



## Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas

### A CERTIFICAÇÃO PROCEM COMO FATOR RELEVANTE NO AUMENTO DA COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS DE IMPERATRIZ – MA THE PROCEM CERTIFICATION AS SIGNIFICANT FACTOR IN COMPETITIVENESS INCREASE OF EMPRESS COMPANIES IMPERATRIZ- MA

Airton Fernando Bandeira Freitas<sup>1</sup>  
Iracema Rocha da Silva Irá<sup>2</sup>  
Janara Pereira dos Santos Borges<sup>3</sup>  
Marilsa de Sá Rodrigues<sup>4</sup>  
Sandna Noletto de Araujo<sup>5</sup>

#### RESUMO

O presente trabalho visou apresentar, analisar e compreender os efeitos positivos e/ou negativos do Programa de Certificação de Empresas (PROCEM), como um modelo de gestão que tende estimular o aumento da competitividade das empresas da cidade de Imperatriz - MA que aderiram ao programa, o mesmo foi desenvolvido por um grupo de empresas instaladas no Estado do Maranhão, projeto coordenado pela FIEMA. Utilizou-se para este estudo dados documentais de pesquisa tipo *survey* para identificar a percepção dos empresários quanto o desenvolvimento de seus negócios e os resultados alcançados. A pesquisa vislumbrou o objetivo Geral: Analisar de que forma a certificação PROCEM é fator relevante no aumento da competitividade das empresas de Imperatriz/MA. Bem como os específicos que foram: (i). Realizar estudo sobre o processo de certificação. (ii) Evidenciar fatores que aumentam a probabilidade de êxito no processo de certificação.

**Palavras-chave:** Certificação de Fornecedores. Competitividade Empresarial. Desenvolvimento de Negócios.

#### ABSTRACT

This study aimed to present, analyze and comprehend the positive and / or negative effects of Enterprises' Certification Program (PROCEM) as a management model which has the goal of stimulating the increase competitiveness of enterprises in Imperatriz city; that have joined the program. The research was developed by a group of companies that are located in the state of Maranhão - a project coordinated by FIEMA. We used a study documentary research survey data type to identify the perception of entrepreneurs and the development of their business and results achieved. The research realized a general goal: to analyze how PROCEM certification is a relevant factor on the increase of competitiveness of enterprises from Imperatriz-MA. Besides, the specific goals were: (i) Execute a study about certification process. (ii) To demonstrate factors that can increase the probability of success on certification process.

**Key-words:** Providers Certification. Business Competitiveness. Business development.

<sup>1</sup> Universidade Estadual do Maranhão – airton@gmail.com

<sup>2</sup> Universidade Estadual do Maranhão - iracema28@gmail.com

<sup>3</sup> Professora participante. Administradora. Mestranda em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Taubaté – UNITAU.

<sup>4</sup> Professora participante. Doutorado em Administração pela Universidade Presbiteriana Mackenzie.

<sup>5</sup> Professora orientadora. Mestranda em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Taubaté – UNITAU.

Especialista em Marketing e Recursos Humanos e MBA em Gestão Empresarial.

Freitas, A.F.B; Irá, I.R.S; Borges, J.P.S; Rodrigues, M.S; Araújo, S.N.. A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas V.1, Nº2, p. 76-94, Mar./Abr.2016. Artigo recebido em 25/02/2016. Última versão recebida em 21/03/2016. Aprovado em 27/03/2016.

## 1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas a evolução dos hábitos de consumo e a melhor distribuição de renda o advento da tecnologia da informação, tornaram os consumidores cada vez mais exigentes, definitivamente o preço não é sozinho fator de decisão, os produtos e/ou serviços devem atender em aspectos de qualidade, sofisticação, durabilidade, etc. As exigências dos clientes são intensificadas pelo Código de Defesa do Consumidor, fazendo com que as empresas cumpram normas legais para assim possam comercializar seus produtos.

O aumento da concorrência com a abertura de mercados tornou a qualidade cada vez mais importante para fator de competitividade para alguns setores da economia, especialmente o industrial que passaram a implantar sistemas de Gestão da Qualidade Total (GQT).

As organizações de médio/grande porte aderiram às certificações ISO, que atendem muito bem a necessidade de comprovação da qualidade de suas práticas de gestão, dando assim transparência e certeza no cumprimento de aspectos.

Contudo para as Micros e Pequenas empresas dos mais variados ramos de atividade, a realidade das certificações ISO ainda não existe até pelo alto valor de investimento no programa de certificação, tornando impossível a participação das mesmas nesse processo, pensando nessa dificuldade a FIEMA em parceria com grandes empresas da iniciativa privada que se instalaram no Estado no Maranhão, criaram um projeto com a finalidade de desenvolver fornecedores locais, assim surgiu o PROCEM, um modelo de gestão que visa aprimorar os processos gerenciais gerando resultados, impulsionado assim a competitividade das empresas locais.

“Ser competitivo é ter qualidade nos produtos e/ou serviços, e bons preços. O parâmetro para saber se uma empresa tem competitividade instaura-se no confronto com outras empresas similares existentes em diferentes regiões.” (SEBRAE-SP, 2012).

Observando o objetivo do modelo de gestão, o presente trabalho visa identificar os ganhos em competitividade dos empreendimentos que obtiveram a certificação, por meio da realização de pesquisa tipo *survey*.

Considerando que o PROCEM busca a melhoria contínua das práticas organizacionais das empresas certificadas, torna-se relevante o estudo do resultado alcançado

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

pelas empresas que aderiram tal modelo de gestão, evidenciando o aumento da competitividade do mercado local.

A globalização trouxe consigo vários benefícios para a sociedade e incertezas para as empresas, o mercado está cada vez mais dinâmico até pela evolução das formas de consumo, atualmente o consumidor tem imensas fontes de informações sobre o produto que deseja, obrigando assim a qualificação empresarial, e aumentando a exigência da qualidade.

No Estado do Maranhão possuímos uma certificação regional, na qual avalia as empresas em módulos, coordenado pelo sistema FIEMA.

Através do PROCEM as melhorias dos processos de gestão sem sombra de dúvidas são melhorados e implantados, mais como esses processos podem contribuir para o aumento da competitividade? Esse questionamento é plausível e merece ser respondido através de uma pesquisa mais acentuada.

## **2. REFERENCIAL TEORICO**

### **2.1. Evolução da Gestão da Qualidade**

O termo qualidade trás consigo o significado de adequação ao uso, atendendo as aspirações dos consumidores em diferentes requisitos ao longo da história menciona que:

“A preocupação com a qualidade existe desde os primórdios das civilizações. Historicamente associado à realização de inspeções e testes nos serviços ou produtos acabados, o conceito de controle da qualidade sofreu mudanças significativas com a Revolução Industrial, quando ganhou mais importância”. (FERNANDES, 2011 p. 13)

Historicamente a qualidade teve sua devida importância, o crescimento econômico dos países emergentes e a industrialização acentuaram a perseguição pela excelência nos processos para a fabricação de produtos e/ou serviços. Carpinetti (2010) evidencia que até o período que antecedeu a Revolução Industrial, a qualidade era uma atividade de autocontrole, realizada pelos artesãos. Nessa fase a produção era totalmente manual e realizada em pequenas quantidades.

Com a chegada da Revolução Industrial a qualidade passou a ser controlada por mestres e supervisores, mudanças radicais na administração tiveram que acontecer, as empresas foram obrigadas a dividir o processo industrial em fases aumentando assim a

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

distância entre o produto e o consumidor, originando sérios problemas principalmente com a qualidade do produto.

Depois da primeira Guerra Mundial, a qualidade passou a ser controlada pela figura dos inspetores, dando ênfase na detecção de defeitos.

“Com o grande aumento da demanda de material bélico, os problemas com a falta da qualidade dos produtos cresceram de maneira assustadora, fazendo-se necessária a criação da figura do inspetor, que assumiu o papel do supervisor no controle da qualidade.” (FERNANDES, 2011. p. 35)

O profissional de inspeção na época tinha a missão de evitar que os produtos sem qualidade mínima saíssem da fábrica e fossem utilizados pelos clientes, a ênfase era detectar produtos não conforme na área de produção, aumentando assim os custos na fabricação do produto criando uma mentalidade que para ter qualidade necessariamente implicaria em aumentar os custos com a produção.

É certo que a Gestão da Qualidade passou por diferentes contextos e situações para se chegar ao padrão que temos atualmente, pois os consumidores atuais estão cada vez mais exigentes, o preço não é somente fator fundamental na hora de efetuar a compra, os clientes estão cada vez mais preocupados em outros requisitos como o prazo de entrega, segurança, durabilidade do produto, enfim as organizações tem tido cada vez mais trabalho para fidelizar o cliente.

### 2.2. Gestão da Qualidade no Brasil

A preocupação com qualidade no Brasil se inicia em 1980, mas somente com a globalização e a abertura da economia internacional 1990, que houve um aumento na competitividade e as empresas observaram que era o momento de garantir suas sobrevivências, pois os consumidores tinham mais opções, e as mesmas tinham que avançar na qualidade e produtividade, para suprir essa necessidade o Governo criou o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQP), sendo decisivo para desenvolvimento da qualidade no Brasil.

“No Brasil, a partir do início da década de 90, vem sendo observado um grande movimento em prol da melhoria da qualidade de produtos e serviços. A criação pelo Governo Federal do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade, a abertura econômica, que expôs as empresas brasileiras a um ambiente de grande competição, a evolução do cidadão brasileiro enquanto consumidor, que passou a exercer mais plenamente seus direitos e deveres, e a estabilização da moeda foram fatores

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

indutores e decisivos para esse movimento.” (LOBO, 2003. p. 2).

A gestão da qualidade nas empresas brasileiras, passou por grandes desafios, contudo a mesma com o tempo deixou de ser vista como um custo, mas sim como fator de competitividade.

### 2.3. Modelo de Excelência da Gestão – MEG

Modelo brasileiro criado e aperfeiçoado pela Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, que possui como característica o conceito de aprendizado contínuo, pois seu funcionamento é inspirado no ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Learn). Os ensinamentos propostos pelo MEG é referência no aprendizado e implementação das práticas de gestão, o mesmo não prescreve e não dita regras que devem ser absolutamente seguidas, mas levanta-se questionamentos permitindo que o empreendedor faça uma reflexão sobre as práticas que deve ser implementadas na sua empresa, pois o modelo é adaptável a todo tipo de organização que pode adequá-lo de acordo com a cultura organizacional já instalada, por meio do estímulo a prática de gestão para que a organização gere resultados, o MEG se torna um modelo capaz de alavancar as receitas sem perder a qualidade dos produtos e/ou serviços.

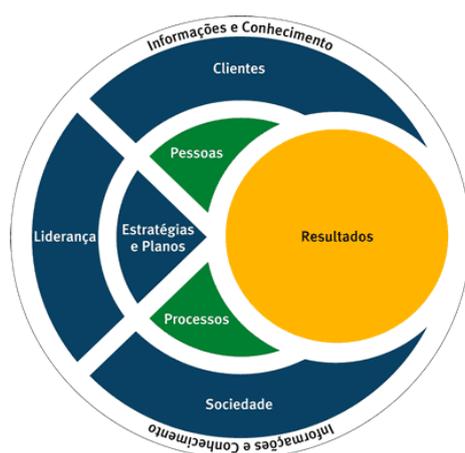


Figura 1- Modelo de Excelência da Gestão.

Fonte: Fundação Nacional da Qualidade.

O MEG é baseado em 8 (oito) critérios que são eles: liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados como evidenciados na figura acima, os mesmos fundamentam os ensinamentos do modelo,

estando dispostos de maneira que facilitem o entendimento da estrutura.

“Os Critérios de Excelência garantem à organização uma melhor compreensão de seu sistema gerencial, além de proporcionar uma visão sistêmica da gestão, do mercado e do cenário local ou global onde a empresa atua ou se relaciona. A mandala do MEG, que contém os Critérios, simboliza a organização, que é um sistema orgânico, adaptável ao ambiente”. (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE, 2015).

A complexidade das organizações atuais tem exigido dos empresários uma visão mais aprofundada e sistêmica da eficácia das práticas de gestão já aplicadas nos empreendimentos, pois o conhecimento das forças internas e a análise dos fatores externos são de extrema importância para o alcance dos objetivos estratégicos do negócio. O MEG parte do princípio que as empresas são adaptáveis ao meio em que atua, simbolizando assim um meio orgânico.

## **2.4. Certificação**

Segundo Maranhão (2001, p.48) “certificação é o reconhecimento formal feito por um órgão credenciado pelo governo ou por uma entidade privada de que uma organização cumpre requisitos especificados”.

A certificação deve declarar ou dar a entender, explicitamente, que determinada coisa, status ou evento é verdadeiro, devendo ser emitida por alguém ou alguma instituição que tenha respaldo e fé pública, isto é, que tenha credibilidade perante a sociedade.

Contudo para obter a certificação deve atendidos alguns requisitos exigidos pelo programa que são auditados por profissionais devidamente capacitados pela instituição certificadora.

### **2.4.1. Série ISO 9000**

As normas da série ISO 9000 referem-se a um conjunto de requisitos que visa melhorar os processos internos, dando maior atenção aos colaboradores, observando quanto à satisfação dos clientes e fornecedores, se tornando um processo contínuo na busca de melhor qualidade do sistema de gestão.

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

“Esta Norma promove a adoção de uma abordagem de processo para o desenvolvimento, implementação e melhoria da eficácia de um sistema de gestão da qualidade para aumentar a satisfação do cliente pelo atendimento aos requisitos do cliente”. (NBR ISO 9001:2000, p. 2).

Para uma empresa funcionar de maneira eficaz, ela deve identificar e interligar os diferentes processos do seu sistema de gestão, assim conseguirá desenvolver melhorias e/ou aprimoramentos no seu negócio, a partir dessa interligação de processos a empresa terá maiores condições para atender as exigências dos seus clientes.

Todo o processo de certificação visa identificar práticas que são requisitos do modelo de gestão que está sendo aplicado, desenvolvendo continuamente maneiras que possam contribuir para o aprimoramento dos procedimentos já implantados, se inexistente promover a criação de novas práticas de gestão.

“A NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade que podem ser usados pelas organizações para aplicação interna, para certificação ou para fins contratuais. Ela está focada na eficácia do sistema de gestão da qualidade em atender aos requisitos dos clientes”. (NBR ISO 9001:2000, p. 3).

Os clientes são os bens mais preciosos que toda organização possui, o processo é totalmente destinado para a eficiência organizacional, diminuição de desperdícios e aumento da qualidade percebida.

### **2.4.2. Programa de Desenvolvimento de Fornecedores do Maranhão (PROCEM)**

Programa criado pelo PDF (Programa de Desenvolvimento de Fornecedores) em 2002, com o objetivo de formar fornecedores locais de qualidade, para atender as grandes empresas que se instalaram no Estado do Maranhão, empresas como: (CEMAR, CESTE, Eneva, Solar, Vale e Alumar), que se tornaram mantenedoras do programa.

“Mediante um sistema planejado e organizado, o PROCEM permite a disciplina no processo de fornecimento, minimizando custos e aumentando a confiança dos compradores, que passaram a ter empresas certificadas em 4 áreas da gestão empresarial: Qualidade e Produtividade; Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente; Contábil, Tributário e Trabalhista; e Responsabilidade Social.” (PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES DO MARANHÃO, 2015).

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

Atuando nas áreas de qualidade e produtividade; saúde, segurança do trabalho e meio ambiente; contábil, tributário e trabalhista; e responsabilidade social, o programa passou a ser um diferencial competitivo para as empresas que participam do processo de certificação.

Os benefícios com o programa vão desde a melhora no atendimento até o desenvolvimento tecnológico, passando pela reorganização de suas atividades contábeis, como também a aplicação de ações preventivas de segurança e qualidade de vida dos colaboradores.

A execução do programa é desenvolvida a partir de ações bem planejadas, consultoria especializada por parte dos auditores, parcerias e busca de informações e/ou conhecimentos, objetivando o desenvolvimento das empresas que buscam a certificação, aumentando assim a competitividade e eficácia das organizações, visando perpetuar o negócio de cada empresa no mercado onde a mesma está inserida, aumentando a produtividade e qualidade dos produtos e/ou serviços ofertados.

### **2.4.2.1. Estrutura do Programa (PROCEM)**

O processo para certificação consiste basicamente em 3 (três) etapas:

- 1ª Etapa: Seminário de Integração (4h);

Nesta etapa um dos auditores do programa faz uma apresentação do mesmo, evidenciando as etapas que o compõe, durante todo este processo os questionamentos levantados pelos os empresários são esclarecidos.

- 2ª Etapa: Capacitação dos fornecedores:

Módulo I – Qualidade e Produtividade (24h) – Reforço de (8h);

Módulo II – Saúde, Segurança e Meio Ambiente (24h) – Reforço de (8h);

Módulo III – Contábil, Tributária e Trabalhista (24h) – Reforço de (8h);

Módulo IV – Responsabilidade Social (16h) – Reforço de (8h).

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

É de suma importante evidenciar que a capacitação e a qualificação são necessárias para todos os níveis de uma organização, não é satisfatório que apenas um dos níveis detenha o conhecimento para a manutenção do programa. Deve-se fortalecer e melhorar o desempenho profissional nas atividades exercidas (cada colaborador), principalmente quando o programa de treinamento é iniciado pelos próprios gestores, evidenciando a importância da participação, desta forma facilita a aplicabilidade dos novos conhecimentos propostos no processo de capacitação.

Para atingir o objetivo quando o PROCEM se propõe a treinar e capacitar gestores e colaboradores, é necessário que os empreendedores estejam abertos para as necessárias mudanças que o mercado exige a partir do momento que houver aceitação e colaboração mútua (gestor e colaborador) o processo de mudança será mais fácil e a produtividade terá alavancagem continua.

- 3ª Etapa: Auditoria e Certificação.

No decorrer no processo de certificação o empresário passa pelas fases descritas acima, o seminário de sensibilização destacará os benefícios do programa e seu funcionamento para os empresários interessados. Na 2ª etapa as empresas já assinaram o termo de adesão ao programa concordando com suas exigências, partindo assim para as capacitações nos referidos módulos, onde será exposto como o programa deve ser desenvolvido, lembrando que no decorrer do processo a empresa recebe 2 (duas) monitorias de (4h) cada sendo presencialmente, onde o auditor servirá como auxiliador do processo, tirando dúvidas e orientado quanto a aplicação das novas práticas gerenciais.

No decorrer de 1 (um) ano as empresas passaram por uma serie de capacitações e monitorias, assim elas devem está aptas para receberem as visitas dos auditores, onde será analisados por amostragens os requisitos propostos nos 4 módulos do programa, a análise é realizada de acordo com a figura 2, onde é apresentada a pontuação mínima de cada módulo e seu respectivo peso, no final do processo a organização deve atingir a média mínima requerida.

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

| <b>Módulos</b>                      | <b>Pontuação mínima</b> | <b>Peso</b> | <b>Pontuação final</b>     |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|
| Qualidade e produtividade.          | 65                      | 30          | 70,50<br>(Média ponderada) |
| Saúde, segurança e meio ambiente.   | 70                      | 30          |                            |
| Contábil, tributária e trabalhista. | 80                      | 30          |                            |
| Responsabilidade social.            | 60                      | 10          |                            |

Figura 2 – Classificação  
Fonte: (PROCEM, 2005)

### 2.4.2.2. Renovação da Certificação

Depois de concluir todas as etapas para certificação, passando pela auditoria final onde se verifica todas as evidências da implantação do sistema de gestão, que deve ser atendido ao menos as exigências mínimas do programa nas 4 (quatro) áreas da gestão empresarial, a empresa recebe o certificado valido por 2 (dois) anos.

Contudo para a posterior renovação da certificação a empresa recebe a cada semestre uma auditoria de manutenção em um dos 4 (quatro) módulos, a validade da recertificação também é de dois anos.

## 3. METODOLOGIA

Para que seja determinada a certificação PROCEM como fator relevante no aumento da competitividade das empresas de Imperatriz - MA, o tipo de pesquisa adotada foi a exploratória, que se apoia em análises bibliográficas e documentais.

Foi utilizada a pesquisa bibliográfica, para esclarecimentos e montagem dos termos referentes ao assunto em questão, desenvolvida a partir da consulta em material já elaborado, tais como artigos, livros, jornais, revistas, monografias, teses, entre outros.

O universo desta pesquisa foram as empresas já certificadas em Imperatriz - MA, sendo constituído por diferentes ramos de atuação, de acordo com informações da FIEMA totalizam 9 (nove).

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

A pesquisa foi realizada com abordagens quantitativa e qualitativa. A primeira se direciona ao número total de empresas que possuem a certificação PROCEM na cidade de Imperatriz/MA, o questionário foi aplicado com o proprietário do empreendimento ou com funcionário que tem contato direto com o setor de certificações, tendo como objeto a investigação das melhorias alcançadas após a implantação do programa. À segunda foi direcionada aos auditores que recebem capacitação da FIEMA para aplicar a metodologia do programa, buscando abordar visões diversas do modelo de gestão estudado.

Os dados foram coletados por meio de entrevistas, utilizando as técnicas de interrogação por um modelo previamente estruturado (conforme modelo em anexo), o contato foi realizado por telefone e e-mail, sendo que a pesquisa ocorreu entre os dias 11 (onze) a 15 (quinze) de maio de 2015.

Na pesquisa quantitativa utilizou-se análise de dados tabulados, organizados em gráficos para facilitar a interpretação das informações coletadas.

Já na qualitativa o tratamento dos dados foi realizado através do procedimento de análise de conteúdo. A análise do conteúdo é particularmente usada para estudar material do tipo qualitativo. Portanto, deve-se fazer uma primeira leitura para organizar as ideias incluídas para, posteriormente, analisar os elementos e as regras que determinam.

## **4. REFERENCIAL PRÁTICO: ANÁLISES E DISCUSSÕES DOS RESULTADOS**

### **4.1. Pesquisa Quantitativa**

Do total de 9 (nove) empresas devidamente certificadas que de acordo com informações repassadas pela FIEMA, as mesmas se encontram com a certificação devidamente renovadas, a pesquisa foi realizada em 7 (sete).

#### 4.1.1 Pesquisa *survey* e resultados

1. Para o Sr. (a) o programa PROCEM é:

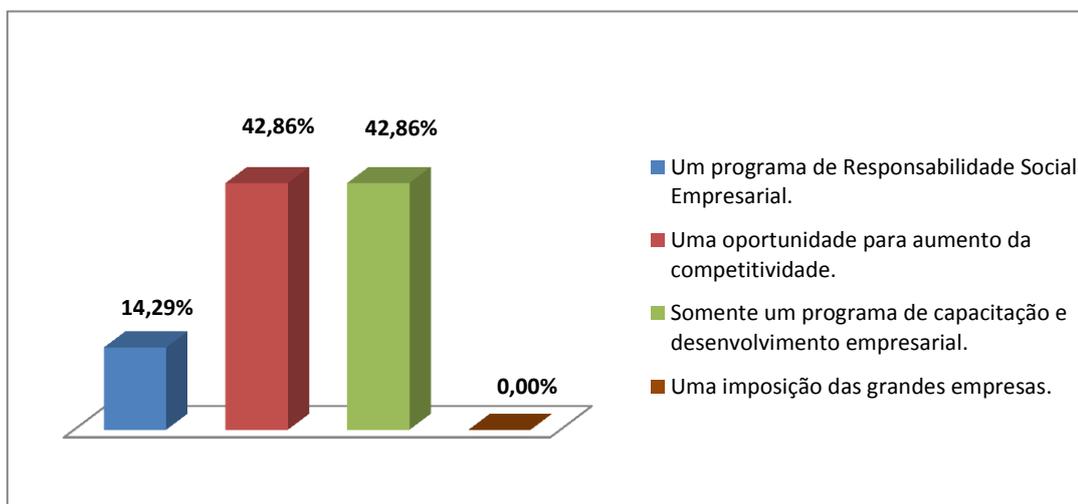


Gráfico 1

De acordo com a pesquisa realizada, no questionamento com o objetivo de obter a caracterização do PROCEM pelos empresários, duas alternativas empataram com 42,86% que são: uma oportunidade para aumento da competitividade e somente um programa de capacitação e desenvolvimento empresarial, já com 14,29% disseram se tratar de um programa de Responsabilidade Social Empresarial, a opção sobre ser uma imposição das grandes empresas não houve citação.

2. Quantos anos sua empresa tem de mercado?

A média geral de todas as empresas pesquisadas é de 17 anos de mercado.

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

### 3. Ramo de atuação?

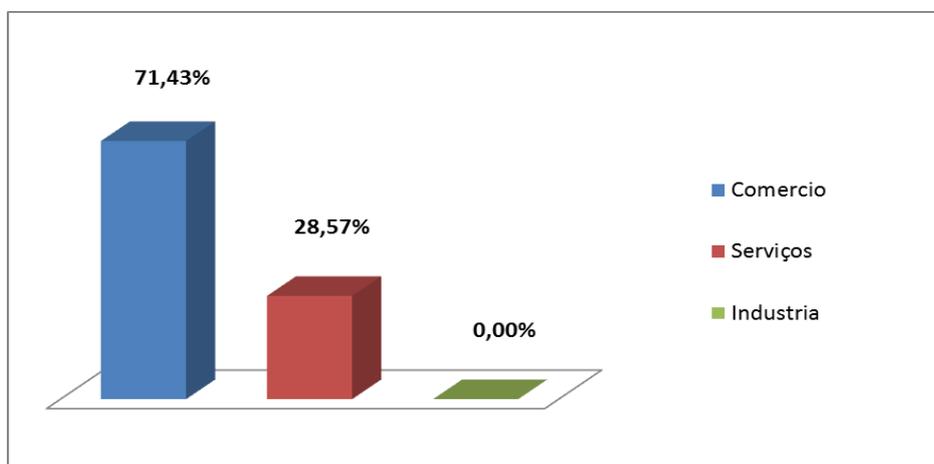


Gráfico 2

Os ramos de atuação dos empreendimentos pesquisados são: 57,14% comércio, 28,57% serviços, e indústria não houve, pois até existe empresas certificadas, contudo não estão com a certificação devidamente renovada.

O gráfico acima demonstra a realidade da cidade de Imperatriz/MA onde as empresas do comércio são maioria, demonstrando que as mesmas estão preocupadas com o futuro, buscando assim um diferencial na sua gestão.

### 4. De 0 a 10, quanto a sua participação no PROCEM aumentou a competitividade do seu negócio?

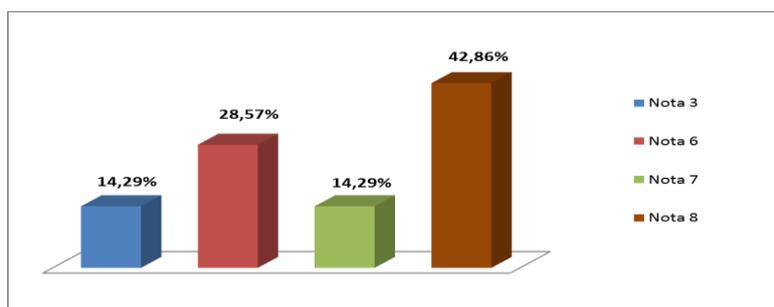


Gráfico 3

No quesito que foram questionados sobre a nota que representaria o aumento da competitividade de seus empreendimentos 42,86% apontaram a nota 8 (oito), com 28,57% indicaram a nota 6, empatados com 14,29% apareceram a nota 7 (sete) e 3 (três).

Segundo os empresários pesquisados o PROCEM contribuiu para o aumento da

## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

competitividade de seus empreendimentos o que pode ser observado no gráfico 3.

5. No decorrer do processo de certificação qual módulo o Sr. (a) considera que foi mais difícil concluir os requisitos.

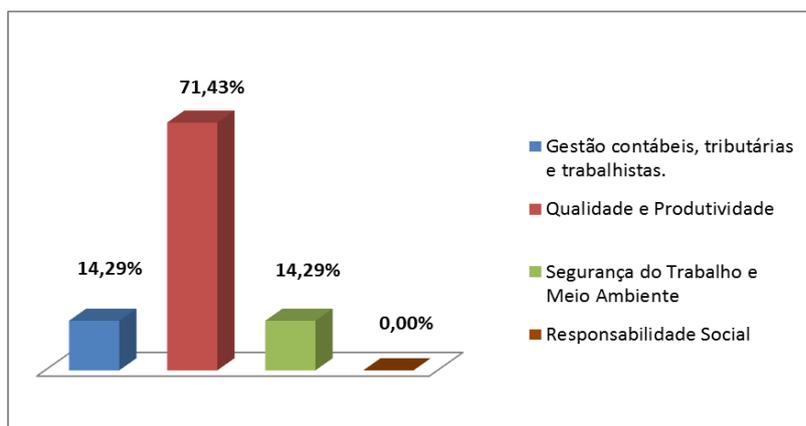
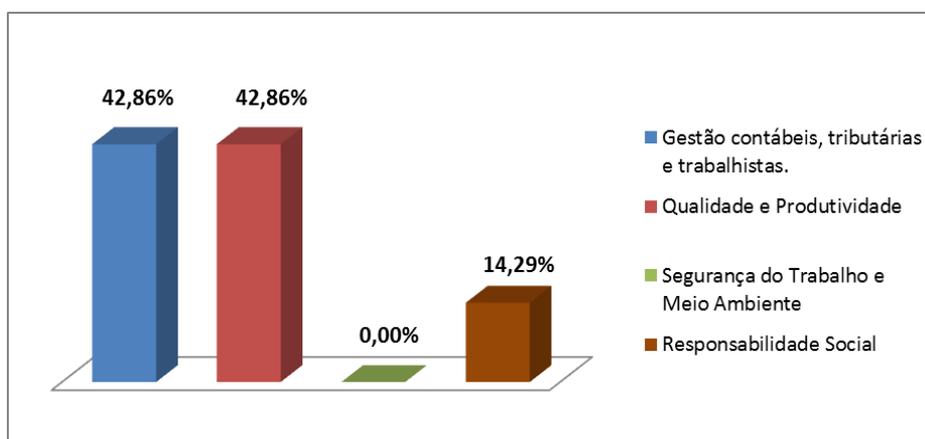


Gráfico 4

Sobre o questionamento sobre o módulo mais difícil para concluir os requisitos 71,43% apontaram o módulo de qualidade e produtividade, empatados com 14,29% ficaram o módulo de gestão contábeis, tributárias e trabalhistas e segurança do trabalho e meio ambiente, responsabilidade social não foi indicada.

Qualidade é um processo de evolução contínua, essa particularidade pode ter determinado a indicação como o módulo mais difícil para ser concluído, pois a busca pela excelência é está sempre a um passo a frente.

6. Qual o módulo do Sistema de Gestão estruturado pelo PROCEM, o Sr. (a) considera que obteve maior ganho depois da certificação.



## A Certificação PROCEM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

Gráfico 5

Quanto aos módulos que apresentaram maior ganho para a empresa após a certificação empatados com 42,86% foram indicados os de gestão contábeis, tributárias, trabalhistas e qualidade e produtividade, com 14,29% apareceu o de responsabilidade Social, já o de segurança do trabalho e meio ambiente não houve indicação.

As empresas pesquisadas informaram que a certificação trouxe ganhos significados para o empreendimento, tanto na qualidade como em aspectos contábeis, tributários e trabalhista, além de uma certa consciência quanto a responsabilidade social.

7. O Sr. (a) tem algumas sugestões que o PROCEM possa contribuir ainda mais para o melhoramento das empresas?

As sugestões mais frequentes foram:

- Solucionar divergências nos requisitos que são orientados como necessários para cumprir e o que era cobrado pelos auditores no dia da visita de certificação, principalmente quanto ao modulo de segurança;
- Pré-auditorias com uma maior frequência;
- Maior frequência dos auditores nas empresas;
- Acompanhamento após a certificação.

8. Você recomendaria a participação de outras empresas no PROCEM?

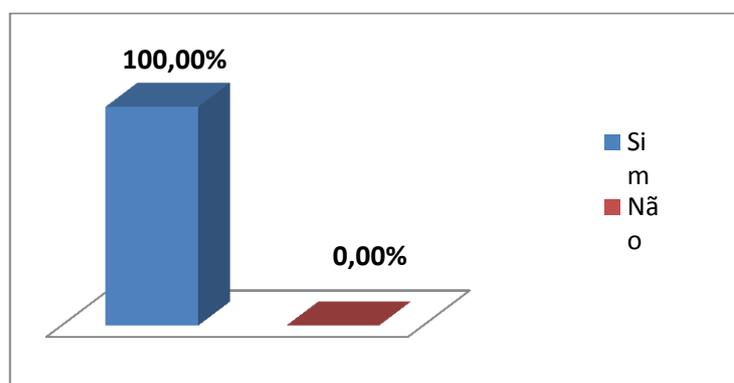


Gráfico 6

## A Certificação PROCÉM como Fator Relevante no Aumento da Competitividade das Empresas de Imperatriz-MA

Com relação se recomendariam a participação de empresas parceiras no PROCÉM 100% dos entrevistados escolheram a opção sim, isso demonstra que a classe empresarial tem o programa como um projeto serio que pode trazer resultados expressivos para o empreendimento certificado.

### 4.2. Pesquisa Qualitativa

Para obter-se uma visão mais ampla do programa foi realizada uma pesquisa em forma de entrevistas com 4 (quatro) auditores do PROCÉM, pois os mesmo são responsáveis pelas capacitações e monitorias de acompanhamento nas empresas que buscam a certificação.

#### 4.2.1. Resultados da Pesquisa

1. Módulo Responsável:

**Entrevistado 1:** Qualidade e Produtividade.

**Entrevistado 2:** Gestão contábeis, tributárias e trabalhistas.

**Entrevistado 3:** Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

**Entrevistado 4:** Responsabilidade Social.

2. De acordo com sua experiência no mercado empresarial de Imperatriz/MA qual o principal fator que levam as empresas a procurarem a certificação PROCÉM?

**Entrevistado 1:** Melhorar a gestão e ampliar mercado.

**Entrevistado 2:** Cada empresa tem uma motivação e nem sempre a motivação é a mesma para o mesmo grupo, mas em uma tentativa de generalizar, acredito que a motivação seja o desejo de melhorar a empresa.

**Entrevistado 3:** Objetivando ser mais competitiva e atualizada com tecnologias e legislação (atualização).

**Entrevistado 4:** Em virtude da busca por procedimentos, pois falta padrão.

3. O Sr. (a) concorda com a afirmativa que o PROCÉM contribui para o aumento e/ou desenvolvimento da competitividade das empresas certificadas?

**Entrevistado 1:** Sim.

**Entrevistado 2:** Sim.

**Entrevistado 3:** Sim, porem vale ressaltar que a aplicabilidade das técnicas e conhecimentos adquiridos sejam constantes na sua vida diária de empresa.

**Entrevistado 4:** Sim.

4. De acordo com a FIEMA apenas 9 (nove) empresas de Imperatriz/MA, estão com a certificação em dias com a entidade, na sua opinião qual a causa das desistências e desinteresse pelo programa ao longo do tempo?

**Entrevistado 1:** Custo em manutenção de qualidade, visto que para nossa região o preço ainda é fator de grande peso na decisão de compra e a qualidade é uma tendência, porém as empresas que permanecerem durante esta fase de transição de tendência para moda irão se destacar no mercado.

**Entrevistado 2:** Quando se trata de qualidade a palavra de ordem é padrão, ou seja, não é questão de ponto de vista, é cumprir com os requisitos, neste caso, os do programa. Muitas empresas relaxam após a certificação inicial. Acredito que isso se deva ao fato de que ainda não foi absorvido, pela maioria, a cultura da gestão da qualidade. Isso é um processo, às vezes lento, pois não deve ser mecânico, mas incorporado à filosofia de trabalho da empresa.

**Entrevistado 3:** As vezes empresas se acomodam e muitas delas não ver que tem validade a certificação bem como a rotação dos funcionários que participam do processo é muito grande.

**Entrevistado 4:** Falta de cultura de qualidade, medir, buscar melhorias, isso é continuo.

5. O Sr. (a) indicaria a certificação PROCEM para os empresários de Imperatriz/MA? Por quê?

**Entrevistado 1:** Sim, uma empresa que investe em qualidade está hoje se preparando para o futuro e quando as outras vierem estes que permanecerem e aprimorarem irão prevalecer nesta selva.

**Entrevistado 2:** Sim, pois os benefícios são superiores aos custos.

**Entrevistado 3:** Sim, para que eles possam realmente vislumbrar de futuro bem como conhecer a sua empresa como um todo.

**Entrevistado 4:** Sim, precisamos de mais profissionalismo na gestão. PROCEM requer disciplina.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Baseado nas informações obtidas no decorrer da elaboração deste artigo científico, o PROCEM é um programa que tem desenvolvido a cultura da qualidade dos produtos/serviços ofertados no Estado do Maranhão, mesmo diante do cenário local não ser o mais receptivo para este tipo de projeto, o mesmo tem conseguido resultados bastante expressivos.

As empresas de Imperatriz/MA que foram objeto de estudo deste trabalho, veem o programa como uma oportunidade para o aumento da sua competitividade e paulatinamente maximizar seus lucros, além de ser um programa bastante sério no quesito capacitação e desenvolvimento empresarial.

Organizações certificadas apontam um aumento na melhoria das práticas internas dos seus negócios, e quando questionadas sobre a indicação do programa para outras empresas parceiras com quem trabalham, não hesitaram em informa que indicariam.

Na visão dos auditores do programa uma empresa que investe em qualidade está se preparando para o futuro, ou seja, largando na frente da concorrência, planejando a logo prazo e colhendo resultados de qualidade.

O presente trabalho procurou identificar e demonstrar como o PROCEM tem contribuído de forma positiva e/ou negativa, para as empresas que participam do programa, contudo diante dos estudos o mesmo tem conseguido alcançar bons resultados para as organizações já certificadas, aumentando assim a competitividade local.

Espera-se que os gestores de empresas que tenham acesso a este trabalho se sintam estimulados a conhecer e/ou aplicar a metodologia do programa PROCEM, contribuindo assim para melhoria das práticas organizacionais gerando melhores resultados na gestão dos empreendimentos.

## REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 14724**: Informação e documentação. Trabalhos Acadêmicos - Apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos** [http://www.fasi.edu.br/filesbibliotecaNBR\\_iso9001.pdf](http://www.fasi.edu.br/filesbibliotecaNBR_iso9001.pdf). Acesso em 26/03/15.

ACEVEDO, Claudia Rosa. **Monografia no Curso de Administração**: guia completo de conteúdo e forma. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da Qualidade**: conceitos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

FERNANDES, Waldir Algarte. **O Movimento da Qualidade no Brasil**. Inmetro, Edelbra, 2011.

FUNÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Modelo de Excelência da Gestão**. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/avaliar-se/metodologia-meg/modelo-de-excelencia-da-gestao>. Acesso em: 23/03/2015.

LOBO, Alfredo. **Qualidade e Produtividade**. Disponível no site: <http://www.inmetro.gov.br/inovacao/artigos/docs/36.pdf>. Acesso: 28/04/2015.

MARANHÃO, Mauriti. **ISO Série 9000: manual de implementação: versão ISO 2000**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

NBR ISO 9001:2000. **Sistemas de gestão da qualidade – requisitos**. ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE FORNECEDORES DO MARANHÃO. **Certificação**. Disponível em: <http://www.fornecedores.ma.gov.br/paginas/view/certificacao.aspx>. Acesso em 15/02/2015.

SEBRAE-SP. **A competitividade**. Disponível em: <http://www.sebrae.sp.com.br/index.php/168-produtos-online/marketing/publicacoes/artigos/6065-a-competitividade-completo>. Acesso 23/04/2015.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 22. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2002.