

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

INGRID RAFAELA CARNEIRO LOPES  
PEDRO HENRIQUE DE FRANÇA TORRES  
THAIS CAROLINE BATISTA DA SILVA

**GESTÃO DA QUALIDADE E INOVAÇÃO: UMA  
ANÁLISE DO PAPEL DO EMPREENDEDOR**

RECIFE/2020

INGRID RAFAELA CARNEIRO LOPES  
PEDRO HENRIQUE DE FRANÇA TORRES  
THAIS CAROLINE BATISTA DA SILVA

## **GESTÃO DA QUALIDADE E INOVAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PAPEL DO EMPREENDEDOR**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA,  
como requisito parcial para obtenção do título de graduado em  
Administração

Professor Orientador: Diego Leonel Alves de Sá

RECIFE/2020

L864g

Lopes, Ingrid Rafaela Carneio.

Gestão de Qualidade e Inovação: Uma análise do papel do empreendedor. / Ingrid Rafaela Carneio Lopes; Pedro Henrique de França Torres; Thais Carolaine Batista da Silva. - Recife : O Autor, 2020.

15 p.

Orientador(a): Esp. Diego Leonel Alves de Sá Trabalho

de Conclusão de Curso (Graduação) -Centro  
Universitário Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Administração,  
2020.

1. Empreendedorismo. 2. Gestão da qualidade. 3. Inovação.  
.I. Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA.

II. Título.

CDU: 658

INGRID RAFAELA CARNEIRO LOPES  
PEDRO HENRIQUE DE FRANÇA TORRES  
THAIS CAROLINE BATISTA DA SILVA

## **GESTÃO DA QUALIDADE E INOVAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PAPEL DO EMPREENDEDOR**

Artigo aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Administração, pelo Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, por uma comissão examinadora formada pelos seguintes professores:

---

Prof.º Especialista Diego Leonel Alves de Sá  
Professor(a) Orientador(a)

---

Prof.º Especialista Emanuel de Lima Xavier  
Professor(a) Examinador(a)

---

Prof.º Especialista Horison Lopes de Oliveira  
Professor(a) Examinador(a)

Recife, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

NOTA: \_\_\_\_\_

*Dedicamos esse trabalho a nossos pais.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por ter me dado força e muita saúde para correr atrás desse sonho que foi a graduação. Não foram anos fáceis, mas foram anos que me ajudaram na percepção da vida e construção do meu caráter como pessoa e profissional.

Agradeço a minha mãe Sra. Sumaia Batista que sempre me apoiou desde o início e foi meu braço direito durante toda essa caminhada. Sei que se meu pai, Sr. Antônio, se estivesse aqui, estaria orgulhoso de quem me tornei e com mais esta conquista minha.

Ao meu professor orientador Diego Leonel Alves de Sá, pelas valiosas contribuições dadas durante todo o processo.

Também quero agradecer ao Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA e o seu corpo docente que demonstrou estar comprometido com a qualidade e excelência do ensino.

Thais Carolaine Batista da Silva

Agradeço este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino, meu guia, socorro presente na hora da angústia.

Agradeço a minha mãe Sônia Lopes por sempre me apoiar nas tomadas de decisões.

Ao meu pai Ivaldo Lopes por ter me ensinado a nunca desistir dos meus sonhos, sei que se ele estivesse aqui estaria muito orgulhoso.

Agradeço ao meu irmão Ronierison Lopes, meu noivo Paulo Hernandez por me apoiarem nos estudos e nas minhas decisões e ao meu tio Ítalo Lopes, por se fazer muito presente na minha vida e nos meus estudos e tem cito o meu segundo pai e sempre me apoiar.

Ao professor e orientador Diego Leonel Alves de Sá, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho no meu processo de formação profissional

Ingrid Rafaela Carneiro Lopes

Primeiramente agradeço a Deus, minha fonte inesgotável de amor e compaixão, arquiteto e razão da minha vida. Por toda força e proteção que me foram dadas ao longo desses anos e por cada obstáculo que ele me permitiu vencer.

À minha mãe Gemima, por todo seu amor e apoio na busca da realização dos meus sonhos que me deu todo suporte para chegar até aqui.

Aos meus familiares e amigos, que também sonharam comigo e não me deixaram desistir, dando apoio nas horas mais difíceis.

À minha namorada Nathália, que me ajudou, me fez acreditar e não me deixou sozinho, sempre esteve do meu lado me apoiando e me fazendo crescer a cada dia mais tanto no meu lado profissional como pessoal.

Aos amigos da Unibra, que juntos sonhamos e batalhamos muito para chegarmos até a etapa final.

Agradeço ao corpo docente da Unibra, pelo esforço e dedicação em transmitir o tão importante conhecimento e em especial ao meu professor e orientador Diego Leonel Alves de Sá. Pela atenção e auxílio para conclusão desse trabalho.

Pedro Henrique de França Torres

*“Ninguém ignora tudo. Ninguém sabe tudo.  
Todos nós sabemos alguma coisa. Todos  
nós ignoramos alguma coisa. Por isso  
aprendemos sempre.”  
(Paulo Freire)*



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2. DELINEAMENTO METODOLÓGICO.....</b>	<b>9</b>
<b>3. REFERENCIAL TEORICO.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Empreendedorismo e inovação.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 O papel do empreendedor.....</b>	<b>12</b>
<b>3.3 A importância da gestão da qualidade.....</b>	<b>14</b>
<b>4. DISCURSÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>19</b>

## GESTÃO DA QUALIDADE E INOVAÇÃO: UMA ANÁLISE DO PAPEL DO EMPREENDEDOR

Ingrid Rafaela Carneiro Lopes  
Pedro Henrique de França Torres  
Thais Carolaine Batista da Silva  
Diego Leonel Alves de Sá<sup>1</sup>

**Resumo:** Esta pesquisa tem como objetivo principal identificar a relevância da gestão da qualidade para os empreendedores. Com isso, este artigo buscou mostrar o comportamento do empreendedor diante da prática da gestão da qualidade que se insere no contexto empresarial visando alavancar o processo de desenvolvimento dos produtos e serviços de um negócio. A metodologia usada para esta pesquisa foi através de um estudo bibliográfico a partir de artigos, livros e outras produções acadêmicas. A pesquisa ainda possui caráter qualitativo para fundamentação teórica e exploratória. Após analisar todo esse cenário nota-se que as práticas da gestão da qualidade nos empreendimentos são fundamentais para ações de negócio que o empreendedor visa implementar, além disso, a gestão da qualidade torna-se o empreendedor mais competitivo em um mundo de inovação. Conclui-se assim, que a qualidade mostra ser importante para os empreendedores que buscam entrar em um mercado competitivo com o propósito de atingir seu público-alvo e consequentemente satisfazer os consumidores.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo. Gestão da qualidade. Inovação.

### 1 INTRODUÇÃO

No começo da teoria econômica, com o filósofo Adam Smith, até recentemente, as variáveis existentes, que tinham como objetivo de desenvolver as nações, eram citadas de três formas, a mão de obra barata, matéria-prima abundante e o capital disponível para investimento. Enquanto isso, atualmente o empreendedorismo (ou espírito empreendedor) junto a tecnologia são duas das principais variáveis que impactam diretamente no desenvolvimento das nações e sobretudo no crescimento econômico (LEITE, 2017).

Por isso, muitas empresas buscam inovar com a finalidade de adquirir o processo de financiamento para se alinhar a modernidade tecnológica. Sendo assim, a relevância da inovação para os empreendedores é fundamental, não apenas no

---

<sup>1</sup> Professor(a) da UNIBRA. Titulação e breve currículo. E-mail para contato: nononono@nonoon.com.

momento de criar um empreendimento, mas também como um ponto de sobrevivência no processo de desenvolvimento de suas atividades para garantir melhores condições e customização enquanto processo contínuo (FARAH et.al, 2018).

Fazendo alusão a essa temática, Franco e Gouvêa (2016) afirmam que o empreendedorismo teve suas origens no período medieval, mas foi no cenário de industrializações que o seu desenvolvimento ganhou uma maior visibilidade. Além disso, houve muitas mudanças, pois, o trabalho com a tecnologia passou a ser industrializado e não mais de forma artesanal. Dentre as modificações, houve a necessidade de inovar o capitalista e o empreendedor, o capitalista era responsável por financiar as invenções feitas pela industrialização e desenvolvidas pelos empreendedores. Com isso, nota-se que neste contexto a inovação já se insere na imagem do empreendedor.

Neste sentido, uma das principais formas de desenvolver o seu empreendedorismo, é proporcionar ao cliente um produto de qualidade. Para isso, a gestão de qualidade torna-se fundamental em relação a isso, onde para Ueno (2017) a gestão da qualidade tem como principal finalidade fazer o gerenciamento de uma organização visando aumentar a satisfação dos seus clientes. O autor ainda ressalta que as características da gestão de qualidade é um sistema de forma individual para cada empresa, por ter seus produtos, serviços e perfis de clientes específicos.

Por essas razões, abordar sobre a gestão da qualidade justifica-se ser relevante para qualquer tipo de empreendedor que tenha como objetivo o crescimento do seu negócio e na busca pela satisfação dos seus clientes. Portanto a relação entre empreendedorismo, inovação e gestão da qualidade se torna viável no sentido de proporcionar valor aos empreendedores. Por isso, é importante que a gestão da qualidade se generalize para qualquer área do empreendedorismo.

Sendo assim, para melhor entender sobre a importância da gestão da qualidade no empreendedorismo, a proposta dessa pesquisa é compreender por meio de outros estudos acadêmicas, o papel do empreendedor na prática da gestão da qualidade. Dessa forma, surge a questão norteadora dessa pesquisa: qual a relevância da gestão da qualidade para os empreendedores?

Tem-se como objetivo geral, identificar qual a relevância da gestão da qualidade para os empreendedores. Como objetivos específicos a pesquisa busca mostrar a importância da inovação para os empreendedores, compreender o papel do empreendedor e identificar quais as vantagens da gestão da qualidade para os

empreendedores. Com isso, analisando os objetivos geral e específico desse trabalho, a pesquisa tem ainda como método, a pesquisa bibliográfica, no qual será baseado em outros artigos, livros, dissertações, teses, entre outras produções acadêmicas. Além disso, a pesquisa tem tratamento qualitativo para melhor compreensão das complexidades textuais e também assume natureza exploratória.

Dessa forma, o presente trabalho se estrutura em três fases do referencial teórico, a primeira irá abordar sobre a inovação e o empreendedorismo, a segunda seção irá retratar sobre a utilização da gestão da qualidade e por fim, a terceira parte do referencial teórico irá mostrar o papel do empreendedor em relação a prática da gestão da qualidade.

## **2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO**

Buscando alcançar os resultados almejados desta pesquisa, conforme o objetivo geral e específicos, a pesquisa se lastreará inicialmente pela pesquisa bibliográfica de caráter exploratório, a segunda parte, será desenvolvida pela pesquisa descritiva de método qualitativo, com objetivo de alcançar os resultados referente aos estudos da pratica da gestão da qualidade para os empreendedores.

Sendo assim, a pesquisa bibliográfica é feita com base em assuntos constituídos em livros e artigos científicos. A maioria das produções exploratórias pode ser designada como pesquisas sobre ideologias, como também aquelas que apresentam a análise de diversas posições em meio a um problema, também desenvolvido mediante a fontes bibliográficas (GIL, 2002).

A pesquisa ainda tem caráter exploratório no qual está totalmente atrelado ao problema de pesquisa com a finalidade de torná-lo explícito ou construir hipóteses. Além disso, envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências com tal fenômeno, análise de exemplos que estimulam o entendimento do contexto em geral. Dessa forma, assumindo assim as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso (PEREIRA, 2016).

Na segunda fase do estudo, será realizada uma pesquisa de caráter descritivo que para Pereira (2016), tem-se por finalidade descrever as características de determinado fenômeno ou estabelecimento entre duas ou mais variáveis. É dado como levantamento, por ter como processo de coleta de dados, questionários e observação sistemática. A pesquisa qualitativa tem como foco principal medir e

permitir o teste de hipóteses quando os resultados são estabelecidos e com margem mínima de erro de interpretação (LAKATOS, 2011).

### **3 REFERENCIAL TEORICO**

#### **3.1 Empreendedorismo e inovação**

O conceito relacionado ao empreendedorismo teve seu começo com elementos identificado por volta de 1950, no qual foram as primeiras perspectivas em torno do empreendedorismo. Dentro desse contexto, observou-se que as primeiras definições sobre esse estudo mostravam o empreendedor como um indivíduo que coordenava edificações como um administrador que não corria riscos (FRANCO; GOVÊA, 2016).

Dessa forma, o empreendedorismo se baseia em várias ações como: reestrutura negócios e empresas, propor projetos, produtos ou novos negócios para uma organização existente, iniciar um novo negócio ou empresa, estruturar um projeto ou negócio social. São diversas formas de ações que geram resultados que estão atreladas ao empreendedorismo e que conseqüentemente é o objetivo de fazer crescer o negócio ou a organização em geral (LOPES, 2019).

O empreendedorismo pode ser compreendido como a arte de fazer acontecer com criatividade e motivação. Consiste no prazer de realizar com sinergismo e inovação qualquer projeto pessoal ou organizacional, em desafio permanente às oportunidades e riscos. É assumir um comportamento proativo diante de questões que precisam ser resolvidas (BAGGIO ADE, BAGGIO DAN, p.2, 2015).

Isso mostra que a percepção e o aproveitamento de novas oportunidades no âmbito dos negócios são variáveis que são essenciais dentro do empreendedorismo, sempre tem a ver com uma nova forma de uso dos recursos nacionais, em que eles sejam deslocados do seu emprego atual e aptos a novas combinações. Nesse contexto, uma das principais críticas voltadas para os economistas, foi que os mesmos não foram capazes de criar uma ciência comportamentalista

Fazendo alusão a esse contexto, Leite (2017), afirma que na última década a quantidade de conhecimento adquirido em relação aos novos negócios dentro do empreendedorismo, ultrapassa todas as descobertas anteriores na história humana. Isso se dá pela crescente aceleração dos ciclos de inovação. Sendo assim, nota-se que a cada 18 meses há um aumento significativo da capacidade de operação dos computadores. A cada 12 meses, há uma margem ampliada do alcance da internet.

As manchetes dos canais de comunicação diariamente anunciam avanços na área de informática, telecomunicação, exploração espacial, entre outros.

A inovação importa, mas não acontece automaticamente. Ela é movida pelo empreendedorismo, uma mistura potente de visão, paixão, energia, entusiasmo, insight, bom senso e o bom e velho esforço, que permite que ideias se transformem em realidade. O poder por trás da modificação de produtos, processos e serviços vem dos indivíduos, estejam eles agindo sozinhos ou inseridos dentro de organizações. São eles que fazem a inovação acontecer. Como disse Peter Drucker, o famoso pensador da administração (BESSANT; TIDD, p. 10, 2009).

Nesse sentido, a inovação foca em duas atividades principais que são a tecnológica e a estratégica. A primeira é moldada através da pesquisa e desenvolvimento de novos produtos, a segunda refere-se ao modelo de negócios. O não comprimento dessas atividades pode ser um ponto negativo, ou seja, a inovação não terá sucesso e perspectiva de continuidade. Pois, o sucesso se apropria diante da integração do modelo de negócios e das alterações tecnológicas em um processo isolado (DAVILA, et.al, 2009).

Vale ressaltar que a lógica da inovação também ultrapassou essa famosa visão de uma área que cuida apenas da inovação e da tecnologia quase de forma isolada, pelo fato de que a economia está cada vez mais baseada em serviços e em um mundo mais globalizado. Isso mostra que o departamento de pesquisa e desenvolvimento é um dos pontos-chaves em termos competitivos dentro do contexto de inovação, junto as inovações de modelo de negócios (TERRA, 2019).

**Quadro 1. Os 9 componentes do modelo de negócio de inovação**

1- Segmentos de clientes	As empresas oferecem produtos e serviços a diversos tipos de público. Sem os clientes as empresas não funcionam.
2- Proposta de valor	Busca satisfazer seus clientes e trazer proposta de valor eficiente.
3- Canais	Os canais de comunicação, distribuição e vendas são eficientes no sentido de levar as propostas de valor aos seus clientes.
4- Relacionamento com clientes	O relacionamento com o cliente se mantém de acordo com cada segmento.
5- Fontes de receita	As propostas de valor com sucesso aos clientes resultam na fonte de receita.
6- Recursos principais	Os recursos principais são os elementos ativos para oferecer e entregar os elementos inicialmente descritos
7- Atividades chave	Descreve as ações mais relevantes que uma organização precisa para fazer seu modelo de negócio funcionar.
8- Parcerias principais	Há atividades na empresa que são terceirizadas, ou seja, alguns recursos são adquiridos fora da empresa.
9- Estrutura de custo	Descreve todos os custos feitos com o modelo de negócio

Fonte: (OSTERWALDER; PIGNEUR, p.16, 2020).

Os autores Osterwalder e Pingneur (2020) ainda ressaltam que o modelo de negócio é eficientemente visto com os nove componentes que compõe o quadro acima. Dessa forma, o modelo de negócio mostra a lógica de como funciona com esses elementos básicos e como conseqüentemente a empresa vai gerar valor. Os novos elementos se associam as quatro principais áreas de um negócio que são: cliente, oferta, infraestrutura e visibilidade financeira. Esse modelo se torna fundamental para que as estratégias sejam implementadas dentro da organização através da estrutura, canais dos processos e os sistemas.

Portanto, tempo de resposta dos consumidores, aumento da produtividade, melhoria da qualidade de produtos, diminuição do ciclo de projetos, são resultados da inovação para melhor atender as exigências dos clientes e conseqüentemente com objetivo da empresa se manter à frente de seus principais concorrentes (ARAUJO, 2013). Outros fatores importantes são relacionar com a gestão de mudanças, liderança, inovação, controle pessoal, capacidade de correr riscos e visão de futuro, são habilidades empreendedoras que fortalecem o negócio (BAGGION ADE; BAGGIO DAN, 2015).

### 3.2 O papel do empreendedor

Para os economistas o empreendedor é fundamental no processo de desenvolvimento econômico, e em seus modelos estão levando em consideração os sistemas de valores da sociedade, no qual são importantes os comportamentos individuais dos seus integrantes. Ou seja, não haverá desenvolvimento econômico sem que na sua base existam líderes empreendedores (BAGGIO ADE, BAGGIO DAN, 2015).

Uma das tarefas mais difíceis dos empreendedores está em motivar os seus colaboradores, no qual é o recurso mais valioso que a empresa tem – a darem o melhor deles. Cabe ao empreendedor inspirar seus funcionários a empregar um alto nível de qualidade pessoal. Os funcionários devem ter em mente que não é somente a empresa que se beneficiará se promoverem um bom trabalho, os resultados e consequentemente os benefícios serão para todos (SEBRAE, 2017).

Portanto, o comportamento empreendedor leva o indivíduo e transformar contextos. Neste sentido, o empreendedorismo tem como resultado a desconstrução de velhos conceitos, que por serem antigos não têm mais a capacidade de surpreender e encantar. A mudança faz o empreendedorismo ser essencial no mundo dos negócios. Por isso o empreendedor enxerga o mundo com novos olhos, com novos conceitos, com novas atitudes e propósitos. O empreendedor é um inovador de contextos. As ações do empreendedor são construtivas. Existe entusiasmo e bom humor. Para ele, para todo problema, existe uma solução (BAGGIO ADE, BAGGIO DAN, 2015).

Todo empreendedor deve estar cada vez mais preparado para participar de mercados extremamente competitivos, pois vivemos um período na história onde, com a abertura mundial de mercados, há mais oferta que consumo. E o que fazer para melhorar nossa competitividade? Criatividade, informação e conhecimento são as palavras mágicas para poder interagir com esta situação, ou seja, melhorar nossas competências empreendedoras. Assim, cada vez mais é desenvolver as competências que propiciem melhor domínio do negócio é fator preponderante para manter a empresa viva (SEBRAE, p.7, 2017).

Dessa forma, o empreendedor tem como função equilibrar o processo desse mercado que não consiste apenas em criar novas empresas e inovar, mas sobretudo em identificar e perceber a contraposição que há na coordenação do mercado. Além disso, se adequar e visar a promoção de novas competências são fundamentais na



implantação de novos desafios conforme a percepção da empresa (FARAH et al., 2018).

Sendo assim, as características dos empreendedores são estabelecer uma visão e objetivos e identificam os recursos para torná-los realidade, a chave é iniciar as mudanças, o padrão de trabalho implica na imaginação e criatividade definem tarefas e funções que criem uma estrutura de trabalho, trabalho centrado na criação de processos resultantes de uma visão diferenciada do meio (BAGGIO ADE; BAGGIO DAN, 2015).

Essas estratégias torna-se o negócio mais competitivo. Isso é uma das principais questões dos empresários em como manter o negócio mais competitivo. No entanto, a maioria acha que para isso são necessárias grandes soluções com investimentos altos ou implementação de tecnologias avançadas que estão fora do seu alcance. Isso não procede, na verdade, muitas pequenas empresas se mostraram que podem entrar no mercado competitivo usando da sua criatividade e sobretudo das suas pequenas melhorias sem grandes investimentos (SEBRAE, 2017).

Ainda para o autor supracitado o outro fator relevante para os empreendedores é a forma de gerenciar a qualidade, com o apoio da cultura que a empresa possui e que essa poderá ser transformada 11 em uma só; a cultura da qualidade (racionalização de custos, padronização, formalização de processos e busca pela melhoria contínua) isso gera tempo a longo prazo, levando muitos empreendedores a desistirem no meio do caminho, uma vez que a qualidade é baseada conceitualmente em ausência de defeitos, sendo o ponto estratégico que balizará todas as ações da empresa, além das principais estratégias dos empreendedores sempre com foco nos seus clientes.

### **3.3 A importância da gestão da qualidade**

Para um melhor desenvolvimento dos negócios de uma empresa, é necessário adotar uma gestão de qualidade que apoie a administração financeira e estratégica, pelo fato do aumento da demanda da sociedade, implementar uma gestão de qualidade pode atribuir a organização resultados eficientes. No entanto, o conceito de “qualidade” não é fácil de alcançar devido a sua diversidade de interpretação e significado (PEREIRA, et al., 2016).

Dessa forma, a gestão da qualidade se insere em todos os níveis de gestão da empresa, mas deve ser liderada pela alta gestão. Tem-se como foco principal os

fatores econômicos, sua implementação envolve todos os colaboradores da organização. A gestão da qualidade está envolvida em todas as atividades da gestão, no geral, determina a política de qualidade, os objetivos e as responsabilidades e os implementam através do planejamento de qualidade, o controle de qualidade, a garantia e a melhoria da qualidade na área do sistema de qualidade (LOBO, 2019).

A diferença entre a abordagem do século XX e a atual é que a qualidade, agora, está relacionada as necessidades e os anseios dos clientes, seja qual for o porte da empresa, observam-se programas de qualidade e de melhoria de processos na maioria dos setores econômicos. Não importa fazer o melhor produto com os melhores processos se o que faz não vai ao encontro do consumidor, razão de ser de todos os processos organizações (JUNIOR, p.18, 2015).

Neste sentido, para que a empresa tenha uma boa gestão de qualidade é fundamental ter conhecimento sobre a ISO 9000, analise a possibilidade de apoio de consultoria, prepare seus colaboradores nos conceitos básicos relacionado a qualidade, defina um cronograma de atuação, elabore um manual de qualidade e peça a auditoria de um órgão certificador. Esse processo pode ser a longo prazo, mas o resultado é eficiente para a empresa, caso cumpra o processo com empenho e seriedade (LOBO, 2019).

Com um mercado cada vez mais concorrido as organizações se veem em um ambiente de alta pressão, exigindo das empresas, produtos ou serviços com padrões cada vez mais de qualidade, e muitas vezes, para sobreviver são forçadas a serem flexíveis e inovadoras. Sendo assim, a certificação é uma forma da empresa demonstrar para o mercado competitivo, produtos ou serviços com qualidade facilitando assim relações comerciais (MARINO, 2006).

Com o conhecimento da ISO 9000, encontra-se os 7 principais componentes da gestão da qualidade que foram identificados e definidos na NBR 9000/2015. Servindo como base para a formulação dos requisitos dos sistemas de gestão da qualidade na família das normas ISO 9000. Tendo como destaque a NBR 9001/2015 com o propósito de práticas pela alta direção no dia a dia da empresa, é relevante que toda empresa tenha conhecimento claro da importância da qualidade e da importância e dos seus princípios para o sucesso da empresa (UENO, 2017).

**Quadro 2. Gestão da qualidade**

<b>Princípios da gestão da qualidade</b>	<b>Definição</b>
1- Foco no cliente	Atender as necessidades dos clientes para satisfazer suas necessidades.
2- Liderança	Visa coordenar as atividades de diversas áreas de uma única organização.
3- Engajamento	Colaboradores engajados em todos os níveis da organização são fundamentais para alavancar a capacidade de gerar valor a empresa.
4- Abordagem de processo	Tem como principal objetivo otimizar os seus resultados.
5- Melhoria	O processo de melhoria é primordial para aumentar a competitividade da organização no mundo corporativo.
6- Tomada de decisão com base em evidencia.	Tem como foco tomada de decisão através da análise e avaliação de dados.
7- Gestão de relacionamento	O gerenciamento dos seus relacionamentos com seus interessados reflete no sucesso alcançado das organizações.

Fonte: (UENO, p. 7, 2017).

Miranda (2010) afirma que foi através desses princípios que se buscou a origem do controle ideológico possibilitado pelos modelos de gestão da qualidade praticados nas organizações atuais. Todos eles são tratados pela norma NBR ISO 9001 e estão dentro da grande maioria das normas utilizadas para certificar aquelas empresas regidas pelas tecnologias de gestão da qualidade. No entanto, essas tecnologias têm como foco se espelhar na norma, mesmo algumas, não tendo formalmente descritos em seus manuais de procedimentos ou instruções.

Dessa forma, a gestão da qualidade se divide em dois tipos de abordagem continua, a primeira é a gestão de melhoria, que tem como objetivo melhorar e eliminar ou minimizar a chance de erro, para que essa melhoria tenha um melhor desenvolvimento é utilizado também as ferramentas PDCA e Seis Sigma e as técnicas de padronização, análises de causas e etc. Além disso, a segunda é a gestão da rotina que visa controlar a rotina e minimizar erro, a abordagem se atrela ao sistema de gestão da qualidade ISO 9001 e também a gestão da qualidade em gestão de projetos (PMBOK) (CARPINETTI, 2012).

Portanto, a ideia de que a qualidade é um diferencial para as empresas passa por uma desconstrução neste novo século. Atualmente, a qualidade é algo que os consumidores já esperam ter em produtos e serviços. Com isso, as empresas têm a

obrigação de ter uma gestão de qualidade eficiente, sendo algo que não é um diferencial para as organizações como nos antepassados (SEBRAE, 2017).

#### **4 DISCUSSÃO**

O presente artigo que teve como tipo de pesquisa bibliográfica, buscou ser desenvolvida com intuito de conduzir a resposta do problema desta pesquisa e visando alcançar os objetivos traçados, sendo eles, objetivo geral: identificar a relevância da gestão da qualidade para os empreendedores e os seguintes objetivos específicos: mostrar a importância da inovação para os empreendedores; compreender o papel do empreendedor e identificar as vantagens da gestão da qualidade para os empreendedores.

Nota-se que os primeiros autores estudados nesta pesquisa sobre inovação e empreendedorismo, identifica-se que ambos caminham lado a lado rumo a conquistar a satisfação dos seus clientes e alavancar o seu negócio com ações de ideias que geram resultados eficientes, isso mostra que a inovação é movida pelo empreendedorismo. Neste sentido a inovação se enquadra no modelo de negócio que é composto por 9 elementos que busca mostrar de forma clara como a empresa deve gerar valor e fazer o negócio dar certo por meio das estratégias utilizadas com o modelo de negócio.

Dessa forma, o empreendedor tem como função, liderar em busca do desenvolvimento econômico do seu negócio. O papel de líder tem como principal objetivo motivar e inspirar os seus colaboradores que são os principais recursos de uma empresa. Com isso, a empresa em geral estaria apta a enfrentar um mercado competitivo. Portanto, os empreendedores têm consigo a cultura da qualidade que visa identificar recurso para alcançar as metas estipuladas.

Quando se trata de qualidade, o presente trabalho mostrou que a gestão da qualidade serve para todos os níveis da organização, ainda mais quando a empresa é certificada através da ISO 9001, sendo assim, o 1º passo para o planejamento de implementação da gestão da qualidade é ter o selo de qualidade da ISO 9001. Além disso, dentro da gestão de qualidade existe os 7 princípios que são essenciais para sua aplicabilidade como prática nas empresas, são eles: foco no cliente, Liderança, engajamento, abordagem de processo, melhoria, tomada de decisão com base em evidencia e gestão de relacionamento.

Portanto, o empreendedor se enquadra e se destaca no mercado competitivo quando se aplica a prática da gestão da qualidade que se torna fundamental e eficaz para qualquer segmento. A gestão da qualidade passa a ser algo que os consumidores já esperam, ou seja, é obrigatório para todas as empresas e não como uma forma de se diferenciar das demais. Por outro, outros autores afirmam que há empresas que se destacam no mercado sem a certificação dessa prática, como as empresas de pequeno porte, que buscam atribuir aos clientes produtos e serviços de qualidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Durante todo processo analítico desta pesquisa observou-se que o empreendedorismo e a inovação são predominantemente proveitosos quando trabalhados com a tecnologia e com as estratégias assertivas para melhor tomada de decisão. Por isso, o papel do empreendedor de estar preparado para o mercado competitivo, se torna importante nesse contexto, pois, é através das ações de negócio que o empreendimento terá sucesso ou não. Portanto, o desenvolvimento desse negócio torna-se eficiente com a prática da gestão da qualidade que tem o intuito de agregar valor à empresa com foco na satisfação do cliente.

Sendo assim, todo processo de qualidade tem como objetivo final impactar o seu cliente positivamente com suas vendas, é necessário ainda entender a percepção dos consumidores, para assim, ter uma melhor visão do planejamento de ações com foco no cliente. Além disso, o preço já influencia na visão do público, ter um produto de qualidade é extremamente importante para compensar o investimento do consumidor no produto ou serviço.

No entanto, o fator mais relevante desta pesquisa foi abordar por meio de outras produções acadêmicas, ou seja, através da pesquisa bibliográfica, a importância do papel do empreendedor na prática da gestão da qualidade. Com base, nesse cenário, identificou-se que a gestão da qualidade é eficiente e sobretudo vantajosa para qualquer tipo de empreendimento, visando o aumento dos produtos e serviços de qualidade dos negócios. Dessa forma, os trabalhos estudados foram benéficos no sentido de responder à questão norteadora deste trabalho.

Além disso, os objetivos deste artigo foram alcançados dentro do contexto da temática trabalhada, porém, as hipóteses idealizadas pelos autores não foram alcançadas de forma tão clara como esperado em meio ao objetivo principal que foi

identificar a relevância da gestão da qualidade para os empreendedores, isso mostra que assim como muitas produções acadêmicas, este trabalho obteve suas limitações enquanto pesquisa científica.

Dessa forma, é de suma importância que outras abordagens sobre essa temática surjam, para enfatizar mais esse estudo para possíveis produções acadêmicas futuras, onde há uma perspectiva muito grande para o crescimento e desenvolvimento de novos projetos dessa proposta de pesquisa, contribuindo tanto para as empresas que empregam essa prática da gestão da qualidade, quanto aos consumidores que estarão adquirindo produtos e serviços de qualidade.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Jose Braz de; ZILBER, Silvia Novaes. Adoção de E-Business e mudanças no modelo de negócio: inovação organizacional em pequenas empresas dos setores de comércio e serviços. **Gestão & Produção**, v. 20, n. 1, p. 147-161, 2013.

BAGGIO, Adelar Francisco; BAGGIO, Daniel Knebel. Empreendedorismo: Conceitos e definições. **Revista de empreendedorismo, inovação e tecnologia**, v. 1, n. 1, p. 25-38, 2015.

BESSANT, John; TIDD, Joe. **Inovação e empreendedorismo**. Bookman Editora, 2009.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro et al. **Gestão da qualidade**. EDa Atlas SA, 2012.

DAVILA, Tony; EPSTEIN, Marc J.; SHELTON, Robert. **As regras da inovação**. Bookman Editora, 2009.

DE CASTRO MARINO, Lúcia Helena Fazzane. Gestão da qualidade e gestão do conhecimento: fatores-chave para produtividade e competitividade empresarial. **XIII SIMPEP**, 2006.

FARAH, Osvaldo Elias; CAVALCANTI, Marly; MARCONDES, Luciana Passos. **Empreendedorismo Estratégia de Sobrevivência para Pequenas Empresas**. Saraiva Educação SA, 2018.

FRANCO, Jheine Oliveira Bessa; GOUVÊA, Josiane Barbosa. A cronologia dos estudos sobre o empreendedorismo. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 5, n. 3, p. 144-166, 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002

JUNIOR, Edmarson Bacelar Mota Isnard Marshall et al. **Gestão da qualidade e processos**. Editora FGV, 2015.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 314 p.

LEITE, Emanuel Ferreira. **O fenômeno do empreendedorismo**. Saraiva Educação SA, 2017.

LOBO, Renato Nogueirol. **Gestão da qualidade**. Saraiva Educação SA, 2019.

LOPES, Rose Mary Almeida. **Ensino de empreendedorismo no Brasil: panorama, tendências e melhores práticas**. Alta Books Editora, 2019.

MIRANDA, Adílio Renê Almeida et al. Controle ideológico: uma reflexão teórica sobre os princípios que orientam as práticas da gestão da qualidade. **GESTÃO. Org-Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 8, n. 1, 2010.

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. **Business model generation: inovação em modelos de negócios**. Alta Books, 2020.

PEREIRA, José Matias. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016. 196 p.

PEREIRA, Jaiane Aparecida; GRACIANO, Denise Alves; VERRI, Reginaldo Aparecido. O processo de preparação para a implantação de um sistema de gestão da qualidade: estudo das dificuldades na ótica do pessoal do setor de gestão da qualidade. **Revista Gestão da Produção Operações e Sistemas**, v. 11, n. 4, p. 61, 2016.

SEBRAE. **A importância da qualidade no dia a dia da empresa**: atenção com a qualidade. São Paulo: Sebrae-Sp, 2017. 40 slides, color.

TERRA, José Cláudio. **10 Dimensões da Gestão da Inovação: Uma abordagem para a transformação organizacional**. Alta Books Editora, 2019.

UENO, Julio Takeshi. **Gestão da qualidade**. Senac, 2017.