

# Inovação, qualidade e sustentabilidade?

## Opção individualizada ou conjunta?



ISABEL NOGUEIRA  
APQ

**Hoje em dia, as empresas têm não só de lidar com um ambiente altamente agitado e competitivo, como também necessitam de continuar a respeitar e cumprir a legislação laboral e ambiental e ainda a serem aceites pela sociedade, sem descurar a óbvia necessidade de inovação para se manterem competitivas.**

As empresas em geral sentem que a qualidade do serviço prestado e dos produtos que concebem, fabricam ou comercializam é uma premissa fundamental para o negócio e que se encontra intrinsecamente ligada à cadeia de valor e correspondentemente à satisfação dos seus clientes. Com base neste desígnio, a implementação de sistemas de gestão da Qualidade, segundo o referencial normativo internacional, ISO 9001, ou outros normativos similares, têm sido objetivos essenciais para a maioria dos gestores e dos diretores de empresas.

Apostar estrategicamente em temas como a sustentabilidade e a inovação são já desígnios mais recentes dos nossos gestores e sentidos de alguma forma como referenciais criados para elites, ou seja, para as grandes empresas ou organizações de maior dimensão e complexidade. A necessidade de cumprimento da legislação foi o grande fator impulsionador do aparecimento da sustentabilidade como uma estratégia e um meio de retirar das práticas ambientais e sociais o acréscimo de valor e oportunidades de inovação, quer seja ao nível do desenvolvimento de produto ou serviço, quer ao nível dos processos industriais.

Recaem sobre as empresas dos nossos dias fortes pressões do mercado que as impelem para a produção de produtos e serviços de qualidade elevada, inserindo otimizações de tempo de produção e tempo de entrega, sem perder a necessária flexibilidade e sem descurar as preocupações ambientais e sociais.

O caminho da certificação por referências normativas internacionais ou nacionais, tais como: NP 4457 – Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação, ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade, ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental, AA1000APS – Accountability Principles Standard, ou outros referenciais normativos, pode e deve ser a opção impulsionadora para a organização diária e a estruturação integrada da gestão pela Qualidade com Inovação, tendo sempre presente as pessoas e o meio ambiente, para alcançar um sustentável desempenho económico.

Porque é que esta visão integradora não é assim tão evidente? Talvez porque não há ainda um referencial normativo único que integre todas estas valências, ou seja, oriente a gestão sustentável do negócio com as práticas básicas e fundamentais da qualidade, das pessoas e do ambiente, catapultando as empresas para a inovação e a cultura da melhoria contínua em todos os domínios de atuação, suportada em projetos e objetivos ambiciosos mas alcançáveis e que aumentem progressivamente os proveitos das empresas.

Quando inquiridos, as perceções denotadas pelos gestores de empresas quanto ao impacto das práticas de sustentabilidade na sua organização são positivas. Existem elementos relacionados com o aumento da eficiência operacional, fatores de motivação interna e aquisição de elementos diferenciadores, que proporcionam perspetivas de novos negócios e parcerias.

A minha opinião é que também a sustentabilidade social e ambiental, a par da económica e da inovação numa premissa de melhorar continuamente as práticas e os processos, está também presente no dia a dia das organizações vencedoras e com sucesso no seu negócio e logicamente integrada com a cadeia de valor e com a gestão da qualidade.

Em jeito de conclusão, o mundo empresarial está hoje muito diferente de há décadas atrás. As empresas inseridas no contexto da Revolução Industrial tiveram um crescimento muito rápido e desregrado, dando origem a graves problemas sociais e ambientais. Com a globalização, os mercados expandem-se, havendo lugar a grandes desenvolvimentos tecnológicos. Hoje em dia, as empresas têm não só de lidar com um ambiente altamente agitado e competitivo, como também necessitam de continuar a respeitar e cumprir a legislação laboral e ambiental e ainda a serem aceites pela sociedade, sem descurar a óbvia necessidade de inovação para se manterem competitivas.

Não me restam dúvidas, a integração das boas práticas de gestão da qualidade, da inovação e da sustentabilidade não são uma opção, são o caminho para a sobrevivência das empresas!