

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Gestão de Qualidade nas Empresas

Adrancellis Cristine Muniz Carrano (Unopar) acarrano@outlook.com.br
Mauro de Lara Neto (Unopar) mauro.l.n@hotmail.com
Thiago de Rocha Britto (Unopar) thiaquinhopg@hotmail.com
Patricia Kroetz Maggioni (Unopar) patricia.maggioni@educadores.net.br

RESUMO

Este trabalho falará sobre a história e como a gestão da qualidade é peça fundamental para o sucesso da empresa, um programa que vem desde a antiguidade sofrendo alterações ao longo do tempo para melhorar sua eficiência em cada ponto implantado. Com ele retrataremos cada ponto, após todos os conceitos apresentados é realizado uma análise entre a importância que se deve dar na implantação, onde se pretende implantar nos setores da organização. Para minimizar as dificuldades encontradas, o uso de ferramentas citadas se faz necessário, uma vez que possibilita maior controle das variáveis envolvidas no ambiente da organização, já que mapeia e escreve o cenário no qual a mesma está inserida, pois proporciona um direcionamento para elaboração de estratégias de direção dos negócios da empresa. Em geral, engloba o processo da Gestão da Qualidade, com um olhar sobre a história, com análise e a forma como ele foi viabilizado e as conclusões sobre seus acertos e erros.

Palavras chaves: Planejamento, qualidade, organização, importância.

Quality Management in Companies

ABSTRACT

This work will tell you about the history and how quality management is a fundamental part of the success of the company, a program that has been undergoing changes from time to time in order to improve its efficiency in each implanted point. With it we will retract each point, after all the concepts presented, an analysis is performed between the importance that must be given in the implantation, where it is intended to be implemented in the sectors of the organization. To minimize the difficulties encountered, the use of cited tools is necessary since it allows greater control of the variables involved in the organization's environment, since it maps and writes the scenario in which it is inserted, since it provides a direction for elaboration of strategies of business management. In general, it encompasses the process of Quality Management, with a look at history, analysis and the way it was made feasible and the conclusions about its correctness and errors.

Keywords: Planning, quality, organization, importance.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

1. INTRODUÇÃO

A Gestão da Qualidade está cada vez sendo mais imprescindível e mais procurada por diversas empresas e organizações devido ao seu reconhecimento e sua taxa de sucesso quando aplicada. As empresas que possuem o sistema de gestão tem um excelente diferencial quando se trata de competitividade, além de mostrarem uma imagem mais favorável.

A decisão gerencial entre produzir ou produzir com qualidade estava sendo substituída pela decisão estratégica de produzir com qualidade ou pôr em risco a sobrevivência da organização. Paladini (2000, p. 11).

Na Gestão de qualidade, o objetivo é trazer o cliente, e fidelizar. Com um produto melhor, mais abrangente e conveniente ao cliente.

A Gestão da Qualidade é notadamente direcionada para ações em busca de maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências. Exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo que ele possa considerar relevante no processo de prestação de serviço. Paladin, Edsom Pacheco (1992, pg. 193).

Qualidade é o melhor a se oferecer, é aquilo que encaixa certo com o que o cliente procura.

A qualidade também depende da qualidade de produtos e serviços. O que exatamente significa qualidade? Vários especialistas a definem como adequada para o uso. Kotler (2000 P. 58).

Qual é melhor jeito de fidelizar os clientes? Melhor eficácia, melhor atendimento, produtos com qualidade, e se der um defeito, estar pronto para o cliente para ajudar da melhor forma possível.

Qualidade é a nossa maior segurança na obtenção da fidelidade do consumidor, nossa defesa mais poderosa contra a concorrência estrangeira, e o único caminho para crescimento e ganho sustentados. Kotler (1998, pg. 64).

Segundo Paladini (2009) a gestão estratégica da qualidade requer que os objetivos e metas sejam orientados para os objetivos estratégicos do negócio. Requer também uma abordagem sistêmica, com valores e princípios, liderança inovadora, satisfação dos clientes e desenvolvimento organizacional, além da melhoria contínua de seus processos, produtos, serviços e relacionamentos.

Temos como objetivo, estudar todo o processo, desde a coleta da matéria prima, até a entrega para o cliente. É um estudo, que mexe com todos os pontos da empresa, quando é tudo feito da melhor maneira, mais próximo do cliente se torna. O objetivo da gestão estratégica da qualidade é remover gargalos nos processos e atividades que não agregam valor para o cliente, de modo a possibilitar a execução das atividades com perfeição. (Carpinetti, 2010).

Carpinetti (2010) ainda explora que a gestão estratégica da qualidade adota uma abordagem evolutiva da melhoria contínua e incorpora as contribuições de diversas técnicas combinadas de acordo com as necessidades, cultura e maturidade gerencial da organização.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

A proposta deste trabalho é entender o porquê muitas empresas ainda não tem o sistema de gestão de qualidade, a dificuldade enfrentada para implantar, mostrar a importância, o diferencial e os problemas quando não aplicada. Ajudando a melhorar o rendimento das empresas e organizações em relação ao sistema de qualidade. E assim deixando mais clara a necessidade da implantação desse sistema que se torna cada vez mais essencial para o rendimento e futuro da empresa. Inserção do sistema de Gestão de Qualidade nas empresas. Quais são os problemas enfrentados para a inserção do sistema de gestão de qualidade?

O objetivo deste artigo é mostrar a importância da implantação do sistema de gestão de qualidade, como é realizada a inserção dela nas empresas e quais são os problemas enfrentados. Os objetivos Específicos são: Descobrir o porquê da empresa não ter o sistema de gestão de qualidade; Levantar os problemas que são ocasionados pela falta do sistema na empresa; Identificar a necessidade do sistema de gestão da qualidade nos departamentos da empresa; e Mostrar a importância do sistema de gestão de qualidade.

O Sistema de gestão de qualidade tem como meta analisar todos os processos dos produtos, e como esses processos podem melhorar a qualidade do produto. A gestão de qualidade visualiza a ideia de melhorar a qualidade dos produtos, reduzir custos e o retorno positivo dos clientes. Hoje as empresas estão tratando a SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) como essencial, levando a considerar o produzir ou produzir com qualidade entre sucesso ou não de uma empresa.

Por que gestão de qualidade? Como um tema bem abrangente, onde abre desde o atendimento ao cliente, qualidade dos produtos, diminuição de custos, processos mais adequados, o estudo geral da empresa, de uma maneira a facilitar e aumentar os lucros. Sendo uma ferramenta essencial pra administrar bem, temos como ideia compartilhar os benefícios desse sistema, de uma forma simples e pratica.

Nem todos entendem, pretendemos levar isso a um nível que um micro empresário saiba como diminuir custos, melhorar o atendimento, entender como sua empresa funciona. Realizar essa pesquisa nos coloca por dentro da administração, e nos ensina apresentando a SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) para os outros.

2. HISTÓRIA DA GESTÃO DE QUALIDADE

Desde os tempos passados, a qualidade possui variadas formas, depende á que fim será levada. Podemos dizer que é quase impossível saber a real origem da gestão da qualidade, pois se trata de um tema bastante antigo. Conforme escrituras, podemos reconhecer “modos instintivos de gestão da qualidade”.

Nas primícias da civilização, cada um provia suas carências com bens apropriados aos seus interesses e sua habilidade de aquisição. Os caçadores considerados mais competentes garantiam a melhor caçada. Segundo Lobo (2002), nesta época, a qualidade era associada ao conhecimento individual de cada artesão, facilitada por sua relação com o cliente e com a produção.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Segundo Lobo (2003), a fase da produção artesanal caracterizou-se pela total aproximação entre o produtor e o consumidor. A interação plena entre o produtor e o consumidor propiciava que este passasse diretamente para o produtor suas expectativas. Até hoje, os produtos produzidos naquele período são conhecidos como “melhores” ou de “mais qualidade”, do que os atualmente produzidos.

Segundo Oliveira (2004), 2150 a.C., o código de Hamurabi já demonstrava uma preocupação com a durabilidade e a funcionalidade das habitações construídas na época, tanto que se não fosse sólido, o construtor seria imolado.

Na **Revolução Industrial**, os artesãos perderam seus clientes, fazendo com que assim a mão de obra de trabalhos manuais fosse substituída por trabalhos mecânicos, sendo necessário verificar e controlar todos os processos, dando início a produção em série chamado de modelo do Taylorismo.

Durante a **Primeira Guerra Mundial** (1914-1918), foram encontradas muitas deformidades nos produtos bélicos, mesmo sob supervisão de pessoas responsáveis pela qualidade destes produtos.

A partir da **Segunda Guerra Mundial** (1939-1945), a oficina foi levada a fabricar materiais bélicos de qualidade. Foi nessa época que o controle estatístico da qualidade ganhou grande destaque. A qualidade hoje em dia é de extrema e fundamental importância.

Há muitas frases curtas a escolher, mas frases curtas são armadilhas. Não se conhece nenhuma definição curta que mereça a aprovação de todos sobre o que significa qualidade, embora essa unanimidade seja importante. Não podemos planejar a qualidade sem antes concordarmos no significado da qualidade. Juran (1992, p. 04).

A evolução da qualidade para Oliveira (2004), a evolução de qualidade passou por três grandes fases: era da inspeção era de controles estatísticos e era de qualidade total.

Na era de inspeção, os produtos eram verificados pelos produtores e clientes, essa fase aconteceu um pouco antes da revolução industrial, sem haver metodologia específica para examina-los, os próprios artesões avaliavam atrás de algum defeito de fabricação.

Na era de controle estatísticos, com o crescimento da demanda, os Artesões não estavam suprir a necessidade do controle do produto um por um, então, a inspeção foi aprimorada por meio da utilização de técnicas estatísticas. No começo dessa era o enfoque ainda caía sobre o produto, era escolhido aleatoriamente um número de produtos e com isso era calculada todo o lote do produto. Com o tempo, foi passando o controle para o processo de produção, dando início a nova era.

Era de qualidade total, a ênfase dessa época é o cliente, tornando-se o foco total da empresa é dirigir seus esforços para satisfazer suas necessidades e expectativas. Toda a empresa passa a ser responsável pela qualidade dos produtos e serviços, todos os funcionários e setores, pensando assim a gestão de qualidade de forma sistêmica.

No Brasil este modelo começou a ser implantado a datar dos anos 90. A partir deste modelo, a organização passou a apanhar novas competências como: ter atitudes diferenciadas dos outros, novos procedimentos, interação tanto do público interno como do externo e também obteve interação com o mercado. Na década de 90 começou o início do uso das normas ISO 9000.

2.1 OS 7 PRINCÍPIOS DA GESTÃO DE QUALIDADE

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

O Primeiro princípio é o **Foco no Cliente**, trata-se de como as empresas necessitam dos seus clientes e de outros segmentos interessados para que seja sustentável o seu mercado, eles devem conseguir a confiança deles e conservá-las, através do atendimento de suas necessidades e não somente em atender, mas em ultrapassar as expectativas dos mesmos.

Os clientes têm que estar no topo do organograma da empresa, pois desta forma, os funcionários conseguem assimilar a importância do mesmo para a permanência da organização no mercado. (DETZEL E DESATNICK, 1995, p. 97).

Segundo Kotler (2000), conquistar novos clientes custa entre 05 (cinco) a 07(sete) vezes mais do que manter os já existentes. Então, manter a credibilidade com os clientes antigos é a garantia do aumento das vendas e diminuição de possíveis despesas.

Já o Segundo Princípio trata da **Liderança**, o papel da liderança quando estabelecidos os objetivos da qualidade é de proporcionar as condições necessárias para que as metas estabelecidas sejam atingidas com êxito. O reconhecimento e incentivo são peças fundamentais para que o trabalho seja feito com qualidade, essas ações servem de inspiração para os funcionários motivando-os a concluírem as metas.

A liderança é um fenômeno tipicamente social que ocorre exclusivamente em grupos sociais. “Podemos defini-la como uma influência interpessoal exercida numa dada situação e dirigida através do processo de comunicação humana para a consecução de um ou mais objetivos específicos.” “[...] a liderança é um tipo de influência entre pessoas: [...] na qual uma pessoa age no sentido de provocar o comportamento de uma outra, de maneira intencional. Chiavenato (1994, p. 147)

O terceiro princípio fala sobre **Engajamento das pessoas**, na versão anterior da norma ISSO 9000 este tema era falado como *Envolvimento de pessoas*, posteriormente na versão 2005 da ISO 9000 acredita que as pessoas têm que estar comprometidas na organização e que as competências das mesmas devem ser utilizadas em prol da organização, a versão 2015 diz que as pessoas capacitadas devem ser incumbidas e envolvidas com a organização, de forma a acrescentar a eficácia de criação e de entrega de valor desta feita.

Trabalhar com envolvimento – e é isso que queremos enfatizar – é também denominado ‘engajamento no trabalho’. Pessoas engajadas sentem mais satisfação e vigor no trabalho, dedicando-se mais às atividades propostas (BAKKER, 2005). Elas estão totalmente imersas em seu trabalho. E mesmo quando estão muito ocupadas, parece que o tempo voa e o dia passa num piscar de olhos. Schaufeli, Dijkstra e Vazquez (2012, p. 4).

O quarto princípio manifesta sobre a **Abordagem de processo**, a atualização da norma ISO 9000 (2015) juntou dois princípios das versões anteriores da norma (*Abordagem sistêmica para a gestão e Abordagem de processo*) em um único preceito, sendo ele a Abordagem de processo. Este princípio fala que quando as ações e os recursos relacionados são administrados em forma de processo a organização consegue alcançar os resultados consistentes e esperados, de forma eficaz e eficiente.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Na abordagem de Oliveira (1996), processo é um conjunto de atividades sequenciais que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantar as necessidades e expectativas dos clientes externos e internos da empresa.

Adair e Murray (1996) citam que um processo consiste em um conjunto de tarefas executadas sequencialmente com a finalidade de gerar um resultado identificável, que pode ser um bem, um serviço, dados, ou informações. O resultado do processo é sempre direcionado a um cliente - seja ele interno ou externo - que é quem define e avalia esse resultado.

O quinto princípio fala sobre a **Melhoria**, na versão anterior da ISO 9000, tinha o título como *Melhoria contínua*, onde a organização deve manter o foco em ações de melhorias em seus processos para que possam apresentar a todos que participam resultados satisfatórios, prevendo os riscos que podem surgir no caminho e oportunidades de crescimento.

A melhoria contínua pode ser utilizada para obter melhoras em qualquer das dimensões de negócios, contribuindo com fatores básicos que contribuem para que a organização possa reduzir seus custos, tempo, podendo trabalhar com flexibilidade e maior segurança, e principalmente melhorando seu serviço. Cotec (1999 p.135-141).

O sexto princípio fala sobre a **Tomada de decisão com base em evidência**, como o próprio nome diz a tomada de decisão utiliza evidências para a sua conclusão, assim as organizações apresentam maior probabilidade em apresentar os resultados desejados a partir de fontes confiáveis, através de análises e de pessoas competentes. Segundo a **declaração da ISO 9000:2015**: *“as decisões com base na análise e avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir resultados desejados”*.

E o sétimo princípio trata da **Gestão de relacionamento**, primeiramente chamada de Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores, estabelece a importância existente nas relações que a organização possui, como forma de sustentabilidade. A conceituação e priorização das partes que possuem interesses pertinentes para a organização buscam melhorias de desempenho para todos, através do processo de coleta e compartilhamento de informações que dão a possibilidade de medição de todo o seu desempenho, bem como pelo abastecimento do “feedback”.

Para qualquer organização, independentemente do seu segmento, deve-se ter a consciência que para que o sucesso seja obtido com êxito e mantido se faz necessário conhecer os desejos dos seus clientes, sempre os surpreendendo e cativando-os.

Segundo Kotler e Keller (2006) gestão de relacionamentos com os clientes, começa a ter uma dimensão maior nas estratégias realizadas pelas empresas porque estão percebendo que o cliente é o fator chave para a sua sobrevivência.

Segundo McKenna (1999) É integrar o cliente a elaboração do produto e desenvolver o processo sistemático de interação que dará firmeza à relação.

2.2 IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A melhoria contínua dos processos de produtos e da produção, o contentamento dos clientes, a obtenção dos resultados esperados, são apenas alguns detalhes dos desafios que as empresas encaram atualmente. As empresas estão em busca das

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

ferramentas de gestão interna que sejam eficazes para acrescentar valor e melhorar o rendimento dos processos das organizações, valorizando-as cada vez mais.

Segundo Mello (2002) “A norma ISO 9001:2000 destaca a importância, para uma organização, de identificar, implementar, gerenciar e melhorar continuamente a eficácia dos processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e de gerenciar as interações desses processos para atingir seus objetivos” e acrescenta que “[...] eficácia e eficiência de um processo podem ser diagnosticadas mediante processos de análises críticas internas e externas”.

O conceito de qualidade evoluiu ao longo das últimas décadas, conforme as diferentes mudanças do próprio mercado, não há dúvidas de que a qualidade continua a ser uma prioridade e um diferencial para as empresas. O sistema de Gestão de qualidade espera aguentar a tomada de decisões, a estratégia de toda a organização e a melhoria contínua do processo produtivo. Segundo W. Edward Deming. “Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente. Somente o cliente é capaz de definir a qualidade de um produto. O conceito de qualidade muda de significado na mesma proporção em que as necessidades dos clientes evoluem”.

No entanto, a implantação de uma gestão de qualidade assume ainda mais importância se levarmos em consideração uma série de outros benefícios que serão alcançados, sendo eles: Melhor desempenho empresarial; Satisfação do cliente; Consistência dos produtos; Implementação das melhores práticas; Produtividade; Aumento do desempenho financeiro; entre outros. ISO 9001 como implantar? Primeiramente tem que ser realizado um diagnóstico por um especialista da norma e realizada uma proposta para a empresa. Depois disso, é criado um cronograma de atividades da empresa (cliente), de acordo com a norma ISO 9001. O especialista irá implantar a norma por meio de orientação e treinamento. Logo após, é realizada uma auditoria interna e, posteriormente, uma pré-auditoria, que pode ser opcional dependendo da empresa. Um indivíduo certificador realizará uma auditoria de certificação e se tudo estiver de acordo com a NBR ISO 9001, a empresa receberá o certificado.

As principais ferramentas da Gestão de Qualidade são: Análise de SWOT; Diagrama de Ishikawa; Diagrama de Pareto; Ciclo PDCA; e Fluxograma, falaremos a seguir sobre cada uma delas.

Análise SWOT ou Análise FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) é um tipo de processo ou ferramenta utilizada para fazer análise de cenários, tendo como base gestão e planejamento estratégico, ela pode ser usada em qualquer tipo de análise de cenário. Foi criada na década de 1960, na Universidade de Stanford, com um estudo das maiores corporações dos Estados Unidos na época. A análise SWOT quando aplicada pode dar mais segurança na tomada de decisões para lançar novos produtos e atingir novos mercados. Ela faz conhecer mais o cenário e compreender a posição dos concorrentes antecipando movimentos e indicar alternativas. O processo permite conhecer a total realidade do ambiente, dando confiança para tomada de decisões, assim evitando desilusões.

1. Ponto forte é a diferenciação conseguida pela empresa – variável controlável – que lhe proporciona uma vantagem operacional no ambiente empresarial (onde estão os assuntos não controláveis pela empresa).
2. Ponto Fraco é a situação inadequada da empresa – variável controlável – que lhe proporciona uma desvantagem operacional no ambiente

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

empresarial. 3. Oportunidade é a força ambiental incontrolável pela empresa, que pode favorecer sua ação estratégica, desde que conhecida e aproveitada, satisfatoriamente, enquanto perdura. 4. Ameaça é a força ambiental incontrolável pela empresa, que cria obstáculos à sua ação estratégica, mas que poderá ou não ser evitada, desde que reconhecida em tempo hábil. Oliveira (2007, p. 37).

Diagrama de Ishikawa, criado em 1943 por Ishikawa, tem vários nomes como ‘diagrama de causa e efeito’, ‘diagrama de espinha de peixe’ e ‘diagrama 6m’.

Ele permite conhecer profundamente os problemas enfrentados, com ele pode se encontrar as causas, pois ele identifica, explora e ressalta os problemas em si.

Ishikawa observou que nem todos os problemas seriam resolvidos com esse método, mas pelo menos 95% poderiam ser. Algumas ferramentas utilizadas já eram conhecidas, mas Ishikawa organizou para aperfeiçoar para melhorar o processo de qualidade na época.

Segundo Ishikawa (1993), pode-se focar a gestão da qualidade de duas maneiras. A primeira é a pequena qualidade, pois é aquela que se limita às características dos produtos e dos serviços que são consideradas importantes apenas aos usuários e compradores. Já a segunda, a grande qualidade, envolve a satisfação de várias pessoas envolvidas na vida de uma organização. Contudo, a pequena qualidade, ao longo do tempo, tende a tornar-se uma consequência da grande qualidade.

Diagrama de Pareto tem formato de gráfico em colunas onde ordena as ocorrências e frequências da maior para menor, dando prioridade para as mais recorrentes, sempre procurando levar o princípio de Pareto (80% das consequências advém de 20% das causas) isso faz com que os principais problemas sejam corrigidos dando prioridade para os mais recorrentes.

O gráfico de Pareto dispõe a informação de forma a permitir a concentração dos esforços para melhoria nas áreas onde os maiores ganhos podem ser obtidos (WERKEMA, 1995).

Ciclo PDCA foi criado por Walter Andrew Shewart na década de 1920, foi popularizado em 1950. Essa metodologia é muito utilizada para quem deseja melhorar a gestão através de um controle eficiente, deixando padrão informações e diminuindo erros nas tomadas de decisões.

Ela é uma ferramenta baseada na repetição, sempre buscando a melhoria contínua para alcançar as metas e a sobrevivência da empresa. Ela pode ser utilizada em qualquer ramo, para buscar um nível de gestão elevado. O principal objetivo é fazer os processos de gestão mais ágeis e confiáveis. Segundo Vieira Filho “Esse método é largamente utilizado na busca da melhoria contínua tão necessária para o sucesso dos negócios”.

Fluxograma são as figuras em conjunto que representam os processos de uma empresa, com ele pode-se mostrar todos os processos de fabricação. Ele mostra o conjunto das atividades que envolvem os sistemas, comunicação, estrutura e funções com a finalidade de fazer as atividades um trabalho repetitivo resultando no aprendizado organizacional. Segundo Lins (1993), o fluxograma destina-se à descrição de processos. Um processo é uma determinada combinação de equipamentos, pessoas, métodos, ferramentas e matéria-prima, que geram um produto ou serviço com determinadas características.

3. METODOLOGIA

A Metodologia é a explicação precisa, intensa e estabelecida de toda execução envolvida na utilização do método, de acordo com Marconi e Lakatos (2005) servem de instrumentos para alcance dos objetivos propostos, bem como ao atendimento de critérios úteis na confiabilidade da informação. A metodologia que será utilizada é a bibliográfica, que:

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

A pesquisa bibliográfica constitui o procedimento básico para os estudos monográficos, pelos quais se busca o domínio do estado da arte sobre determinado tema. Cerro, Bervian e da Silva (2007, p.61).

Logo, a pesquisa requer preparação, por que é procedimento que objetiva resposta para questões mal resolvidas, ou dados satisfatórios para a resposta do mesmo. Segundo Andrade (1995) a pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos. Portanto, a metodologia nada mais é do que, as alternativas fundamentais para realizar determinado objetivo, sendo o método definido como conjunto de fases e procedimentos a serem alcançados constantemente na averiguação dos acontecimentos ou na busca da transparência.

De acordo com Gil (2002) pode-se classificar as pesquisas em três grupos: exploratórias, descritivas e explicativas. Utilizaremos a pesquisa Exploratória, a qual possibilita maior vínculo com o problema (explicitá-lo).

As pesquisas exploratórias têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Gil (2002, p. 41).

Ou seja, estas pesquisas ajudam a conhecer e aprimorar ideias. Pode envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. “Geralmente, assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso” (GIL, 2008).

Faremos o uso dos dados secundários para realizar a pesquisa. O que são dados secundários? É quando já foram levantadas pesquisas anteriores sobre o determinado assunto e divulgados para leitura, com objetivo outros ao de acatar as deficiências da pesquisa em desenvolvimento, e que está registrada a localização dos interessados.

A abordagem da utilizada da pesquisa será qualitativa que significa a coleta e análise dos dados, não é baseada na quantificação e sim na qualificação; ela analisa e descreve o acontecimento em sua forma conjunta. Segundo Greenhalgh e Taylor (1997), a pesquisa qualitativa é: “É o estudo de temas no seu cenário natural, buscando interpretá-los em termos do seu significado assumido pelos indivíduos; para isso, usa uma abordagem holística, que preserva a complexidade do comportamento humano”.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Gestão estratégica da qualidade necessita principalmente que os objetivos e metas sejam orientados para os objetivos estratégicos do negócio, por meio de um estudo bem detalhado de todo o sistema da produção. Adotando uma abordagem evolutiva, de melhoria continua de varias técnicas de acordo com cada necessidade.

Com objetivo de explicar a importância de aplicação da GEQ, o porquê e como é feita, e os benefícios que ela trás a empresa. O principal objetivo é a aquisição de uma nova clientela, e uma a fidelização dos clientes antigos, com qualidade em todos os pontos. Por isso precisa de uma análise bem especifica em cima de todo o sistema da empresa, desde a matéria prima, até o atendente da empresa. A implantação da gestão pela qualidade traz benefícios qualitativos, processuais e quantitativos, assim podemos apontar uma maior eficiência e capacitação dos colaboradores, uma melhora nos processos internos, ambiente de trabalho e satisfação dos clientes internos e externos.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Assim usando os métodos citados no artigo para inserção da gestão de qualidade a empresa pode ter melhorias significantes em todos os aspectos da produção. Os métodos citados quando implantados tem funcionalidade e eficiência, ocasiona muitas vantagens para as empresas, maior confiabilidade e satisfação dos clientes, uma melhora constante nos produtos e serviços, diminuição dos custos, um lucro maior e funcionários mais motivados, por terem melhores condições de trabalho, pois estão englobados nos ciclos.

5. REFERÊNCIAS

- ADAIR, C. B.; MURRAY, B. A.** *Revolução total dos processos*. São Paulo: Nobel, 1996.
- ANDRADE, M. M.** *Introdução à metodologia do trabalho científico*. São Paulo. Editora Atlas S.A. 1995.
- CARPINETTI, L.C.R.** *Gestão da Qualidade – Conceitos e Técnicas*. São Paulo, Atlas, 2010.
- CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da.** *Metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- COTEC.** *Pautas Metodológicas en Gestion de La tecnologia y de La Inovación para Empresas*. Madrid: Innovation, 1999. 135; 141 p.
- CHIAVENATO, Idalberto.** *Administração, teoria, processo e prática*. São Paulo: Makron Books, 1994.
- DETZEL, Denis H; DESATNICK, Robert L.** *Gerenciar bem é manter o cliente*. São Paulo: Pioneira, 1995.
- GIL, A. C.** *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos.** *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GREENHALGH T, Taylor R.** *How to read a paper: papers that go beyond numbers (qualitative research)*. BMJ 1997;
- ISO 9000:2015:** *Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulários*.
- ISHIKAWA, K.** *Controle de qualidade total: à maneira japonesa*. Rio de Janeiro: Campos, 1993.
- JURAN, J. M.** *Planejamento para a Qualidade - 2ª Ed.* São Paulo: Pioneira. 1992.
- KOTLER, Philip.** *Administração de Marketing – 5ª ed.* São Paulo: Atlas, 1998.
- KOTLER, Philip.** *Administração de Marketing: A edição do novo milênio*. Tradução por Bazan Tecnologia e Linguística. 10ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- Kotler e Keller.** *Administração de Marketing*. Editora Pearson Education – São Paulo - 12º edição – 2006.
- LINS, B. F. E.** *Ferramentas básicas da qualidade*. Brasília, 1993.
- LOBO, Alfredo Carlos Orphão.** *Qualidade e produtividade – 2003*.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.** *Fundamentos de metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MELLO, CARLOS H. P.** et al. *ISO 9001:2000, Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2002.
- MCKENNA, Regis.** *Estratégias de marketing em tempos de crise*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho R.** *Revitalizando a empresa: a nova estratégia de reengenharia para resultados e competitividade: conceitos, metodologia, práticas*. São Paulo: Atlas, 1996.
- OLIVEIRA, J. Otávio;** *Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados*; São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de,** *Planejamento estratégico : conceitos, metodologia e práticas*. São Paulo: Atlas, 2007.
- PALADINI, Edson Pacheco;** et al. *Gestão de qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços*. São Paulo, Atlas, 1992.
- PALADINI, E. P.** *Gestão da qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2000.
- PALADINI, Edson P.** *Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos*. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2009.
- SCHAUFELI, Wilmar; DIJKSTRA, Pieternel; VAZQUEZ, Ana Cláudia.** *Engajamento no trabalho*, 2012.
- WERKEMA, M. C.** *Ferramentas estatísticas Básicas para o Gerenciamento de Processos*. Belo Horizonte: Werkema editora, 1995.
-