

**CERTIFICAÇÕES DA QUALIDADE COMO DIFERENCIAÇÃO
ESTRATÉGICA PARA AS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS,
SOB A ÓTICA DA LITERATURA**

Lucas de Souza

Centro Universitário Fametro - Unifametro

lucas.souza@professor.unifametro.edu.br

Adriano Braz Sousa

Centro Universitário Fametro - Unifametro

adrianobraz33@gmail.com

Estratégias Organizacionais

VII Encontro de Iniciação à Pesquisa

RESUMO

O atual cenário dos empreendimentos contemporâneos está caracterizado por relações de negócios turbulentas, imprevisíveis e inconstantes, sobretudo, diante dos comportamentos, gostos e das necessidades dos clientes atuais. Uma das consequências para as organizações contemporâneas (diante da complexidade do mercado atual) reside no aumento do nível de exigência que os clientes irão apresentar em relação a qualidade dos serviços e produtos ofertados por essas organizações. É nesse contexto de busca constante pela qualidade nos serviços e produtos ofertados ao mercado que ganha destaque a busca pelas certificações da qualidade. Assim, o presente trabalho buscou, a partir de uma breve revisão da literatura, compreender como as certificações da qualidade podem contribuir para a diferenciação estratégica das organizações contemporâneas. Para alcançar o objetivo proposto realizou-se uma pesquisa qualitativa, do tipo bibliográfica e descritiva. Conclui-se com a pesquisa que a busca por essas certificações vai depender dos objetivos de diferenciação estratégica que são adotados por cada tipo de empresa dentro do mercado contemporâneo. Assim, determinadas empresas buscam as certificações de qualidade como uma estratégia para competir em determinados mercados, vencer concorrentes, exportar para determinados mercados, participar de licitações públicas, atestar para os exigentes clientes contemporâneos que os seus serviços e produtos apresentam diferenciais frente ao de seus concorrentes, enfim, para sobreviverem no mercado atual.

Palavras-chave: Gestão Contemporânea. Diferenciação Estratégica. Certificações da Qualidade.

INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, as organizações enfrentam diferentes e cada vez maiores desafios para se perenizar no mercado. Esses desafios existem, de acordo com Valladares e Leal Filho (2003, p. 86), uma vez que “práticas gerenciais tradicionais não respondem mais às necessidades de melhor desempenho das organizações, na oferta de produtos e na prestação de serviços”. E tudo isso ocorre, uma vez que o cenário atual dos negócios é notadamente marcado por relações sociais (sobretudo, entre consumidores e as organizações) cada vez mais complexas, instáveis e imprevisíveis (VALLADARES; LEAL FILHO, 2003).

Nesse sentido, as empresas contemporâneas estão continuamente buscando novas estratégias, ou seja, novos caminhos que deverão “[...] seguir, no futuro, para atingir seus objetivos” (TERENCE, 2002, p. 13), de tal forma que sejam capazes “[...] de posicionar-se corretamente frente às situações [...] de incertezas e turbulências do ambiente, seja ele no plano financeiro, seja no âmbito de suas atividades internas [...]” (BARBOSA; BRODANI, 2004, p. 109).

É nesse contexto que surgem diferentes práticas de gestão que visam contribuir para a diferenciação competitiva das empresas contemporâneas (VALLADARES; LEAL FILHO, 2003). Dentre essas tecnologias ou práticas de gestão estão “[...] a qualidade total, a gestão de custos baseada em atividade, o gerenciamento de projetos, a administração estratégica, o empreendedorismo e a gestão de conhecimento” (VALLADARES; LEAL FILHO, 2003, p. 86).

Especificamente, a gestão da qualidade ganha destaque, uma vez que a mesma “[...] permite a criação, implementação e avaliação de procedimentos [...]” capazes de desenvolver modelos, práticas ou estratégias de gestão que buscam inserir “[...] na cultura organizacional a melhoria contínua” (LOPES; SARAIVA, 2009, p. 194). Dentre as práticas da gestão da qualidade estão as certificações da qualidade. As certificações podem ser compreendidas como uma espécie de “[...] confirmação de que um produto, processo ou serviço cumpre com os padrões de uma determinada norma” (ACOSTA; PADULA; WEGNER, 2009, p. 2). A busca por essas certificações pelas empresas contemporâneas vai depender do mercado em que estão inseridas, uma vez que “Em alguns mercados, a certificação é obrigatória e em outras é voluntária [...]” (ACOSTA; PADULA; WEGNER, 2009, p. 2).

Nesse sentido, diante da contextualização acima, o presente trabalho busca, a partir de uma breve revisão da literatura, compreender como as certificações da qualidade podem contribuir para a diferenciação estratégica das organizações contemporâneas.

METODOLOGIA

Em termos de método, inicialmente, em relação a abordagem, a presente pesquisa classifica-se como qualitativa (BERTERO, 2013), uma vez que busca compreender em profundidade aspectos gerais de determinado fenômeno social ou organizacional. Para o presente trabalho justifica-se a classificação como pesquisa qualitativa, uma vez que se busca compreender um fenômeno organizacional em específico que são as certificações da qualidade contribuindo para a diferenciação estratégica das organizações contemporâneas.

Quanto ao tipo, a presente pesquisa é bibliográfica (MARCONI; LAKATOS, 2011), já que se apoiou na busca e na leitura de materiais teóricos como textos, artigos científicos e livros advindos, sobretudo, de sites da internet. Ainda quanto ao tipo, a presente pesquisa é descritiva (GIL, 2010), uma vez que se buscou descrever características gerais de determinado fenômeno organizacional, o qual diz respeito a como as certificações da qualidade contribuem para a diferenciação estratégica das organizações atuais.

Por se tratar de uma revisão de literatura, para a coleta de dados, inicialmente buscou-se material teórico em livros e na internet, sobretudo, em sites (como, por exemplo, Google Acadêmico) que evidenciavam artigos e outros textos, os quais versavam sobre Gestão Contemporânea, Estratégia, Gestão da Qualidade, certificações da qualidade e como essas certificações contribuem para a diferenciação estratégica das organizações contemporâneas. Em seguida, procedeu-se a leitura desses materiais. Como etapa seguinte, executou-se a escrita em si, a partir dos assuntos centrais presentes nos materiais. Por fim, as análises foram feitas a partir do recorte de trechos dos textos dos materiais lidos, os quais fundamentaram as compreensões dos pesquisadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir das leituras feitas, em uma visão inicial, foi possível compreender que, de fato, o atual cenário dos empreendimentos contemporâneos está caracterizado por relações de negócios turbulentas, imprevisíveis e inconstantes, sobretudo, diante dos comportamentos, gostos e das necessidades dos clientes atuais. Esses entendimentos estão respaldados nas compreensões de Barbosa e Brodani (2004) e Valladares e Leal Filho (2003), uma vez que esses autores evidenciam em seus trabalhos que o atual ambiente de negócios está cada vez mais complexo, pressionando o surgimento de novas formas, práticas ou modelos de gestão capazes de atender com flexibilidade as demandas atuais do mundo corporativo. Ou seja, são buscadas novas, variadas e flexíveis estratégias que sejam capazes de levar as organizações atuais a alcançar seus objetivos, como evidencia Terence (2002) em seus argumentos.

Diante desse contexto, também foi possível compreender, com as leituras feitas, que uma das consequências para as organizações contemporâneas (diante da complexidade do mercado atual) reside no aumento do nível de exigência que os clientes irão apresentar em relação a qualidade dos serviços e produtos ofertados por essas organizações. Ou seja, como estão cada vez mais exigentes, o nível de qualidade esperada pelos clientes em relação aos bens e serviços ofertados no mercado tende a ser cada vez maior, o que acaba influenciando a gestão como um todo, mas sobretudo, a gestão da produção de serviços e produtos das empresas. Essas compreensões ganham respaldo nos entendimentos de Lopes e Saraiva (2009, p. 194), autoras que irão argumentar que na atualidade as empresas preocupam-se cada vez mais em alcançar qualidade naquilo que ofertam no mercado, uma vez que a qualidade passa a ser compreendida como vantagem em vários níveis organizacionais, sobretudo, “[...] ao nível do produto e serviços, da comunicação e da imagem da instituição [...]”.

Assim, foi possível compreender com as leituras feitas que é nesse contexto de busca constante pela qualidade nos serviços e produtos ofertados ao mercado que ganha destaque a busca pelas certificações da qualidade. Ou seja, compreendeu-se que as certificações da qualidade surgem e consolidam-se como estratégias para a diferenciação competitiva das organizações contemporâneas, as quais estão inseridas em um ambiente cada vez mais complexo, o qual exige dessas organizações modernas uma postura cada vez mais diferenciada para atender aos seus cada vez mais exigentes consumidores. E uma das formas de atender cada vez melhor esses exigentes clientes é determinando e certificando padrões de qualidade para os serviços e produtos que as empresas ofertam no mercado. Esses entendimentos vão ao encontro do que argumentam Acosta, Padula e Wegner (2009, p. 2) quando evidenciam que as certificações podem ser compreendidas como “[...] a confirmação de que um produto, processo ou serviço cumpre com os padrões de uma determinada norma [...]”.

Por fim, outro aspecto acerca das certificações da qualidade, compreendido por meio das leituras feitas, reside no fato de que a busca por essas certificações vai depender dos objetivos de diferenciação estratégica que são adotados por cada tipo de empresa dentro do mercado contemporâneo. Assim, determinadas empresas buscam as certificações de qualidade como uma estratégia para competir em determinados mercados, vencer concorrentes, exportar para determinados mercados, participar de licitações públicas, atestar para os exigentes clientes contemporâneos que os seus serviços e produtos apresentam diferenciais frente ao de seus concorrentes, enfim, para sobreviverem no mercado atual. Inicialmente, essas compreensões estão respaldadas nos entendimentos de Acosta, Padula e Wegner (2009, p. 2),

ao evidenciar que “Em alguns mercados, a certificação é obrigatória e em outras é voluntária [...]”. Além desses autores, as compreensões desse parágrafo ganham respaldo nos entendimentos de Chaves e Campello (2018, p. 20) ao evidenciar que:

certificações específicas são exigidas das empresas para exportar, participar de licitações com órgãos públicos e fornecer produtos e serviços para clientes específicos. Por outro lado, os clientes estão mais exigentes, mais informados, mais questionadores e preocupados com qualidade, segurança e custo dos produtos ou serviços que adquirem [...].

Assim, a partir da breve revisão da literatura realizada, compreendeu-se como as certificações da qualidade podem ser diferenciais estratégicos para as organizações contemporâneas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral da presente pesquisa busca compreender como as certificações da qualidade podem contribuir para a diferenciação estratégica das organizações contemporâneas. Ao finalizar a realização desse trabalho, visualiza-se que o objetivo geral está alcançado uma vez que se compreende, a partir das leituras feitas, que as certificações da qualidade são buscadas pelas empresas contemporâneas como estratégias para sobreviver no mercado atual.

Por outro lado, mesmo com o alcance do objetivo traçado, a presente pesquisa apresenta limitações. A primeira limitação refere-se ao fato deste trabalho ter se baseado somente em uma revisão da literatura. Outra limitação ocorre pela quantidade reduzida de fontes utilizadas. Por fim, atesta-se que a presente pesquisa não busca compreender as diferenciações estratégicas que determinadas certificações específicas da qualidade (como, por exemplo, as certificações da família ISO) podem trazer para as empresas contemporâneas.

Nesse sentido, para pesquisas futuras, recomenda-se que: a) a quantidade de fontes de estudo seja ampliada; b) se busque conhecer casos práticos de empresas que apresentam certificações da qualidade; c) se evidencie quais são as certificações mais utilizadas hoje no mercado e quais seus impactos práticos para a diferenciação estratégica das organizações contemporâneas.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, B.; PADULA, A. D.; WEGNER, D. **EMPRESAS QUE POSSUEM CERTIFICAÇÕES SÃO MAIS INOVADORAS? UMA ANÁLISE NO SETOR DE**

PRODUÇÃO DE ROSAS NO EQUADOR. 2009. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Byron_Acosta3/publication/266469279_EMPRESAS_QUE_POSSUEM_CERTIFICACOES_SAO MAIS_INOVADORAS_UMA_ANALISE_NO_SETOR_DE_PRODUCAO_DE_ROSAS_NO_EQUADOR/links/5a1dc51c0f7e9b9d5effa868/EMPRESAS-QUE-POSSUEM-CERTIFICACOES-SAO-MAIS-INOVADORAS-UMA-ANALISE-NO-SETOR-DE-PRODUCAO-DE-ROSAS-NO-EQUADOR.pdf>. Acesso em: 20 set. 2019.

BARBOSA, E. R.; BRONDANI, G. **Planejamento Estratégico organizacional**. 2004. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/107/3735>>. Acesso em: 20 set. 2019.

BERTERO, O. A área qualitativa em Ciências Sociais e Estudos Organizacionais. In: TAKAHASHI, A. (Org.) **Pesquisa Qualitativa em Administração: Fundamentos, Métodos e Usos no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 7-22.

CHAVES, S.; CAMPELLO, M. A QUALIDADE E A EVOLUÇÃO DAS NORMAS SÉRIE ISO 9000. 2018. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/Everton_Dias4/publication/327086302_Gestao_pela_qualidade_-_volume_3/links/5ba535e492851ca9ed1c6f8a/Gestao-pela-qualidade-volume-3.pdf#page=19>. Acesso em: 20 set. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 200 p.

LOPES, S. B.; SARAIVA, M. **Qualidade e certificação: aplicação empírica numa organização certificada pela norma ISO 9001**. 2009. Disponível em: <<http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/5545/1/Lopes%20e%20Saraiva%20TMQ%20N.%c2%ba%200.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2019.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 225 p.

TERENCE, A. C. F. **Planejamento Estratégico como ferramenta de competitividade na**

pequena empresa: desenvolvimento e avaliação de um roteiro prático para o processo de elaboração do planejamento. 2002. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35360691/Planejamento_estrategico_como_ferramenta_de_comp.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPrimeiros_dados_quali-quantitativos_do_m.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190922%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190922T213327Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=f453e435aea0b5a68383abbb810187eeeb5e952abbb55e2dec3e9f5b097dfe7>.

Acesso em: 20 set. 2019.

VALLADARES, A.; LEAL FILHO, J. G. **Gestão contemporânea de negócios:** dimensões para análise das práticas gerenciais à luz da aprendizagem e da participação organizacionais. 2003. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/466>>. Acesso em: 29 jul. 2019.