposição da qualidade do produto. Ao longo do período feudal, o sistema de produção promovia especificações impostas para os materiais de entrada, processos e bens acabados, fiscalizando o desempenho dos membros da corporação e controlando o fluxo de exportação sobre os bens acabados (JURAN, 1990).

ZILBOVICIUS (1999) cita o fato de muitas empresas ocidentais começaram a avaliar a possibilidade de adotarem as técnicas empregadas no Japão, substituindo o modelo taylorista-fordista, dominante naquele período. O autor aponta o modelo de produção japonês sendo o mais inovador do século XX, fazendo com que todas as potências da época, adotassem as técnicas e praticas criadas pelo modelo japonês. A sua flexibilidade fez com que esse modelo, substituísse o modelo de produção taylorista-fordista, que era dominante nos países desenvolvidos e emergentes que era o caso do Brasil. O

modelo produção aplicado no Japão ganha visibilidade devido aos Ciclos de Controle da Qualidade sobre os produtos, bens e serviços produzidos em proporção global.

ISHIKAWA (1993) argumenta que, apesar da invenção do controle da qualidade ter sido americana, o seu melhor desempenho deu-se em sua manifestação japonesa. A revolução japonesa pela qualidade modernizou os princípios pré-estabelecidos ao propor a adoção de estratégias inéditas, como incentivo a treinamentos para todas as funções e em todos os níveis e a busca por melhorias contínuas na qualidade dos bens e serviços produzidos. Baseado na perspectiva de (ISHIKAWA, 1993) pode – se afirmar que os EUA são os autênticos inventores do controle de qualidade, no entanto, o aprimoramento do controle de qualidade para um modelo totalmente inovador e flexível pertence totalmente a tecnologia japonesa.

JURAN (1990) aponta os modelos de qualidade, a partir de dois pontos de vista complementares. A primeira definição relaciona-se com a idéia de satisfação do cliente, sendo imprescindível conhecer qual a utilidade que o consumidor espera para o produto. A segunda, por sua vez, contempla a insatisfação do cliente. Segundo o autor, a qualidade é alcançada através das propriedades do produto em relação à ausência de defeitos na percepção dos seus consumidores. A política econômica só atinge o seu alto grau de satisfação, através da relação harmônica entre a organização e o seu cliente, pelos produtos, bens e serviços prestados, nesse ramo os erros e falhas, muitas das vezes são irreparáveis.

Autores como Wood Jr. e Urdan (1994), Armand Feeigenbaun, e Crosby, em seus argumentos teóricos, apontam que a qualidade deveria ser incorporada como um modo de vida para as empresas comprometidas com os modelos de excelência. Deste modo, esta deveria ser tratada como ferramenta estratégica que demanda profundo envolvimento de todos os colaboradores da organização. Portanto, a excelência no modelo de gestão requer a participação de todos integrantes de uma corporação, as abordagens autorais destacam o modo de vivência presentes no mundo corporativo.

Os documentos normativos são documentos criados por consenso e aprovados por instituições reconhecidas em cunho nacional e internacional. O organismo internacional de normalização é uma organização não governamental, cuja nomenclatura internacional é International Organization for Standardization (ISO). O prefixo ISO utilizado em todas as suas normas deriva do prefixo grego *isos*, que significa mesmo, ou igual. A série de normas ISO 9000 estabelece um conjunto de normas e diretrizes internacionais para sistemas de gestão da qualidade que possui proporção mundial sendo a base para o estabelecimento de sistemas de gestão da qualidade (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011).

MELLO (2009) aponta a norma ISO 9000 como um modelo genérico de sistema de gestão. Para a ABNT (2000), genérico significa que esse mesmo modelo de certificação pode ser aplicado em qualquer tipo de organização, grande ou pequena, seja qual for seu produto, inclusive quando ele é na verdade um serviço, em qualquer setor de atividade, e seja qual for seu meio de negócio, seja ele uma administração pública ou um departamento do governo. O modelo de certificação ISO 9000 é visto como um modelo de certificação heterogêneo, pois pode ser diluído em todos os setores da economia.

Todos os benefícios gerados inicialmente são decorrentes de melhorias promovidas na organização e por meio de comunicação interna e podem ser reforçados por uma auditoria interna eficaz e análise crítica pela direção do desempenho do sistema. (MELLO, 2009). Um princípio de gestão da qualidade é um mandamento ou regra fundamental e abrangente para conduzir e operar uma organização, visando melhorar continuamente seu desempenho em longo prazo, pelo foco no público consumidor e, ao mesmo tempo, encaminhando as necessidades de todas as partes interessadas, afirma (MELLO, 2009). Um sistema de produção de qualidade para atingir o máximo, em êxito e satisfação é preciso que haja uma boa comunicação entre as partes envolvidas, deve-se construir uma análise crítica sobre as relações econômicas produzidas, relações constituídas de maneira sistemática.

OLIVEIRA e MARTINS (2005) citam que a abordagem de planejamento estratégico da organização não pode ser observada claramente nos requisitos pertinentes a ISO 9001. Inclusive um elemento fundamental da TQM, o desdobramento da estratégia, não está explícito no estabelecimento dos objetivos da qualidade na ISO 9001. O planejamento estratégico não visa somente às normas de certificação e padronização, é necessário que um treinamento e um monitoramento de qualidade promovido uma determinada organização.

Por meio dos modelos certificação da série da ISO 9001, os processos devem ser analisados cuidadosamente, e descritos em relação aos procedimentos que são devidamente padronizados. Já no modelo de excelência do PNQ, é preciso entender os processos com o intuito de alinhá-los com as estratégias e metas globais alcançadas pela organização. Por esta análise, que o modelo de certificação ISO 9001 e o modelo de excelência do PNQ possuem metas e perspectivas totalmente diferenciadas, e assim, definem a gestão pela qualidade total em diferentes níveis de evolução.

Também, é considerável que os critérios do PNQ e requisitos da ISO 9001 necessitam estar integrados a todos os resultados obtidos no negócio. O critério aqui revisto visa analisar o desempenho global da organização em relação a todas as partes interessadas. Portanto, existem diferenças que devem ser observadas, não há semelhança no modelo ISO 9001, que integre e examine os resultados do negócio com os demais requisitos (OLIVEIRA e MARTINS, 2005).

METODOLOGIA

A metodologia imposta na produção dessa temática esta direcionada a consulta de livros, artigos, teses e monografia onde os autores levantam abordagens teóricas. Propondo esclarecer por meio de conceitos, definições e documentos históricos. De como se originou as políticas técnicas de normalização e padronização industrial no cenário mundial. Apresentando contextos históricos, como é o caso da Segunda Guerra Mundial e a Guerra Fria, sendo acontecimentos primordiais no desenvolvimento tecnológico. Destacando o governo brasileiro, que por influência dos EUA criou seu órgão

técnico de normalização e padronização industrial. Sendo referência no Brasil e no mundo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) as normas, formatos e qualidade de serviços e produtos produzidos pelas empresas brasileiras em território nacional e no exterior.

Modelo de Certificação ISO

No final da década de 1980, a mobilização dos países europeus para a adoção de normas internacionais de sistemas de gestão da qualidade atingiu proporções internacionais, alcançando o território brasileiro. Esse movimento, fortalecido pela importância das exportações das empresas brasileiras para o mercado europeu, foi também influenciado pela ação das empresas de consultoria que vislumbravam um mercado emergente para suas atividades. É importante destacar, que as relações econômicas entre Brasil e Europa, tem um ponto de destaque para solidificação das políticas de normas e de gestão de qualidade em território brasileiro.

Ouve uma forte sensibilização nas empresas que já possuíam sistemas da qualidade baseados em requisitos de normas, implantados por exigência dos órgãos do governo ou das empresas estatais interessadas em garantir a qualidade de seus empreendimentos. Fornecedoras do governo e das grandes estatais, essas empresas tinham de atender a especificações e requisitos de naturezas diversas que eram impostos por exigências contratuais. Essas empresas deviam, também, submeter-se freqüentemente a programas de auditoria, em geral, executados pelos seus próprios consumidores. Além disso, é viável que cada contratante, pelo seu poder de compra, exija conformidade com suas normas específicas, coibindo sistemas qualificados por outro órgão do governo ou empresa estatal (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011).

Em 1990, quando foi elaborado o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), era muito pequeno, o número de empresas brasileiras com sistemas de gestão da qualidade certificados, visto que os grandes investidores do mercado nacional não aceitavam explicitamente as certificações de terceira parte, aderindo à utilização de uma estrutura própria para qualificação de seus fornecedores. Um dos maiores desafios do PBQP foi reverter essa situação, incentivando as certificações de sistemas da qualidade

por organismos independentes, que fossem reconhecidas e aceitas sem restrições.

O grande obstáculo enfrentando pelos investidores que aderirem o sistema de certificação de qualidade fora mas barreiras e os entraves vividos no mercado econômico. Principalmente com relação á empresas fundadas por terceiros, muitas delas ate fictícias que burlam as políticas fiscais é criam métodos e modelos de certificação não condizem às normas de certificação nacionais e internacionais, essas não possuem vinculo nenhum com as instituições governamentais e devem ser fiscalizadas.

Sendo o PBQP um programa administrado pelo governo, e tendo em conta que a resistência na adesão de certificados provindos de terceiros, principalmente, em grandes empresas estatais, onde ocorreram esforços significativos dos gestores do Programa para o reconhecimento e aceitação deste tipo de certificação. Além disso, outras ações desenvolvidas no âmbito do PBQP contribuíram de forma importante para a adoção das Normas ISO 9000 no Brasil, tanto para situações contratuais, como nas não contratuais.

Destacam-se entre elas a criação do CB-25 (Comitê Brasileiro da Qualidade da ABNT), a reformulação do modelo de elaboração de normas pela ABNT, o modelo de acreditação de laboratórios, o fortalecimento e consolidação das Redes Brasileiras de Laboratórios de Ensaio e Calibração (RBLE e RBC) e, sobretudo, o modelo concebido para o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC), (O Movimento da Qualidade no Brasil, 2011). No Brasil a política de normas e padronização industrial, só começa ganhar visibilidade a partir dos esforços gerados em prol da adoção aos modelos de certificação e de gestão, que alicerçados as instituições públicas e privadas, são distribuídos por todo território nacional.

Na gestão da qualidade, a ISO 9000 engloba um composto de normas ISO 9000, 9001, 9004 e 19011. Elas são aplicadas em diversos tipos de organização: indústrias, empresas, instituições entre outros, faz referência, a qualidade dos

processos da organização, e não dos produtos ou serviços. Esse grupo de normas descreve regras relacionadas à implantação, desenvolvimento, avaliação e continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade. Tornam – se oficiais a partir do ano de 1987, baseada em normas britânicas, e desde então, que constantemente sofre alterações.

Empresas que aplicam as normas ISO 9000 tem uma vantagem adicional, pois tem maior credibilidade frente aos seus clientes e concorrentes. Por mais que os modelos de certificação ISO sofram mudanças devido à evolução dos modelos certificação, o que não implica, na vantagem econômica que as organizações, que aderem este modelo certificação, possuem diante das demais.

A partir do momento que uma organização se utiliza das normas ISO 9000, ela apresenta uma certificação. O que gera solidez, responsabilidade, credibilidade e facilidade nas relações comerciais. Com isso, os usuários da sua rede de produtos ou serviços dessa empresa terão maior segurança ao consumirem, ou se utilizarem dos produtos e serviços disponíveis no mercado. O que torna esta empresa cada vez mais sustentável, os procedimentos tomados não agredem o meio ambiente. Outro ponto é que os custos reduzem e, conseqüentemente, há uma melhora nos processos produtivos, além de que, os empregados começam a integrar-se com os processos e contribuem para o desenvolvimento da empresa. O respeito às normas de qualidade, gera redução de custos, aumentam o fluxo e a organização promove seu crescimento econômico.

A norma ISO 9001 foi elaborada pela instituição inglesa Quality Mangement and Quality Assurance(ISO/TC 176), que no Brasil está relacionado à Garantia Total de Qualidade,este documento resulta da revisão publicada pela ABNT, a versão brasileira da norma é a ABNT NBR ISO 9001, elaborada em2008. Esta é a norma que certifica os Sistemas de Gestão da Qualidade e define os requisitos para a implantação do sistema. Este documento possui ferramentas de padronização, é um modelo seguro para a implantação da Gestão da Qualidade. Portanto, o documento apresentado tem autoridade fiscal sobre a implantação e certificação de qualquer modelo gestão

industrial e econômica em qualquer organização, no âmbito brasileiro e internacional.

O objetivo da norma é trazer confiança ao cliente de que os produtos e serviços da empresa serão criados de modo repetitivo e consistente, afim de que adquira uma qualidade, de acordo com aquilo que foi definido pela empresa.

Qualquer empresa pública ou privada pode obter essa certificação com base na ISO 9001, independente do seu setor, produto/serviço oferecido. Pois o documento é um recurso valioso para a gestão da empresa, pois agrupa um conjunto de práticas de gestão de empresas do mundo todo. Quando uma empresa adota o modelo de certificação ISO, esta empresa terá competência para utilizar uma famosa ferramenta da qualidade. Que é o caso do Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Action) que significa planejar, fazer, checar e agir. Essa ferramenta tem função de conduzir todo o plano de gestão adotado por uma corporação empresarial.

Além do Ciclo PDCA, a norma ISO 9001, se disponibiliza de 8 princípios de qualidade. São muitos os requisitos, provenientes das experiências vividas em várias organizações, portanto eles podem ser usados por qualquer empresa que deseja utilizar o sistema. E cada princípio deve ser analisado e estudado para que seja atingido o sucesso na implantação do modelo:

- **Foco no Cliente:** os funcionários devem exercer suas respectivas funções com fins de atender o cliente de forma satisfatória e agradável, para que atinja a política de satisfação e fidelização;
- **Liderança:** deve ser sólida e estar por dentro dos avanços do mercado da empresa. Portanto, a organização deve oferecer as ferramentas suficientes para que os comandados executem os processos com êxito;
- **Abordagem de Processo:** é a relação entre funcionários e as tarefas que são desempenhadas na corporação, além das relações de fluxos processuais e a oferta de recursos para que a atividade seja bem desempenhada;

- **Abordagem Sistêmica para a Gestão:** os processos devem ser analisados como um sistema, movidos por um mesmo sistema interação. A partir desta perspectiva, os processos poderão ser avaliados e organizados;
- **Envolvimento das Pessoas:** de acordo com o conceito de Gestão da Qualidade, a equipe de trabalho é um dos principais recursos da empresa;
- **Melhoria Contínua:** a partir desse princípio, a equipe adquire o conhecimento de como os processos devem ser realizados para atingirem a qualidade;
- **Abordagem Factual para Tomada de Decisões:** pelos indicadores, das auditorias e análises feitas através do Sistema de Gestão da Qualidade, todo o corpo de gestores poderão verificar as oportunidades e desafios da empresa, podendo assim, tomar decisões que auxiliarão na melhoria dos serviços e produtos;
- **Benefícios Mútuos nas Relações com os Fornecedores:** tanto colaboradores, quanto fornecedores, promovem uma relação de parceria com a empresa. Essa forma de tratamento, prazos e preços contribuem para a qualidade dos produtos e serviços.

Programa Nacional de Qualidade (PNQ)

Nos últimos anos, vários países instituíram premiações como estímulo e também como reconhecimento às empresas que se destacam na gestão da qualidade de produtos e serviços. O empenho dessas nações para garantir ganho no aumento da competitividade de suas empresas tem pelo mesmo propósito, o estabelecimento de referenciais de excelência, necessários à premiação. O modelo japonês de excelência, com o Prêmio Deming, e dos Estados Unidos, com o Prêmio Malcolm Baldrige, na conscientização para a gestão da qualidade, tem servido de estímulo e base para que outros países criem os seus próprios prêmios nacionais de certificação.

Para que seja avaliado o progresso da estratégia de melhoria da qualidade, muitas empresas estão fazendo auto avaliação, utilizando os critérios de prêmios nacionais. Por esses critérios de excelência, todos os

pontos com oportunidades de melhoria na empresa são identificados e ações corretivas e preventivas são complementadas. De acordo com os critérios apresentados, a auto avaliação tem gerado um aumento de motivação nos colaboradores de todas as áreas, através do trabalho em equipe, sempre com a estratégia de tornar a empresa uma “empresa classe mundial”. No Brasil, motivado pela tendência mundial, foi criado, em 6 de maio de 1991, o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), com o objetivo de promover os melhores modelos de gestão da qualidade.

Durante a década de 1990, seguindo uma tendência mundial, por mais de dois anos um grupo de estudos formado por especialistas em gestão da qualidade, provindos do industrial, de empresas de consultoria, de associações e do meio acadêmico, se uniram de forma voluntária na criação de uma premiação nacional no Brasil, utilizando a experiência do Japão, dos Estados Unidos e de outros países. A partir desse modelo de premiação começa a corrida pela política de excelência em gestão no Brasil, motivadas pelas premiações, muitas empresas se unem a instituições procurando anunciar as políticas de certificação e padronização, e os eventos e premiações de empresas ganha todo território nacional.

Em 6 de maio de 1991, procurando promover e incentivar os melhores modelos de gestão da qualidade, o Comitê Nacional da Qualidade e Produtividade do PBQP criou o Prêmio Nacional da Qualidade, que foi constituído como premio anual de reconhecimento de empresas estabelecidas no Brasil que se destacam em relação à qualidade e à gestão. A Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, atual Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), foi criada com este objetivo e entregou 1º Prêmio Nacional da Qualidade no dia 12 de novembro 1992, na categoria indústria, em solenidade que contou com a presença do Ministro de Estado da Indústria, do Comércio e do Turismo e do Ministro da Ciência e Tecnologia.

O Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) é a garantia de reconhecimento, em forma de um troféu, promove a excelência na gestão das organizações sediadas no Brasil. O PNQ promover alcançar os objetivos descritos abaixo:

- ✓ Um amplo entendimento dos requisitos para alcançar a excelência do desempenho e, portanto, a melhoria da competitividade, e
- ✓ ampla troca de informações sobre métodos e sistemas de gestão que alcançaram sucesso e sobre os benefícios decorrentes da utilização dessas estratégias.

O Prêmio se baseia no conjunto de oito critérios que propõem analisar a excelência do desempenho, que foram criados a partir do compartilhamento de experiências entre organizações dos setores públicos e privados. As empresas candidatas ao Prêmio devem gerar informações condizentes ao seu sistema de gestão, sobre seus processos de melhoria e sobre os resultados alcançados, de acordo com o que é pedido em cada um dos oito Critérios de Excelência. São informações têm por objetivo demonstrar que a empresa candidata possui enfoques eficazes e exemplares que possam ser úteis também para outras organizações. Os critérios foram desenvolvidos não somente para servir como referencial para o processo de premiação, mas, principalmente, para permissão de um diagnóstico do sistema de gestão, seja qual for o tipo de organização. (Gestão de qualidade/acesso feito em 28 de novembro de 2017)

O conjunto de informações requeridas das empresas que disputam o prêmio são subdivididas em três partes: elegibilidade, inscrição para candidatura e relatório da gestão. Todas elas contendo o Perfil da Organização e a Descrição da Gestão (no formato requerido pelos Critérios).

Durante o processo de premiação, os juízes decidem com base nos relatórios de avaliação da banca examinadora e demais informações prestadas pela Fundação. As tomadas de decisão são encaminhadas ao Conselho Curador para divulgação. As empresas que estão em disputa recebem um relatório de avaliação contendo informações sobre a avaliação da candidata e as pontuações obtidas em cada item dos critérios, além de apresentar um amplo diagnóstico que descreve os pontos fortes e as oportunidades para melhoria, tendo como base o Relatório da Gestão da candidata. Somente alcançam a premiação aquelas empresas que atinge o índice máximo de satisfação e referente ao uso da normalização e padronização industrial, respeitando as políticas fiscais de gestão empresarial.

Embora as premiações do PNQ alcancem as grandes organizações brasileiras, é importante esclarecer mediante este trabalho, que existem dentro do território brasileiro, diversas empresas de pequeno e médio porte, que produzem de maneira satisfatória, produtos de excelente qualidade, como também no fornecimento de bens e serviços a sociedade brasileira. Por razões burocráticas não estão inseridas no grupo empresas premiadas no PNQ, o que deveria ser analisado pelas instituições que promovem o então prêmio em destaque.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O modelo de certificação ISO, e as premiações concedidas pelo PNQ, são meios estratégicos e inovadores para o desenvolvimento do setor econômico de qualquer nação do mundo. Portanto, tira-se a conclusão de que essas ações estratégicas de desenvolvimento, por meio de norma, padronização, metrologia e modelos de certificação, são praticas predominantes nos países desenvolvidos e emergentes.

Esses critérios de premiação são praticamente inexistentes no mundo desenvolvido dependente da tecnologia produzida nos dias atuais. No entanto, é possível afirmar que o mundo econômico, em pleno século XXI, ainda vive sobre julgo desigual. Em relação aos benefícios que são concedidos as grandes instituições econômicas e governamentais. É preciso que a política de norma, certificação, padronização, metrologia e premiação atinjam as instituições de maneira global, pois existem instituições que apresentam modelos de administração transparente, no entanto, essas instituições não foram beneficiadas com os modelos de certificação ISO e nem premiadas pelo PNQ. No caso do Brasil, muitas sequer estão vinculadas ao INMETRO.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERNANDES, Waldir Algarte. **O Movimento da Qualidade no Brasil**. INMETRO. Ed.Edelbra. São Paulo - SP, 2011.

ALVES, Tarcísio. **15 anos da Qualidade no Brasil**. Revista Classe Mundial. São Paulo - SP, 2006.

BERNARDINO, Lis Lisboa. **A INFLUÊNCIA DO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL (GQT) NA ADMINISTRAÇÃO ATUAL DE EMPRESAS BAIANAS QUE TRILHAM O CAMINHO RUMO À EXCELÊNCIA**. UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA) - ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO. SALVADOR – BA, 2014.

FREITAS, Melyna Resende de. **A NORMA ISO 9000 E O MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO GARANTINDO A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM UMA EMPRESA JUNIOR DE CONSULTORIA**. UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF) - CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. JUIZ DE FORA-MG, 2011.

FEITOSA, Gabriel Martins; PIMENTEL, Renê Coppe. **O Impacto da Adoção no Modelo de Excelência de Gestão (MEG) no Desempenho Financeiro das Empresas**. XXXVII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro – SP, 2013.

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade: um guia para executivos**. São Paulo: Pioneira, 1990.

ZILBOVICIUS, M.: **Modelos para a produção, produção de modelos: contribuição à análise da gênese, lógica e difusão do modelo japonês**. São Paulo: Anna Blume/FAPESP, 1999.

OLIVEIRA, G. T.; MARTINS, R. A. **ISO 9001 como base para a implementação do prêmio nacional da qualidade**. In: SIMPEP, 12, 2005, Bauru, SP. Anais... Bauru: UNESP, 2005.

MELLO, Carlos Henrique Pereira et al. **ISO 9001:2008**. Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços. São Paulo: Atlas, 2009.

TURRIONI, J. B.; BARBÊDO, Simone Angélica Del-ducca. **Sistema de gestão da qualidade e um modelo de integração estrutural em bibliotecas: análise comparativa em dois estudos de caso**. In: X SIMPEP / UNESP, 2003, Bauru. Anais do X SIMPEP, 2003.

BALASUBRAMANIAN, S. K.; MARTHUR, I.; THAKUR, R. **The impact of high-quality firm achievements on shareholder value: focus on Malcolm Baldrige and J. D. Power and associates awards.** Journal of the Academy of Marketing Science, n. 4, 2005.

CORREDOR, P.; GOÑI, S. **TQM and performance: Is the relationship so obvious.** Journal of Business Research, Pamplona – Espanha, 2010.

GOMES, P. J. P. **A evolução do conceito de qualidade: dos manufaturados aos serviços de informação.** Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação Cadernos BAD, n. 002, 2004.

SHEWHART. **Economic Control of Quality of Manufactured Product.** 50. ed. Nova York: American Society for Quality, 1931.

JACOB, R.; MADU, C. N.; TANG, C. **An empirical assessment of the financial performance of Malcolm Baldrige award winners.** International Journal of Quality & Reliability Management, v. 21 n. 8, p. 897-914, 2004.

FEIGENBAUM, Armand V. **Quality Control: Principles, Practice and Administration.** New York: McGraw-Hill Book Co., 1951.

ISHIKAWA, K. **Controle de Qualidade total: à maneira japonesa.** Rio de Janeiro: Campus, 1993.

Disponível em: <http://gestao-de-qualidade.info/normas-iso.html>/acesso feito em 27 de novembro de 2017.

WOOD, JR., T.; URDAN, F. T. **“Gerenciamento da Qualidade Total: uma revisão crítica”**, Revista de Administração, São Paulo, 1994.