

Beatriz Santos da Silva

Fatec Assis

Beatriz.xisd@hotmail.com

Cristiane de Jesus Monteiro

Fatec Assis

cristianejmonteiro@gmail.com

Patrícia Irina Loose de Moraes

Fatec Assis

patricia.irina@gmail.com

RESUMO

Esse trabalho comporta um estudo das ferramentas de avaliação da gestão da qualidade total e observa a forma como a gestão efetiva influencia em todo o processo. O surgimento da gestão da qualidade total, deu-se no período do Fordismo e, no Japão, o Toyotismo aplicou a nova técnica organizacional conseguindo estabilizar a economia no contexto do pós-guerra. Assim, tem-se tornado cada vez mais importante o gerenciamento dos recursos e das ferramentas de gestão utilizados nas organizações, uma vez que a concorrência entre as empresas está cada vez mais acirrada. A ISO 9001 é uma norma internacionalmente reconhecida que certifica o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e define requisitos ferramentas de padronização para a implantação do sistema em uma organização. Assim, a certificação pela ISO 9001, traz um diferencial para todas as empresas que querem que suas marcas e seus produtos sejam reconhecidos pelo valor neles agregado.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. ISO-9001. Organizacional. Estratégia.

ABSTRACT

This work aims to study the assessment tools of total quality management to observe how effective management influences the entire process. The emergence of total quality management occurred in the Fordism period and, in Japan, Toyotism applied the new organizational technique, managing to stabilize the economy in the post-war context. Thus, the management of resources and management tools used in organizations has become increasingly important, since competition between companies is increasingly fierce. ISO 9001 is an internationally recognized standard that certifies the Quality Management System (QMS) and defines standardization tool requirements for the implementation of the system in an organization. Thus, certification by ISO 9001, brings a differential to all companies that want their brands and their products to be recognized for the added value in them.

Keywords: Quality-Management. ISO-9001. Organizational. Strategy

1 INTRODUÇÃO

Com as constantes transformações econômicas e tecnológicas a concorrência fica cada vez mais acirrada entre as empresas. As organizações, face ao aumento da concorrência tem percebido a necessidade de adoção de métodos e ferramentas que garantam a qualidade em seus processos e produtos de forma a garantir a permanência no mercado. Os métodos e ferramentas, se tornam eficientes quando estão alinhados ou atendem os valores e princípios que conduzem as organizações, e de forma quase que predominante as organizações objetivam oferecer produtos e/ou serviços que satisfaçam seus consumidores e que gerem lucro, sejam úteis e, principalmente, que atendam as expectativas do mercado. O percurso que uma empresa percorre, para atingir as expectativas do mercado precisa ser norteado pela gestão da qualidade total que engloba todas as áreas da organização.

A gestão da qualidade permite identificar pontos assertivos e indesejáveis que impactam nos objetivos das organizações. Portanto, é preciso conhecer as ferramentas da gestão da qualidade para aplicá-las com segurança e precisão os métodos e ferramentas que identifiquem quais variáveis podem ser consideradas relevantes ao processo produtivo, tanto de forma positiva, quanto negativa, influenciando diretamente na produtividade.

A qualidade de produtos e serviços oferecidos no mercado é muito importante para o sucesso da organização e, por este motivo, tem abandonado gradativamente o sentido de “gasto” para tornar-se “investimento”. Assim, nos dias de hoje, a qualidade significa um pré-requisito básico para que a empresa continue no mercado. Deste modo, a gestão da qualidade busca aumentar ainda mais sua produtividade, elevando o seu rendimento e diminuindo tempo e retrabalho. Diante disso, o problema de pesquisa formulado busca compreender se: a gestão da qualidade impacta positivamente um negócio?.

O objetivo geral do estudo observa o impacto da gestão da qualidade e dos programas de melhoria contínua nas organizações. Quanto aos objetivos específicos, estes compreendem: entender o que é a gestão da qualidade e melhoria, identificar as ferramentas, programas, métodos e princípios da gestão da qualidade, bem como os fundamentos da ISO 9001.

A pesquisa justifica-se em revisão bibliográfica acerca do tema gestão da qualidade e quais ferramentas utilizam e que resultados têm obtido.

2 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

A Gestão da qualidade Total pode ser definida como uma ferramenta estratégica dentro das organizações. E tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante das soluções de problemas e da diminuição de erros (CARVALHO; PALADINI, 2005).

Paladini (2019, pág.239) entende que:

Até um passado recente, parecia muito claro que a Gestão da Qualidade era uma área da Gestão da Produção, bem caracterizada e com contornos bem definidos. E, principalmente, tinha características claramente operacionais. Ocorre que a qualidade passou a ser uma variável estratégica das organizações. Em vez de decidir entre produzir e produzir com qualidade, as empresas hoje decidem entre produzir com qualidade e colocar em risco sua sobrevivência. Por consequência, a Gestão da Qualidade passou a ser uma ação estratégica das organizações. E isso mudou sua relação com a Gestão da Produção de forma radical.

Produzir com qualidade segundo Paladini implica em fatores estruturais de um negócio, inclusive nos custos remetendo a uma necessidade de entendê-la como uma ação estratégica que para além dos custos representa fator de competitividade. Para (KOTLER, 2000) A Gestão da Qualidade Total (TQM – Total Quality Management) é uma abordagem para a organização que busca a melhoria contínua de todos os seus processos, produtos e serviços. Que se torna possível a partir dos elementos do programa de gestão da qualidade, que são Liderança, envolvimento dos funcionários, excelência do produto e ou processo e o foco no cliente.

2.1 Qualidade

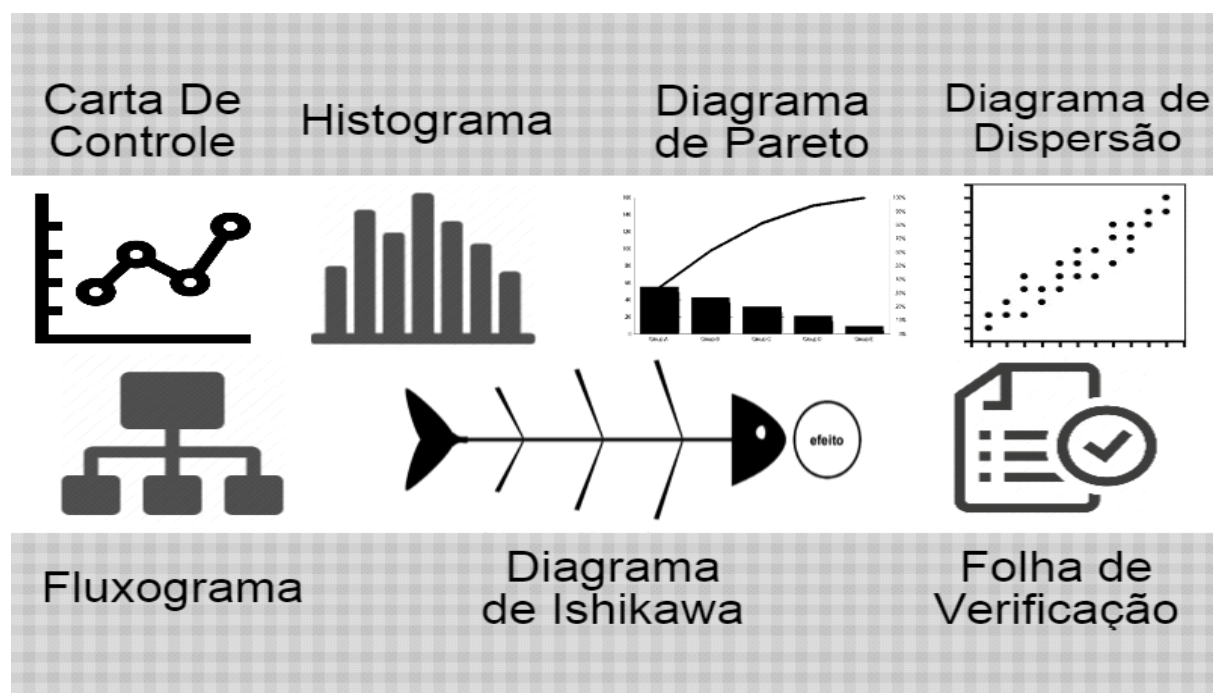
Existem muitas definições para a palavra qualidade. A forma como a qualidade é definida e entendida pelos que fazem parte de uma organização reflete diretamente nas suas atividades.

Segundo Deming (1986), entende-se a qualidade mais como atributo da percepção do cliente, e, segundo o autor, a qualidade de um produto é definida por meio da percepção do cliente final daquele produto. Um produto ou serviço pode atender a todas as especificações técnicas e ser vendido a um preço apropriado, mas se não for valorizado pelo cliente, não tem qualidade. Não obstante, Araújo (2007) defende a qualidade como a busca pela perfeição, visando agradar os clientes que são cada vez mais exigentes e conscientes da qualidade de organizações e o que elas têm para oferecer. Contudo, é importante ressaltar a diferença entre a qualidade e a qualidade total, considerando que, de um modo geral, a qualidade trata-se de uma avaliação geralmente feita pelo cliente/consumidor sobre um produto ou serviço, enquanto que a qualidade total requer uma visão mais ampla do negócio, reforçando a necessidade de se ter eficiência em todos os elementos e processos que compõem a organização.

2.2 Ferramentas da qualidade

As ferramentas de qualidade (Figura 1) podem ser definidas como técnicas que identificam e melhoram a qualidade dos processos e conseqüentemente dos produtos e serviços. São utilizadas com o objetivo de analisar, mensurar e propor soluções de melhoria.

Figura 1 - Ferramentas da qualidade



Fonte: <https://blogdaqualidade.com.br/> (2020).

Carpinetti (2016), elenca sete ferramentas de qualidade apontando o cabimento e utilização de cada uma:

Carta de Controle: É utilizada para acompanhar um processo. Com informações amplas e relevantes, partindo de um padrão de referência, assim permitindo um controle eficiente de todo o processo.

Histograma: É utilizado para auxiliar no entendimento de como os dados coletados se comportam.

Diagrama de Pareto: Essa ferramenta é utilizada na definição de prioridades, onde teremos melhores resultados com menor esforço.

Diagrama de Dispersão: Representações de duas ou mais variáveis organizadas em um gráfico, demonstrando a correlação entre as variáveis estudadas.

Fluxograma: É a representação gráfica de um determinado processo, que ilustram de forma sequencial as etapas.

Diagrama de Ishikawa: É a ferramenta da qualidade que ajuda a levantar as causas-raízes de um problema, analisando todos os fatores que envolve a execução do processo.

Folhas de verificação: Ferramenta utilizada para coletar dados, organizar e apresentar resultados. Ficando assim mais simples a verificação das variações de um processo.

Segundo Lobo (2010), “[...] as ferramentas da qualidade são um primeiro passo para a melhoria da lucratividade do processo por meio da otimização das operações”. Considerando que além de atingir as expectativas dos consumidores e clientes o lucro também é perseguido pelas organizações, percebe-se que é imprescindível adotar ferramentas de gestão da qualidade. A adoção da ferramenta correta exige o incremento de programas e métodos de gestão da qualidade, que contribuem na obtenção eficiência produtiva.

2.2.1 Programas e métodos para a gestão da qualidade

A eficiência produtiva pode ser alcançada através da implantação de programas e métodos que colaboram como o monitoramento e controle dos processos além da busca pela melhoria contínua, que podem ser buscados através do “Programa 5S” e “Kaizen”.

O “Programa 5S”, foi idealizado no Japão em 1950 e originou-se da necessidade de restaurar e organizar melhor as indústrias japonesas, tornando-as muito mais competitivas no período pós-guerra. As cinco etapas do processo 5S buscam: senso de descarte, deixando somente o necessário para a realização das atividades; organização; limpeza; saúde proporcionando uma maior qualidade de vida aos funcionários; e por fim disciplina, para que todos as fases do programa fazem parte da organização.

O “Kaizen”, refere-se ao processo de melhoria contínua. O Kaizen atua no reconhecimento e a resolução dos problemas eliminando e evitando desperdícios nos processos. Deve ser padronizado para que todos da organização possam seguir o mesmo processo.

Resultados quanto à aplicação dos instrumentos de gestão podem ser eficientes e positivos quando orientados por princípios.

2.2.2 Princípios da gestão da qualidade

Segundo Mendonça (2008), os aspectos apresentados abaixo são considerados alguns dos princípios da gestão da qualidade (Figura 2):

Figura 2 - Princípios da Gestão da Qualidade



Fonte: <https://www.treasy.com.br/blog/sgq-sistema-de-gestao-da-qualidade-total/> (2020).

Foco no cliente: envolve as necessidades dos clientes, análise de mercado e ações de melhoria com base nesses resultados.

Envolvimento das pessoas: é a essência de uma organização, é ter responsabilidade pelo cumprimento dos objetivos da organização.

Abordagem por processos: melhor definição das responsabilidades de cada ator no decorrer das atividades que compõem cada processo, possibilita tornar possível a identificação e medição dos inputs e outputs do processo.

Abordagem da gestão: como identificar, compreender e gerir processos inter-relacionados como um sistema, compreender as interdependências entre os processos de um sistema conduz a melhoria no trabalho em equipe e reduz barreiras interfuncionais.

Melhoria contínua: fazer parte da cultura da empresa.

Abordagem à tomada de decisões: baseada em fatos para orientar as tomadas de decisão.

Para manter os benefícios da certificação, as organizações adotam programas e ferramentas da qualidade de acordo com suas necessidades, buscando a melhoria contínua dos processos organizacionais.

O modelo de Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido pelas normas da família ISO 9000 permite maior controle sobre os processos e seus resultados.

O processo de certificação ISO 9001 ganha cada vez mais importância para as organizações, que procuram atingir benefícios relacionados à produtividade, qualidade dos produtos e processos e aumento da participação no mercado

2.2.3 ISO 9001

ISO em grego significa igualdade. E é esse o objetivo do Sistema da Qualidade. O sistema ISO foi desenvolvido em Genebra, na Suíça, pela Internacional Organization for Standardization, responsável pela elaboração e aplicação dos padrões internacionais para a qualidade.

Se divididos por grupos de “família”, a ISO 9001:2008 pertence à família da ISO 9000, sistemas de gerenciamento de qualidade, os quais definem os termos fundamentais para compreensão e interpretação correta das normas (RIBEIRO, 2012).

A ISO 9001:2008, sistemas de gerenciamento da qualidade e requisitos, é aplicado nas empresas para controlar seus sistemas de qualidade durante todo o ciclo de desenvolvimento dos produtos, desde o início do projeto até o serviço, assegurando os padrões de qualidade preestabelecidos pela empresa (LAUGENI e MARTINS, 2005).

De acordo com a ISO (2014), os padrões fornecem orientações que garantem a qualidade de seus produtos, serviços, e melhorias constantes. Além disso, preconiza a redução dos desperdícios e as reclamações de clientes, e, por sua vez, traz inúmeros benefícios para o seu negócio.

A ISO 9001:2015 é a norma principal, que apresenta os requisitos de gestão da qualidade que compõem o sistema de gestão da qualidade estabelecido como modelo pela ISO, e tem por finalidade a certificação de sistemas da qualidade segundo seus requisitos. A ISO 9000:2015 apresenta os princípios de gestão que fundamentam o sistema, além de definir os termos usados pela ISO 9001:2015. Já a ISO 9004:2010 comenta os requisitos estabelecidos pela ISO 9001:2015 e, portanto, tem por objetivo auxiliar a implementação do sistema da qualidade ISO 9001:2015.(CARPINETTI; GEROLAMO, 2019, p.14)

Às empresas que desejam implantar a ISO, é necessário conhecer as normas, e realizar uma auditoria interna para averiguar se o seu sistema de gestão da qualidade está funcionando conforme as normas. A organização pode convidar um órgão de certificação independente para verificar se ela está em conformidade com as normas. As normas da ISO 9001 são genéricas, elas definem os requisitos que a empresa precisa se enquadrar, porém não estabelece o método a ser utilizado.

3 METODOLOGIA

O Trabalho de graduação contempla em uma revisão bibliográfica sobre o tema Sistema de Gestão da Qualidade, esta pesquisa bibliográfica estabelece uma base teórica para analisar os temas apresentados na introdução.

A revisão da literatura que contribuiu na construção do referencial teórico científico ocorreu via pesquisa bibliográfica, objetivando a obtenção dos conceitos básicos necessários ao entendimento da temática, cujo, objetivo, volta-se a observar se ferramentas da gestão da qualidade são utilizadas, identificar quais ferramentas e metodologias foram adotadas, quais princípios norteiam as ações da gestão da qualidade e se há dificuldade quanto a manutenção dos requisitos exigidos para certificação ISO 9001.

Segundo a ABNT ISO 9001 (2000), a adoção da Gestão da Qualidade é uma decisão estratégica, influenciada por várias necessidades e ela está focada na eficácia do sistema de gestão da qualidade em atender os requisitos do cliente. Para a implantação de um sistema de gestão da qualidade a organização deve identificar os processos e sua aplicação por toda organização, além de monitorá-los e implementar ações necessárias para a melhoria contínua destes.

Atualmente, tanto no Brasil, quanto no exterior, diante da pressão e da realidade do mercado nos diversos setores existentes, as organizações perceberam a importância da Gestão da Qualidade. Compreenderam que o sucesso de uma organização depende de como ele utiliza e gerencia todos os seus recursos para melhorar a qualidade de seus produtos e produtividade de suas operações, e de como integra as tecnologias corretas, enquanto faz bom uso do capital e das facilidades disponíveis à organização.

Portanto a organização que deseja a certificação deve estabelecer, documentar, e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), assim como melhorá-lo continuamente tendo por base a identificação dos processos internos e externos à organização e de suas interações.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS E DISCUSSÃO

Atualmente, tanto no Brasil, quanto no exterior, diante da pressão e da realidade do mercado nos diversos setores existentes, as organizações perceberam a importância da Gestão da Qualidade. Compreenderam que o sucesso de uma organização depende de como ele utiliza e gerencia todos os seus recursos para melhorar a qualidade de seus produtos e produtividade de suas operações, e de como integra as tecnologias corretas, enquanto faz bom uso do capital e das facilidades disponíveis à organização.

Qualidade e produtividade são fatores chave para a competitividade, com o acirramento da competição a qualidade passou a ser uma questão de sobrevivência no mundo empresarial. A qualidade deixou de ser preocupação exclusiva de técnicos e passou a ser de todos. Ser competitivo é encontrar métodos para reproduzir o esforço físico, encurtar o tempo de execução, diminuir custos, oferecer produtos e serviços com alta qualidade e bons preços de venda.

Um Sistema de Gestão da Qualidade é basicamente um sistema de informação, pois permite ordenar conhecimento usado na empresa, sincronizando a atuação de pessoas, ambientes de trabalho e fornecedores em busca de objetivos comuns, em direção ao sucesso da empresa.

Portanto a organização que deseja a certificação deve estabelecer, documentar, e implementar um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), assim como melhorá-lo continuamente tendo por base a identificação dos processos internos e externos à organização e de suas interações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscando uma maior competitividade, em um mercado mais acirrado e competitivo para as empresas de todos os ramos de negócios, uma solução encontrada é a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

No entanto para que ele produza resultados favoráveis e esperados, é necessário a participação de todos colaboradores da organização e, principalmente, de seus diretores. Por este motivo, a etapa de sensibilização é de fundamental valor, pois é nela que geralmente ocorre a falha que compromete a execução de todo o programa: a falta de compromisso dos membros da equipe.

Com o comprometimento de todos, a implementação de um programa de qualidade é capaz de trazer inúmeros benefícios em diversas áreas da empresa. A melhoria dos serviços/produtos oferecidos, o aumento da produtividade e o aumento de números dos clientes. Um programa de qualidade bem implementado garante que todos os elementos trabalhem no mesmo sentido, contribuindo para o sucesso da empresa.

A implementação de uma Sistema de Gestão da Qualidade implica numa mudança de cultura dentro da organização, que passa a valorizar o conhecimento, considerando-o como mais um ativo da empresa. Através da busca pela melhoria contínua é possível manter a competitividade da empresa aumentando a satisfação dos consumidores com a aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade.

6 REFERÊNCIAS

CARVALHO, M. M.; PALATINI, E. P. **Gestão da Qualidade**: Teoria da Qualidade. Rio de Janeiro: Campos. 2005.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 10. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

DEMING, W.E.: **Out of Crisis, MA**: MIT Center for Advanced Engineering Study, Boston, 1986.

RIBEIRO, A. L.; **Gestão de Pessoas**. 2. Ed. 2012.

MARTINS, Petrónio G; LAUGENI, Fernando Piero. **Administração da produção**. 2. Ed. São Paulo Saraiva, 2005.

ISO 9000. Disponível em: file:///home/user/Downloads/pdfslide.net_nbr-iso-9000-2015.pdf. Acesso em 10 de jun. 2020.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade** : teoria e prática. São Paulo : Atlas, 4. ed., 2019.

RODRIGUES, M. V. **Ações para a qualidade**: gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade. 3. Ed. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2010.