

Pequenos que pensam grande: Uma análise da participação e importância nos prêmios de qualidade para micro e pequena empresa.

Ana Gabriela de Oliveira Rocha (UFRRJ) gabiorocha@gmail.com

Jaqueline Mateus de Moura (UFRRJ) jaquelinemateus@gmail.com

Stella Regina Reis da Costa (UFRRJ) stellare@ig.com.br

Resumo

Este artigo analisa a importância da participação de micro e pequenas empresas nos Prêmios de Qualidade, os quais possuem sua estrutura fundamentada nos critérios do modelo de excelência. Com a participação crescente de empreendedores na economia brasileira verifica-se a preocupação destes novos investidores em aprimoramento gerencial, aplicabilidade de um modelo de gestão que conceda a vitalidade da organização. Tudo contextualizado num cenário de transformações constantes da nova economia globalizada.

Palavras-chave: Qualidade; Gestão pela Excelência; Prêmios.

1 Introdução

Com base nas reviravoltas sócio-econômicas do mundo contemporâneo, e a luta para superar a concorrência acirrada constrói-se uma necessidade de transformar os conceitos de gestão adotados pelas empresas.

As empresas são obrigadas a mudar: Mudar de conceitos, de tecnologia, de processos, de competências, de locais, mudar para inovar e, principalmente, para continuar a existir no mundo contemporâneo.

Na década de 80 quando surgiram as primeiras aplicações dos conceitos sobre qualidade e reengenharia muitas empresas não conseguiram evoluir posteriormente a esta época. Muitas não se adaptaram ao modelo implementado ou simplesmente engessaram e não inovaram para continuar a sobreviver.

Acontece que não basta simplesmente implementar um modelo de gestão tem que absorver a idéia, modificar culturas, abraçar a causa e criar novos referenciais para, assim, gerar novas perspectivas de crescimento.

Neste contexto destaca-se o objeto de estudo deste trabalho a Gestão pela Excelência onde o principal objetivo é modificar o interior da organização. Arrancar os vícios de procedimentos arcaicos e disseminar a cultura de que juntos será possível alcançar o resultado, isto é, o sucesso, e conseqüentemente, a vitalidade econômica. Inclui-se a este objetivo a aplicabilidade deste conceito de excelência nos Prêmios de Qualidade direcionados a micros e pequenas empresas. Vale ressaltar a credibilidade que as empresas deste porte dão a este modelo de premiação, uma vez, mesmo não sendo vencedora a empresa recebe um relatório de sugestão para melhorias no seu modelo de gestão.

2 Referencial Teórico

2.1 Definição de Qualidade

Pode-se verificar uma serie de definições para o termo qualidade, uma vez que dependera do ponto de vista do autor.

No dicionário Aurélio (FERREIRA, 1999, p. 1675) diz que:

“Qualidade (do latim qualitate) e propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capazes de distingui-las das outras ou de lhes determinar a natureza. Numa escala de valores, qualidade que permite avaliar e, conseqüentemente, aprovar, aceitar ou recusar, qualquer coisa. Dote, dom, virtude. Condição, posição, função”.

Para Falconi, “um produto ou serviço de qualidade e aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente”. (CAMPOS, 1992, p.2)

Na figura 1 o quadro identifica como Juran classifica os ingredientes mais usuais, para mostrar o quão amplamente eles são incluídos ou excluídos nas definições de qualidade das empresas:

Características do produto que atendem as necessidades do cliente	Ausência de deficiências
Qualidade superior possibilita que as empresas:	Qualidade superior possibilita que as empresas:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentem a satisfação dos clientes; ▪ Tornem os produtos vendáveis; ▪ Aumentem sua participação no mercado; ▪ Obtenham receita de vendas; ▪ Garantam preços melhores. ▪ O maior efeito e sobre as vendas. ▪ Normalmente a qualidade superior custa mais. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reduzam os índices de erros; ▪ Reduzam a repetição de trabalhos e desperdício; ▪ Reduzam as falhas no uso e os custos de garantia; ▪ Reduzam a insatisfação dos clientes; ▪ Reduzam o prazo para lançamento de novos produtos no mercado; ▪ Aumentem rendimentos e capacidade; ▪ Melhorem o desempenho de entregas. ▪ O maior efeito e sobre os custos. ▪ Normalmente, a qualidade superior custa menos.

Fonte: J.M. Juran A qualidade desde o projeto, 1992, p. 10

De qualquer modo como for apresentada a definição de qualidade dependerá do referencial como coloca Deming (DEMING, 1990, p.125):

“O que é qualidade? A qualidade só pode ser definida em termos de quem avalia. Quem é o juiz da qualidade? Na opinião do operário, ele produz qualidade se puder se orgulhar de seu trabalho. Baixa qualidade, para ele, significa perda de negócios e talvez de seu emprego. Alta qualidade, pensa ele, manterá a empresa no ramo. Isto é verdade tanto para as empresas de serviços quanto para as de produção de bens.

Qualidade, para o administrador de fábrica, significa produzir a quantidade planejada e atender as especificações. Sua função é também, saiba ele ou não, o constante aperfeiçoamento dos processos e a constante melhora de sua liderança.”

Para ratificar a colocação de Deming, segue a idéia de J.M. Juran (1992, p.10): “Não existe a possibilidade de adoção de definições universais, a não ser que seja desenvolvido um glossário patrocinado por um organismo reconhecido ou de padronização”.

Após esta caminhada, a qualidade nos dias de hoje faz parte do cotidiano das organizações e agora esta mais relacionada às necessidades e aos desejos dos clientes, sejam oriundos de mercados de bens ou serviços.

2.2 Qualidade no Brasil

O desenvolvimento da qualidade surgiu no Brasil a partir dos anos 50 com a criação das indústrias de produtos de base. “A preocupação com segurança pessoal e operacional, através

da qualidade dos equipamentos, surgiu nas indústrias siderúrgica, do petróleo e petroquímica.” (MARTINS, 2003, p.21)

Nos anos 80, o Governo iniciou a implementação de diversos programas de qualidade os quais tinham o objetivo de (MARTINS, 2003, p. 22) :

“Dar condições às empresas brasileiras, privadas e públicas, de buscarem a competitividade como uma estratégia de desenvolvimento, visando a capacitação tecnológica e a gestão empresarial inovadora, baseando-se na aplicação de práticas voltadas para a qualidade e a produtividade.”

Tais programas são:

- ProQP – Programa da Qualidade e Produtividade – alta produtividade, com qualidade e baixos custos;
- PADCT – Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – aumento dos financiamentos a pesquisa, envolvia:
 - ✓ TIB – Subprograma da Tecnologia Industrial Básica;
 - ✓ PEGQ – Projeto de Especialização em Gestão da Qualidade;
 - ✓ Programa de Capacitação para a Qualidade;
 - ✓ Programa de Capacitação de Multiplicadores;
 - ✓ Programa de Cooperação Externa;
 - ✓ Programa Cooperativo para a Gestão Avançada da Qualidade;
- RHAE – Programa de Capacitação de Recurso Humano para Atividades Estratégicas – Aumenta a capacidade técnico-científica das empresas;
- PICE – Política Industrial e de Comércio Exterior – aumento da comercialização de bens e serviços, através dos seguintes programas:
 - ✓ PACTI – Programa de Apoio a Capacitação Tecnológica da Indústria;
 - ✓ PCI - Programa de Competitividade Industrial;
 - ✓ PBQP – Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade.

2.3 Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade

A Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade - FPNQ, uma entidade privada e sem fins lucrativos, foi fundada em 1991 por 39 organizações, privadas e públicas, para administrar o Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ e todas as atividades decorrentes do processo de premiação, em todo o território nacional, e fazer a representação institucional externa do PNQ nos fóruns internacionais.

Veja os principais indicadores da FPNQ, desde sua criação (www.fpnq.org.br, atualização agosto/2004):

13 Ciclos de premiação implementados

277 Candidaturas ao PNQ e **277** Relatórios de Avaliação entregues às Candidatas

60 Organizações visitadas pela Banca Examinadora do PNQ, sendo **33** Finalistas e **19** Premiadas.

320 mil Critérios de Excelência distribuídos

11.309 Pessoas treinadas no Modelo de Excelência do PNQ

6.828 Candidatos a Examinador do PNQ

2.726 Membros da Banca Examinadora, com mais de **156 mil horas de trabalho voluntário**.

51 Seminários EM BUSCA DA EXCELÊNCIA, sendo **12** internacionais, totalizando **12.250** participantes.

138 Organizações filiadas, com quase **um milhão** de pessoas diretamente relacionadas.

O Prêmio Nacional da Qualidade é um reconhecimento, na forma de um troféu, a excelência na gestão das organizações sediadas no Brasil, e visa promover:

- ✓ 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.

2.3.1 Prêmios de Qualidade para Micro e Pequena Empresa:

Após vários ciclos de premiação a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ) estimulou e participou da criação de diversas premiações setoriais e regionais (www.fpnq.or.br,2004):

“O domínio do conhecimento na área de avaliação, utilizando o modelo bem-sucedido do PNQ, aliado a um Código de Ética seguido rigorosamente pelas Bancas Examinadoras, bem como as sucessivas atualizações implementadas nos Critérios de Excelência, a partir da troca de informações com as instituições congêneres à Fundação no exterior, geraram a credibilidade e o prestígio que hoje sustentam o Prêmio Nacional da Qualidade”

As premiações setoriais e regionais que têm se destacado pela adoção dos critérios utilizados pelo PNQ, são:

- Prêmio Talentos Empreendedores (RJ)
- Prêmio Excelência Empresarial (MG)
- Prêmio Destaque Empresarial (PE)
- Top Empresarial (RJ)
- Prêmio Realce Empresarial (BA)

Os quais utilizam os seguintes pontos para avaliação nas micro e pequenas empresas:

- ✓ Liderança;
- ✓ Estratégia e Planos;
- ✓ Cliente;
- ✓ Sociedade;
- ✓ Produto;
- ✓ Pessoas;
- ✓ Processos e
- ✓ Resultados

3 Metodologia de Pesquisa

3.1 Metodologia

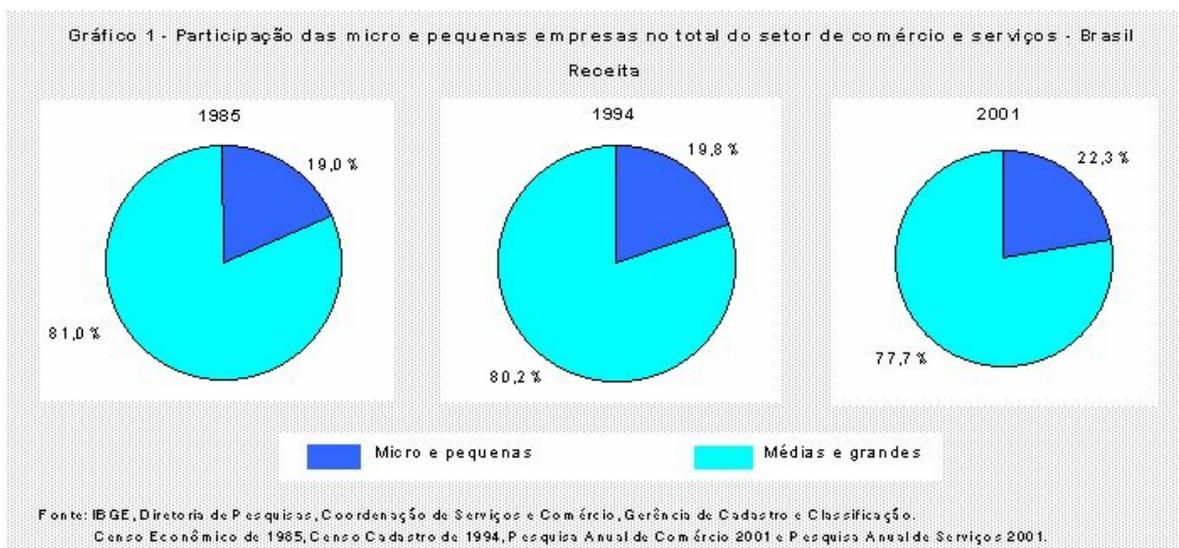
Pode-se dizer que a metodologia no presente trabalho baseia-se em uma pesquisa social crítica onde o fenômeno estudado a participação e importância de micros e pequenas empresas nos prêmios de qualidade passa por uma contextualização do conceito qualidade até os dias atuais e a respectiva relação com o Modelo de Gestão pela Excelência.

Em, RICHARDSON (1999, p. 92), tem que:

“A investigação crítica é variada e flexível, e só assume uma forma específica quando aplicada ao estudo de um fenômeno particular. Mesmo assim, a aproximação crítica tem vários elementos essenciais, e a intenção é resumi-los para chegar a uma melhor compreensão do fenômeno”

3.2 Os pequenos que pensam grande:

Apesar dos dados apresentados serem de 2001, na figura 4, é notável o crescimento e a participação no mercado das micro e pequenas empresas. Os pequenos negócios, principalmente nos setores de comércio e prestação de serviço vêm ganhando gradativamente espaço na economia e, conseqüentemente, gerando postos de trabalho.



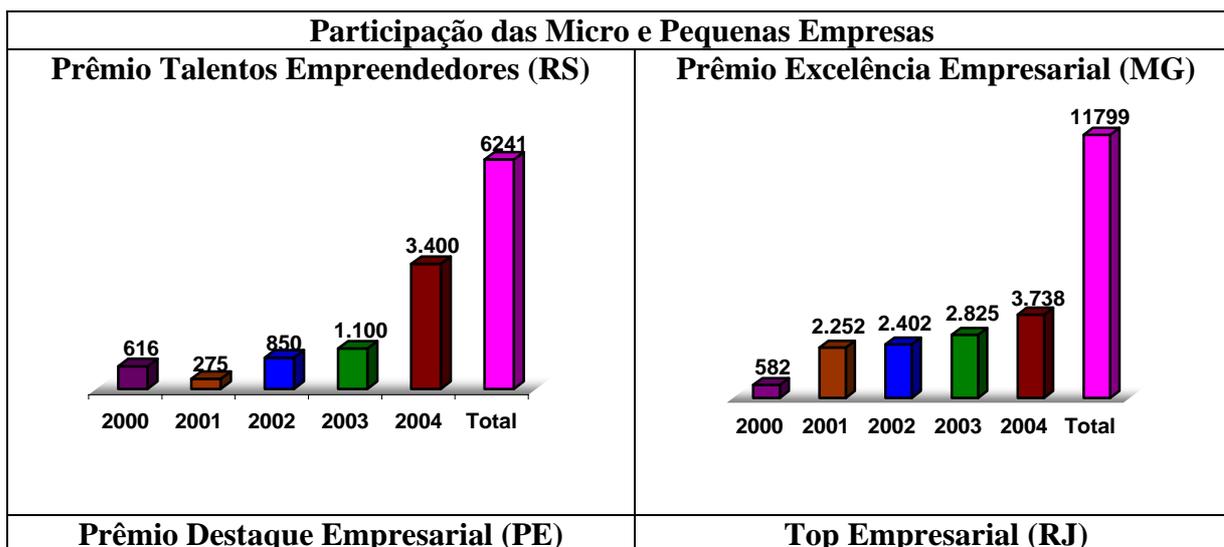
Fonte: Ano 2001, www.ibge.gov.br

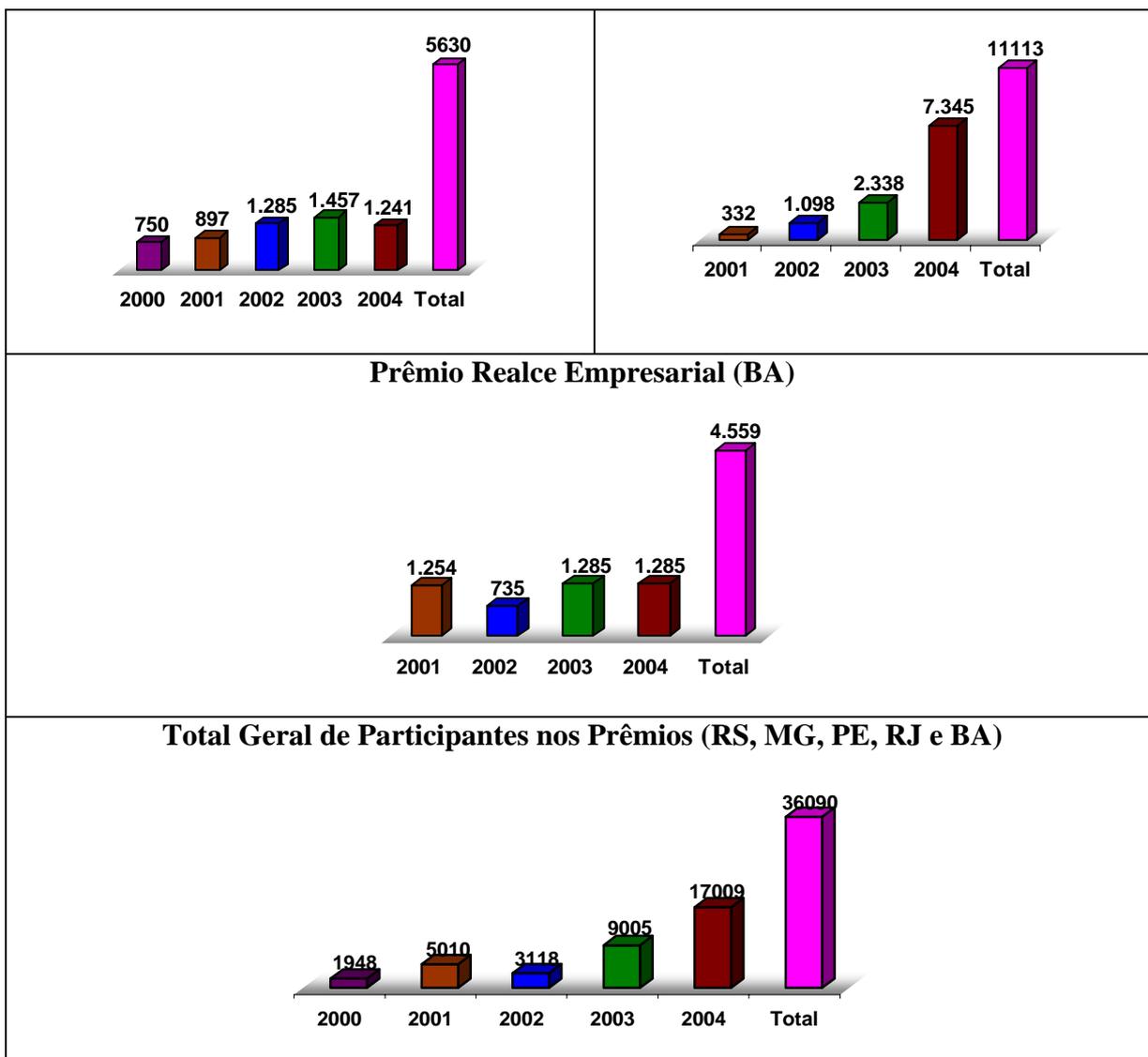
Isso só tem a exemplificar a força dos pequenos na economia. Em uma reportagem da Revista Pequenas Empresas e Grandes Negócios de agosto de 2004 traz uma reportagem sobre o crescimento dos investimentos nestas empresas:

“As pequenas empresas eram 83% das 36 mil companhias identificadas como investidoras pelo IBGE em 2002. Em 1996, representavam 79,6% do universo total. Apesar do crescimento expressivo do investimento das pequenas empresas, o IBGE mostra que o investimento industrial brasileiro é extremamente concentrado em grandes corporações”

Baseado nestes indicadores, e na atual conjuntura de competitividade observa-se, através das estatísticas fornecidas pela Gerdau, um crescimento, ou seja, um aumento de interesse das micro e pequenas empresas em participar dos Prêmios de Qualidade.

Na figura 5, mostra os dados computados a partir do ano de 2000 até 2004.





Fonte: Grupo Gerdau

O Grupo Gerdau, em parceria com diversas organizações, patrocina os Prêmios Estaduais para Micro e Pequenas empresas com o objetivo de reconhecer e fomentar o desenvolvimento, beneficiando ainda os clientes e fornecedores desses empreendimentos com o aperfeiçoamento das práticas de gestão, empreendedorismo e responsabilidade social.

“A prosperidade e o desenvolvimento de qualquer comunidade depende da quantidade de empreendedores que tiver, pois eles que irão investir e, ao aproveitarem as oportunidades de mercado, irão gerar empregos e impostos”, afirma o presidente do Grupo Gerdau, Jorge Gerdau Johannpeter.

Baseado nos gráficos apresentados é possível observar a evolução da participação das micro e pequenas empresas nos prêmios, o grande ganho para estas organizações é a possibilidade de estarem aprimorando seu modelo de gestão. Ao fato que no final de cada avaliação mesmo que a empresa não seja ganhadora terá em mãos um documento contendo sugestões de melhoria.

Outro fator, possível, para o aumento da procura em participar dos Prêmios é o marketing positivo gerado numa possível premiação, a empresa terá o seu negócio e sua marca registrada no processo histórico destes Prêmios, e, com isso uma propaganda agregada de divulgação de seu produto ou serviço. O futuro cliente já passa a reconhecer a organização como uma

empresa séria que pensa em melhorias e principalmente busca oferecer produtos e serviços de qualidade à sociedade.

O fato de uma organização ser certificada abre muitas portas comerciais e para área de vendas isso pode exercer um excelente ponto estratégico a ser explorado.

4 Conclusão

Pode-se concluir que os Prêmios de Qualidade, voltado para micro e pequena empresa estimulam as organizações a se posicionarem de maneira competitiva para que garantam a sobrevivência no mercado e um retorno para a sociedade através de uma melhor prestação de serviço e/ou produtos de qualidade.

O aumento da participação das organizações deste patamar em Prêmios de Qualidade sugere alguns aspectos econômico-sociais: Geração de renda e emprego no mercado; Oxigena a economia com novos conceitos de negócio e empreendedorismo; Viabiliza a participação de uma classe normalmente excluída de abrir seu próprio negócio; e, Principalmente produtos e serviços oferecidos à sociedade com mais qualidade.

Sugere-se a partir desta análise uma oportunidade de pesquisa com base nas empresas vencedoras, ou não, dos Prêmios. A fim de identificar as implantações de melhorias adquiridas no processo de premiação, em seus modelos de gestão.

5 – Referência Bibliográfica

CAMPOS, Vicente Falconi. “TQC: Controle da Qualidade Total (No estilo japonês)” - 6ª Edição - Belo Horizonte- MG: Fundação Christiano Ottoni, Escala de Engenharia da UFMG, 1992

DEMING, W. Edwards. “Qualidade: A revolução da administração” - Rio de Janeiro: Marques – Saraiva, 1990

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. “Novo Aurélio Século XXI: O dicionário da língua portuguesa” - 3ª Edição totalmente revista e ampliada – Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999

JURAN, J.M. “A qualidade desde o projeto: Os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços” - São Paulo: Pinoneira, 1992

MARSHALL, Isnard Junior; **CIERCO**, Agliberto Alves; **ROCHA**, Alexandre Varanda e **MOTA**, Edmarson Bacelar. “Gestão da Qualidade” - 2ª Ed. Revista e atualizada – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003

MARTINS, Regina Copello. “Gestão de pessoas em uma organização pública: Uma proposta de melhoria” – Dissertação apresentado do curso de mestrado em sistemas de gestão da UFF. RJ: Niterói, 2003.

RICHERDSON, Roberto Jarry. “Pesquisa Social: Métodos e Técnicas” – 3ª Edição Revista e Ampliada. São Paulo: Atlas, 1999

RODRIGUES, Marcus Vinicius. “Ações para a qualidade: GEIQ, Gestão integrada para a qualidade: padrão seis sigma, classe mundial” – Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004

www.empresas.globo.com/empresasnegocios/0,19125,ERA792048-2589,00.html - “Investimento cresce 80% nas pequenas do setor” – Edição 187 – Agosto/04 - Consultado em 01/12/04.

www.fpnq.org.br, consultado em 02/12/04.

www.ibge.gov.br, “As micros e pequenas empresas comerciais e de serviços no Brasil 2001” – Documento publicado em 2003 – Rio de Janeiro: Acesso em 02/12/04.