

ANÁLISE DA GESTÃO DA QUALIDADE NOS ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS DE EMPRESA MAIS PREMIADA PELO PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE

LUCAS QUEIROZ SILVA LISBOA ¹
SARA PEREIRA SILVA ²

RESUMO

O termo qualidade durante os tempos sofreu modificações até se tornar uma das principais preocupações dentro das empresas, assim como os efeitos que isso ao passar do tempo causaram no mercado competitivo, envolvendo vários aspectos que principalmente norteiam a sociedade e o meio ambiente. Resultado disso são empresas que atualmente possuem destaque no mercado nacional pela excelência na gestão da qualidade conquistada pela avaliação da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), uma instituição brasileira que estuda, debate e dissemina conhecimentos na gestão da qualidade de forma ampla. Com o objetivo de demonstrar os projetos apoiados e programas feitos pela empresa de destaque, o presente trabalho buscou retratar essas ações com forma de modelo de gestão que outras empresas começam a seguir como tendência de mercado.

Palavras-chave: Qualidade; Sustentabilidade; Competitividade.

ABSTRACT

The term quality during the times has undergone changes to become one of the main concerns within the companies, as well as the effects that that over time have caused in the competitive market, involving several aspects that mainly guide society and the environment. The result of this are companies that currently stand out in the national market for excellence in quality management achieved by the evaluation of the National Quality Foundation (FNQ), a Brazilian institution that studies, debates and disseminates knowledge in quality management in a wide way. With the objective of demonstrating the supported projects and programs made by the outstanding company, the present work sought to portray these actions in the form of a management model that other companies start to follow as market trends.

Keywords: Quality; Sustainability; Competitiveness.

1- Discente do Curso de Engenharia de Produção do Instituto Luterano de Ensino Superior ULBRA – Itumbiara / GO.
*lucaslisboacontato@gmail.com

2- Discente do Curso de Engenharia de Produção do Instituto Luterano de Ensino Superior ULBRA – Itumbiara / GO.
*sara_pereira@windowslive.com

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

1. INTRODUÇÃO

Antes da era moderna, a qualidade dos produtos possuía diferentes contextos e isso era visado de acordo com o tipo de negócio realizado. Os artesões, por exemplo, nos séculos XVIII e XIX relacionavam a qualidade de um produto ao atender as exigências e necessidades de seus clientes. Já na revolução industrial os trabalhos manuais foram trocados pelo trabalho mecânico, devido à grande demanda e assim a necessidade de se ter tempo, com isso foi necessário inspecionar todos os produtos, dando início ao modelo do Taylorismo, de produção em série (FARIA, 2006).

Apesar das inspeções sendo realizadas pioneiramente na primeira Guerra mundial, se encontrou muitos defeitos nos materiais bélicos, com o surgimento da Segunda Guerra Mundial, se produziu os materiais bélicos com maior qualidade devido a implantação do controle estatístico de qualidade, principalmente. Esse planejamento estratégico nas empresas existe justamente devido uma preocupação com a incompatibilidade entre seus produtos e as necessidades do mercado. A gestão estratégica é a busca da compatibilização da empresa com o seu ambiente externo, utilizando atividades de planejamento, implementação e controle, considerando as variáveis técnicas, econômicas, informacionais, sociais, psicológicas e políticas, ou seja, não basta só planejar há também que se gerenciar estrategicamente um plano de ação (PEDREIRA, 1992).

A gestão estratégica da qualidade, permitiu que as empresas vendam produtos e serviços a baixo custo e com valor agregado alto para os clientes, as que não conseguirem sairão do mercado. Todo o futuro da qualidade será então de gestão estratégica: para atingir, manter e aprimorar, constantemente os níveis da qualidade para a satisfação dos consumidores. A qualidade então, deve existir em tudo que se faz, se todos os processos de uma determinada atividade forem feitos com qualidade o resultado final terá qualidade (PEDREIRA, 1992).

Essa preocupação com a gestão da qualidade, trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação desses conceitos, métodos e técnicas adequados a essa nova realidade. Dessa forma vale destacar que:

A importância da qualidade em qualquer ramo de atividade não pode ser apenas vista como um diferencial, mas sim como uma das únicas formas de manter-se competitivo buscando a cada dia novas maneiras de melhorias na cadeia produtiva buscando a satisfação do cliente,

consequentemente um aumento nas vendas e receitas da organização.
(DA SILVA, 2006, p. 02).

Segundo Moura (2003), a organização deve investir continuamente em inovação, buscando atender e criar novas necessidades para os consumidores, uma atitude que visa proporcionar uma reputação ou imagem satisfatória, levando a conquista de parcelas cada vez maiores do mercado. Com isso nos dias atuais busca-se sempre reduzir custos desde que não interfira na qualidade e segurança dos produtos, a fim de maximizar os lucros obtendo o retorno dos investimentos.

Existem várias definições para o conceito de qualidade, mas em comum temos a base deste conceito que é o cliente e a sua satisfação. A partir daí os produtos e serviços devem ser apresentados aos clientes de forma que além de suprir suas necessidades, devem passar uma imagem de confiabilidade da empresa. Isso demanda altos investimento da empresa em pesquisa, controle e inovação de processos. Daí cria-se desafios que são enfrentados pelas empresas na gestão da qualidade que, portanto, devem saber o momento certo, como e exatamente onde aplicar esses investimentos para que os resultados sejam positivos minimizando ao máximo os efeitos ao meio ambiente (KERDNA, 2010).

As metas a serem alcançadas com a realização desse projeto se resume em mostrar um modelo tendência de gestão da qualidade que prioriza a relação socioambiental dentro da empresa. O que inclui no decorrer da pesquisa os interesses de:

- Descrever a evolução cronológica dos conceitos da qualidade;
- Demonstrar os principais órgãos responsáveis por certificação de qualidade;
- Apresentar os programas e ações mantidas pela empresa mais premiada pelo PNQ no aspecto socioambiental.

Esse estudo se justifica pelo crescimento da industrialização no Brasil e a evolução tecnológica acelerada que resulta na maior demanda por recursos naturais como matéria prima direta ou indireta, causando uma diferença substancial no equilíbrio ambiental. Com o desenvolvimento de novas exigências de mercado, existe uma grande necessidade de ter uma equipe de profissionais cada vez mais bem preparados para poder aliar o respeito ao meio ambiente e a sociedade interna e externa (BRITO, 2008).

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta os estudos e conceitos utilizados como referência para a abordagem dos assuntos aqui expostos. Partindo de uma linha cronológica do conceito da qualidade, e evidenciando outros conceitos importantes usados no ramo da Gestão da Qualidade, demonstrando ainda uma breve apresentação de alguns órgãos reguladores da qualidade.

2.1 As Eras da Qualidade

Atualmente a gestão da qualidade desempenha um papel fundamental, deixando de ser só um aspecto do produto para ser uma preocupação da empresa, expandindo assim todos os pontos de sua operação, desde a matéria prima até a logística reversa em muitos casos. Sabe-se que nos tempos atuais de gestão da qualidade o cliente sempre é colocado em primeiro lugar, mas não foi sempre assim que a qualidade era vista como prioridade numa gestão de processos, a história da qualidade possui 3 fases que distinguiram pelas ideias relacionadas a sua aplicação aos negócios da época, são divididas em: Era da Inspeção, Era do Controle Estatístico e Era da Qualidade Total (OTAVIO, 2003).

2.1.1 Era da Inspeção

A Primeira Guerra Mundial transformou totalmente o cenário político, social e econômico em todo o mundo. Terminada a guerra, os EUA impuseram o seu domínio perante o globo capitalista, aumentando suas atividades industriais tornando-se os maiores produtores de comida enlatada, petróleo, carros, entre outros produtos. Nesse contexto, a expressão “*American Way of Life*” (Modo de Vida Americano) foi difundida entre os empresários norte-americanos, de tal modo que Ford, aproveitando estas mudanças, popularizou a produção em massa (RADFORD, 1922). Dessa forma tornou-se necessário um sistema baseado em inspeções, com a publicação do livro *The Control of Quality in Manufacturing* de Radford G. S. legitimou-se a função dos inspetores, conferindo a ele a responsabilidade pela qualidade dos produtos.

Otávio (2003) coloca como foco principal dessa Era, a detecção de eventuais defeitos de fabricação dos produtos, ou seja, as inspeções de qualidade eram feitas após a fabricação pelos próprios “artesãos”, não havendo qualquer definição de padrões ou metodologias para análise dos produtos.

2.1.2 Era do Controle Estatístico de Qualidade

Com a ascensão de grandes centros industriais e da produção massificada, tornou-se caro e ineficiente inspecionar a totalidade dos produtos que saíam aos milhares das linhas de montagem. Contexto favorável ao surgimento do controle estatístico da qualidade, que se baseia na amostragem. Em lugar de inspecionar todos os produtos, seleciona-se por amostragem certa quantidade para inspeção, assim podendo avaliar estatisticamente a qualidade de lotes inteiros de produção (LONGO, 1994).

O pioneiro da aplicação da estatística ao controle de qualidade foi Walter A. Shewhart em 1924, que preparou o primeiro rascunho do que viria a ser conhecido como carta de controle. Tal técnica permitiria agora uma avaliação mais real dos problemas que tornavam os produtos defeituosos ou de baixa qualidade. Começa assim se desenvolver novas técnicas de gestão corretiva, podendo identificar falhas nas matérias primas, operadores ou equipamentos, fatores que influem em variações da qualidade de produtos (COSTA, 2012).

2.1.3 Era da Gestão da Qualidade Total

O TQC, ou *Total Quality Control* (Controle de Qualidade Total) é um sistema de gestão da qualidade que melhora e transcende o conceito de qualidade aplicada ao produto. No TQC a qualidade é entendida como a superação das expectativas de todos os interessados (colaboradores e empresa) e não apenas dos clientes (FARIA, 2006).

Segundo Oliveira (2003), a gestão da qualidade total é uma metodologia de gestão que visa a satisfação do cliente e a melhoria contínua. Dentre os principais benefícios da utilização da TQC estão na melhoria da eficiência operacional, na otimização de recursos, redução de custos e no aumento da motivação dos colaboradores. O termo “controle da qualidade total” foi usado pela primeira vez por Armand Feigenbaum, em 1956, quando ele propôs a ideia de que a qualidade só poderá resultar de um trabalho em conjunto de todos os que estão envolvidos no desempenho da organização, não apenas de um grupo de pessoas. Embora

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

Feigenbaum também defendesse a criação de uma estrutura organizativa de suporte à qualidade, a Engenharia de Qualidade, que seria a responsável por resolver questões de qualidade que englobassem mais de uma área da empresa.

2.2 Normatização na Gestão da Qualidade

Na década de 60 nos EUA, foi estabelecido o conceito de Qualidade Assegurada (ou Garantia), por fruto de força da lei, onde participaram governos, empresas e instituições ligadas a gestão da qualidade. O objetivo era exigir que as empresas implantassem sistemas de qualidade, e que assim pudessem ser avaliados por instituições de auditoria de forma periódica. (PALADINI, 2009).

Essas ideias começaram a chegar no Brasil a partir de 1990. Com isso as organizações passaram a adquirir novas competências como: aprender novos procedimentos, ter atitudes diferenciadas, interação com o público interno e externo e também com o mercado. Além disso, a década de 90 trouxe o início da utilização das normas ISO 9000, bem como, o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade, criado pelo Governo Federal com o objetivo de auxiliar na competitividade dos produtos brasileiros. Vários Estados do Brasil implantaram e criaram programas da qualidade. A partir dessas ideias surgiram os órgãos oficiais de normatização da qualidade, internacionais e nacionais (JURAN, 1990).

2.2.1 Organização Internacional para Padronização

Segundo o site oficial da ISO, em 1926 foi criada a primeira entidade para padronização internacional “*International Federation of the National Standardizing Associations*” (ISA) que cessaram suas atividades em 1942 durante a Segunda Guerra Mundial. Essa organização internacional trata-se uma entidade não governamental, a nova geração a ISO entrou em vigor oficialmente, oficialmente em 23 de fevereiro de 1947 com sede em Genebra, na Suíça, hoje presente em cerca de 163 países.

A ISO tem como objetivo principal aprovar normas internacionais em todos os campos técnicos, como normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e processos, além de buscar facilitar a coordenação internacional e unificação dos padrões industriais em todos os países. No campo da gestão da qualidade as principais normas praticadas são as ISO 9000 que faz referência aos nomes técnicos e vocabulários utilizados, a

ISO 9001 que fornece instruções para obtenção da Certificação através de requisitos predefinidos na norma, e a norma ISO 9004 que traz informações para a implantação de sistema de gestão de qualidade (BÁEZ, 1994).

2.2.2 Associação Brasileira de Normas Técnicas

A ABNT surgiu em 1940 em função de conflitos que ocorriam em dois laboratórios de pesquisas, o INT (Instituto Nacional de Tecnologia) e o IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas), esses laboratórios, apesar de rigorosos e muito respeitados não usavam os mesmos métodos para avaliação, ocorrendo frequentemente a aprovação de uma pesquisa em um laboratório e a reprovação em outro. Como esses problemas eram frequentes a busca por uma metodologia e padronização única resultou no surgimento da Associação.

No Brasil, as normas da ISO são compostas pela sigla NBR, são gerenciadas e representadas pela ABNT, segundo o site da instituição suas atribuições no mercado brasileiro:

[...] atua também na avaliação da conformidade e dispõe de programas para certificação de produtos, sistemas e rotulagem ambiental. Esta atividade está fundamentada em guias e princípios técnicos internacionalmente aceitos e alicerçada em uma estrutura técnica e de auditores multidisciplinares, garantindo credibilidade, ética e reconhecimento dos serviços prestados (ABNT, s.p.).

As normas publicadas pela ABNT são leis utilizadas para padronizar, e indicam um padrão de qualidade. Seguir essas normas é importante para não existirem conflitos e a padronização ajuda ainda na comparação de pesquisas relacionadas a um mesmo assunto.

2.2.3 Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

O INMETRO é um órgão executivo e fiscalizador. Sua missão é prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, através da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do país. Dentre as competências e atribuições do Inmetro, destacam-se (INMETRO, 2018):

- Fomentar a utilização de técnicas de gestão da qualidade na indústria nacional;

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

- Difundir informações tecnológicas, regulamentos técnicos e qualidade;
- Fornecer ao exportador brasileiro informações relativas ao comércio exterior, com o intuito de auxiliá-lo na superação de barreiras técnicas;
- Fortalecer a participação do país nas atividades internacionais relacionadas com metrologia e qualidade, além de promover o intercâmbio com entidades e organismos internacionais.

2.3 Fundação Nacional da Qualidade

A Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) criada em 1991 é uma instituição sem fins lucrativos, cujo objetivo é disseminar amplamente os Fundamentos e os Critérios de Excelência em Gestão para organizações de todos os setores e portes, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão, o aumento da competitividade das organizações e, conseqüentemente, para a melhoria da qualidade de vida do povo brasileiro (FNQ, 2018).

2.3.1 Prêmio Nacional da Qualidade

Segundo dados do site da FNQ, a mesma concede troféus que representam o maior reconhecimento público à excelência da gestão da qualidade no Brasil, para empresas do setor público ou privado que obtiveram melhor desempenho aos 8 critérios usados na avaliação feita pelos organizadores do PNQ. No Quadro 1 abaixo mostra os Oitos critérios de avaliação difundido pela Fundação Nacional da Qualidade:

Quadro 1 - Oitos Fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão

Critérios de Avaliação	Descrição
1. Seja um líder exemplar	O papel da liderança é fundamental para definir e comunicar os valores e objetivos da empresa para todos os colaboradores. O líder precisa atuar de forma aberta, democrática e ativa, incentivando a cultura da excelência, a promoção de relações de qualidade e a proteção dos interesses da organização.
2. Equilibre planos a curto e longo prazos	Estabeleça estratégias para alcançar os objetivos da empresa, levando em conta informações relativas a clientes, mercados, fornecedores, colaboradores, sua capacidade de prestar serviços, produzir e vender. Em seguida, elabore planos de ação, que visam atingir as principais metas e estratégias no curto e longo prazo.

Quadro 1 - Oitos Fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão

3. Conheça e ouça os clientes	Agrupe os tipos de clientes com características similares, identifique e analise suas necessidades, a fim de oferecer os serviços ou produtos adequados a esses grupos. Considerando suas diferenças, divulgue produtos e serviços no canal mais adequado para atingir os clientes. Promova avaliações periódicas do nível de satisfação e crie um meio de comunicação para ouvir as reclamações e sugestões, a fim de identificar oportunidades de melhoria.
4. Preocupe-se com o meio ambiente e seja socialmente responsável	Fique ciente dos danos que as atividades e instalações da empresa causam ao meio ambiente. Promova ações e projeto sociais, conscientizando e envolvendo os colaboradores com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento sustentado.
5. Organize as informações	As informações necessárias para a execução das atividades da empresa, análise e condução dos negócios devem estar definidas e organizadas por um sistema padronizado, que disponibilize ferramentas e tecnologias mais eficazes para atender as necessidades dos colaboradores.
6. Incentive, respeite e valorize colaboradores	Defina claramente as funções e responsabilidades dos colaboradores, pontuando a participação de cada um e promovendo a sinergia do trabalho em equipe. Disponibilize ações de capacitação com base num plano de treinamento, a fim de desenvolver as habilidades e conhecimentos para exercer as atividades diárias.
7. Domine os processos e forneça informações confiáveis	A organização, por meio dos seus gestores, deve conhecer e segmentar o conjunto de processos que agregam valor para o negócio, bem como aqueles relacionados aos fornecedores e aos aspectos financeiros. A tomada de decisões e execução de ações precisa ter como base na medição e análise do desempenho, levando-se em consideração as informações disponíveis, além de incluir os riscos identificados.
8. Controle o desempenho do negócio	A empresa deve estabelecer indicadores e metas que permitam controlar as principais atividades e analisar o desempenho do negócio. Reuniões regulares com os dirigentes da organização são fundamentais para mensurar os resultados obtidos e tomar medidas corretivas, quando necessário.

(FNQ, 2011)

Ao utilizar como referência os oito Fundamentos da Gestão para Excelência apresentados no Quadro 1, a organização pode realizar um auto avaliação e obter um diagnóstico da maturidade da gestão.

2.4 Fiscalização ambiental

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

O principal órgão do Brasil com o objetivo de fiscalizar empresas sobre regulamentações ambientais é o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) tendo como principais atribuições (IBAMA, 2018):

- I. exercer o poder de polícia ambiental;
- II. executar ações das políticas nacionais de meio ambiente, referentes às atribuições federais, relativas ao licenciamento ambiental, ao controle da qualidade ambiental, à autorização de uso dos recursos naturais e à fiscalização, monitoramento e controle ambiental, observadas as diretrizes emanadas do Ministério do Meio Ambiente; e
- III. executar as ações supletivas de competência da União, de conformidade com a legislação ambiental vigente.

3. PROCEDIMENTO METODOLOGICO

Conforme Vergara (2000), para a classificação de uma pesquisa toma-se como base dois aspectos: os objetivos e os procedimentos técnicos utilizados. Quanto aos objetivos, correspondem a finalidade da pesquisa, ou seja, a meta que se pretende atingir com a elaboração da pesquisa. Sua definição clara ajuda em muito na tomada de decisões quanto aos aspectos metodológicos da pesquisa. Quanto aos procedimentos técnicos consiste nas diferentes formas que um pesquisador se utiliza para aprofundar-se em um estudo conforme o objeto e os objetivos.

Essa pesquisa se caracteriza quanto aos objetivos como descritiva pois tem por finalidade descrever as características de uma população, de um fenômeno ou de uma experiência. Esse tipo de pesquisa estabelece relação entre as variáveis no objeto de estudo analisado, no caso teremos relação dos aspectos socioambientais com o objeto de estudo que será a empresa mais premiada pelo PNQ (PEROVANO, 2014).

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa é do tipo bibliográfica, uma metodologia que é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. A pesquisa foi estruturada nas estratégias de qualidade implantadas e asseguradas pelas empresas, relacionando-as às definições e estudos dos diversos autores citados no projeto (GIL, 2002).

O objeto de pesquisa será uma empresa que possui destaque na gestão da qualidade pelo PNQ, considerando todas as edições do evento. Os dados coletados foram retirados em

sua maior parte pelos próprios sites da empresa estudada e pelo site do PNQ. As análises foram realizadas com base na temática de gestão da qualidade, buscando as metodologias utilizadas pelos gestores das empresas e na sequência apresentam-se os resultados obtidos com o desenvolvimento do estudo de caso.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Através da pesquisa realizada no site da FNQ foi verificado que desde a criação do PNQ em 1992 foram organizadas 25 edições do evento, que acontecem anualmente no mês de novembro. Olhando o histórico de premiações até 2016 observou-se que foram ao todo 66



prêmios distribuídos para 44 empresas nacionais diferentes, constatando-se que a empresa que mais vezes ganhou o prêmio máximo do evento foi a Volvo Cars Brasil (Figura 01), com um total de 4 prêmios nos anos de 2012, 2009, 2015 e 2016, fora as classificações de destaque como finalista em outras edições.

Figura 01: Logo da Volvo Cars Brasil

Através da pesquisa no próprio site da empresa observou que as ações que envolvem o aspecto ambiental vão desde a doações em instituições do setor de preservação até a criação de uma política interna de aprimoramento tecnológico aumentando a competitividade comercial, porém com a proteção ao meio ambiente. Essa Política Ambiental estabelece níveis mínimos e objetivos para o uso de produtos químicos, energias, emissões, geração de efluentes e resíduos, principalmente, envolvendo todas as suas operações produtivas, respeitando suas normas de certificação ambiental.

Ainda sobre políticas internas vale destacar que a empresa adota uma metodologia batizada de *Global Development Process* (GDP) que estabelece restrições de uso de materiais que podem causar impactos ao meio ambiente, quando é necessário a elaboração e modificação de algum produto. E aliado a isso a empresa mantém um programa de GETEC, v.9, n.23, p.1-14/2020

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

Remanufatura de peças que incentiva ao consumidor reciclar as peças de seus carros através de desconto na devolução da peça avariada, isso porque a Volvo busca utilizar a maior quantidade de matérias recicláveis no desenvolvimento de seus produtos.

Um programa que vale destaque é o Centro Volvo Ambiental, batizado de Casa Verde que é um local de preservação ambiental com programações voltada para a conscientização da conservação ambiental, à cultura e ao desenvolvimento do empreendedorismo, oferecendo ainda diversos cursos a sociedade, inclusive de teatro dirigido as crianças e adolescentes além de passeio por trilhas. Esse programa recebeu mais de 21.700 visitas desde 2007 quando foi inaugurado em Curitiba – PR.

No aspecto social vale destaque maior a Fundação Solidariedade, que foi fundada pelos funcionários da Volvo com o apoio da própria empresa em 1989, em Campo Magro – PR, município próximo a Curitiba. Com o objetivo de abrigar menores em situações de risco e formar cidadãos preparados para voltar ao convívio social. Com isso a fundação conta com educadores sociais, auxiliados pelo trabalho de pedagogas, assistentes sociais e psicólogos, durante todo esse processo. A fundação é destaque desenvolvendo esse trabalho em 22 anos com excelentes resultados para a sociedade.

Para os clientes internos, o modelo de gestão de pessoas da Volvo no Brasil é reconhecido historicamente como referência, pois investe em diversas ferramentas para que seus colaboradores desenvolvam carreira profissional dentro da empresa e a companhia é responsável diretamente por isso, pois oferece para cada empregado mais de 40 horas de treinamento por ano e nos últimos cinco anos, com um investimento de 2,5 milhões de reais, foram concedidas 1.000 bolsas de estudos para os colaboradores. O resultado disso é o tempo médio de casa que é de sete anos, além de apresentar um quadro de funcionários raro de se encontrar nas empresas brasileiras com 64 mestres, 12 mestrandos, três doutores, cinco doutorandos e um PhD.

Com jornadas flexíveis, muitos benefícios, planejamento de carreira – inclusive no exterior, aumentos salariais de 10% ao ano e participação nos lucros que chegam a R\$25 mil, não é por acaso que a empresa tem sido escolhida pela pesquisa Exame-Você S/A, como um das 10 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil por 4 anos consecutivos, tendo alcançado em 2008 o posto de campeã do país. Em 2009 a empresa ficou na lista em 5º lugar e em 2010 ocupou o segundo lugar entre as melhores empresas do Brasil. A pesquisa, realizada pela Editora Abril desde 1996, é considerada o mais profundo estudo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode se considerar que não só a empresa de estudo, mas assim como outras empresas que possuem destaque no PNQ demonstram ter preocupação em investir nos seus programas próprios ou em apoio a terceiros, tornando como um modelo de gestão de mercado que demonstra crescer as empresas a implantam. Isso tudo resultando em impactos diretos na competitividade de mercado que tem como consequência benefícios para a sociedade, como a geração de empregos, crescimento econômico da região, além da estruturação e preservação ambiental.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Conheça a ABNT**. Disponível em: < <http://www.abnt.org.br>>. Acesso em: 27 set. 2018.

BÁEZ, V.; SANCHES, A.; LOURO, M. **ISO Serie 9000: Auto Avaliação**. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 1994.

BRITO, F. O.; DACOL, S. **A Manufatura Enxuta e a Metodologia Seis Sigma em uma Indústria de alimentos**. In: XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Rio de Janeiro, 2008.

COSTA, T. **O mundo da qualidade - um compêndio para padronização e normalização pelo mundo**. Ebook: Grupo da Qualidade, 2º Edição, 2012.

DA SILVA, P.; BARBOSA, R.; MICHEL, M. **A importância da qualidade dos produtos para manter a competitividade das organizações**. Garça - SP, 2006. Disponível em: < http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/U61NiRBgjtfsfw_2013-4-29-15-39-2.pdf>. Acessado em: 12 nov. 2018.

FARIA, A. **História da qualidade**. 2006. Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao/_historia-da-qualidade/>. Acesso em: 10 nov. 2018.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **História**. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/sobre-a-fnq/historia>>. Acesso em: 7 nov. 2018.

Análise da gestão da qualidade nos aspectos socioambientais de empresa mais premiada pelo prêmio nacional da qualidade.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Oito Critérios de Excelência - Portal HSM**. 2011. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/sala-de-imprensa/clippings/oito-criterios-de-excelencia-portal-hsm>>. Acesso em: 7 nov. 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 4ª ed., 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS. **Atribuições**. Disponível em: <<https://www.ibama.gov.br/institucional/sobre-o-ibama#atribuicoes>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA. **O que é o Inmetro?** Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/inmetro/oque.asp>>. Acesso em: 7 nov. 2018.

JURAN, J. M. **Planejando para a Qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

KERDINA. **Gestão da qualidade**. 2010. Disponível em: <<http://gestao-de-qualidade.info/>>. Acesso em 23 fevereiro 2017.

LONGO, R.; **A Revolução da Qualidade Total**. Brasília: IPEA, 1994.

MOURA, L. **Qualidade Simplesmente Total: uma abordagem simples e pratica da gestão da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

OLIVEIRA, G.; MARTINS, R.; **Efeitos da adoção do modelo do Prêmio Nacional da Qualidade na medição de desempenho: estudos de caso em empresas ganhadoras do prêmio**. São Carlos, v.15, n.2, 2008.

OTAVIO, J.; PALMISANO, A.; MAÑAS, A. et. al. **Gestão da Qualidade: Tópicos avançados**. Editora Thomson. 2003.

PALADINI, E. **Gestão Estratégica da Qualidade**. Atlas, 2009.

PEDREIRA, E. C. **Gestão da qualidade princípios e métodos**. São Paulo: Pioneira, 2ª ed., 1992.

PEROVANO, D. G. **Manual de Metodologia científica para a segurança pública e defesa social**. Curitiba: Juruá, 2014.

RADFORD, G. *The Control of Quality in Manufacturing*. EUA: Lightning Source, 1922.

VERGARA, C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. Rio de Janeiro: Atlas, 3ªed., 2000.

LUCAS (Lisboa, L, Queiroz Silva); SARA (Silva, S, Pereira)