

A produção acadêmica brasileira sobre gestão da qualidade: uma análise preliminar

The Brazilian academic production on quality management: a preliminary analysis

Raquel Aparecida de Carvalho – Bolsista PIBIFSP, estudante do curso de
Licenciatura em Física, IFSP – Itapetininga, raquelaccosmo@gmail.com

Alexandre Shigunov Neto – shigunov.ifsp.edu@gmail.com

Grupo de Pesquisas Formação de Professores para o Ensino básico, técnico,
tecnológico e superior (FoPeTec)
IFSP campus Itapetininga

Submetido em 14/08/2017

Revisado em 15/08/2017

Aprovado em 14/11/2017

Resumo: A presente pesquisa realizou o mapeamento da publicação de artigos relacionados a temática da gestão da qualidade em edições da Reunião Anual da ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, foram analisados os artigos apresentados entre 2000 e 2015 na Reunião Anual da ANPAD. Foi possível concluir que a temática da qualidade e/ou gestão da qualidade não pode ser considerada mais um modismo empresarial, pois já apresenta considerável quantidade e qualidade de trabalhos apresentados por pesquisadores de diversas áreas nos Encontros da ANPAD.

Palavras chave: qualidade, gestão da qualidade, estado da arte.

Abstract: This article presents the results of mapping of Brazilian scientific, referring to the theme of quality management in the Annual Meeting of the ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa e Administração, analyzed articles prepared between 2000 and 2015 at the Annual Meeting of ANPAD. It is possible to conclude that a thematic of quality and/or quality management can not be considered more a fads in business management, because it presents considerable value of work done by researchers from different areas in the Annual Meeting of the ANPAD.

Keywords: quality, quality management, state of art.

Considerações iniciais

O que dizem as pesquisas sobre qualidade e/ou gestão da qualidade no Encontro da ANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Esse foi o questionamento da pesquisa realizada. Nesse sentido o objetivo desse estudo foi realizar o mapeamento da publicação de artigos relacionados a temática da qualidade e da gestão da qualidade em edições do Encontro Anual da ANPAD entre os anos de 2000 e 2015.

O presente estudo é parte integrante do projeto de iniciação científica voluntária intitulado “A gestão da qualidade é um modismo empresarial? O que dizem as produções acadêmicas brasileiras” que visa mapear as publicações de artigos relacionados a temática da qualidade e da gestão da qualidade em edições da Reunião Anual da ANPAD e também em periódicos da área de Administração.

Com o intuito de alcançar o objetivo desse trabalho foi realizada uma pesquisa bibliográfica de natureza exploratória a partir de uma abordagem qualitativa e quantitativa. A metodologia utilizada foi a busca no site da ANPAD, mais especificamente no site das edições de 2000 a 2015 com as seguintes etapas: 1) pesquisa pelas palavras chave “qualidade” e “gestão da qualidade” nos títulos dos trabalhos apresentados no período de tempo estipulado; 2) Contagem de artigos que mencionam qualidade ou gestão da qualidade e os que tratam especificamente destes temas; 3) Análise qualitativa dos artigos pertinentes a qualidade e gestão da qualidade, no que diz respeito ao objetivo e resultados expostos pelos autores.

A gestão da qualidade tem sido considerada de suma importância e fator estratégico para a melhoria da competitividade e produtividade das empresas atualmente. É considerada uma moderna ferramenta de gestão, tanto na academia quanto no meio empresarial. (Carpinetti, 2012; Oliveira, 2015; Shigunov Neto e Campos, 2016)

Pela análise literatura nacional é possível constatar que existe uma gama de publicações que tratam da temática da qualidade e/ou gestão da qualidade. Foi a partir da década de 1990 que houve uma intensificação das pesquisas realizadas na área, o que denota que a temática já apresenta certa maturidade acadêmica, com conceitos amplamente definidos e aceitos.

Fundamentos da gestão da qualidade

A presente pesquisa pretende realizar algumas reflexões sobre o questionamento da gestão da qualidade ser considerada um modismo empresarial. Nesse sentido realizar-se-á o mapeamento da publicação de artigos relacionados a temática da gestão da qualidade em edições da Reunião Anual da ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração e também em periódicos da área de Administração. Serão analisados os artigos apresentados entre 2000 e 2015 na Reunião Anual da ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração que tratem da temática para tentar responder ao questionamento inicial da pesquisa: a gestão da qualidade é um modismo empresarial?

A Qualidade é uma filosofia de gestão empresarial ou um modelo de gestão administrativa que visa a atingir permanentemente a melhoria de produtos ou serviços oferecidos por meio da mudança dos processos produtivos, da redução de custos, de uma transformação cultural e do envolvimento e comprometimento dos trabalhadores. É um dos conceitos fundamentais das propostas neoliberais e tida como uma ferramenta tecnológica a serviço do capital (Shigunov Neto e Campos, 2016).

A transformação e evolução do conceito de qualidade está diretamente relacionada com a transformação do mercado consumidor, da grande competitividade, da concorrência e das novas necessidades e exigências do consumidor/cliente. Por isso, que é possível perceber que o processo de transformação e evolução do conceito de qualidade passou inicialmente de aspectos essencialmente técnicos para aspectos relacionados exclusivamente a perspectiva do mercado e dos consumidores. Não que os aspectos técnicos não sejam mais utilizados, o são, mas agora são aspecto obrigatório para as empresas que buscam qualidade, diferentemente do início em que o eram o aspecto de diferenciação.

O conceito de qualidade predominante nos últimos anos e que certamente representa a tendência futura é o relacionado à satisfação dos clientes. Isso representa dizer que ele integra os conceitos de adequação ao uso e também de conformidade com as especificações. (Carpinetti, 2012)

Uma forma de conceituar a qualidade é baseada em dois elementos: o espacial e o temporal. O conceito de qualidade está relacionado a uma infinidade de fatores e aspectos que o afetam direta e indiretamente, já o aspecto temporal está relacionado a sua mutabilidade ao longo do tempo. (Paladini, 2012)

A Gestão da qualidade se tornou objeto de estudo de pesquisadores internacionais na década de 1950, entretanto foi a partir dos anos de 1980 que tomou significativo impulso. Entre os consagrados pesquisadores/estudiosos que discutem a qualidade, destacam-se: Feigenbaum (1983), Crosby (1988), Deming (1990), Juran (1990), Garvin (1992), Ishikawa (1993), Oakland (1994), Shiba, Graham e Walden (1997) e Castells (1999). No caso específico do Brasil, se incluem: Ballester-Alvarez (2012), Bravo (2010), Campos (2004a, 2004b e 2014), Caravantes, Caravantes e Bjur (1997), Carpinetti (2012), Carvalho e Paladini (2012), Cierzo, Rocha, Mota e Marshal Junior (2010), Carpinetti, Gerolamo e Miguel (2010), Lobo e Silva (2014), Oliveira (1994), Paladini (1994, 1995, 2009, 2011 e 2012), Rodrigues (2013), Spinola, Berssaneti e Lopes (2014), Toledo, Borrás, Mergulhão e Mendes (2012) e Vieira Filho (2012) e Shigunov Neto e Campos (2016).

Os gurus e denominados clássicos da área da qualidade desenvolveram e aplicaram seus conhecimentos a partir da década de 1950, inicialmente no Japão em reconstrução após a Segunda Guerra Mundial: William Edwards Deming; Joseph Moses Juran; Philip B. Crosby; Kaoru Ishikawa, Armand Feigenbaum e Genichi Taguchi.

O processo de transformação e evolução da gestão da qualidade é dividido em fases ou eras da qualidade, no entanto, a grande maioria das pesquisas praticamente utilizam como referência o modelo evolucionário de Garvin:

1ª Fase – Década de 1920 – Inspeção dos Produtos

2ª Fase – Década de 1930 – Controle Estatístico da Qualidade

3ª Fase – Década de 1950 – Garantia da Qualidade

4ª Fase – Década de 1980 – Gestão Estratégica da Qualidade

A definição do que seja qualidade é uma tarefa complexa apesar do termo ser amplamente utilizado e conhecido, em função disso Garvin (1998) propôs que a qualidade fosse definida como base em cinco abordagens:

- Abordagem transcendental
- Abordagem baseada no produto
- Abordagem baseada no usuário
- Abordagem baseada na produção
- Abordagem baseada no valor

A grande competitividade faz com que as empresas busquem técnicas de gestão da qualidade essas técnicas também denominadas de ferramentas da qualidade visam auxiliar o processo de melhoria contínua. As ferramentas mais conhecidas atualmente são denominadas de “As setes ferramentas da qualidade”, que são:

- Estratificação
- Folha de verificação
- Gráfico de Pareto
- Diagrama de causa e efeito
- Histograma
- Diagrama de dispersão
- Gráfico de controle

Carpinetti (2012) e Tachizawa e Scaico (2006) afirmam que há outras ferramentas da qualidade que são conhecidas como “As sete ferramentas gerenciais”:

- Diagrama de relações
- Diagrama de afinidades
- Diagrama de árvores
- Matriz de priorização
- Matriz de relações
- Diagrama de processo decisório (Process Decision Program Chart)
- Diagrama de atividades (Diagrama de flechas)

A gestão da qualidade tem se difundido desde a década de 1950 com diversas pesquisas e em diversos países, em função disso é importante tentar compreender se as pesquisas realizadas no Brasil por pesquisadores nacionais

proporcionam condições para se responder ao seguinte questionamento: a gestão da qualidade é um modismo empresarial?

Metodologia utilizada

Como metodologia da pesquisa foi utilizada a busca no site da ANPAD, mais especificamente no site das edições de 2000 a 2015 com as seguintes etapas: 1) Contagem dos artigos por cada ano de publicação; 2) Pesquisa pelas palavras chave “gestão da qualidade” em cada artigo de todos os anos; 3) Contagem de artigos que mencionam gestão da qualidade; 4) Análise qualitativa dos artigos pertinentes a gestão da qualidade.

Este tipo de pesquisa proposta é denominada de “estado da arte” ou “estado do conhecimento”, de caráter bibliográfico e visam mapear e discutir a produção acadêmica em diferentes campos do conhecimento em determinado período de tempo. (Ferreira,2002; Salem,2012; Severino,1986 e Megid Neto, 1999)

Esta pesquisa utilizou os estudos sobre “Estado da Arte” ou “do Conhecimento”, por se tratar de um instrumento que busca a compreensão do conhecimento sobre determinado tema, em um período de tempo específico, e, conseqüentemente, sua sistematização e análise.

Análise dos trabalhos apresentados nos Encontros da ANPAD

A ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração é uma organização criada em 1976 a partir da iniciativa de oito programas de pós-graduação, e atualmente congrega mais de 100 programas de pós-graduação stricto sensu da área de Administração, Turismo e Contabilidade.

A ANPAD realiza reuniões nacionais anualmente, momento em que pesquisadores tem a oportunidade de apresentarem suas pesquisas e discutirem sobre temáticas de interesse da área. Entre os resultados dessas reuniões temos a publicação dos Anais dos eventos.

A ANPAD com o intuito de instigar e promover as discussões e pesquisas sobre os temas pertinentes ao campo das ciências administrativas, contábeis e

afins foram criadas Divisões Acadêmicas que reúnem variados Temas de Interesse Científico.

A ANPAD realiza anualmente seu Encontro denominado de EnANPAD, momento em que pesquisadores tem a oportunidade de apresentarem suas pesquisas e discutirem sobre temáticas de interesse da área. Um dos resultados dessas reuniões há a publicação dos Anais dos eventos.

Nos encontros da ANPAD os trabalhos dos pesquisadores encaminhados e avaliados pela comissão científica são divididos em Divisões Científicas, ao todo são 11 Divisões Científicas que discutem diversas temáticas relacionadas a Administração e áreas afins. Nossa pesquisa se ateve aos trabalhos aprovados para apresentação e publicados nos Anais das edições realizadas entre os anos de 2000 a 2015 em todas as Divisões.

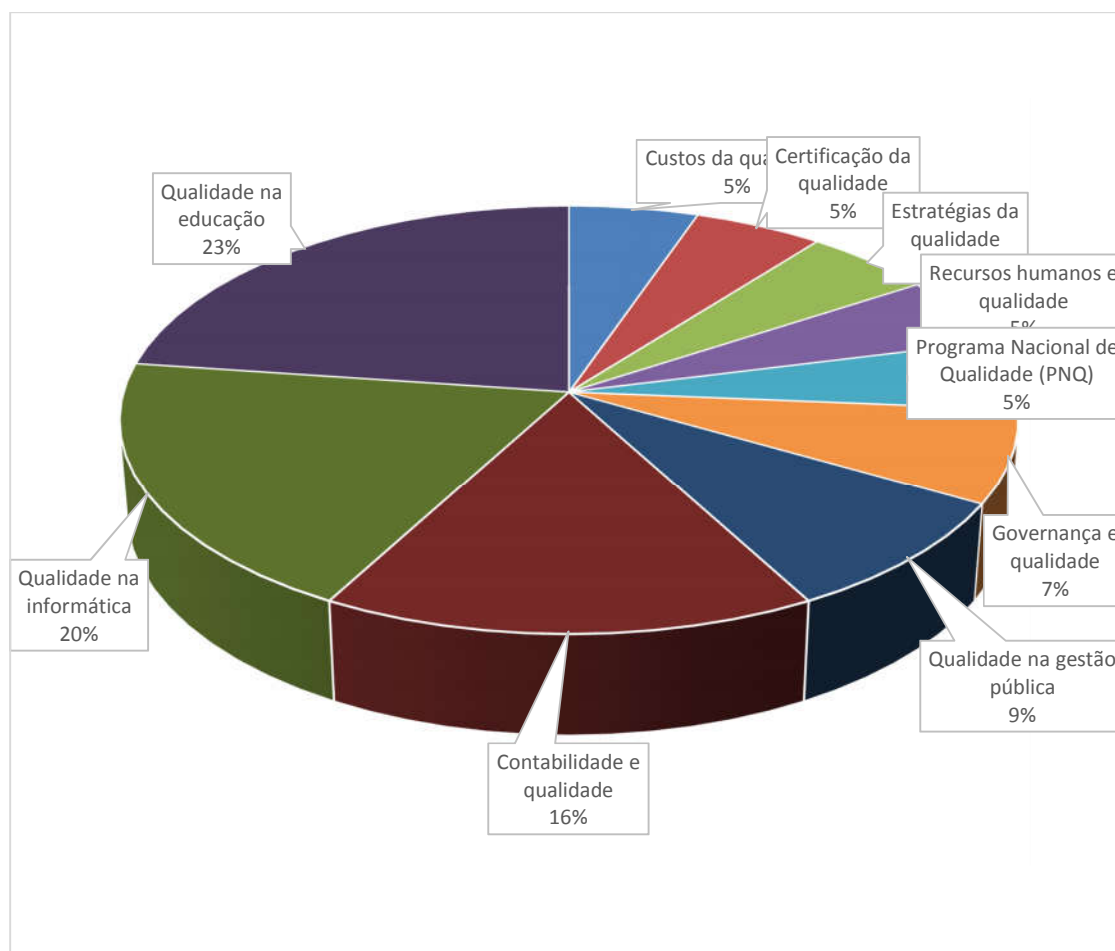
Nas 16 edições pesquisas do EnANPAD foram encontrados 132 trabalhos que faziam menção ao termo qualidade e/ou gestão da qualidade, uma média de 8 trabalhos por edição. O ano de 2007 foi o que apresentou a maior quantidade de trabalhos apresentados sobre a temática, totalizando 17 trabalhos e 2013 foi o que apresentou a menor quantidade, apenas 3 trabalhos. Em 2000 foram 9 trabalhos, em 2001 foram 7 trabalhos, em 2002 foram também 7 trabalhos, em 2003 foram 4 trabalhos, em 2004 foram 8 trabalhos, em 2005 também foram 8 trabalhos, em 2006 foram 9 trabalhos, em 2007 foram 17 trabalhos, em 2008 foram 8 trabalhos, em 2009 foram 6 trabalhos, em 2010 foram 9 trabalhos, em 2011 também foram 9 trabalhos, em 2012 foram 12 trabalhos, em 2013 foram 3 trabalhos, em 2014 foram 7 trabalhos e em 2015 foram 9 trabalhos apresentados.

A análise das publicações indicaram que os estudos, em sua maioria, se caracterizam como empíricos e com abordagem qualitativa. Ainda, foi possível perceber que os trabalhos que tratam da temática da qualidade e/ou gestão da qualidade praticamente mantêm uma média razoável em relação a outras temáticas da área da Administração ao longo dos anos.

Entre as temáticas mais tratadas nos artigos analisados foram: custos da qualidade (3%), certificação da qualidade (3%), estratégias da qualidade (3%), recursos humanos e qualidade (3%), Programa Nacional de Qualidade (3%), governança e qualidade (4%), qualidade na gestão pública (5%), contabilidade

e qualidade (9%), qualidade na informática (11%), qualidade na educação (13%) e marketing e qualidade (33%).

Gráfico I – Percentual das temáticas tratadas nos artigos pesquisados



Da análise dos artigos apresentados é possível constatar que há uma preocupação dos pesquisadores com as temáticas que tratam da qualidade na educação, principalmente da qualidade da educação superior. E, principalmente, com temáticas que tratam do marketing e sua relação com a qualidade, especificamente com a qualidade na prestação de serviços e a qualidade percebida pelos clientes.

Considerações finais

O mapeamento realizado neste trabalho apontou, ainda, que apesar da temática da qualidade e/ou gestão da qualidade apresentar razoável participação nos trabalhos apresentados nos encontros da ANPAD, ainda carece de novas e mais pesquisas. Motivo pelo qual se faz necessário que pesquisas sejam realizadas para compreender como a qualidade e/ou gestão da qualidade pode contribuir para a competitividade das organizações e a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Por fim, pelo estudo realizado foi possível concluir que a temática da qualidade e/ou gestão da qualidade não pode ser considerada mais um modismo empresarial, pois já apresenta considerável quantidade e qualidade de trabalhos apresentados por pesquisadores de diversas áreas nos Encontros da ANPAD. Além disso, os estudos têm como foco principal analisar a qualidade da educação e, principalmente, a qualidade dos serviços prestados ou a qualidade percebida pelos clientes.

Referências

- BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. **Gestão de qualidade, produção e operações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total**: padronização de empresas. Belo Horizonte: INDG, 2004.
- CARPINETTI, L. C. R. **Gestão de qualidade: conceitos e técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- CARPINETTI, L. C. R. **Gestão de qualidade**: conceitos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- CARVALHO, Marly Monteiro de e PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade – gestão e métodos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2012.
- FERREIRA, Norma Sandra de Almeida. As pesquisas denominadas "estado da arte". **Educ. Soc.**, Campinas, v. 23, n. 79, p. 257-272, ago. 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302002000300013&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 19 abr. 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-73302002000300013>.
- GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

MEGID NETO, J. **Tendências da pesquisa acadêmica sobre o ensino de Ciências no nível fundamental**. 1999. 365 p. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1999.

OLIVEIRA, Otávio J. Curso básico de gestão da qualidade. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SALEM, Sonia. **Perfil, evolução e perspectivas da pesquisa em ensino de física no Brasil**. Tese de doutorado. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

SEVERINO, Antonio J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez & Moraes, 1986.

SHIGUNOV NETO, Alexandre & CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. **Introdução à gestão da qualidade e produtividade**: conceitos, história e ferramentas. Curitiba: Intersaberes, 2016.

SLACK, N. et al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 2002.

TACHIZAWA, Takeshy e SCAICO, Oswaldo. **Organização flexível**: qualidade na gestão por processos. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006.