

## GESTÃO DA QUALIDADE

---

**Giselle Amorim Coelho**

Cáceres – MT

giseleamorimcoelho@hotmail.com

---

### RESUMO

Devido ao crescente avanço tecnológico e a globalização as organizações estão passando por séries de dificuldades para atender as exigências mercadológicas. Qualidade se refere ao alcance da perfeição de um determinado produto ou serviço, sendo que é fundamental a organização estar atenta as mudanças que ocorrem devido a globalização, pois o aperfeiçoamento é um processo contínuo. O ciclo PDCA é um método simples e potente que pode ser adotado por qualquer organização, devido ao entendimento fácil e prático para se aplicar. Possuindo grandes benefícios para a organização, pois esse método permite gerenciar as atividades com os recursos necessários, sendo que seus resultados são controlados diariamente em busca da alta qualidade e baixo custo.

**Palavra-Chave:** Gestão; Qualidade; Ciclo PDCA; Ferramentas.

### *QUALITY MANAGEMENT*

**ABSTRACT:** Due to the growing technological advance and the globalization, organizations are going through a series of difficulties to meet the market demands. Quality refers to the achievement of the perfection of a particular product or service, and it is fundamental that the organization be aware of the changes that occur due to globalization, since the improvement is an ongoing process. The PDCA cycle is a simple and powerful method that can be adopted by any organization due to the easy and practical understanding to apply. Possessing great benefits to the organization, since this method allows to manage the activities with the necessary resources, being that its results are controlled daily in search of high quality and low cost.

**Keyword:** Management; Quality; PDCA cycle; Tools.

### INTRODUÇÃO

Sabe-se que o propósito de qualquer empresa é a fidelização de clientes, porém para que essa parceria seja construída é fundamental que os compradores estejam satisfeitos com suas compras.

Mas para que isso aconteça as organizações precisam trabalhar a qualidade daquilo que oferece no mercado, pois assim o cliente que em sua primeira compra sente que sua necessidade foi atendida, ele inconscientemente promove a propaganda positiva da empresa na qual comprou para seus amigos, no qual possivelmente também irão fazer suas experiências.

Qualidade é “satisfação do cliente”. Porém, a obtenção da qualidade total só é possível através de uma visão sistêmica de todos os agentes envolvidos em qualquer processo produtivo (bens e serviços). São eles: o próprio cliente, que é o agente que deflagra todo o processo, e para onde todas as etapas deste processo devem estar focadas; O acionista; Os fornecedores; Os empregados, que são os agentes responsáveis em produzir e fornecer a qualidade que o cliente deseja, merecendo, portanto, que a empresa tenha uma política de recursos humanos bem desenvolvida; e a comunidade. (REZENDE, 2010 *apud* BARBOSA 2013, pg.126)

A qualidade nos últimos tempos vem invadindo diversos seguimentos da produtividade seja eles industriais, comerciais, escolas, serviços/produtos entre outros. Sendo que a custo de uma grande dificuldade uma organização seja qual for seu segmento de atividade vise alcançar seus objetivos sem a adoção da qualidade, basicamente devido à dificuldade de localizar pessoas que sejam desatentos quanto a qualidade do que lhe é oferecido.

A finalidade da gestão de qualidade inicialmente é melhorar os resultados das organizações, tornarem os processos mais eficientes e o bem-estar dos trabalhadores, ressalta-se que são contínuos os aprimoramentos dos programas de qualidade, pois as novas demandas, não importando as origens, exigem dinâmica na melhoria constante. (RODRIGUES, 2007, 116p. *apud* BARBOSA, 2013 p. 44)

Conforme salienta Junior (2010) o termo gestão da qualidade não se aplica somente ao controle da produtividade, a qualidade específica de uma característica do determinado produto e serviço, os instrumentos, ferramentas e os métodos gestão, ou até mesmo a assistência técnica necessária para atender as necessidades em questão, mas que a gestão da qualidade em uma definição mais ampla, passou a representar o modelo de gerenciamento que visa atingir a excelência através da procura pela eficiência e eficácia organizacionais, onde todos os participantes são responsáveis pelo resultado final do produto ou serviço entre ao cliente.

Schmenner (1999, p. 99-100) *apud* VIEIRA (2007, p. 2) quanto aos colaboradores “na empresa orientada para a qualidade, os defeitos não são desculpas para culpar outros, mas

simplesmente uma indicação de que todos precisam trabalhar juntos para eliminar as causas dos defeitos.”

Assim, seja um produto com defeito ou um serviço insatisfeito não deve ser motivo para se julgar ou colocar a autoria do determinado erro nos ombros dos colaboradores, mas apontar onde está a falha e trabalhar-la de maneira contínua para que não volte repetir tais erros novamente.

Rezende (2010) *apud* Barbosa (2013), afirma que a “cultura de inovação é a promoção de um ambiente favorável a criatividade, experimentação e implementação de novas idéias que possam gerar um diferencial competitivo para a organização”.

Assim devido o crescente avanços tecnológicos se tornou uma tarefa fácil para o comprador adquirir um bem ou um serviço.

Porem nesse mesmo sentido se tornou uma tarefa árdua para as organizações que buscam se manterem competitivas no mercado, pois a dificuldade de encontrar meios para as disputas entre concorrentes aumenta crescentemente.

Ainda que as expectativas dos clientes, em dado momento, sejam menos exigentes que suas reais necessidades, devido ao fato de nenhum dos fornecedores do serviço ser capaz de atendê-los totalmente, alguns fornecedores estarão procurando capacitar-se para tanto, possivelmente através de avanços tecnológicos, criando assim um diferencial competitivo. Ao longo do tempo, as expectativas dos clientes irão modificar-se, tornando se mais exigentes à medida que mais e mais fornecedores estiverem capacitados a melhor atender a suas necessidades. (GIANESI, 1994 p146 *apud* BARBOSA 2013, pg. 145).

Em vista disso muitas organizações buscam investir na gerencia com enfoque na qualidade do produto e serviços como um diferencial para superar as expectativas dos clientes e se manterem no mercado.

## GESTÃO DE QUALIDADE

Já é percebido que a qualidade é fundamental em qualquer atividade que se exerça, seja ela na vida pessoal como na profissional, mas neste trabalho iremos abordar a qualidade no âmbito da gestão empresarial, ou seja, no lado profissional.

O termo qualidade existes diversas definições e conceitos para explica-la. Com vista disso com Tchhman (1980, p. 38) *apud* Junior (2010, p. 35) afirma que “[...] qualidade é atingir ou buscar o padrão mais alto em vez de se contentar com o malfeito ou fraudulento.”

Ou seja a qualidade se refere ao alcance da perfeição de um determinado produto ou serviço, sendo que é fundamental a organização estar atenta as mudanças que ocorrem devido a globalização, pois o aperfeiçoamento é um processo contínuo.

Qualidade tende a emitir um grau de perfeição de um determinado padrão a seguir.

“A maioria das pessoas concorda que qualidade é aquilo que produz satisfação, que está relacionada a um preço justo, a um produto que funciona corretamente e a um serviço prestado de forma a superar as expectativas de quem dela faz uso”, como afirma Vergueiro (2002. p.52) *apud* Barbosa (2013).

Para Edeards (1968, p. 37) *apud* Junior (2010, p. 36), “qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos.” Nesse sentido para uma empresa que busca atender as necessidades e expectativas de seus clientes é preciso investir em todo o procedimento no qual o determinado produto ou serviço está sendo ofertado. Assim “a satisfação do comprador após a realização da compra depende do desempenho da oferta em relação às suas expectativas” como afirma Kotler (2000) *apud* Portaluppi (2006).

Quanto a definição de gestão, está então se refere ao ato de administrar pessoas e recursos, seja este grupo pertencente a uma instituição privada, publica ou mista, ainda que com fins lucrativos ou não. Ou seja, a gestão está presente em qualquer atividade comercial.

O conceito de gestão está associado à mobilização de talentos e esforços coletivamente organizados, à ação construtiva conjunta de seus componentes, pelo trabalho associado, mediante reciprocidade que cria um “todo” orientado por uma vontade coletiva. (LÜCK, 2005, p. 17 *apud* CAMPOS; SILVA, 2009).

Entende – se que devido ao dinâmico cenário mercadológico, definir um perfil exclusivo a ser seguido para o sucesso do gestor é algo inexistente, pois as áreas de atuação são diversificadas que exigem características específicas e distintas no qual o profissional necessita desenvolver competências para gerenciar essas especificações e responsabilidade sobre suas decisões para que alcance resultados satisfatórios.

Já quanto juntamos esses dois termos formamos a gestão da qualidade, ou seja, um gerenciamento com foco na qualidade dos bens e serviços que uma determinada organização oferece visando satisfazer as necessidades de seus clientes. Assim Junior e Bonelli (2006) *apud* Santos, Guimarães e Brito (2013), define-se o conceito de que:

Gestão da Qualidade são conjuntos de ações dirigidas a fim de se obter características do produto ou serviço com capacidade de satisfazer plenamente as necessidades e expectativas do cliente/consumidor, atingindo o que se conhece como qualidade.

Ou seja, gestão da qualidade engloba atender seus clientes de maneira que eles sintam que seus desejos estão sendo atendidos e ainda que suas expectativas estão sendo alcançadas. Assim entende-se que um produto ou serviço ofertado de qualidade reflete na percepção positiva que os consumidores tem em relação a empresa.

Gestão da qualidade, uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado. (ARAÚJO, 2006, p110 *apud* BAROSA, 2013).

Diante disso percebe-se que para uma organização atingir as expectativas de seus clientes externos, ela precisa primeiramente atender as necessidades dos seus clientes internos.

Ou seja, para manter seus funcionários participativos durante o processo de produção o prestação de serviço é fundamental que eles sejam incentivados e motivados por seus gestores para que os resultados esperados sejam alcançados. Para Barbosa, Trigo e Santana (2015), “treinar significa também capacitar, proporcionar maior conhecimento específico da atividade, para se obter um maior grau de profissionalismo da equipe”.

Assim, fica entendido que tanto o treinamento quanto a motivação do colaboradores são duas ferramentas essenciais para que a empresa possa atingir um grau satisfatório de produção, pois as pessoas são os recursos que mais impulsiona uma empresa.

Assume-se também que quando falamos em gestão de qualidade, é fundamental lembrarmos de Feigenbaum que nos anos 60 apresentou a definição de gestão de qualidade total que vinha a alguns anos sendo conceituada.

Gestão de qualidade total (TQC) está relacionada ao foco nas expectativas dos clientes, onde todos os funcionários da organização fazem parte do trabalho em desenvolvimento, sendo portanto uma busca pela melhoria constantemente com base nos dados e elementos verídicos afim de satisfazer seus clientes.

Qualidade Total trata-se do modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso a longo prazo, por meio da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e sociedade. (CARVALHO E PALADINI, 2005 *apud* SANTOS, GUIMARÃES e BRITO, 2013).

Devido ao crescente avanço tecnológico e a globalização as organizações estão passando por series de dificuldades para atender as exigências mercadológicas. Perante isso a adoção de

um sistema de gestão se tornou uma busca constante das empresas que visam alcançar padrões internacionais de qualidade e um excelente desempenho de sua equipe e satisfação do cliente.

Ainda vale ressaltar que a qualidade no atendimento está dentro do conceito TQC como um grande diferencial para as empresas que querem se manter competitivas no mercado, pois segundo Kotler (1993) apud Barbosa (2013) um atendimento de qualidade “pode determinar o sucesso ou o fracasso de um negócio. O contato de um funcionário com os clientes da empresa como um todo influenciará o relacionamento com a companhia.”

Assim a agilidade, a cortesia, a precisão e a resolução mais adequada as necessidades do cliente faz com que o atendimento seja de qualidade e a resposta à gestão da qualidade da empresa seja positiva.

Em função disso cita-se a norma ISO 9001, sendo esta uma norma internacional, no qual disponibiliza condições para um sistema de Gestão de Qualidade no qual pode ser direcionado tanto para produtos quanto para serviço, onde sua utilização assessora as empresas a alcançar os resultados esperados por meio da satisfação do comprador, tornando-se portanto uma estratégia competitiva. Sendo que a adoção dessa norma no Brasil se estabeleceu a partir da década de 90.

Define-se que diante a ampla visão geral da série ISO 9000, destaca-se principalmente a norma ISO 9001, pois ela apresenta os requisitos necessários para um sistema de gestão de qualidade.

A importância para uma organização em identificar, implantar, 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. (MELLO [et al.] 2002 apud SANTOS [et al.] 2014).

Portanto quando a implantação desse sistema é adotado em uma organização, esta deve seguir os requisitos estabelecidos necessários ao sistema de gestão da qualidade aderido, é fundamental também que haja especificações quanto aos métodos utilizados para a execução da atividade para que o controle desta seja eficaz.

De acordo com Junior (2010), “a norma NBR ISSO 9001 contempla oito princípios de gestão de qualidade.” Em função disso apresentaremos cada princípio.

1º Foco no Cliente: “as organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente [...]”, como afirmam Santos, Guimarães e Brito (2013).

A existência de qualquer organização é voltada para o cliente, diante disso o foco no cliente é um princípio vital da gestão da qualidade, onde este deve buscar constantemente meios de alcançar a satisfação de seus cliente afim de superar suas expectativas.

2º Liderança: “líderes estabelecem a unidade de propósitos e o rumo da organização”, segundo Santos, Guimarães e Brito (2013). O papel do líder é o gerenciar o capital humano, proporcionando aos funcionários um ambiente interno saudável estimulando o crescimento profissional destes para que possam desempenhar suas atividades com mais envolvimento no proposito da empresa.

3º Envolvimento das pessoas: “*pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização[...]*”, afirmam Santos, Guimarães e Brito (2013). O comprometimento e o envolvimento de pessoas é essencial para que o funcionamento da organização seja eficaz, pois eles são os operadores responsáveis pela melhoria continua.

Em função disso, o princípio de envolvimento das pessoas busca meios de aprimorar as habilidades dos funcionários para o benefício da negócio.

4º Abordagem de processo: “um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo [...]”, explica Santos, Guimarães e Brito (2013). Ou seja, um processo, é um conjunto de atividades que quando relacionadas produz um resultado satisfatório que para o cliente é de grande valia

. Entende-se se também que um processo está em constante repetição (padronização), pois na gestão da qualidade ele visa reduzir os custos e melhorar a produtividade.

5º Abordagem sistêmica para a gestão: “identificar, compreender e gerenciar os processos interrelacionados como um sistema a contribuir para a eficácia e a eficiência da organização [...]”, afirma Santos, Guimarães e Brito (2013). A abordagem sistêmica assume que em uma organização, as atividades e as pessoas fazem parte de um sistema, e que quando ocorre alguma alteração em uma das partes, sequencialmente atinge as demais parte, ou seja elas são inter-relacionados.

Ainda vale ressaltar que essa abordagem permite a compreensão e a estruturação harmonizada dos processos, perceber as limitações dos recursos antes de agir e operar corretamente as tarefas específicas através da melhoria continua.

6º Melhoria contínua: “a melhoria contínua do desempenho global da organização deveria ser um objetivo permanente[...]”, segundo Santos, Guimarães e Brito (2013). Pois entende-se que a melhoria continua possibilita identificar causas que provocaram os defeito

permitindo eliminar alguma atividade indesejada que veio a prejudicar o resultado final do produto ou serviço, sendo que ainda proporciona a manutenção necessária dos equipamentos utilizados para a prevenção de quebras ou falhas durante alguma atividade

. Em função disso o princípio da melhoria continua visa aprimorar a qualidade do serviço ou produto para que este sempre atenda as expectativas dos clientes e obtenha vantagens competitivas sobre seus concorrentes.

7º Abordagem factual para a tomada de decisão: “decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações[...]”, declara Santos, Guimarães e Brito (2013). Em função disso para que uma tomada de decisão seja tomada é fundamental que o decisor analise todas as informações fornecidas, sendo que é de suma importância que se tenha cautela se os fatos e informações obtidas são confiáveis.

Esta abordagem permite que se compreenda o desempenho dos processos possibilitando assim a prevenção de complicações futuras.

8º Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores: “uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos em agregar valores”, afirmam Santos, Guimarães e Brito (2013).

A parceria e a confiança entre o fornecedor e a organização é essencial para o comprometimento entre ambas as partes, pois quando o fornecedor tem o comprometimento com a empresa, ele fornece produtos com melhor qualidade e mais confiáveis e agilidade no prazo de entrega, tornando então uma vantagem competitiva para a organização.

Diante disso percebe que para o sucesso da organização é fundamental que esses princípios sejam desempenhados dia a dia, pois eles proporciona ao gestor uma visão de todo o funcionamento rotineiro da empresa desde a aquisição dos materiais necessários através dos fornecedores até a entrega final do produto ou serviço ao comprador.

Em vista que é o gerenciamento dessas abordagem que permite a melhoria continua dos produtos e serviços em busca da qualidade dos mesmo afim de atender os desejos, as necessidades dos clientes, ou ainda superar suas expectativas.

Falconi (1992) apud Barbosa (2013) afirma que:

[...] a garantia da qualidade é uma função da empresa que tem como finalidade confirmar que todas as atividades da qualidade estão sendo conduzidas da forma requerida. Portanto a garantia da qualidade é a embaixatriz do cliente na empresa, é a função que visa confirmar que todas as ações necessárias para o atendimento das necessidades dos clientes estão sendo conduzidas de forma completa e melhor que o concorrente.



Sendo assim, a partir do momento que uma determinada empresa consegue alcançar a garantia da qualidade, pode-se assegurar que a maneira como ela geriu cada processo foi de acordo com as exigências do controle de qualidade, podendo assim satisfazer inteiramente as necessidades de seus clientes e possivelmente até superando suas estimáveis expectativas.

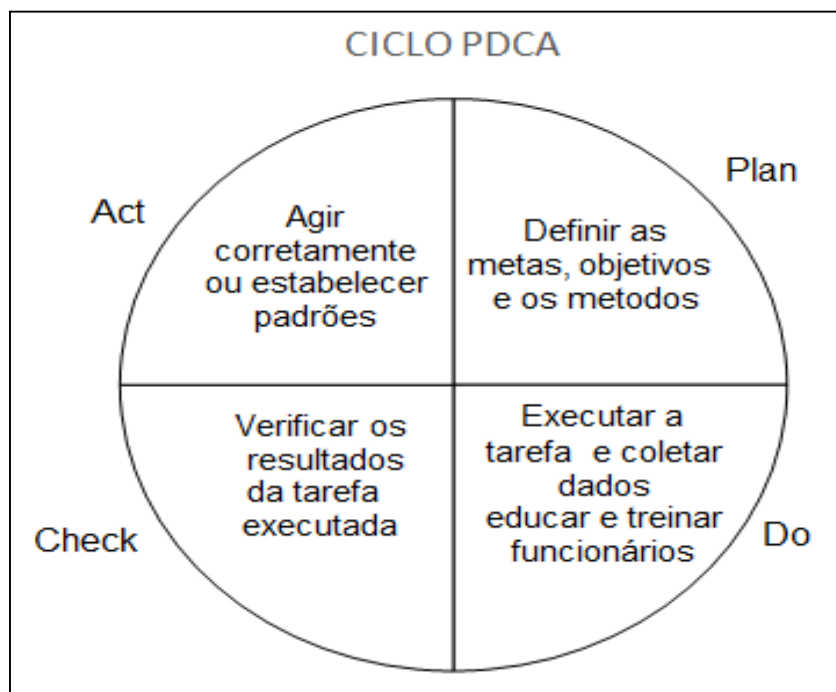
A qualidade de uma organização, portanto, dependerá do grau de satisfação de seus clientes com relação aos produtos ou serviços que ela oferece. Para atender ao cliente, uma organização, seja ela uma indústria, uma prestadora de serviço ou um órgão governamental, reúne uma série de recursos como mão de obra, matéria-prima, equipamentos, conhecimento, tempo etc. Por meio de processos específicos, esses recursos são transformados no produto ou no serviço solicitado pelo cliente.(BARBOSA , 2013).

Portanto, quando o cliente está satisfeito com o produto ou serviço ofertado a ele, a organização tem uma resposta satisfatória fazendo com que permaneça num patamar mais elevado em relação as vantagens competitivas com os demais concorrentes. Ou seja, a organização faz da satisfação dos seus clientes seu foco para a melhoria continua dos processos de serviços e produtos.

Percebe-se também diante disso que um dos métodos mais utilizados para gerenciar a melhoria constante de processos e ainda podendo resolver diversos problemas é denominado ciclo PDCA (planejamento, execução, verificação e agir corretamente).

O ciclo PDCA é um método que visa controlar e conseguir resultados eficazes e confiáveis nas atividades de uma organização. É um eficiente modo de apresentar uma melhoria no processo. Padroniza as informações do controle da qualidade, evita erros lógicos nas análises, e torna as informações mais fáceis de entender. Pode também ser usado para facilitar a transição para uma cultura de melhoria contínua (AGOSTINETTO, 2006 apud ALENCAR 2008, p.29).

O ciclo PDCA é um método simples e potente que pode ser adotado por qualquer organização, devido ao entendimento fácil e prático para se aplicar. Possuindo grandes benefícios para a organização, pois esse método permite gerenciar as atividades com os recursos necessários, sendo que seus resultados são controlados diariamente em busca da alta qualidade e baixo custo.



*Figura 1 CICLO PDCA*

**Fonte:** Adaptado de Junior [et al.], 2010.

Na figura 1 foi possível identificar com mais precisão as quatro partes que compõem o ciclo PDCA. E agora serão apresentados detalhadamente cada fase desse procedimento.

1ª Fase - Plan (planejamento). Nesta fase é fundamental definir os objetivos e as metas que pretende alcançar. Para isso, as metas do planejamento estratégico precisam ser delineadas em outros planos que simulam as condições do cliente e padrão de produtos, serviços ou processos. Dessa forma, as metas serão só alcançadas por meio das metodologias que contemplam as práticas e os processos (SOUZA; DEMÉTRIO, 2010, p. 3).

O planejamento é a base inicial de todo o processo que visa alcançar produtos e serviços de qualidade.

É nessa fase do ciclo em que é decidido com base nos conceitos da qualidade as metas e objetivos a serem alcançados. Sendo que é fundamental nesta fase que o gestor da organização defina as ferramentas a serem utilizadas que visa atingir resultados de sucesso.

2ª Fase - Do (execução). Esta tem por objetivo a prática, por esta razão, é imprescindível oferecer treinamentos na perspectiva de viabilizar o cumprimento dos procedimentos aplicados na fase anterior. No decorrer desta fase precisam-se colher informações que serão aproveitadas na seguinte fase, exceto para aqueles colaboradores que já vêm acompanhando o planejamento e o treinamento na organização (SOUZA; DEMÉTRIO, 2010, p. 3).

Nesta fase é colocado em prática tudo o que foi elaborado e decidido na fase do planejamento, ou seja executar as atividades relacionada as metas e os objetivos desenvolvidos na fase anterior, sendo que é fundamental que siga em risca todos os comandos exigidos para que não haja falha durante o processo e afete o resultado final.

Também é de suma importância que os funcionários envolvidos no processo sejam treinados e capacitados continuamente para que a execução das atividades alcancem resultados satisfatórios.

Ainda vale ressaltar que durante esta fase é fundamental que sejam coletados os dados e informações para que sejam utilizados na fase as seguir do ciclo.

3ª Fase - Check (verificação). É quando se verifica se o planejamento foi consistentemente alcançado através da comparação entre as metas desejadas e os resultados obtidos. Normalmente usam-se, para isso, ferramentas de controle e acompanhamento, como cartas de controle, histogramas, folhas de verificação, entre outras (JUNIOR [et al.], 2010, p. 95)

Esta fase consiste em averiguar se os resultados alcançadas estão de acordo com o que foi planejado através dos informações e diversos dados que foram coletados na fase anterior.

A terceira fase permite também identificar as falhas e desvios de caminho a serem corrigidos na fase seguinte. Sendo que os resultados das comparações devem ser com base em acontecimentos e não suposições.

4ª Fase - Act (agir corretamente). A última etapa proporciona duas opções a ser seguida, a primeira baseia-se em diagnosticar qual é a causa raiz do problema bem como a finalidade de prevenir à reprodução dos resultados não esperados, caso, as metas planejadas anteriormente não forem atingidas. Já a segunda opção segue como modelo o esboço da primeira, mas com um diferencial se as metas estabelecidas foram alcançadas (SOUZA E DEMÉTRIO, 2010, p. 3).

Com os dados e informações obtidas inicia se então a quarta fase, que consiste em corrigir os erros e eliminar as causas verificados na fase anterior, no entanto quando verificado que se obteve sucesso na execução em relação ao planejamento haverá então a padronização do processo, buscando cada vez mais a melhoria da qualidade do produto ou serviço.

Ainda vale ressaltar que o ciclo PDCA definitivamente é um ciclo, portanto é fundamental que ele gire constantemente, pois quando as ações são corrigidas ao final do primeiro ciclo, é necessário que se faça um novo planejamento que visa a melhoria continua do produto ou serviço para melhor satisfazer as necessidades dos clientes.

Por esta razão a aplicação do método PDCA tem o propósito de resolver problemas e alcançar metas, daí passar por várias etapas, que são: definição do problema, análise do fenômeno e do processo, estabelecimento do plano de ação, ação, verificação, padronização e conclusão. Por isso, é essencial o uso de ferramentas, de acordo com o tipo do problema (CAMPOS, 2004 apud SOUZA E DEMÉTRIO, 2010)

Em vista que o ciclo PDCA é um método que tem por finalidade a busca pela melhoria dos processos dividido em quatro fases, entende-se que para a sua concretização é necessário várias ferramenta. Agora serão apresentadas detalhadamente as mais utilizadas.

Brainstorming e variações: “é um processo de grupo em que os indivíduos emitem ideias de forma livre, sem críticas, no menor espaço de tempo possível” afirma Junior et al. (2010, p. 104). Essa ferramenta é voltada para a criatividade coletiva, onde um grupo de pessoas expõe diversas ideias a respeito do determinado problema em questão.

Ainda que, é de suma importância dentro do grupo a proibição de críticas sobre um ideia, pois pode gerar desconforto e até inibição por parte do criador da ideia. Portanto a ferramenta Brainstorming busca uma grande diversidade de ideias, oferecendo liberdade de criatividade sem julgamentos.

Carta de controle: “é um tipo específico de gráfico de controle que serve para acompanhar a variabilidade de um processo, identificando suas causas comuns (intrínsecas ao processo) e especiais (aleatória).” (JUNIOR [et al.] 2010, p. 105). Esta ferramenta possibilita diferenciar se as causas são comuns voltadas para falhas dos equipamentos, máquinas e outros, ou falhas especiais relacionada a erros humanos, queda de energia entre outros.

Ainda vale ressaltar que as resoluções dessas causas problemáticas são divididas em duas partes, onde as causas comuns são solucionadas pelo departamento gerencial e as causas especiais solucionadas pelos operários que estão manuseando a atividade.

Diagrama de causa e efeito: “Também conhecida como diagrama de Ishikawa ou diagrama de espinha de peixe, é uma ferramenta de representação das possíveis causas que levam a um determinado efeito.” (JUNIOR [et al.] 2010, p. 105). Esta ferramenta é direcionada ao levantamento de todas causas que poderiam indicar um determinado problema, ou seja um efeito ou problema pode possuir várias causas.

A ferramenta de causa possibilita a melhoria da qualidade do produto e serviço, uma vez que é identificado as causas que gerou um determinado problema.

Gráfico de Pareto: “É um gráfico de barras, construído a partir de um processo de coleta de dados (em geral, uma folha de verificação), e pode ser utilizado quando se deseja priorizar problemas.” (JUNIOR [et al.] 2010, p. 112). Esta ferramenta auxilia o gestor nas tomadas de decisões, priorizando através dos gráficos os problemas mais urgentes a serem corrigidos.

Sendo que ainda vale ressaltar que a ferramenta gráfico de Pareto é fundamentado que a maioria dos defeitos dos produtos e serviços são provocados por poucas causas, que se identificada e resolvida ajuda na melhoria da qualidade e na satisfação dos clientes.

Histograma: “É um gráfico de barras que mostra a distribuição de dados por categorias.” (JUNIOR [et al.] 2010, p. 112). Ferramenta utilizada para a verificação das características de um processo através da análise de um conjunto de dados obtidos.

Entende-se também que o histograma é identificado melhor em eventos frequentes, assim podendo ser determinado através dos dados quais as causas mais frequentes de um determinado problema. Sendo assim, é fundamental que a coleta de dados seja correta para uma boa análise.

Fluxograma: “É uma representação gráfica que permite a fácil visualização dos passos de um processo.” (JUNIOR [et al.] 2010, p. 112). Entende-se que os símbolos representados no fluxograma auxilia no entendimento do processo em questão para que o gerenciamento dos processos sejam satisfatórios garantindo a qualidade dos produtos e serviços e aumentando a sua produtividade.

Ainda vale ressaltar que a ferramenta fluxograma possui normas e padrões estabelecidos para a execução do trabalho. Sendo assim facilita na identificação de falhas que podem vir a ser corrigidas para o alcance dos resultados esperados.

5W2H: “Utilizada principalmente no mapeamento e padronização de processos, na elaboração de planos de ação e no estabelecimento de procedimentos associados a indicadores.” Explica Junior et al. (2010, p. 114). Esta ferramenta possibilita a identificação de o que será feito, em qual período de tempo e quem fará cada atividade, esta ferramenta é utilizada durante o planejamento ou seja, manuseada pelo gestor da organização ou a alta administração.

Sendo assim, percebe-se a existência de diversas ferramentas que tendem a melhorar a qualidade dos produtos e serviços, sendo que é fundamental que o gestor tenha conhecimento total da organização no qual gerencia, pois a escolha do método e ferramentas que decide por

implantar dentro da mesma deve ser adequada a sua necessidade, em vista que uma escolha mal feita pode gerar diversos problemas durante o processo trazendo um resultado final não satisfeita.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve por finalidade apresentar a definição da Gestão da Qualidade é uma atividade coordenadas e gerenciadas que visa alcançar a melhoria de produtos e serviços de forma que supra as necessidades e desejos do comprador, superando até mesmo suas expectativas.

De acordo com Santos, Guimarães e Brito (2013) “no ambiente globalizado atual a qualidade é essencial para as organizações sobreviverem, alcançando suas metas pretendidas e alavancando para o sucesso.” Portanto fica claro que na busca pela permanência no mercado competitivo as organizações visam investir na gestão de qualidade como meio obter vantagens sobre seus concorrentes e até mesmo como meio de sobrevivência, pois o cliente é a peça fundamental de uma organização, e sua satisfação com mesma define se a empresa cresça ou se venha a falecer.

Já entendido que a gestão da qualidade é essencial para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços.

Vale dizer que para o sucesso da implantação da mesma é fundamental que se siga corretamente todas a exigências necessárias na escolha do método e as ferramentas, pois como apresentado no decorrer do trabalho existem várias ferramentas a serem utilizadas, porem cada uma possui exigências especiais para que a empresa alcance a eficácia.

Visto que uma organização que visa atender as necessidades e os desejos de seus clientes faz com que a qualidade seja a peça fundamental para atingir os resultados esperados.

Todavia a participação de todos os funcionários é indispensável para que se alcance um produto ou serviço com a qualidade esperada.

Assim todos os colaboradores da organização precisam estar capacitados para executar suas atividades. Ou seja investir no capital humano da empresa também é fundamental para o sucesso da organização.

Sendo que estes investimentos envolvem qualificar melhor os funcionários através de treinamentos e desenvolvimento das habilidades e ainda que é de suma importância que o

gestor da organização tenha um bom relacionamento com os colaboradores para que estes possam trabalhar em equipe e de forma que se sintam satisfeitos com as atividades desenvolvidas por eles.

Lembrando que qualquer falha seja ela humana ou da própria máquina pode vir a atrapalhar o resultado final do produto ou serviço.

Portanto fica claro que para se obter o sucesso esperado, é preciso um gerenciamento adequado, monitoramento das atividades diárias e controle dos processos, para que os erros e falhas encontrados sejam solucionados afim de atingir as metas e objetivos da organização, que é a satisfação dos seus clientes.

## REFERENCIAS

ALENCAR, Joana França. **UTILIZAÇÃO DO CICLO PDCA PARA ANÁLISE DE NÃO CONFORMIDADES EM UM PROCESSO LOGÍSTICO.** MONOGRAFIA SUBMETIDA À COORDENAÇÃO DE CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. Disponível em:  
< [http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2008\\_3\\_Joana.pdf](http://www.ufjf.br/ep/files/2014/07/2008_3_Joana.pdf) >. Acesso em 05 de outubro de 2016.

BARBOSA, Sabrina Albernás. **A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: Um Estudo de Caso na Empresa Campo Fertilidade do Solo e Nutrição Vegetal LTDA.** Monografia. Disponível em:<  
<http://www.tecsoma.br/administracao/tcc's/2-2013/sabrina.pdf> > Acesso em 05 de março de 2017.

BARBOSA, Talita Dantas; TRIGO, Antonio Carrera; SANTANA, Lídia Chagas. **QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO FATOR DE CRESCIMENTO EMPRESARIAL.** Revista de Iniciação Científica. Disponível em:  
<[http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/08\\_QUALIDADE\\_ATENDIMENTO\\_FATOR.pdf](http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/08_QUALIDADE_ATENDIMENTO_FATOR.pdf)> Acesso em 06 de março de 2017.

CAMPOS, Marli; SILVA, Neide de M. A. **GESTÃO ESCOLAR E SUAS COMPETÊNCIAS: UM ESTUDO DA CONSTRUÇÃO SOCIAL DO CONCEITO DE GESTÃO.** Disponível em:  
< [http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/2736\\_1234.pdf](http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/2736_1234.pdf) > Acesso em 03 de outubro de 2016.

JUNIOR, Isnard Marshall. **Gestão da qualidade** / Isnard Marschall Junior... [et al.] – 10.ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2010.

PORTALUPPI, Jussara [ et al.]. **ANÁLISE DO ATENDIMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DE INSUMOS AGRÍCOLAS.** Rev. Ciên. Empresariais da UNIPAR. Disponível em:

< <http://www2.unifap.br/executivo/files/2013/06/2-Processos-de-atendimentook.pdf> >  
Acesso em 01 outubro de 2016

SANTOS, Antonia A. M.; GUIMARÃES, Edna A.; BRITO, Giliard P. **GESTÃO DA QUALIDADE: CONCEITO, PRINCÍPIO, MÉTODO E FERRAMENTAS**. Revista Científica INTERMEIO Faculdade de Ensino e Cultura do Ceará – FAECE / Faculdade de Fortaleza – FAFOR. Disponível em:  
[http://www.fapor.edu.br/pesquisa/arquivos/Artigo\\_GESTAO\\_DA\\_QUALIDADE.pdf](http://www.fapor.edu.br/pesquisa/arquivos/Artigo_GESTAO_DA_QUALIDADE.pdf) Acesso em 01 de outubro de 2016.

SANTOS, Ariane R. S. dos S. [et al.]. **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: DIRETRIZES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001**. Disponível em:  
[http://www.fahor.com.br/publicacoes/sief/2014/Sistema\\_de\\_gestao\\_da\\_qualidade.pdf](http://www.fahor.com.br/publicacoes/sief/2014/Sistema_de_gestao_da_qualidade.pdf) Acesso em 03 de outubro de 2016.

SOUZA, Roselaine C.; DEMÉTRIO, Thalita V. **O CICLO PDCA E DMAIC NA MELHORIA DO PROCESSO PRODUTIVO NO SETOR DE FUNDIÇÃO: UM ESTUDO DE CASO DA EMPRESA DELUMA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA**. Disponível em:  
< [http://www.engwhere.com.br/empreiteiros/ciclo\\_PDCA\\_e\\_DMAIC.pdf](http://www.engwhere.com.br/empreiteiros/ciclo_PDCA_e_DMAIC.pdf) > . Acesso em 05 de outubro de 2016.

VIEIRA, Denize Gervásio. **QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO NA ORGANIZAÇÃO CONTÁBIL GARCIA LTDA**. Disponível em:  
<http://siaibib01.univali.br/pdf/Denize%20Gervasio%20Vieira.pdf> Acesso em 05 de outubro de 2016.