

RESENHA CRÍTICA: A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE PARA AS EMPRESAS E SEUS IMPACTOS NA CULTURA ORGANIZACIONAL

Professor Dr. José Rinaldo Domingos de Melo

Discentes, do 4º Período do Curso de Tecnologia e Gestão da Qualidade, IFPE

O artigo intitulado A Importância de um Sistema de Gestão da Qualidade para as Empresas e Seus Impactos na Cultura Organizacional, de autoria de Sandro Ítalo de Oliveira (Centro Universitário Unifanor | Wyden), Iasmin Alexandrino de Miranda (Universidade Federal do Ceará - UFC), Daniele Almeida de Sousa (UFC) e Andhelyka Maria Alves Raquel (Centro Universitário Estácio do Ceará - FIC), foi apresentado no XXV Simpósio de Engenharia de Produção, realizado em Bauru, SP, Brasil, entre 7 e 9 de novembro de 2018. O texto, com 11 páginas, enquadra-se na área de Gestão da Qualidade, subárea Qualidade em Serviços, e adota uma abordagem qualitativa baseada em pesquisa bibliográfica. O artigo explora a relevância de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) como ferramenta estratégica para a sobrevivência e competitividade das organizações em um mercado dinâmico e globalizado. Os autores iniciam com uma introdução que contextualiza a qualidade como critério essencial para atender às demandas crescentes dos clientes, destacando a necessidade de inovações na gestão para garantir vantagens competitivas (Oliveira, 2004; Paladini, 2006).

Na seção metodológica, descrevem o estudo como exploratório e qualitativo, fundamentado em levantamento bibliográfico de livros, artigos e teses, sem preocupação com quantificações, conforme Mattar (1999) e Marconi e Lakatos (2003). Em seguida, abordam o histórico da qualidade, desde os anos 1920 com Radford e Shewhart, até a era da qualidade total na década de 1960, quando o foco se desloca para o consumidor (Alvarez, 2012; Oliveira, 2004). O cerne do texto reside na definição e importância do SGQ, apresentado como um conjunto de elementos inter-relacionados que transformam entradas em saídas, visando a satisfação de clientes internos e externos (Oliveira, 2004).

Os autores enfatizam benefícios como aumento de produtividade, motivação de colaboradores e controle de processos (Falconi, 2014; Calarge e Lima, 2001; Deming, 1982). A implantação é discutida como um processo liderado pela alta administração, com formalização de uma Política da Qualidade e envolvimento de todos os setores,

promovendo trabalho em equipe e sinergia (Ishikawa, 1993; Paladini, 2004). Um ponto central é o impacto na cultura organizacional, definida como conjunto de hábitos, valores e crenças compartilhados (Chiavenato, 2010; Dias, 2013). A implantação de um SGQ enfrenta resistências naturais à mudança, que podem gerar conflitos funcionais, mas também debates produtivos (Motta, 2001; Robbins, citado implicitamente). Os autores destacam o papel da gestão de pessoas, com ênfase em treinamento, motivação e aliança entre o setor de qualidade e Recursos Humanos (RH), alinhando-se à norma ABNT NBR ISO 9001:2008, que exige competência e conscientização (Oliveira, 2004). Na conclusão, reforçam que o SGQ transcende o lucro, promovendo desenvolvimento humano e sustentabilidade a longo prazo, em um cenário de crise e saturação de mercado.

O artigo apresenta uma estrutura clara e didática, ideal para leitores iniciantes em gestão da qualidade, ao conectar conceitos teóricos com implicações práticas. Seus pontos fortes incluem a integração de perspectivas históricas e contemporâneas, demonstrando como a qualidade evoluiu de inspeção técnica para uma filosofia organizacional holística. A ênfase nos impactos culturais é particularmente relevante, pois aborda barreiras humanas frequentemente subestimadas em implantações de SGQ, como resistências e necessidade de capacitação, alinhando-se a estudos clássicos como os de Deming (1982) e Juran (1990). No entanto, há limitações. A pesquisa é puramente bibliográfica, sem dados empíricos ou estudos de caso, o que reduz sua profundidade analítica e generalizabilidade – por exemplo, não explora contextos específicos como indústrias brasileiras pós-crise econômica de 2015-2018.

Além disso, a discussão sobre gestão de pessoas poderia ser mais robusta, incorporando teorias motivacionais modernas, como a de Herzberg ou Maslow, para enriquecer a análise de motivação e treinamento. A ausência de uma seção dedicada a desafios quantitativos, como custos de implantação, também enfraquece o equilíbrio entre aspectos qualitativos e práticos. Comparativamente, o texto ecoa obras como *Gestão da Qualidade: Teoria e Prática* de Paladini (2006), mas poderia dialogar mais com críticas contemporâneas, como as de Tanabe e Souza (2006), sobre dificuldades em setores específicos (e.g., metalmeccânico). No geral, o artigo contribui para o debate acadêmico ao posicionar o SGQ como catalisador de mudança cultural, mas peca por não propor recomendações acionáveis para superação de resistências. Esta obra é uma contribuição valiosa para o campo da Engenharia de Produção, reforçando a qualidade como pilar de competitividade e sustentabilidade cultural.

Recomenda-se para estudantes e profissionais interessados em gestão estratégica, embora uma abordagem mais empírica pudesse elevar seu impacto. Em um mercado volátil como o atual (2025), o SGQ permanece essencial, mas deve evoluir para integrar tecnologias como IA e sustentabilidade ambiental, aspectos não explorados aqui.

REFERÊNCIA

- ALVAREZ, M. E. B. *Gestão de qualidade, produção e operações*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- CALARGE, F. A.; LIMA, P. C. Da abordagem do TQM (Total Quality Management) ao GQM (Global Quality Management). *Gestão & Produção*, v. 8, n. 2, p. 196-213, 2001.
- CAMPOS, V. F. *TQC: Controle da qualidade total (no estilo japonês)*. Nova Lima: FALCONI Editora, 2014.
- CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DEMING, W. E. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambridge: MIT, 1982.
- DIAS, R. *Cultura organizacional: construção, consolidação e mudanças*. São Paulo: Elsevier, 2013.
- ISHIKAWA, K. *Controle de qualidade total: à maneira japonesa*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- JURAN, J. M. *Juran na liderança pela qualidade – Um guia para executivos*. São Paulo: Pioneira, 1990.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MATTAR, F. N. *Pesquisa de marketing*. São Paulo: Atlas, 1999.
- MOTTA, P. R. *Transformação organizacional: a teoria e a prática de inovar*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- OLIVEIRA, O. J. (Org.). *Gestão da qualidade: tópicos avançados*. São Paulo: Cengage Learning, 2013.
- OLIVEIRA, O. J. *Gestão da qualidade: tópicos avançados*. São Paulo: Thomson, 2004.
- PALADINI, E. P. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- TANABE, C. H.; SOUZA, J. P. Dificuldades na implantação de um sistema da qualidade baseado na norma ISO 9001:2000. In: XIII SIMPEP, Bauru, SP, 2006