

## GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

## QUALITY MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS: A BIBLIOMETRIC ANALYSIS

*Cleide Ane Barbosa da Cruz<sup>1</sup>*

*Raquel Nominato de Araújo<sup>2</sup>*

*Cleide Mara Barbosa da Cruz<sup>3</sup>*

*Cristiane Monteiro de Farias Rezende<sup>4</sup>*

*Mario Jorge Campos dos Santos<sup>5</sup>*

### RESUMO

Atualmente, observa-se a necessidade das organizações de buscar melhorias na eficiência dos seus processos por meio da gestão da qualidade, visando assim impulsionar o desenvolvimento do negócio no mercado. Diante disso, a pesquisa tem como objetivo apresentar um mapeamento científico relacionado a gestão da qualidade nas organizações por meio de uma análise bibliométrica. Com relação à metodologia, a pesquisa se classifica como exploratória quantitativa, sendo realizada uma análise bibliométrica por meio de uma busca na base de dados *online* da *Scopus* utilizando as palavras-chave “*quality management and organizations and market*”, sendo encontrados 581 artigos de acesso livre entre 2016 a 2021. Os resultados evidenciaram um crescimento das produções a partir de 2019, ano que apresentou maior número de publicações, 131 (cento e trinta e um). Ainda, notou-se que Estados Unidos é o país com mais produções científicas sobre o tema, mas também foram encontradas produções do Brasil, evidenciando que os pesquisadores brasileiros têm estudos sobre o tema. Dessa forma, percebeu-se com esse estudo que há um crescimento das publicações sobre gestão da qualidade, porém notou-se que a maioria dos textos estão relacionados aos conceitos e ferramentas de gestão, e não apenas as pesquisas relacionadas a gestão da qualidade.

**Palavras-chave:** Competitividade. Organização. Processos. Produções Científicas.

### ABSTRACT

Currently, there is a need for organizations to seek improvements in the efficiency of their processes through quality management, thus aiming to boost the development of the business

<sup>1</sup> Professora do Curso de Administração do Centro Universitário Estácio de Sergipe. Doutora em Ciência da Propriedade Intelectual. Bolsista de produtividade pela Estácio Sergipe. E-mail: cleianebar@gmail.com

<sup>2</sup> Professora do Curso Técnico de Comércio no Instituto Federal de Sergipe - Campus Tobias Barreto. Doutoranda em Desenvolvimento e Meio Ambiente. E-mail: raquel.araujo@ifs.edu.br

<sup>3</sup> Doutoranda em Ciência da Propriedade Intelectual. E-mail: cmara.cruz@hotmail.com

<sup>4</sup> Mestranda em Ciência da Propriedade Intelectual. E-mail: crysmonteiro@hotmail.com

<sup>5</sup> Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual. E-mail: mjkampos@gmail.com

in the market. Therefore, the research aims to present a scientific mapping related to quality management in organizations through a bibliometric analysis. Regarding the methodology, the research is classified as exploratory quantitative, being carried out a bibliometric analysis through a search in the Scopus online database using the keywords “quality management and organizations and market”, with 581 access articles being found. free from 2016 to 2021. The results showed an increase in production from 2019, the year with the highest number of publications, 131 (one hundred and thirty-one). Still, it was noted that the United States is the country with the most scientific production on the subject, but productions from Brazil were also found, showing that Brazilian researchers have studies on the topic. In this way, it was noticed with this study that there is a growth of publications on quality management, but it was noted that most texts are related to management concepts and tools, and not just research related to quality management.

**Keywords:** Competitiveness. Organization. Process. Scientific Productions.

## 1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, nota-se que as organizações vêm buscando realizar melhorias em processos, produtos e serviços, visando superar os concorrentes e impulsionar a competitividade do negócio no mercado, mas para isso busca por meio da gestão da qualidade aperfeiçoar os produtos e serviços ofertados.

Por sua vez, devido a procura das empresas por gerir melhor a qualidade dos produtos e serviços, percebe-se que o termo qualidade vem sendo um tema debatido e difundido junto à sociedade, evidenciando a procura pelas organizações pela adaptação ao mundo digital, no qual a utilização das tecnologias se tornou necessária para a manutenção de suas atividades e a qualidade precisa está envolta de todos os processos que a norteiam (MACHADO *et al.*, 2021).

Ademais, a gestão da qualidade envolve um conjunto de estratégias e ações voltadas ao controle de processos organizacionais que as organizações empregam, visando melhorar de forma continuada seus produtos e processos, para assim atender as necessidades de seus clientes (LORITE; CUNHA, 2022).

Ainda, percebe-se que essa gestão da qualidade vem sendo tratada de forma massiva, pois empresas passaram a se preocupar com a dinâmica do mercado e as inúmeras transformações que as organizações vêm passando nas últimas décadas (SILVA *et al.*, 2021).

Além disso, este estudo justifica-se pela necessidade de compreender a evolução das pesquisas científicas relacionadas a importância da gestão da qualidade nas organizações, visando identificar países e autores que produziram mais artigos sobre o tema. Diante disso, o objetivo desta pesquisa foi apresentar um mapeamento científico relacionado a gestão da qualidade nas organizações por meio de uma análise bibliométrica.

## 2 GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade corresponde a um requisito obrigatório para as organizações que buscam se manterem competitivas no mercado, visto que é por meio desse gerenciamento que é possível medir tanto o grau de conformidade daquilo que foi demandado com os

respectivos requisitos, como também dos próprios requisitos internos, como insumos, mão-de-obra, entre outros (LORITE; CUNHA, 2022).

Além disso, essa gestão visa manter a sobrevivência da empresa, visto que por meio da utilização de ferramentas de qualidade é possível identificar as causas de alguns produtos apresentarem defeitos, facilitando assim que se minimize impactos negativos relacionados aos processos produtivos de uma organização (SILVA; SOUZA, 2014).

Em complemento, além da identificação das causas dos defeitos nos produtos, entende-se que padronizar os processos é um importante instrumento para melhorar o desempenho e qualidade dos serviços prestados, favorecendo assim o crescimento da organização no mercado (TEIXEIRA *et al.*, 2016).

Ainda, existem as ferramentas da qualidade que servem para orientar para que os processos sejam sempre realizados buscando garantir a melhoria contínua, favorecendo que as empresas ofereçam bens ou serviços de qualidade aos seus clientes (BRAGA; ALMEIDA, 2021).

Dessa forma, as organizações devem buscar investir na gestão da qualidade e suas ferramentas para buscar melhorias em seus produtos e serviços, impulsionando assim a competitividade do negócio no mercado e o alcance do atendimento as necessidades dos clientes.

### 3 BIBLIOMETRIA

A bibliometria possibilita a promoção, aprimoramento, desenvolvimento e difusão de temas já legitimados, permitindo que se conheça uma determinada área do conhecimento científico (LEITE FILHO, 2008; RIBEIRO, 2017).

Ademais, as informações elaboradas por intermédio dos estudos bibliométricos auxiliam a mensurar as contribuições de um conhecimento científico relacionado as publicações voltadas a um determinado campo (TIZOTTE; THESING; GOMES, 2015).

Em complemento, entende-se que a bibliometria corresponde a um método que analisa quantitativamente a pesquisa científica, sendo que os indicadores de produção encontrados através desta são importantes também para o planejamento e a execução de políticas públicas (SOARES *et al.*, 2016).

Além disso, estes estudos colaboram auxiliando na sistematização das pesquisas realizadas num determinado campo de conhecimento e endereçando problemas a serem examinados em estudos futuros (CHUEKE; AMATUCCI, 2015).

Assim, os estudos bibliométricos auxiliam a analisar tanto o desenvolvimento das produções científicas relacionadas a uma determinada área de conhecimento, como também contribuem com a construção de indicadores de produção que auxiliam na tomada de decisão.

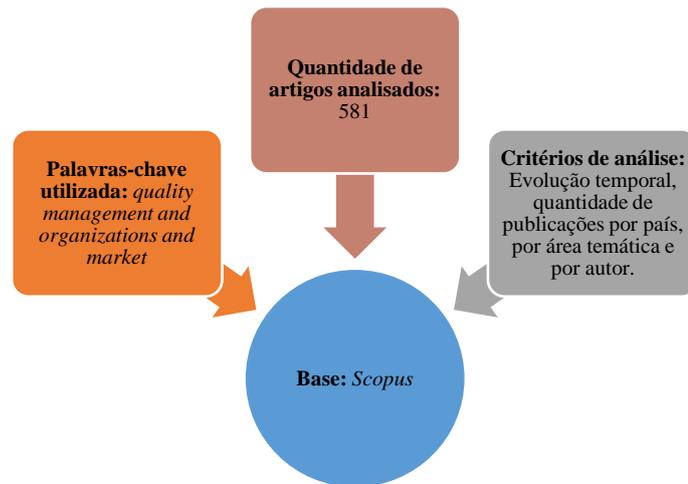
### 4 METODOLOGIA

Esta pesquisa está relacionada a um estudo exploratório quantitativo, que realizou uma análise bibliométrica de artigos publicados na base de dados *online Scopus* sobre gestão da qualidade nas organizações.

Para a coleta de dados na base *Scopus*, foi utilizado um conjunto de palavras-chave “*quality management and organizations and market*” no campo busca, sendo realizado um filtro com dados de 2016 a 2021, resultando em 1.539 documentos encontrados.

Porém, para que a pesquisa fosse mais completa, foi realizado um filtro destacando apenas as produções científicas de acesso livre, o que resultou em 581 documentos encontrados, conforme destacado na Figura 1.

**Figura 1-** Processo de análise dos artigos



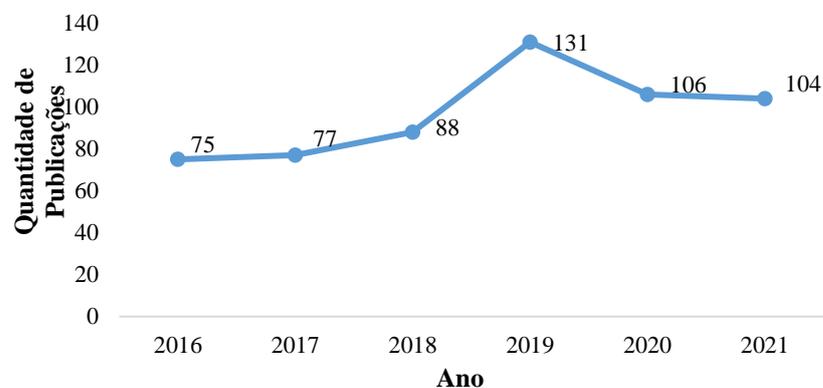
Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Por sua vez, após o levantamento dos dados na base *Scopus*, foram identificadas as seguintes informações: evolução temporal, quantidade de publicações por país, por área temática e por autor.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa na base *Scopus* resultou na análise de 581 artigos publicados com acesso livre entre 2016 a 2021. Nota-se que houve um crescimento a partir de 2019 nas publicações sobre gestão da qualidade, conforme apresentado na Figura 2.

**Figura 2 –** Evolução temporal de publicações (2016 – 2021)



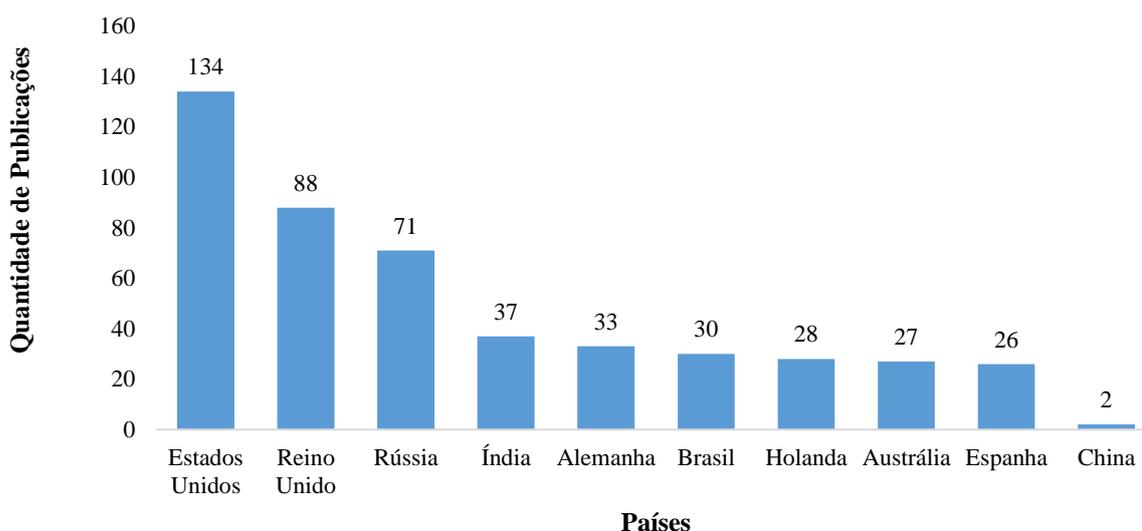
Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A Figura 2 evidencia que o ano que apresentou maior número de publicações foi 2019 com 131 (cento e trinta e um), seguido de 2020 com 106 (cento e seis), 2021 com 104 (cento e quatro), 2018 com 88 (oitenta e oito), 2017 com 77 (setenta e sete) e 2016 com (setenta e cinco) artigos. Estes dados mostram uma crescente nas produções acerca da gestão da qualidade, demonstrando que a temática vem despertando o interesse de pesquisadores e gerando algumas pesquisas sobre o tema.

Ainda, é notório perceber que essa evolução destas pesquisas surge pela necessidade das organizações estarem lidando com uma maior competitividade nos mercados em que atuam, o que torna inevitável enxugar os modelos e métodos de produção, visando tornar os processos mais eficientes (ROCHA; SOUZA, 2021).

Por sua vez, a Figura 3 evidencia os dez países com maior número de publicações, destacando que os Estados Unidos possuem o maior número de artigos relacionados a gestão da qualidade na base *Scopus*, sendo 134 (cento e trinta e quatro) publicações, seguido de Reino Unido com 88 (oitenta e oito), Rússia com 71 (setenta e um), Índia com 37 (trinta e sete), Alemanha com 33 (trinta e três), Brasil com 30 (trinta), Holanda com 28 (vinte e oito), Austrália com 27 (vinte e sete), Espanha com 26 (vinte e seis) e China com somente 2 (dois) artigos sobre o tema em estudo.

Figura 3 – Publicações por país

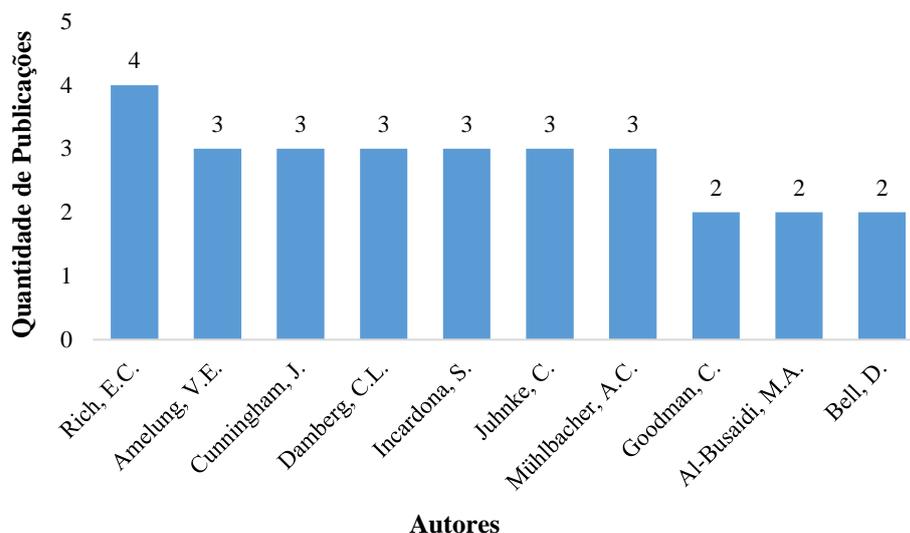


Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Ainda, notou-se na Figura 3 que os Estados Unidos é o país que possui mais publicações sobre gestão da qualidade. Em complemento, é importante ressaltar que alguns países vêm buscando melhorar a qualidade nas organizações com base em prêmios internacionais; e no caso dos Estados Unidos existe o Prêmio Nacional de Qualidade Malcolm Baldrige (*Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA*), que algumas empresas utilizam seus critérios para autoavaliarem seus processos, como é o caso da IBM (DAGNINO; SOUZA, 1995; TALWAR, 2009).

A Figura 4 apresenta os dez autores que mais publicaram trabalhos sobre gestão da qualidade e aparecem na base de dados da *Scopus*.

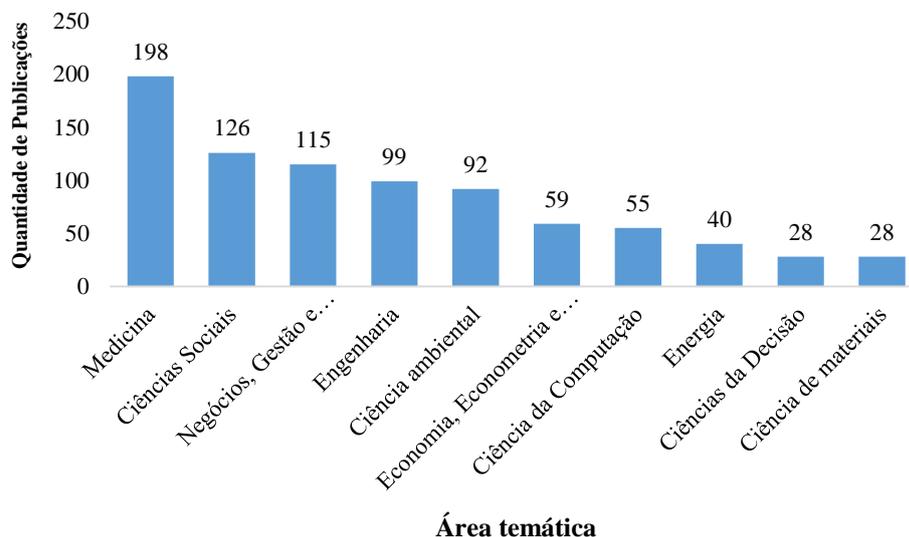
Figura 4 – Publicações por autor



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A Figura 4 destaca a quantidade de publicações por autor, evidenciando que Rich, E. C. foi o autor que publicou mais artigos sobre gestão da qualidade, 4 (quatro); seguido de Amelung, V. E., Cunningham, J., Damberg, C. L., Incardona, S., Juhnke, C. e Mühlbacher, A. C. que publicaram 3 (três) cada um; e Goodman, C., Al-Busaidi, M. A. e Bell, D. que publicaram 2 (dois) artigos cada um. Além disso, a Figura 5 identifica as publicações por área temática.

Figura 5 – Publicações por área temática



Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Percebe-se na Figura 5 que a área temática medicina foi a mais presente na maioria das publicações analisadas, sendo importante ressaltar que o artigo pode estar presente em mais de uma área temática, isso explica a quantidade apresentada na figura não ser igual a quantidade de artigos encontrados e analisados na base *Scopus*.

Ainda, encontrou-se artigos relacionados a área de Negócios, Gestão e Contabilidade, visto que muitas das produções envolvem estudos relacionados a aplicação de ferramentas de qualidade nas organizações.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa realizou-se o levantamento de dados na base *Scopus*, destacando apenas artigos de acesso livre, e ao analisar os dados dos 581 artigos, percebeu-se que os estudos relacionados a gestão da qualidade vêm crescendo, porém houve uma singela diminuição das publicações entre 2020 a 2021.

Ainda, notou-se que os Estados Unidos possuem a maior quantidade de artigos sobre o tema em estudo, evidenciando que os pesquisadores do país buscam compreender sobre a aplicação dessa gestão para a melhoria dos produtos e serviços ofertados aos clientes.

Além disso, observou-se que parte dos documentos encontrados estão relacionados a conceitos e aplicações de ferramentas de qualidade em organizações, não apenas destacando a gestão da qualidade aplicada ao ambiente organizacional.

Dessa forma, entende-se a importância da gestão da qualidade para o desenvolvimento de uma organização e para o aperfeiçoamento dos produtos e serviços que atendam as necessidades dos clientes.

Assim, sugere-se para pesquisas futuras a busca por novas bases de dados para identificar se há outras produções sobre o tema que evidenciam esse tipo de gestão e que contribuem para o desenvolvimento de uma organização.

## REFERÊNCIAS

BRAGA, B. H. C.; ALMEIDA, M. M. Y. Ferramentas da gestão da qualidade e sua importância para o desenvolvimento das organizações. **Interface Tecnológica**, v. 18, n. 2, 2021.

CHUEKE, G. V.; AMATUCCI, M. O que é bibliometria? Uma introdução ao Fórum. **Revista Eletrônica de Negócios Internacionais**, v.10, n. 2, p. 1-5, 2015.

DAGNINO, B. V.; SOUZA, J. F. B. O uso dos critérios do prêmio nacional da qualidade para auto-avaliação no Brasil. **Gestão & Produção**, v. 2, n. 1, 1995.

LEITE FILHO, G. A. Padrões de produtividade de autores em periódicos e congressos na área de contabilidade no Brasil: um estudo bibliométrico. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 12, n. 2, p. 533-554, 2008.

LORITE, L.; CUNHA, C. H. Importância da Qualidade nas Organizações do Segmento Industrial. **Revista Boletim do Gerenciamento**, n. 28, p. 1 - 2, 2022.

MACHADO, V. T.; LIMA, P. C. C.; DIONÍSIO, I. R.; FEITOSA, M. O.; CUNHA, F. A. P.; SOUZA FILHO, L. C. M. Ferramentas da gestão da qualidade utilizadas pelas empresas como

estratégia de sobrevivência em tempos pandêmicos. **Brazilian Journal of Development**, v.7, n.8, p. 80917-80937, 2021.

RIBEIRO, Bibliometria: quinze anos de análise da produção acadêmica em periódicos brasileiros. **Biblios**, n. 69, 2017.

ROCHA, D. P.; SOUZA, J. C. Gestão da Qualidade: a importância do método Kanban como ferramenta gerencia. **Id online Revista de Psicologia**, v. 15, n. 55, p. 449-468, 2021.

SILVA, M. R. F.; MELO, G. A.; PEIXOTO, M. G. M.; BARBOSA, S. B.; MENDONÇA, M. C. A. Gestão da qualidade em uma empresa prestadora de serviços na área de consultoria e assessoria em marketing digital. **Brazilian Journals of Business**, v. 3, n. 3, p. 2612-2626, 2021.

SILVA, T. R.; SOUZA, A. L. L. Gestão da qualidade como estratégia de competitividade: caso da Baixada Fluminense. **In: XXXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 2014.

SOARES, P. B.; CARNEIRO, T. C. J.; CALMON, J. L.; CASTRO, L. O. C. O. Análise bibliométrica da produção científica brasileira sobre Tecnologia de Construção e Edificações na base de dados Web of Science. **Ambiente Construído**, v. 16, n. 1, p. 175-185, 2016.

TALWAR, B. Comparative study of core values of excellence models vis-a-vis human values. **Measuring Business Excellence**, v. 13, n. 4, p. 34-46, 2009.

TEIXEIRA, Priscila Carmem et al. Padronização e melhoria de processos produtivos em empresas de panificação: estudo de múltiplos casos. **Production**, p. 311-321, 2014.

TIZOTTE, T. R. L.; THESING, N. J.; GOMES, F. B. M. Análise bibliométrica dos artigos da base de dados da Scopus sobre a Produção Científica Brasileira da Covid-19. **Brazilian Journal of Development**, v.7, n.7, p.73457-73474, 2021.