



VII SINGEP

Simposio Internacional de Gest3o de Projetos, Inova3o e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

A GEST3O DA QUALIDADE E AS FERRAMENTAS GERENCIAIS NAS ESTRAT3GIAS DAS ORGANIZA3OES

MARCOS ANTONIO MAIA DE OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia Fatec Bragan3a Paulista

ELIZANGELA GERALDINA FRAGA
Faculdade de Tecnologia de Guarulhos

DANIEL NERY DOS SANTOS
Faculdade de Tecnologia de Guarulhos



A GESTÃO DA QUALIDADE E AS FERRAMENTAS GERENCIAIS NAS ESTRATÉGIAS DAS ORGANIZAÇÕES

Contextualização:

Este artigo apresenta um conjunto de perspectivas teóricas sobre Gestão de Qualidade e a aplicação de ferramentas gerenciais, visando mostrar as vantagens às empresas, objetivando qualidade nos seus produtos, serviços com aumento na produtividade. Diversas ferramentas foram desenvolvidas para auxiliar o profissional a compreender os problemas que ocorrem em seu dia-a-dia e a encontrar soluções adequadas. A aplicação desses conceitos é indispensável considerando que a globalização faz com que o mercado mais competitivo e acirrado.

Objetivos:

O presente artigo busca esclarecer importantes aspectos, com uma fácil compreensão, subsidiando o entendimento e aprofundamento dos argumentos, com as contribuições dos principais teóricos sobre o tema (GIL, 2002). O desenvolvimento do artigo terá como base, a análise e interpretação de livros, artigos científicos, teses e dissertações, inspirado em autores como Ishikawa, Crosby, FEIGENBAUM e Alvarez, com o objetivo de conhecer as diferentes contribuições científicas e servindo como fundamentação teórica do artigo (SEVERINO, 2000).

Metodologia:

Esse trabalho se caracteriza como um ensaio teórico, explicitado por meio de revisão conceitual bibliográfica em Gestão de Qualidade. Os detalhamentos da pesquisa são através de materiais primários e secundários já elaborados, ferramentas históricas e coleta de dados válidos e confiáveis, com argumentos e evidências que oferece suporte a hipótese da tese. O ensaio teórico será feito através de um estudo desenvolvido, formal, descritivo e conclusivo, consistindo em exposição lógica e reflexiva.

Fundamentação Teórica:

Qualidade é a conformidade com os requisitos que um produto necessita ser definido e especificados claramente de maneira que possam ser compreendidos. A Qualidade seria medida pelo custo da Qualidade, definida como os gastos da não conformidade, ou em outras palavras, os custos de realizar as "coisas" erradas (retrabalho). (CROSBY, 1999). Para Feigenbaum (1994), qualidade é um conjunto de características do produto ou serviço em uso, as quais satisfazem as expectativas do cliente.

Resultados e Análises:



Cada uma das metodologias e ferramentas citadas neste artigo tem como objetivo auxiliar uma ou mais atividades específicas. O maior desafio para as empresas está voltado à melhor combinação destas metodologias que resulta em alto desempenho. Esta combinação deve buscar a integração das ferramentas, pois durante a aplicação delas, poderá ocorrer problemas de sobreposição de funções e utilização de informações comuns. O uso, entretanto, deve ser por necessidade e não simplesmente por modismos.

Considerações Finais:

Entende-se que a qualidade é uma importantíssima ferramenta utilizada pelas empresas para ampliar ou manter a sua competitividade no mercado. A constante busca de melhoria no processo de qualidade faz com que a satisfação do cliente e a realização dos objetivos da empresa estejam em uma única sintonia. É importante identificar os problemas existentes, quantificá-los e buscar a solução através de um método eficiente.

Referências:

- CROSBY, Philip B. **Qualidade sem lágrimas**. José Olympio, 1999.
- GIL, Antonio. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ° ed São Paulo: Atlas, 2002.
- SEVERINO, Antonio J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2000.
- DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

Palavras-chave:

Qualidade, Vantagem competitiva, Estratégia.