



## **A IMPORTÂNCIA DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL E DA QUALIDADE: Estratégia para o aumento das vendas nas empresas controladoras de pragas**

### **THE IMPORTANCE OF THE ENVIRONMENTAL AND QUALITY MANAGEMENT SYSTEM: A strategy for increasing sales in pest control companies**

*Fábio Rocha dos Santos*<sup>1</sup>

#### **RESUMO**

*O desenvolvimento deste trabalho se fundamentou nos conceitos básicos da qualidade e na importância da certificação, mais precisamente a ISO 9001 e a ISO 14001 dentro de empresas que exercem influência no setor de prestação de serviço de controle de pragas, diante das exigências que o mercado vem oferecendo a elas. O trabalho artigo traz uma abordagem histórica das dificuldades, limitações e consequências positivas e negativas no processo de obtenção do Sistema de Gestão da qualidade e ambiental, através das certificações ISO 9001 e ISO 14001. Atualmente ouve se falar muito em gestão da qualidade e ambiental nas empresas, pois, nos dias atuais é essencial para o desenvolvimento e crescimento destas, principalmente no que tange a competitividade para se manterem confortáveis neste mercado em crescimento disputável. Logo, para se obter esse status como principal estratégia elas precisam ter na sua empresa as normas implantadas, bem como as certificações para se sustentar num mercado tão concorrido.*

**Palavras-chave:** *ISO 9001; sistema de gestão da qualidade; ambiental.*

#### **INTRODUÇÃO**

Sabe-se que a principal fonte para manter o homem, ou seja, uma pessoa física ou natural vivo é a alimentação e o oxigênio, por outro lado uma pessoa jurídica se mantém nestas condições através do lucro, “pecúnia”, ou seja, do dinheiro fruto da venda de seu produto. Tal fato ocorre geralmente com as indústrias e com os comércios.

No caso em pauta, estamos tratando de empresas que não tem um produto para ser vendido, ou seja, um produto físico, como por exemplo, um refrigerante, pois, estamos tratando das empresas que prestam serviços. Sendo assim, considera-se

que o serviço prestado é o produto, ou seja, vendem-se serviços, cuja principal matéria prima é a mão de obra do homem.

Se por um lado, o produto que vai ao consumidor final precisa ser de qualidade e produzido observando as normas ambientais e de qualidade vigentes, por outro lado, a prestação de serviço, que também é um produto, não pode ser diferente, por isso este trabalho buscou apresentar a necessidade destas empresas manterem ativas os sistemas de gestão, bem como, as certificações ISO 9001 e 14001 como parte suas estratégias para competir e aumentar as vendas.

Ainda assim, a implantação de um sistema da qualidade dentro de uma empresa, neste caso a certificação ISO 9001, auxilia no gerenciamento dos processos e atividades, através da documentação de formulários e registros para assegurar a existência de um controle e ordem na forma de como a organização conduz seu negócio, para que tempo, dinheiro e outros recursos sejam utilizados com eficiência. (MELLO, SILVA, TURRIONI, SOUZA; 2009).

A certificação é uma ferramenta fundamental para as organizações que querem conseguir destaque no cenário nacional e, conseqüentemente, no internacional se mantendo por tempos a competitividade. Configurando uma forma de colocar as coisas nos seus devidos lugares de maneira sistêmica, ajuda as companhias a entender o que se passa internamente e, de certa forma, orienta no tratamento dos processos e ações que devem ser executados para que irregularidades não ocorram novamente e também auxilia as organizações a desenvolver um apreço maior pelos seus clientes. Pois afinal, a organização que procura se adequar a alguma norma e, por consequência dessa adaptação, obtém e mantém a certificação, cria um grande diferencial competitivo frente aos seus concorrentes.

### ***Histórico e Origem da Norma ISO 9001***

Historicamente estudamos que a partir do século XX, como uma explosão surgiu à produção em massa, desta maneira revolucionando a organização do trabalho e quase que eliminando o que na época prevalecia, a produção artesanal. Já naquele período já se fabricava produtos com qualidade, utilizando um grande número de

operações especializadas, porém, demandando contínua supervisão, além de rigorosa inspeção é claro.

Logo, era um custo muito elevado, uma vez que não se inspecionava por amostragem e sim se inspecionava 100% das peças o que se tornava oneroso para a fábrica. Portanto, logo em seguida, foram adotadas técnicas sofisticadas de controle de qualidade, como então as técnicas de amostragem.

No início da década de 30, foram dados os primeiros passos para a criação do controle estatístico da qualidade. Ainda pode-se dizer segundo Algarte e Quintanilha (2000), que Walter Shewhart desenvolveu a carta de controle estatístico de processo, suas técnicas juntamente com as técnicas de amostragem de dois colegas – Dodge e Roming -, que permitiram a realização da inspeção por amostragem, em vez da inspeção de 100%.

Naquele período a “função qualidade” começava a atingir o nível de prevenção de defeitos. Logo, as empresas passaram a cuidar também do processo e não somente do produto. Portanto, em busca de melhoria foi criando então o departamento de controle da qualidade, que acompanhava o processo e incorporou também as atividades de inspeção. Para fechar o ciclo da garantia, como medida preventiva, adotou-se também o controle de qualidade sobre matérias-primas.

Pode-se dizer ainda, que a adoção das técnicas de controle estatístico da qualidade foi muito lenta, antes da 2ª Guerra Mundial, apenas algumas empresas norte-americanas as estavam adotando. As Forças Armadas Americanas exerceram seu poder de compra por meio das seguintes ações: adoção de procedimentos científicos de inspeção por amostragem; uso obrigatório de tabelas oficiais de amostragem pelos fornecedores; amplo programa de treinamento em estatística para o pessoal da indústria bélica e para o pessoal de compra das Forças Armadas. O americano Armand V. Feigenbaum, em seu livro *Quality Control*, publicado em 1951, citado por Algarte e Quintanilha (2000), mostrava a necessidade da criação de um Departamento de Engenharia da Qualidade para cuidar exclusivamente da função “qualidade”, visando gerenciar o programa da qualidade da empresa. A questão mais importante levantada por Feigenbaum era: “As empresas precisam da mais ênfase à prevenção do que à correção de defeitos”.

Após o término da 2ª Guerra Mundial, a Guerra Fria fez com que a questão “qualidade” ganhasse uma nova dimensão. As empresas se preocupavam com a

qualidade no “chão de fábrica”, esquecendo-se que os grandes problemas surgiam das falhas de comunicação entre os diversos órgãos da empresa e entre diversos níveis hierárquicos. Assim, passou-se a exigir a implementação de Programas de Garantia da Qualidade.

Seguida da globalização a economia tornou-se imperativa a uniformização dos sistemas da qualidade adotados pelos diversos países. Para tal, seria necessária a criação de normas internacionais sobre requisitos de sistemas de qualidade. Durante uma reunião em Londres em 1946, na Inglaterra, entre empresários representantes de 25 países decidiram então criar uma organização internacional não governamental, esta foi criada com o objetivo de facilitar, em nível mundial, a coordenação e a unificação de normas industriais para que a qualidade dos produtos e serviços seja sempre melhorada. Essa organização, denominada então de ISO (*International Organization for Standardization*), sediada em Genebra, na Suíça, começou a funcionar oficialmente em 23 de fevereiro de 1947. O Brasil é representado pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

*Tendo em vista a grande luta pela conquista da preferência dos clientes, na década de 80, a ISO criou uma comissão técnica com a finalidade de elaborar as normas técnicas voltadas aos sistemas de gestão da qualidade, visando facilitar o intercâmbio internacional de bens e serviços, uma vez que, considerava que os requisitos variáveis dos Sistemas de Gestão da Qualidade representavam uma barreira ao comércio. O trabalho técnico da ISO, desenvolvido por intermédio de mais de 2.600 grupos técnicos, compostos por mais de 20 mil especialistas de todo o mundo, que consistiu na elaboração acordos internacionais fortemente baseados nas normas britânicas, dos quais já resultou a publicação de mais de 13 mil normas desde a fundação da organização. (FRAGA, SAMIRA VITALINO, 2011).*

As normas elaboradas por essa comissão uniformizaram conceitos, padronizaram modelos para a garantia da qualidade e forneceram diretrizes para a gestão da qualidade nas diversas organizações. (FRAGA, SAMIRA VITALINO, 2011).

*No Brasil, especificamente, a competitividade entre as empresas passou a ser mais observada a partir da década de 90, provocada pela ampliação da abertura do mercado nacional brasileiro*

*para o acesso de produtos estrangeiros (BARÇANTE, 1998) representando, desta forma, uma ameaça para as organizações brasileiras, pois se viram obrigadas a disputar o mercado com concorrentes estrangeiros que apresentavam grande capacidade para competir em mercados “aquecidos”.*

O Brasil está no grupo dos países que mais crescem em número de certificações em 2010, com aumento de 4.009 certificações, logo atrás da Itália (8.826), Rússia (9.113) e China (39.961) que lidera o grupo. Recentemente, em 2015 a ISO publicou a sua nova versão ISO 9001:2015. A quadro 1 mostra a quantidade de certificações em todo o mundo até o ano de 2008:

Dez 2000	Dez 2001	Dez 2002	Dez 2003	Dez 2004	Dez 2005	Dez 2006	Dez 2007	Dez 2008	Dez 2009
457,834	510,349	561,767	497,919	660,132	773,867	896,929	951,486	982,832	1,064,785

**Quadro: 1** - Número total de certificados no mundo de ISO 9001:2000/2008

**Fonte:** Pesquisa ISO 9001 (2009)

Recentemente nos últimos anos tem havido um grande crescimento na China, que hoje totaliza aproximadamente um quarto das certificações mundiais conforme ilustra a quadro 2:

Posição	País	No. de Certificados
1	 <a href="#">China</a>	297,037
2	 <a href="#">Itália</a>	138,892
3	 <a href="#">Rússia</a>	62,265

4	 <a href="#">Espanha</a>	59,854
5	 <a href="#">Japão</a>	59,287
6	 <a href="#">Alemanha</a>	50,583
7	 <a href="#">Reino Unido</a>	44,849
8	 <a href="#">Índia</a>	33,250
9	 <a href="#">Estados Unidos</a>	25,101
10	 <a href="#">Coreia do Sul</a>	24,778

**Quadro 2:** - 10 países com maior número de certificações ISO 9001 - 2010

**Fonte:** Pesquisa ISO 9001 (2010)

### ***Sobre a Norma ISO 14001***

Quando se trata de meio ambiente, voltamos nossos olhos para a “Responsabilidade Ambiental”, que nos últimos anos têm sido o foco de muitas empresas, principalmente aquelas que estão classificadas como de alto potencial de poluição e podem causar degradação ao ambiente industrial como degradação local, bem como, a nível global de poluição. Por outro lado, temos a evolução tecnológica que também contribui para que esse fator se agrave. Porém, as preocupações na preservação e no controle ambiental estão se tornando cada vez maiores e as empresas buscam cumprir seu papel no que diz respeito às leis que estão sendo implantadas e monitoradas, a fim de tornar-se exemplos de excelência na Gestão Ambiental.

De acordo com Dias (2009) a espécie humana pode evoluir e está evoluindo muito rápido, possui ainda imensa capacidade de se adaptar em qualquer lugar do mundo, sejam desertos, geleiras ou florestas, mas para sua sobrevivência, de certo modo, houve sempre uma modificação no ambiente natural desde o período do homem caçador e coletor, onde se busca a criação um ambiente próprio. Nos últimos anos a evolução trouxe muitos benefícios à humanidade, mas também por consequência desse avanço, vieram os prejuízos e desequilíbrios ao meio ambiente, o que se

tornou uma preocupação mundial, a qual está sendo discutida frequentemente por vários países.

De acordo com estudos, as normas e as certificações existem para padronizar, Melaré (2006) afirma que o propósito é desenvolver normas e padrões que auxiliem os modos de fabricação de produtos, o comércio e a comunicação.

Almeida e Real (2011) afirmam que a ISO 14000 é desenvolvida e atualizada pelo comitê técnico, ISO/TC 207 e abrange as áreas abaixo:

Sistemas de Gestão Ambiental (SGA);

- Auditorias Ambientais;
- Avaliação do Desempenho Ambiental;
- Rotulagem Ecológica;
- Análise do Ciclo de Vida (ACV);
- Aspectos Ambientais em Normas de Produtos;
- Termos e Definições.

Para Dias (2009) a ISO 14001 faz parte da família de normas da ISO 14000, que tem objetivo fornecer ferramentas e sistema para a administração de uma empresa, porém, a ISO 14001 é a que fornece as especificações e requisitos necessários para a implementação e apoio do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

Segundo estudo, Donaire (1999) afirma que o objetivo da norma ISO 14001 é fornecer as organizações um Sistema de Gestão Ambiental apropriado para interagir com toda a organização e com os seus objetivos.

Ainda existem alguns requisitos importantes para o Sistema de Gestão Ambiental e sua implantação ocorre em cinco fases sucessivas e contínuas, que se baseia na melhoria contínua, segundo Andreoli (2011), Avileis Junior e Rocha (2011).

A principal dificuldade enfrentada pelas empresas de pequeno porte é a questão dos custos da consultoria de implantação, dos investimentos na adequação de equipamentos e processos produtivos, do contrato com a empresa certificadora, das auditorias de supervisão do SGA e da manutenção do sistema são um empecilho considerável.

No que tange a gestão da qualidade, muitas empresas utilizam como termômetro para medir o nível de satisfação do cliente as pesquisas de satisfação sob forma de

questionários direcionados aos clientes. Tais questionários são utilizados para verificar o nível de satisfação em relação ao serviço prestado ao cliente principalmente com o intuito de fideliza - lo.

Segundo análise, entrevista e dados obtidos de uma grande empresa multinacional com sede no estado de São Paulo, podemos verificar no gráfico 1 quase 100% de satisfação do mês de dezembro de 2016.



**Gráfico 1:** Nível de satisfação dos clientes

**Fonte:** Própria autoria

O Departamento da Garantia da qualidade da empresa pesquisada, utiliza como nível de satisfação os seguintes índices conforme o que se segue no quadro 3, os índices que variam de 1 a 10 está contido em todas as ordens de serviços que são assinaladas pelos clientes e que posteriormente são lançadas em sistema, além da pesquisa que são encaminhadas via departamento de qualidade aos clientes próximo ao vencimento do contrato, sendo este com o intuito de renovação da prestação dos serviços de controle de pragas.

Classificação		Quantidade	% qtd executados
Promotor 9 ou 10	Muito satisfeitos	633	97,24%
Neutro 4 a 8	Satisfeitos	18	2,76%
Detratores 1 a 3	Insatisfeitos	0	0,00%

**Quadro 3:** Nível de satisfação dos clientes

**Fonte:** Própria autoria baseado na entrevista e relatório fornecido



No mês de dezembro foram prestados 651 serviços de controle de pragas, sendo que no período não tiveram nenhuma nota indicando insatisfação pelos serviços realizados. Nota-se ainda no gráfico, que mais de 97% dos clientes ficaram muito satisfeitos.

Esta mesma empresa por ter um Sistema de Gestão Ambiental e da Qualidade implantado, bem como, as certificações ISO 9001 e 14001, também cumpre todas as normas ambientais vigentes no país, por exemplo, possui todas licenças para o seu pleno funcionamento legal, destina adequadamente os seus resíduos conforme normas vigentes e mantém o quadro de funcionário sempre treinados de acordo com as normas e procedimentos. Sendo estes, requisitos essenciais de quase todos os seus clientes. Além de manter um departamento de Qualidade e Meio Ambiente atuante e focado nestas questões, possui ainda como prestador de serviço terceirizado, um escritório jurídico que acompanha e a faz cumprir todas as normas e leis ambientais vigente no país.

### ***As empresas de controle de pragas no Brasil***

A principal norma que regula a prática do controle de pragas pelas empresas prestadoras de serviços é a resolução RDC nº 52/2009, além disso, tramita um projeto de Lei Federal há alguns no Congresso para finalmente regular em âmbito nacional o controle de pragas no Brasil. Este regulamento tem como objetivo estabelecer diretrizes, definições e condições gerais para o funcionamento das empresas especializadas na prestação de serviço de controle de vetores e pragas urbanas, visando o cumprimento das Boas Práticas Operacionais, a fim de garantir a qualidade e segurança do serviço prestado e minimizar o impacto ao meio ambiente, à saúde do consumidor e do aplicador de produtos saneantes desinfestantes.

Por hora, temos a RDC (Resolução da Diretoria colegiada) da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) que se aplica às empresas especializadas na prestação de serviço de controle de vetores e pragas urbanas, nos diversos ambientes, tais como indústrias em geral, instalações de produção, importação, exportação, manipulação, armazenagem, transporte, fracionamento, embalagem, distribuição, comercialização de alimentos, produtos farmacêuticos, produtos para saúde, perfumes, produtos para higiene e cosméticos para a saúde humana e



animal, fornecedores de matéria-prima, áreas hospitalares, clínicas, clubes, “shopping centers”, residências e condomínios residenciais e comerciais, veículos de transporte coletivo, aeronaves, embarcações, aeroportos, portos, instalações aduaneiras e portos secos, locais de entretenimento e órgãos públicos e privados, entre outros. Ressalta – se que a RDC não é completa e nos deixa muitas lacunas que serão preenchidas quando aprovada a Lei ordinária no Congresso Nacional.

A atual resolução obriga a empresa especializada somente funcionar apenas depois de devidamente licenciada junto à autoridade sanitária e ambiental competente. Portanto, outro critério solicitado neste mercado acirrado e competitivo é a legalidade, além das certificações que fazem e muito a diferença.

Segundo dados do “site pragas online”, o mercado profissional de controle de pragas é formado por cerca de 5.000 empresas em todo o Brasil. No entanto, o mercado de controle de pragas urbanas é muito maior, se levarmos em consideração a venda de inseticidas domésticos. Além destes, outros produtos também fazem parte indiretamente do mercado.

### ***A competitividade e a estratégia das empresas de controle de pragas para ganhar o mercado***

Pode-se dizer que no Brasil existem muitas empresas neste segmento, logo, nem todas oferecem um serviço de qualidade e com observância das normas ambientais e da qualidade. Portanto, estas duas últimas são que fazem a diferença na hora de oferecer e vender o seu serviço.

Para estas empresas a estratégia, assim como a competitividade, exerce um papel fundamental na sobrevivência de uma organização. É através dela que são definidos as metas e os caminhos que serão percorridos para alcançar os objetivos, ou seja, aumento nas vendas. Sem a concorrência não há necessidade de elaborar estratégias, pois o objetivo do planejamento estratégico é fazer com que a empresa se diferencie, ficando em vantagem diante de seus concorrentes.

De acordo com MOURA (1997), toda e qualquer empresa deve tomar decisões em relação a sua estratégia competitiva.



A princípio, os conceitos de qualidade surgiram no âmbito organizacional no sentido de separar as peças boas das peças defeituosas. Hoje em dia as empresas começam a compreender que a qualidade vai muito além disso. Através dela é possível melhorar seus produtos e serviços, a satisfação dos clientes e a lucratividade, enfim tornando-as mais competitivas. Mas o que é qualidade?

“Qualidade é o modo de organização que visa garantir aos produtos e serviços características que os clientes percebam e estejam adequadas às suas necessidades e expectativas” (MOURA,1997).

### ***Vantagens das certificações***

Em se tratando de obtenção de vantagens, podemos dizer que as normas ISO 9000 estão apoiadas em sete princípios, sendo eles:

- ✓ Liderança;
- ✓ Foco no cliente;
- ✓ Envolvimento de pessoas;
- ✓ Abordagem por processos;
- ✓ Abordagem sistêmica;
- ✓ Melhoria contínua;
- ✓ Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

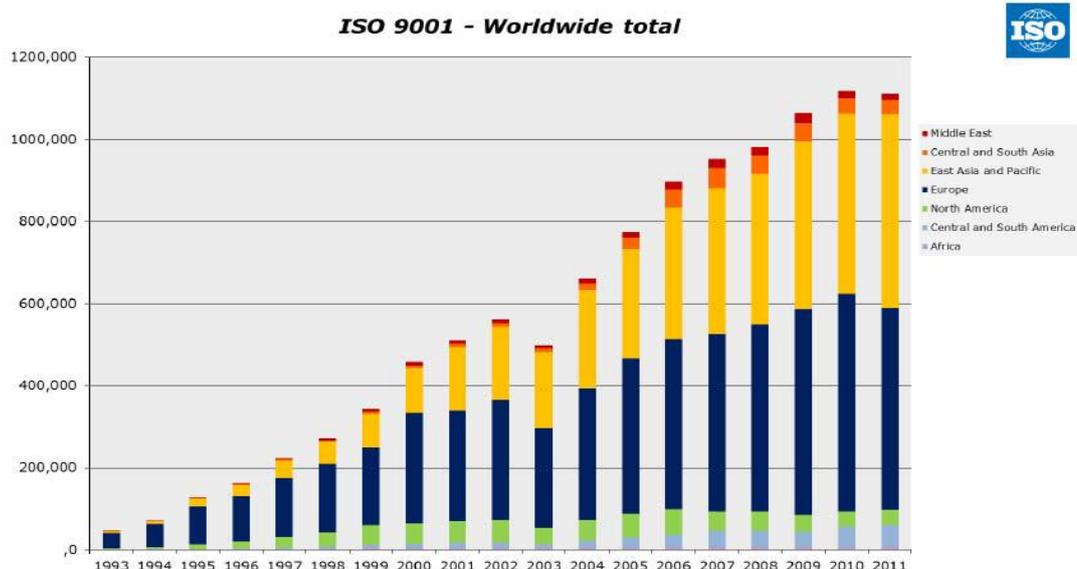
Pode-se dizer que a certificação ISO 9000 é a prova concreta que a organização possui para garantir confiabilidade e assegurar ao mercado que é devidamente qualificada, como no caso as empresas prestadoras de serviços de controle de pragas. É fato que as empresas que possuem a certificação potencializam sua capacidade de administrar, fazer negócios conquistar clientes e assegurar a qualidade do seu serviço prestado.

A certificação ainda pode trazer diversos benefícios às empresas, como agregação de valor ao negócio; maior participação nos mercados nacionais e internacionais, pois os padrões atendem a especificações técnicas e requisitos internacionais, o que as tornam amplamente aceitas em diversos países; maior facilidade no controle do processo produtivo, através de procedimentos escritos e nas instruções de trabalho

específicas, as atividades ficam mais fáceis de serem executadas; melhora a relação com os fornecedores; uso eficiente dos recursos; redução de falhas no processo produtivo, desperdícios e retrabalhos; redução de custos; aumento da satisfação dos clientes, pois oferece um melhor serviço, melhores produtos, além de fazer o tratamento de suas reclamações.

A certificação também é uma excelente estratégia de negócio e marketing, a divulgação de selo da certificação na qualidade em conjunto com a marca da empresa, contribui para a formação de uma boa imagem junto ao mercado, como também a conquista do reconhecimento e respeito de seus colaboradores, fornecedores, consumidores, comunidade e governo.

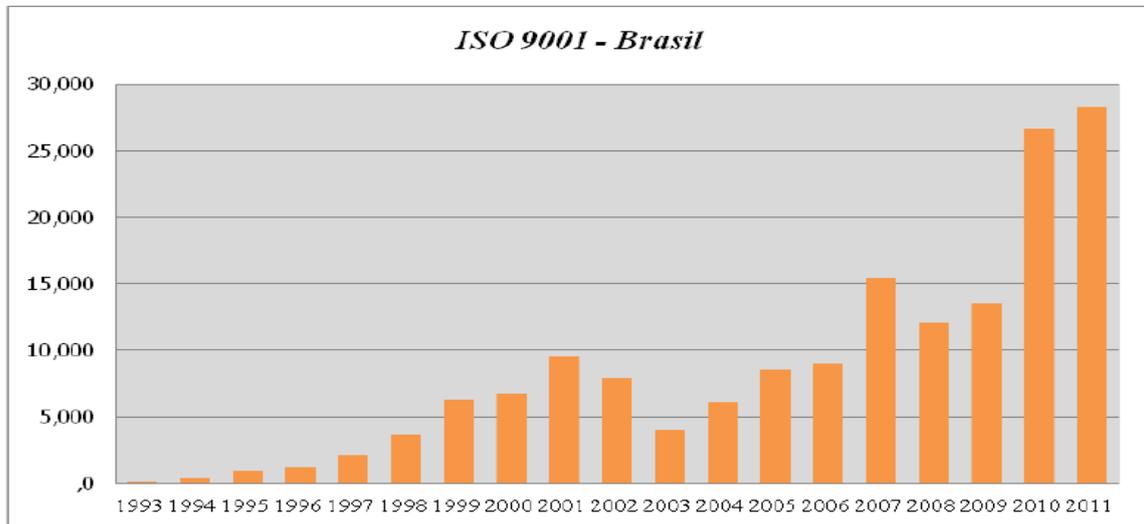
Segundo pesquisa no Brasil nos anos de 2010 e 2011 houve crescimento expressivo no número de certificações, saltando de 13.452 em 2009 para 26.663 em 2010 e 28.325 em 2011. A ISO 14001:2004, apresenta os requisitos para sistemas de gestão ambiental, mantém sua relevância global para as organizações que desejam operar de forma ambientalmente sustentável. Até o final de dezembro de 2011, pelo menos 267.457 certificados da norma ISO 14001 foram emitidos, um crescimento de 6%. Logo, o gráfico 2 aponta os últimos publicados no X Congresso Internacional de Excelência em Gestão em 2014 das certificações espalhadas pelo mundo.



**Gráfico 2:** Total das certificações ISO 9001 no mundo.

**Fonte:** The ISO Survey of Management System Standard Certifications

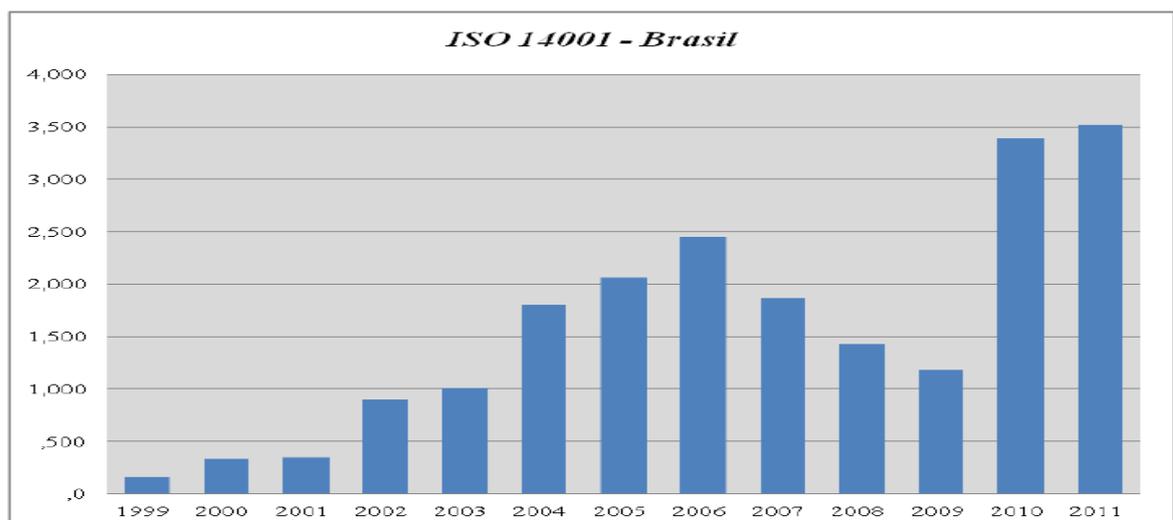
Já o gráfico 3 aponta a quantidade de certificações concedidas no Brasil, sendo estes resultados também extraídos do Congresso que aconteceu em 2014.



**Gráfico 3:** Total de certificações ISO 9001 no Brasil.

**Fonte:** The ISO Survey of Management System Standard Certifications

Em relação à quantidade de certificações ISO 14000, temos o gráfico 4 que ilustra a quantidade concedida até 2011 no Brasil.



**Gráfico 4:** Total de certificações ISO 14001 no Brasil.

**Fonte:** The ISO Survey of Management System Standard Certifications

### ***A principal estratégia das prestadoras de serviços de controle de pragas***

Após algumas análises realizadas deste mercado restrito de prestação de serviço, pode-se verificar que a grande maioria das empresas certificadas utiliza a certificação para se manterem num mercado seletivo, o que visa um atendimento aos principais grupos empresariais do país dos mais variados segmentos.

Percebe-se através de indagações, que as principais empresas controladoras de pragas faturam anualmente bem mais do que aquelas não certificadas que mantêm o foco de suas carteiras clientes menos exigentes no tocante à qualidade, além da prestação dos serviços avulsos que na sua maioria não tem garantia da prestação do serviço realizado.

Durante uma conversa informal com um dos diretores com experiência de mais de 30 (trinta) anos de uma empresa do ramo, sendo ela, uma das principais empresas de controle de pragas de São Paulo, que atende outras regiões do país e mais outros 60 (sessenta) países, somente o faturamento anual da matriz no estado de São Paulo extrapolou a cifra de 30 milhões, resultado de uma carteira de mais de 3000 mil clientes em todos os segmentos conhecidos. Como por exemplo, os principais aeroportos e empresas aéreas, shoppings centers, hotéis, faculdades, hospitais, estádios, principais frigoríficos, principais indústrias de alimentos e bebidas, entres outras.

Todos os clientes são extremamente exigentes no tocante à qualidade e as questões ambientais. Para estas empresas não bastam apenas um simples controle de qualquer praga existente, mas sim a eficiência e a qualidade dos seus serviços prestados desde a operação a parte documental que é de grande valia para o SGQ, além da consultoria constante no âmbito, como avaliação e análise de tendência da frequência das pragas nestas empresas.

Como dito anteriormente, são mais de 3000 clientes fidelizados através de contrato estabelecido minimamente por 1 (um) ano. Sendo que a principal estratégia dessa empresa é renovar tais contratos ano a ano sem que haja o seu cancelamento ou finalização por falta de renovação resultante de insatisfação na prestação do serviço. Para manter este feito, além de fazer o uso de todas as ferramentas disponíveis dentro do departamento de qualidade, a utilizada como principal estratégia para renovação dos contratos é a “pesquisa de satisfação” para medir a satisfação dos



clientes em relação aos serviços ora prestados. Portanto, um questionário é disparado via sistema quando o contrato está há 3 (três) meses do seu vencimento. Logo, são atribuídas algumas notas em relação aos serviços prestados e caso haja uma nota aquém da esperada, reuniões são marcadas com este cliente a fim de sanar as pendências que resultou a nota baixa, fazendo com que o nível de satisfação do cliente retorne ao de origem evitando um possível cancelamento de contrato ou a falta de renovação. Dada a insatisfação, analisamos a causa raiz para a mesma seja corrigida através das ações em sua origem.

Ainda de acordo com a entrevista, no passado antes da certificação o diretor relatou que perdiam muitos clientes, sendo que hoje isso é quase impossível, aliás hoje a empresa vem crescendo cerca de 10% ao ano em quantidade de clientes. Com essa estratégia, ressalta que ultrapassou em números o seu principal concorrente e a cada dia vai deixando as empresas que não apostam numa certificação de qualidade e ambiental numa situação de coadjuvante.

Uma das principais perguntas que considera muito importante da pesquisa de satisfação é a seguinte:

**- “Você indicaria a minha empresa de controle de pragas para outra empresa?”.**

Com as respostas a referida empresa consegue ter um termômetro para medir a qualidade do seu serviço prestado e na prática a grande maioria acaba realmente indicando os seus serviços, principalmente porque estas empresas mantêm periodicamente auditorias de segunda parte, ou seja, o cliente auditando o fornecedor em busca da qualidade desejada.

Outro ponto crucial é que esta empresa cumpre todas as normas ambientais e possui todas as licenças necessárias ao seu funcionamento, além de possuir a certificação ambiental, requisito necessário para competir estrategicamente, se manter e vender os seus serviços aos principais clientes corporativos no mercado nacional e internacional, bem como as principais empresas do ramo alimentício sediadas no país.

Ainda segundo o entrevistado, as 10 (dez) principais empresas do segmento de prestação de serviço de controle de pragas no país, para se manterem neste mercado competitivo, também possuem certificações, mantêm departamento de



garantia de qualidade e meio ambiente, além de também possuírem todas as licenças pertinentes ao funcionamento formal hoje exigida pela RDC e que no futuro com a publicação da lei Federal em trâmite no Congresso, a exigência será ainda maior, talvez muitas empresas não conseguiram se manter neste segmento. Talvez obrigatoriamente devam se adequar tanto no quesito legalidade, bem como, estrategicamente deverão buscar adequações em relação às certificações discutidas neste trabalho.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Calcada na abertura do mercado, a competição entre as empresas brasileiras começou a ser pontuada e notada no início da década de 90. Pode-se então, conforme tratado neste artigo, dizer que o mercado está cada vez mais competitivo e exigente principalmente no que tange a qualidade e a preocupação com as questões ambientais.

Notou-se que durante este período um crescimento considerável na concessão de certificações da qualidade e ambiental, além da implantação dos sistemas de gestão.

Abordou-se ainda, as dificuldades na implantação destes sistemas, pois, sabemos da dificuldade em cumprir regras e padronizações no âmbito do negócio, portanto, esta é apenas uma das dificuldades encontradas, outra dificuldade é o alto custo com a implantação, pois, como na sua maioria são despadronizadas, eleva-se ainda mais o custo para se enquadrar à norma, ou seja, padronizar.

Verificou-se ainda, durante a pesquisa, que garantir a qualidade do produto e do processo, bem como, do serviço prestado evita-se o desperdício e garante maior lucratividade à empresa via diminuição de desperdícios e até mesmo diminuição ou extinção de multas por indiretamente cumprirem as normas e leis ambientais.

Em relação à responsabilidade ambiental nas empresas além de obrigatória pode se tornar um diferencial quando são bem desenvolvidas, pois, através do SGA implantado e a certificação concedida, como vimos até aqui, as empresas podem conseguir vários benefícios, como, por exemplo, reaproveitar resíduos, reutilizar água, e conseqüentemente diminuir custos no orçamento da empresa e criar um diferencial, porque atualmente muitos clientes já valorizam e dão preferência as



empresas ecologicamente corretas, pois conseguem oferecer produtos, bem como, a prestação de serviços com qualidade e sem prejudicar o meio ambiente. Logo, se aposta positividade e na viabilidade econômica e ambiental.

Analisando os dados aqui apresentados com relação ao crescimento constante no número de certificações das normas ISO 9001 e ISO 14001 conclui-se ainda que, as empresas ao buscarem a certificação, demonstram que as duas normas apresentam requisitos relevantes à sua gestão e também que representam um diferencial num mercado tão competitivo. Portanto, pode-se dizer que a certificação é uma das principais estratégias para se manter competitiva e aumentar as vendas.

Pode-se ainda verificar através deste estudo, que as principais empresas do segmento de prestação de serviço de controle de pragas detêm as 2 (duas) certificações pautadas no aumento das vendas, ou seja, buscam a qualidade, atendem a legislação ambiental e as posturas municipais, mas principalmente, buscam se manter competitivas e atender os requisitos de sua clientela exigente nestes quesitos.

De acordo com a entrevista realizada com o diretor da principal empresa deste segmento, há um aumento substancial ano a ano em decorrência da manutenção e aumento dos contratos face a uma simples entrevista que mede a qualidade dos seus serviços. Portanto, ele garante e vê a certificação como principal estratégia para o aumento de suas vendas seguida do crescimento do seu empreendimento.

Por fim, esta pesquisa deixa o legado de que vários outros estudos ainda podem ser realizados subsidiados a partir desta pesquisa para avaliar melhor o efeito deste ambiente, sendo ele várias vezes dito competitivo. Ressalta-se ainda, que o mercado das empresas controladoras de pragas possui poucos trabalhos científicos, ou seja, é um negócio carente de publicações científicas, principalmente no que tange as estratégias para o aumento das vendas, o setor técnico ou de operações e a sua relação com as certificações existentes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT, **Associação Brasileira de Normas Técnicas**. Normalização, extraído via <<http://www.abnt.org.br/m3.asp?>> Acesso dia 23/02/2017.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos**. ABNT, 2000.

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos com orientações para uso**. ABNT, 2004.

ALMEIDA, Moitinho de, REAL, Diogo. **A Família das Normas da Série ISO 14000**, <<http://www.qtel.pt/main.php?>> Acesso dia 07/01/2017.

ANDREOLI, Cleverson V. **Gestão Ambiental**, extraído via <<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/empresarial/6.pdf>> Acesso dia 21/05/2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000: **Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

AVILEIS JUNIOR, Laercio, ROCHA, Francine. **Legislação Ambiental: Marco inicial da jornada rumo ao desenvolvimento sustentável**, extraído via <[http://www.revistasapere.inf.br/download/segunda/AVILEISJUNIOR\\_ROCHA.pdf](http://www.revistasapere.inf.br/download/segunda/AVILEISJUNIOR_ROCHA.pdf)> Acesso dia 14/01/2017.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca; TURRIONI, João Batista. **Sistemas de gestão da qualidade e um modelo de integração estrutural em bibliotecas: análise comparativa em dois estudos de caso**. Itajubá, Universidade Federal de Itajubá, 2005.

BISPO, C. A. F.; CAZARINI, E. W. **Avaliação qualitativa para consistente do processo de implantação de um sistema de gestão ambiental**. *Gestão e Produção*, v. 13, n. 1, p. 117-127, 2006.



*Revista Gestão Universitária* ISSN:1984-3097

COLTRO, Alex. **A gestão da qualidade total e suas influências na competitividade empresarial.** São Paulo, FEA/USP, 1996. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/cozarto4.pdf>>. Acesso em 10 de fevereiro de 2017.

CURKOVIC, S.; SROFE, R.; MELNYK, S. **Identifying the factors which affect the decision to attain ISO 14000.** *Energy*, v. 30, n. 88, p. 1387-1407, 2005.

DONAIRE, D. **Gestão ambiental na empresa.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

DOUGLAS, A.; COLEMAN, S.; ODDY, R. **The case for ISO 9000.** *The TQM Magazine*, v. 15, n. 5, p. 316-324, 2003.

FRAGA, SAMIRA VITALINO. **A qualidade na construção civil: uma breve revisão bibliográfica do tema e a implementação da ISO 9001 em construtoras de Belo Horizonte.** Universidade Federal de Minas Gerais, 2011.

ISO, International Organization for Standardization. **Gestão ambiental e outras normas de gestão e liderança,** extraído via <[http://www.iso.org/iso/about/the\\_iso\\_story/iso\\_story\\_environmental\\_management.htm](http://www.iso.org/iso/about/the_iso_story/iso_story_environmental_management.htm)> Acesso dia 30/01/2017.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. **ISO 9000: Sistema de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário.** ISO, 2011.

MAGD, H.; CURRY, A. **ISO 9000 and TQM: are they complementary or contradictory to each other?** *The TQM Magazine*, v. 15, n. 4, p. 244-256, 2003.

MELLO, SILVA, TURRIONI, SOUZA. **ISO 9001:2008 Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços.** São Paulo: Editora Atlas, 2009.

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente total: uma abordagem prática da gestão da qualidade.** Rio de Janeiro, Qualitymark, 1997.



**Revista Gestão Universitária ISSN:1984-3097**

OLIVEIRA, O. J.; MELHADO, S. B. **Nova norma ISO 9000 versão 2000**. In: OLIVEIRA, O. J. (Org.). **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

Presidência da República, Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. **LEI RDC Nº 52, DE 2009**, extraído via <http://www.planalto.gov.br/> acesso dia 30/01/2017.

QUAZI, H. A. et al. **Motivation for ISO 14000 certification: development of a predictive model**. *Omega*, v. 29, n. 6, p. 525-543, 2001.

SALOMONE R. **Integrated management systems: experiences in Italian organizations**. 2008. In: MACHADO, Marcelo Correa; DA SILVA, Luis Celso; QUELHAS, Osvaldo Luís Gonçalves. *Integração de Sistemas de Gestão nas Organizações: Uma Estrutura Conceitual a Partir da Revisão de Literatura*. 2010.

SITNIKOV, Catalina Soriana; BOCEAN, Claudiu George. **Corporate Social Responsibility Through The Lens Of Iso Standards**. *Business Excellence and Management*, v. 2, n. 4, p. 56-66, 2012.

SLACK, N.; CHAMBER, S.; JOHNSTON, R. **Operations Management**. 3 ed. London: Pearson Education, 2001.

**Fábio Rocha dos Santos**

*(Mestrando, Biólogo e Químico especialista em  
Educação e Meio Ambiente, docente no FINPEC)*