

EXCELÊNCIA ORGANIZACIONAL SUSTENTÁVEL:

Novos desafios para as empresas

Larissa Cristina Siqueira Dias Franco¹

RESUMO

Com o mercado cada vez mais competitivo, as empresas tendem a tomar decisões. As decisões no momento mais assertivas é o emprego de ferramentas de gestão que busquem excelência no negócio. As exigências do mercado impulsionada pelos novos hábitos dos clientes quer uma atenção prioritária. A sustentabilidade é um tema que veem sendo discutido com uma certa frequência pois esse tema tem uma prioridade enorme em relação a ser um assunto que evidencia uma importância emergente nas organizações. A sustentabilidade está ligada a capacidade da empresa desenvolver critérios de cuidado com o planeta, sociais (dignidade humana), financeiro(prosperidade) e responsabilidade social interna. Para o alcance desses critérios é necessário a utilização de ferramentas para o desenvolvimento da sustentabilidade empresarial e o desenvolvimento e o emprego da Gestão de Qualidade Total. Essa relação entre Sustentabilidade e Qualidade Total dignificam o negócio. A utilização desses métodos de gestão aliados mostram um novo caminho para a organização trazendo mais visibilidade para o negócio. Desenvolvendo todos os stakeholders. A adoção desses aspectos no negócio traz a Gestão baseada na Sustentabilidade evidenciando a excelência, empresas que não adotarem estão fadadas ao fracasso.

Palavras-chave: Sustentabilidade; Responsabilidade Social; Qualidade Total

ABSTRACT

With the market increasingly competitive, companies tend to take decisions. The decisions at the moment more assertive is the employment of management tools that seek excellence in the business. The demands of the market driven by new habits of customers want a priority attention. Sustainability is a theme that has been discussed with a certain frequency because this theme

¹ Larissa Cristina Siqueira Dias Franco, Formada em Administração pela Universidade Tiradentes, no momento atuando na área de processos de qualidade como Coordenadora de Processos de Qualidade da Fasouto - larissacsdf franco@yahoo.com.br.

has a huge priority in relation to be a subject that highlights a emerging importance in organizations. The sustainability it's connected to the capacity of the company to develop criteria of care with the planet, social (human dignity), financial (prosperity) and internal social responsibility. For the range of these criteria is required the use of tools for the development of corporate sustainability and the development and the use of Total Quality Management. This relationship between sustainability and Total Quality dignify the business. The use of such management methods allies show a new path for the organization bringing more visibility to the business by developing all the stakeholders. The adoption of these aspects in business brings the management based on sustainability evidencing the excellence; companies that do not adopt this are doomed to fail.

Keywords: sustainability, social responsibility e total quality

1. INTRODUÇÃO

Com o aumento da concorrência das empresas em todo o mundo a satisfação do cliente é o fator primordial quando se discute de lugar no mercado. A satisfação do cliente envolve métodos pertinentes à qualidade total, atingindo aspectos relacionados a atendimento ao cliente incluindo vendas, disponibilidade do produto, organização do espaço físico, entrega dentro do prazo, estudo do produto, serviço padronizado e atendimento rápido de reclamações. A ideia central é a busca de práticas de interesse dos consumidores em que as empresas procurem formas de melhoria contínua no dia-a-dia que não afetem a natureza e as pessoas. Essas novas ações que são chamadas de práticas sustentáveis, fazem com que as empresas possam se beneficia. Com isso a empresa pode garantir a rentabilidade com sustentabilidade.

Os elementos citados são os principais meios de se reduzir custos das empresas, com o propósito de ser uma referência no segmento que atua.

Com as mudanças organizacionais e as exigências do mercado competitivo. As empresas estão desenvolvendo artifícios e introduzindo métodos e práticas conscientes e eficazes no seu dia a dia, para um melhor alcance de resultado. Buscando sempre melhoria continua.

A importância do tema para os dias atuais implica em afirmar que anteriormente as empresas estavam preocupadas em apenas maximizar seus lucros, tratavam como uma pura essência do comportamento do setor privado, o qual a cada dia vem lucrando mais e adquirindo mais riquezas. Com esse ritmo, as empresas sentem a necessidade, a partir de um diferencial competitivo que emerge, de conceber uma políticas de sustentabilidade, na medida em que aumenta seu poder de mercado.

As práticas discutidas são conduzidas pela sustentabilidade, a qual apresenta princípios que racionalizem a sua produção, aos recursos de desperdícios de produção, a logística reversa e a responsabilidade social interna e externa. São ações como essas que beneficiam a população e preservam o meio ambiente, essa conexão cria um equilíbrio entre as partes, ou seja, culminam em parceria entre as organizações e a sociedade.

Com os avanços a população começa a tomar atitudes e o censo crítico começa a ser aliado a ênfase na qualidade de vida sempre enfatizando a geração de empregos, obrigações fiscais, obrigações legais, promoção do desenvolvimento, baixo impactos ambientais e geração de riquezas.

A excelência organizacional sustentável tem sido um fantástica ferramenta para garantir a eficácia na gestão deste processo de relacionamento com as partes interessadas e principalmente como vantagem competitiva sobre os concorrentes. Nós expuséramos quais as ações que precisam ser tomadas para uma melhor ciclo de melhoria contínua e conseqüentemente a tão esperada excelência organizacional na gestão. Iremos apresentar formas que melhorem seus processos e condutas de negócio.

O problema de pesquisa é gerir a dificuldade de desenvolver métodos de gestão com qualidade com sistemáticas inovadoras e rentáveis para o negócio criando um foco na excelência organizacional e proporcionando a sustentabilidade no negócio.

O objetivo geral presente no estudo é conhecer as práticas de sustentabilidade como excelência organizacional. Pretende-se com isso analisar e compreender a importância desse novo instrumento de gestão que é a sustentabilidade e seu benefício no processo de compra e entrega ao cliente.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente Relatório se, baseou em pesquisa de referenciais bibliográficos e de sites diversos na internet por se tratarem de fontes secundárias, como também de pesquisa observacional, sendo a abordagem da pesquisa em questão a qualitativa.

O Relatório é dividido em cinco partes: introdução, que dará início à pesquisa propriamente dita, contendo apresentação, delimitação do tema, justificativa, objetivo geral e específicos, procedimentos metodológicos. Em seguida há a fundamentação teórica, utilizada para relatar o resultado da metodologia aplicada, referente ao assunto, reunindo opiniões de diversos autores e pesquisadores. Num terceiro momento, encerrando o artigo, é apresentada a conclusão, onde serão demonstradas as conquistas adquiridas com o estudo, apontadas as restrições e as possíveis modificações, indicando o

vínculo entre os fatos analisados e a teoria, contribuindo assim para o entendimento ou a resolução do problema exposto.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A gestão apropriada desde conjunto de oportunidades e ameaças passou a ser essencial para garantia de sobrevivência dos negócios, ou seja, obrigando seus líderes a terem uma atenção especial ao planejamento estratégico e a excelência no negócio. Segundo Zenone (2006,p. 3) um outro fato que vem reforçando a mudança de atitude das empresas é a competitividade, que tem levado os consumidores a se tornarem mais conscientes de seus direitos e deveres.

Os critérios de excelências para o desenvolvimento do negócio é a qualidade total e a sustentabilidade aliada a responsabilidade social.

A importância do tema para os dias atuais implica em afirmar que anteriormente as empresas estavam preocupadas em apenas maximizar seus lucros, era uma pura essência do comportamento do setor privado, o qual a cada dia vem lucrando mais e adquirindo mais riquezas. Com esse ritmo, as empresas sentem a necessidade de possuir uma responsabilidade social, à medida que aumentam seu poder de mercado. O Brasil tem dado passos largos no sentido da profissionalização do setor em relação à responsabilidade social e à busca por estratégias de inclusão social através do setor privado. Vários estudos apontam que empresas que buscam como formula para o crescimento e desenvolvimento e preocupação com o aspectos sociais e ambientais. Para alcançar a excelência é necessário o desenvolvimento do tripé da sustentabilidade empresarial.



Fonte: <http://notasverdes.blog.com/>

Esse tripé evidencia as melhores maneiras de se aproximar-se da sustentabilidade com o compromisso através de esforços para uma nova postura de negócio.

Há melhor atitude a ser pensada em questões de mudança com base na sua realidade: é inicial uma mudança de valores internos. Mudança essa que impulsionaria a mudança dos seus valores, da essência do seu negócio. Ao iniciar ações de responsabilidade social com seus funcionários o negócio vai gerar mais produtividade. MELO(2001) conclui que,

Ao implementar a política de responsabilidade social, as empresas lucram socialmente quando suas ações internas geram bons resultados. Isso pode ser percebido e identificado quando sua produtividade aumenta os gastos com saúde dos funcionários diminuem e a organização consegue desenvolver o potencial, as habilidades e os talentos dos colaboradores, multiplicando as inovações.

É preciso que o empregador e o empregado estejam satisfeitos, para estarem motivados e alcançarem as metas organizacionais; para tanto, é necessário que haja um equilíbrio entre eles, por isso é indispensável uma gestão estratégica de qualidade na empresa. Um exemplo de responsabilidade social interna que pode ser considerado são os benefícios advindos da remuneração, a qual se constitui em um meio de motivar os funcionários a produzirem mais e a desenvolverem um bom trabalho. Estes benefícios, por sua vez, são facilidades, oportunidades ou vantagens que

os colaboradores recebem da empresa, no sentido de promover estímulos para que estes se sintam mais estimulados a cumprirem suas tarefas. Portanto, a aplicação da política de responsabilidade social gera uma melhoria na qualidade de vida do colaborador e assim, uma modificação no clima organizacional, beneficiando dirigente e funcionários. Sendo assim as companhias precisam começar suas mudanças de dentro para fora.

2.2 UTILIZAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL

Segundo Chiavenato, em sua obra “Introdução à Teoria Geral da Administração”, enquanto a melhoria contínua da qualidade é aplicável no nível operacional, à qualidade total estende o conceito de qualidade para toda a organização, abrangendo todos os níveis organizacionais, desde o pessoal do escritório e do chão de fábrica até a alta cúpula em um envolvimento total.

Para enfrentar uma gestão baseada na excelência organizacional como todo é necessário a implementação da qualidade total que é o atendimento incondicional as necessidades do cliente, ou seja, é indispensável que a organização chegue a um grau de maturidade que envolva todos os seus escalões organizacionais, incluindo seus grupos de interesse que são seus fornecedores, clientes, acionistas, sócios, sociedade, força de trabalho, governo. Todos esses precisam estar integrados. Para Deming “a qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras.” Com isso o autor quis dizer que o processo de melhoria continua atinge não somente ao colaborador operacional, mas todos os que estão envolva da organização. Segundo Chiavenato (2011) “a melhoria continua e a qualidade total são abordagens incrementais para obter excelência em qualidade dos produtos e processos. “.

A qualidade total não é apenas um consolidador do processo produtivo sem desperdícios e com conformidade e padronização, mas como um desencadeador de múltiplos procedimentos de qualidade que deve abranger holisticamente toda a empresa. Através da economicidade, eliminação de desperdício, legalidade e envolvimento através de adoção de operações de boas práticas. A abordagem do sistema de controle de

qualidade total evidencia simplesmente que o cliente tem que estar satisfeito. Que todas as áreas da empresa precisam estar interligadas. Através de processos padronizados e bem delimitados, diminuição do fluxo de trabalho, definição de papéis; regras e responsabilidade, melhorando a comunicação e as atividades entre os setores da empresa. Esses processos bem definidos e delimitados confirmam a efetividade da qualidade no negócio, evitando erros, retrabalho, redução de desperdício e assim é repassado através de benefícios para o cliente e sociedade. Conforme TOLEDO (2013, p. 64)

O TQM(Total Quality Control – Controle de Qualidade Total) pode ser definido como uma abordagem e filosofia de gestão integrada com um conjunto de práticas que enfatiza a melhoria contínua, o atendimento às expectativas e às necessidades dos clientes. A redução do trabalho, o planejamento de longo prazo, o redesenho de processos, o benchmarking competitivo, o trabalho em equipe, a constante medição de resultados e um relacionamento próximo com fornecedor, clientes e demais agentes governamentais e setoriais relacionados com o negócio.

Através dessa definição do autor temos a ideia que a gestão de qualidade sempre deve estar atuando gerencialmente no negócio em conjunto, não só atendo as atividades essenciais ao controle de qualidade em si, porém envolver a gestão das relações entre todos os envolvidos com a sobrevivência do negócios, não só se limita ao relacionamento com o cliente, O modelo de gestão propicia que todos os stakeholders estejam envolvidos.

2.3 FERRAMENTAS E MÉTODOS PARA A GESTÃO SUSTENTÁVEL

A tendência das organizações é procurar processos sustentáveis não somente como estratégia de alavancar espaço no mercado competitivo mais como busca de melhoria contínua nas suas atividades. Sempre manifestando e transparecendo seus valores e objetivos pretendidos. A sustentabilidade é o principal caminho para se buscar a excelência na gestão, pois se trata de uma administração baseada na responsabilidade colaborativa. Assim, ela está relacionada com cuidado com as exterioridades econômicas, sociais e ambientais da sociedade onde está inserida. Para Chiavenato (2011)” Uma organização é sustentável quando olha para si mesma, para a comunidade e para o meio ambiente como o

fito de ter longevidade e lucratividade, além de contribuir eficazmente para a melhor utilização e conservação dos recursos naturais e o bem-estar de seus colaboradores e consumidores.”

Assim constatamos que é imprescindível que as empresas iniciem mudanças nos seus objetivos empresariais, onde pode haver interesses econômicos aliados a necessidades sociais e ecológicas evidenciando assim um comportamento de sustentabilidade. De acordo com Zenone(2015)

Os sinais de que há mudanças, tanto na visão dos governantes, dos empresários, bem como de uma parcela cada vez maior da sociedade, não apenas vêm do fato da situação estar em patamares críticos (e muitas vezes insuportáveis), mas também porque as vantagens sociais, comerciais e políticas passam a se tornar convidativas e despertar o interesse.

A geração que nasceu nos últimos anos, tem evidenciado bastante interesse em minimizar problemas socioambientais e com as redes sociais isso fica mais evidente. As exigências por emergentes mudanças comportamentais isso está partindo de uma nova geração que está mais globalizada com a comunicação mais acessível para todos e a democratização da liberdade de troca de informações e opiniões.

Segundo Zenone(2015, p.19) “Outro fator deve ser considerado como importante no processo de conscientização e maior participação é o papel exercido pelas organizações não governamentais – ONGs(e outras organizações pertinentes ao chamado terceiro setor)”. Que estão ligados a luta por ações éticas- socioambientais e de responsabilidade. Sempre pesquisando e interferindo em processos educativos em relação ao desenvolvimento de produtos ecológicos, produção sustentáveis, diminuição de ações de agressão ao meio ambiente e também estão inserida em projetos que interferem em um ambiente social que o estado não atua de forma consciente e eficaz.

A Gestão com excelência nas empresa começa a ser inserida em esforços como esses que estejam voltados para as necessidades de justiça social, econômica e ambiental. Os gestores necessitam desenvolver mudanças através da sua missão, valores e visões. As empresas tem o objetivo nesse novo momento de diferenciação no mercado a prática de

oferecer soluções para os problemas da sociedade. Os clientes cada vez mais estão procurando empresas que estejam engajadas no desenvolvimento social. Os consumidores estão cada vez mais criteriosos em relação à o que consomem. De acordo com Kotler(2010), Buscam não apenas satisfação funcional e emocional, mas também satisfação espiritual, nos produtos e serviços que escolhem.

3. CONCLUSÃO

Os novos desafios que as empresas estão sendo exposto é uma oportunidade para o sucesso da companhia. Tendo em vista que o diferencial nesse mercado competitivo é oferecer produtos de qualidade em todos os aspectos, sendo ele sustentável, que a força de trabalho para produzi-lo esteja sendo acompanhado a qualidade de vida, que não haja nenhum impacto para a natureza e que aspectos sociais em seu entorno seja acompanhado e interferido através de intervenções sociais. Mas para que isso ocorra é imprescindível que as empresas desenvolvam um modelo de gestão de excelência eficaz e sustentável como foi discutido durante o trabalho, devemos sempre estarmos em busca de ferramentas e métodos de Gestão Sustentável e a utilização da Qualidade total. O pensamento holístico empresarial influencia na tomada de decisões nos aspectos sociais e econômicas, promovendo assim a integração necessária para uma excelência de Gestão.

Nesse cenários competitivo o melhor caminho para a empresa alcançar sucesso através de uma gestão com inteligência organizacional é utilizando os critérios de: promover a qualidade de vida como missão, desenvolver o sentido de responsabilidade ecológica, atendimento de exigências legais, fortalecimento de relações(stakeholder), proteção ou valorização da imagem institucional(visão e estratégia) proteção do patrimônio empresarial(físico e humano), responsabilidade social interna, com isso pode-se aumentar a lucratividade com um modelo de gestão de excelência com sustentabilidade agregando vários desses critérios, a empresa emprega dessas condições ou a pressão do mercado e da sociedade onde está inserida levando a organização há uma frágil imagem e desvalorização.

4. REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto, **Introdução à teoria da administração**. Idalberto Chiavenato – 8, ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

ASHLEY, P. A. (coord.) **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Ed. Saraiva, 2002.

ASHLEY, P.A. et al. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2003.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 2 ed. São Paulo: Ed. Campus, 2005.

MELO NETO, F. P. & FROES, C. **Responsabilidade Social & Cidadania Empresarial: A Administração Do Terceiro Setor**. 2 ed. Rio de Janeiro: Ed. Qualitymark, 2002.

MELO NETO, F. P. & FROES, C. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: O Caso Brasileiro**. 2 ed. Rio de Janeiro: Ed. Qualitymark, 2004.

NOCIO LINI, C. **As relações públicas na empresa-cidadã: responsabilidade social e sucesso nos negócios?** Bauru, 1999. Tese(Conclusão de Curso) – Universidade Estadual Paulista

ZENONE, Luiz Claudio. **Marketing sustentável: valor social, econômico e mercadológico/** Luiz Claudio Zenone, Reinaldo Dias. São Paulo: Atlas, 2015.

ZENONE, Luiz Claudio. **Marketing Social/** Luiz Cláudio Zenone. – São Paulo: Thomson Learning, 2006.

TOLEDO, J. C. T. et al. **Qualidade: Gestão e Métodos**. São Paulo: LTC, 2013.

<http://www.sobreadministracao.com/qualidade-total-o-que-e-e-como-funciona/>, site da internet pesquisa realizada dia 03/11/2015 as 20:51 h.

<http://notasverdes.blog.com/2010/08/30/voce-sabe-o-que-e-sustentabilidade-empresarial-2/>, site da internet pesquisa realizada dia 03/11/2015 as 20:53 h.



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESSE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO - NPGE

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS ARTIGOS

I - Identificação

- 1 PROFESSORA AVALIADORA: Rosângela Farias Barreto
- 2 ALUNO: Larissa Cristina Siqueira Dias Franco
- 3 CURSO: MBA em Gestão Empresarial
- 4 DATA da ENTREGA: 25/10/2015
- 5 DATA da AVALIAÇÃO: 04/11/2015

II – Avaliação/Observações

Titulo: **Excelência Organizacional Sustentável: Novos desafios para as empresas.**

1. A metodologia da pesquisa e as referencias: Pesquisa Bibliográfica, exploratória ..
2. Atribuição das siglas MB (muito bom), B (bom), S (satisfatório), P (precário) aos itens a seguir:
(MB) Relevância temática
(B) Consistência teórica
(MB) Adequação metodológica
(B) Coerência da discussão/análise de resultados
(B) Coerência da conclusão em relação aos objetivos propostos
(MB) Adequação lingüística
3. O trabalho avaliado pode ser identificado como uma abordagem relevante a questões de interesse ao âmbito local () ou regional () ou nacional (**X**).

Observações complementares:

AVALIAÇÃO (NOTA): 8,5 (oito e meio) [**X] Satisfatório [] Insatisfatório**

Aracaju: 04 de Novembro de 2015

Assinatura do docente: Rosângela Farias Barreto

Ebu/Fanese