

# GESTÃO DA QUALIDADE: FERRAMENTA ESTRATÉGICA NO DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

<https://dx.doi.org/10.48097/2674-8673.2023n8p10>

Arandi Maciel Campelo<sup>1</sup>  
Daniel Ribeiro Calaço<sup>2</sup>  
Paulo Lourenço da Silva<sup>3</sup>

## RESUMO

Este artigo tem como objetivo mostrar a importância da gestão da qualidade dentro do ambiente organizacional. Foi construído através de pesquisa bibliográfica e coleta de dados com população composta por colaboradores de quatro setores administrativos, somando trinta funcionários, realizada em uma empresa de registro de marcas e patente, localizada em Jaboatão dos Guararapes, em 2022. Apresenta como principal objetivo analisar a gestão da qualidade dentro do ambiente corporativo. Os referenciais teóricos apresentados para respaldos científicos foram, principalmente, Campos (1999) e Crosby (1990). Dos trinta funcionários, 11 participaram da pesquisa de campo. Para avaliação dos critérios analisados foi realizada a aplicação de um questionário semiaberto, através da plataforma *Google forms*. A análise revelou que a gestão da qualidade interna é um elemento primordial para que possa alcançar resultados positivos em todas as áreas de uma organização, destacando também a relevância de se promover ações e processo de gestão da qualidade eficiente aos colaboradores internos.

**Palavras-chave:** Gestão da qualidade. Desenvolvimento organizacional. ISO 9001.

**Data de submissão:** 20/06/2022

**Data de aprovação:** 30/08/2022

## ABSTRACT

This article aims to show the importance of quality management within the organizational environment. It was built through bibliographical research and data collection with a population composed of employees from four administrative sectors, totaling thirty employees, carried out in a trademark and patent registration company, located in Jaboatão dos Guararapes, in 2022. Its main objective is to analyze the quality management within the corporate environment. The theoretical references presented for scientific support were, mainly, Campos (1999) and Crosby (1990). Of the total body of 30 employees, 11 participated in the field research. To evaluate the analyzed criteria, a semi-open questionnaire was applied through the Google forms platform. The analysis revealed that internal quality

---

<sup>1</sup>Orientador: Doutor em Educação/Brasil; Administrador/Brasil; Mestre em Planificación y Gestion Organizacional - Madrid/España; Mestre em Dirección y Organización de Hospitales y Servicios de Salud - Valencia/España; Consultor em Sistemas Organizacionais, desde 1984; Professor e Diretor Acadêmico da Faculdade Metropolitana da Grande Recife. E-mail: arandimcampelo@gmail.com

<sup>2</sup> Estudante do curso de Administração da Faculdade Metropolitana da Grande Recife.  
E-mail: danielsempre@outlook.pt

<sup>3</sup> Estudante do curso de Administração da Faculdade Metropolitana da Grande Recife.  
E-mail: paaulsilva@hotmail.com

management is a key element for achieving positive results in all areas of an organization, also highlighting the importance of promoting efficient quality management actions and processes for internal employees.

**Keywords:** Quality management. Organizational development. ISO 9001.

## **INTRODUÇÃO**

Este trabalho consiste em um artigo que aborda o tema da gestão da qualidade como ferramenta estratégica no desenvolvimento organizacional.

A pesquisa que subsidiou a construção do artigo foi realizada na Privilégio Marcas e Patente, uma empresa de registro de marcas com sede na cidade de Jaboatão dos Guararapes, no estado de Pernambuco, com predominância do sexo feminino.

O tema escolhido é de suma importância para as empresas e instituições no processo de gestão da qualidade. É um conjunto de estratégias e ações que as empresas adotam de forma coordenada e sistematizada com o objetivo de melhorar de forma contínua seus produtos e processos.

Além dessas técnicas, as empresas podem garantir a qualidade dos seus produtos e processos através de certificações.

Diante de tantos meios para o envio de informações, e um crescente avanço na tecnologia, ainda há uma considerável dificuldade de comunicação entre os setores de algumas empresas, o que acaba dificultando a produtividade e a rentabilidade nos negócios.

Pensando nisso, é importante citar alguns aspectos relevantes para a melhoria dos processos, através das informações de autores renomados como Juran (1997), Correia (2006) e Xavier (1994).

## **GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES**

A qualidade é um valor conhecido por todos e, no entanto, definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade. A percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

Já o termo qualidade total tem inserido em seu conceito seis atributos ou dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Essas seis dimensões são: qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética.

Por qualidade intrínseca entende-se a capacidade do produto ou serviço de cumprir o objetivo ao qual se destina. A dimensão custo tem, em si, dois focos: custo para a

organização do serviço prestado e o seu preço para o cliente. Portanto, não é suficiente ter o produto mais barato, mas sim ter o maior valor pelo preço justo. Atendimento é uma dimensão que contém três parâmetros: local, prazo e quantidade, que por si só demonstram a sua importância na produção de bens e na prestação de serviços de excelência.

Moral e segurança dos clientes internos de uma organização (funcionários) são fatores decisivos na prestação de serviços de excelência: funcionários desmotivados, mal treinados, inconscientes da importância de seus papéis na organização não conseguem produzir adequadamente.

A segurança dos clientes externos de qualquer organização, em um sentido restrito, tem a ver com a segurança física desses clientes e, em um sentido mais amplo, com o impacto do serviço prestado ou da sua provisão no meio ambiente. Hoje em dia pode-se dizer que o foco no cliente tem primazia absoluta em todas as organizações.

Finalmente, a sexta dimensão do conceito de qualidade total, a ética, é representada pelos códigos ou regras de conduta e valores que têm que permear todas as pessoas e todos os processos de todas as organizações que pretendem sobreviver no mundo competitivo de hoje.

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe, permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros.

A GQT valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e busca permanentemente a perfeição. Precisa ser entendida como uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir.

Implica uma mudança de postura gerencial e uma forma moderna de entender o sucesso de uma organização.

É uma nova filosofia gerencial que exige mudanças de atitudes e de comportamento. Essas mudanças visam ao comprometimento com o desempenho, à procura do auto-controle e ao aprimoramento dos processos. Implica também uma mudança da cultura da organização.

As relações internas tornam-se mais participativas, a estrutura mais descentralizada, e muda o sistema de controle.

Juran (1997) define a qualidade como sendo a “adequação ao uso”. Esta clássica definição significa dizer que, para o cliente, o importante é a adequação do produto ou serviço ao uso pretendido, a um preço que ele possa pagar. (JURAN, 1997, p. 228).

Para Xavier (1994), sistemas de controle são necessários em qualquer organização, porém, se forem burocráticos ou tradicionais, as pessoas reagem com pouca participação, pouca criatividade e pouca responsabilidade:

[...] O autocontrole, que significa que a responsabilidade pela qualidade final dos serviços e/ou produtos é a consequência do esforço conjugado de todas as áreas da empresa, onde todos precisam saber, a todo momento, o que fazer e como fazer, com informações objetivas e imediatas sobre o seu desempenho, permite que as pessoas respondam com participação, criatividade e responsabilidade. (XAVIER, 1994, p. 94).

Como se trata de uma mudança profunda, a implantação desse modelo enfrenta várias barreiras, pois mexe com o *status quo*, com o imobilismo, com o conformismo e com os privilégios. Portanto, deve-se ver a Gestão da Qualidade não como mais um programa de modernização. Trata-se de uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, na qual o benefício comum é superior ao de uma das partes.

Da gestão da qualidade total depende a sobrevivência das organizações que precisam garantir aos seus clientes a total satisfação com os bens e serviços produzidos, contendo características intrínsecas de qualidade, a preços que os clientes possam pagar, e entregues dentro do prazo esperado.

É fundamental atender e, preferencialmente, exceder as expectativas dos clientes. A obtenção da qualidade total parte de ouvir e entender o que o cliente realmente deseja e necessita, para que o bem ou serviço possa ser concebido, realizado e prestado com excelência.

A GQT ocorre em um ambiente participativo. A descentralização da autoridade, as decisões tomadas o mais próximo possível da ação, a participação na fixação das metas e objetivos do trabalho normal e as metas e objetivos de melhoria da produtividade são considerações essenciais. O clima de maior abertura e criatividade leva a maior produtividade.

A procura constante de inovações, o questionamento sobre a forma costumeira de agir e o estímulo à criatividade criam um ambiente propício à busca de soluções novas e mais eficientes.

## **ISO 9001**

A International Organization for Standardization é a responsável pelas normas ISO em todo o mundo. Trata-se de uma organização internacional com sede em Genebra, fundada em 1946, que objetiva o desenvolvimento de normas técnicas para aplicação mundial, possuindo grande representatividade no estabelecimento de padrões internacionais para a gestão. (CORREIA; MELO; MEDEIROS, 2006; GALBINSKI, 2008).

As normas ISO 9000 são reconhecidas internacionalmente e, em alguns nichos de mercado, têm forte apelo comercial, incentivando vendas e estabelecendo parcerias comerciais. (VALLS, 2005; FRANCESCHINI; GALLETO; CECCONI, 2006).

A série ou família de normas ISO 9000 é composta pelas seguintes normas: ISO 9000, que apresenta fundamentos e vocabulário; ISO 9001, que é a norma certificável, apresentando os requisitos básicos para um SGQ; e a ISO 9004, que apresenta recomendações para a melhoria do desempenho dos SGQs (CORREIA; MELO; MEDEIROS, 2006).

A norma ISO 9001 é um padrão certificável de qualidade que foca principalmente a obtenção de processos eficazes e clientes satisfeitos. Este padrão é aplicável, pelo menos em tese, a todas as organizações, independente do tipo, tamanho ou produto/serviço oferecido e pode ser considerado um elemento básico e introdutório para estabelecer processos estruturados e organizados, tornando-se a base fundamental para o avanço da qualidade e, conseqüentemente, da gestão empresarial. (DOUGLAS, COLEMAN; ODDY, 2003).

A eficácia dos processos será alcançada por meio da melhoria nas especificações, do seu controle a partir de indicadores, do treinamento da mão de obra e da melhoria contínua do processo em si. Já os clientes ficarão satisfeitos porque os produtos e os processos produtivos deverão ser desenvolvidos com base na sua real necessidade.

Um dos primeiros estudos realizados no Brasil sobre o tema foi o de Xavier (1995) que destaca as seguintes motivações: reconhecimento internacional (57%); atualização do sistema de qualidade já existente (27%); decisão de cúpula no âmbito da corporação (26%); e exigências contratuais (17%). Corrobora esta visão Corbett (2005), salientando que uma considerável parte das certificações ISO 9001 pode ser explicada pela pressão exercida por clientes das cadeias de fornecimento global sobre as empresas situadas em outros países. Isto implica que as empresas exportadoras em uma região também podem, simultaneamente, importar práticas de gestão.

De acordo com Sampaio, Saraiva e Rodrigues (2009):

[...] Os benefícios da certificação estão diretamente relacionados com as características das motivações para a implantação do SGQ, ou seja, quando as empresas se certificam principalmente devido a motivações externas, as melhores obtidas são, em geral, de natureza externa por outro, as motivações internas levam

aos benefícios de dimensões mais globais. (SAPAIO; SARAIVA; RODRIGUES, 2009, p. 38).

Estudos apontam que os benefícios internos podem ser relacionados às questões de eficiência e gerenciais. Os relacionados à eficiência são: redução de custos; melhoria da produtividade; redução de *setup*; redução de tempo de ciclo e tempo de parada de equipamentos; menores tempos de entrega; menores taxas de defeitos; redução de etapas desnecessárias de processos; eliminação de movimentações desnecessárias de produto/pessoal; e redução de reclamações dos consumidores.

Já os relacionados à natureza gerencial são: melhoria do ambiente de trabalho; melhoria do sistema de documentação; e clareza na distribuição de responsabilidades. (SAMPAIO; SARAIVA; RODRIGUES, 2009).

Soma-se a isso o fato de que a implantação bem-sucedida de sistemas da qualidade estabelece e aumenta o processo de previsibilidade do produto, aumentando a eficiência, a redução de desperdícios, a qualidade e a lucratividade. Também se verifica redução na variabilidade, no custo de retrabalho, na emissão de resíduos, no tempo de ciclo e no tempo de inatividade dos equipamentos.

O aumento na previsibilidade do produto se dá a partir do consistente estabelecimento de padrões de projeto e de produção que devem ser eficazmente comunicados aos funcionários e rigidamente seguidos.

## **DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL**

O desenvolvimento organizacional é uma estratégia que visa, a partir da análise desses fatores internos e externos, aperfeiçoar crenças, valores e as estruturas organizacionais, para que a empresa consiga acompanhar as mudanças e tendências do mercado para garantir seu funcionamento.

De acordo com Fraganito (2010):

Inteligência organizacional é a capacidade de uma organização como um todo reunir informação, inovar, criar conhecimento e atuar efetivamente baseada no conhecimento que ela gerou. Os estudos sobre organizações, ao longo da história, levantaram diversas teorias. A sobrevivência das organizações depende da ação das pessoas, tanto interna como externamente, acompanhada de suas crenças, valores e sentimentos. [...]. Estamos perante um problema, quando o estado atual das coisas é diferente do estado desejado. A tomada de decisão assenta em várias naturezas, tipos e estilos, aqui apresentados. (FRAGANITO, 2010, p. 93).

A evolução da dinâmica da qualidade ocorreu da seguinte forma: ela passou de controlada para assegurada e, num segundo momento, de assegurada para ofensiva.

A Gestão da Qualidade está relacionada a criar uma cultura de confiança, participação, adoção de modelos de melhoria contínua que contribuem para o sucesso e existência da organização. Nos dias atuais, a GQ está atrelada à definição de fidelização dos clientes, sendo qualidade nos projetos do produto e processo.

Neste sentido, pode trazer alguns benefícios, tais como: entender as necessidades dos clientes, diminuir os erros, reduzir os custos e melhorar a satisfação dos clientes.

Quando uma organização investe e melhora a qualidade, facilmente há melhora na sua produtividade e, conseqüentemente, pode aumentar os seus lucros. Porém, esforços voltados ao envolvimento e comprometimento de todos os *stakeholders* envolvidos com a organização são necessários para garantir a efetividade da qualidade. (CROSBY, 1990).

A definição de serviços está relacionada a atividades econômicas que uma parte oferece a outra. Embora os consumidores esperem receber o valor de suas compras de serviços em troca de dinheiro, tempo e esforço, nem sempre receberá um produto concreto.

As diversas mudanças e inovações tecnológicas deixaram, nos últimos tempos, o consumidor mais consciente e atuante em todos os processos da empresa. Desta forma, a qualidade passa a ser o ponto inicial no processo de produção de produtos ou na prestação de serviços, de maneira a implantar programas ou ferramentas com maior verificação aos seus processos, tendo como fim, garantir satisfação dos clientes por meio da gestão de qualidade em todas as etapas do processo produtivo.

O controle da qualidade destaca-se, nesse contexto, como importante ferramenta, pois reconhece as necessidades das pessoas e estabelece padrões para o atendimento dessas necessidades, visando manter os padrões que atendem às necessidades e, ainda, melhorar (continuamente) os padrões. (CAMPOS, 1999).

O processo de qualidade torna-se importante para as organizações, uma vez que, com o desenvolvimento da qualidade, conduzirá a empresa a competir no mercado atual.

Para que a empresa possa sobreviver é necessário desenvolver novos produtos ou serviços (melhores, mais baratos, mais seguros, de entrega mais rápida, de manutenção mais fácil etc.) que os dos concorrentes. (CAMPOS, 1999).

Com tais medidas, a organização pode analisar todo o seu processo de produção, obtendo informações como ganhos de produção, redução de custos e melhoria contínua no processo produtivo, tornando-a mais flexível a possíveis mudanças no mercado globalizado.

A qualidade torna-se importante para a organização que pretende sobreviver nesse mercado global, tendo em vista que, com o desenvolvimento do processo da qualidade por meio de ferramentas de gestão, que auxiliam e propiciam uma qualidade que vai além dos produtos e serviços, envolve a melhoria contínua no processo produtivo, reduzindo custos dos produtos ou serviços, aumentando a produtividade e gerando competitividade, podendo aumentar a participação de mercado.

Anteriormente as empresas tendiam a focalizar mais o custo e a produtividade (aumento do volume de produção com menor quantidade de recursos) do que a qualidade. Não que a qualidade não tivesse importância – ela simplesmente não era considerada muito importante.

Devido a esse panorama, a indústria japonesa encontrou na qualidade uma oportunidade para concorrer com a indústria americana. Assim, a implantação de ferramentas de gestão da qualidade fez com que a indústria japonesa gerasse vantagem competitiva e ampliasse seu mercado no território americano, tornando-se referência de qualidade em seus processos.

A organização deve criar mecanismos que vão ao encontro dos anseios dos consumidores, ampliando seus serviços, com o objetivo de gerar vantagem competitiva diante de seus concorrentes. Dessa forma, assim como tornou-se importante para a indústria obter sucesso com o desenvolvimento do conceito da qualidade em suas atividades, outras organizações podem tirar proveito dessa ferramenta, uma vez que a qualidade passou a ser vista como uma estratégia organizacional.

A produção da qualidade é uma estratégia fundamental, pois pode otimizar o planejamento, o desenvolvimento e a própria avaliação do processo produtivo. Em outras palavras, estruturar o processo para o pleno atendimento aos clientes.

A Qualidade pode ser dividida em duas categorias: qualidade do produto e qualidade do processo. A qualidade do produto compreende focar as exigências do cliente, enquanto a do processo é produzir produtos livres de erros.

Para Feigenbaum (1994) existem condições essenciais entre as condições do cliente, são elas: 1) objetivo real da utilização; e 2) preço de venda do produto ou serviço. Em contrapartida, essas duas condições são refletidas em condições adicionais do produto ou serviço.

A empresa que torna a qualidade uma prioridade em suas atividades, considerando as características adicionais de um produto e ainda realizando pesquisa de mercado para avaliar a satisfação do cliente, com objetivo de aprimorá-las, poderá obter um diferencial competitivo, tornando seus produtos e serviços mais atrativos.

## **METODOLOGIA**

O objeto de estudo deste artigo consiste na gestão da qualidade e desenvolvimento organizacional. O propósito é apresentar como incorporar os principais moldes da gestão da qualidade nas empresas, com estratégia e métodos, determinando o resultado que procura alcançar e está diretamente relacionado com o grau de satisfação dos requisitos, seja dos clientes, produtos, processos legais e do sistema de gestão da qualidade.



A pesquisa que subsidiou a construção do artigo foi realizada na Privilégio Marcas e Patentes<sup>4</sup>, uma empresa de registro de marcas com sede na cidade de Jaboatão dos Guararapes no estado de Pernambuco.

O universo da pesquisa foi composto por funcionários da empresa, tendo como amostra 20% (vinte por cento) do total de colaboradores, ou seja, um universo de 30 funcionários e uma amostra de 11 funcionários.

O desenvolvimento dessa pesquisa teve os seguintes parâmetros:

- a) Quanto à forma: Bibliografia e de Campo;
- b) Quanto à finalidade: Aplicada;
- c) Quanto ao método de análise: Propositivo;
- d) Quanto à abordagem: Qualitativa.

Na pesquisa de campo foi utilizado como instrumento um questionário fechado, constante no apêndice deste artigo.

## DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA DE CAMPO

### 1. Quais dos processos da qualidade mais importante para você?

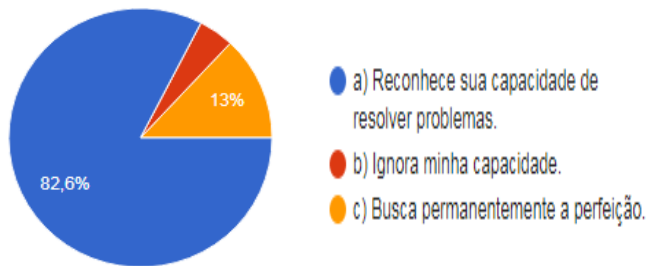


A maioria dos entrevistados apontou, com 60,9%, que concordam que a estratégia organizacional é mais importante na a gestão da qualidade. Uma perspectiva bastante contrária ao que afirma Campos (1999), ao dizer que o controle da qualidade destaca-se, nesse contexto, como importante ferramenta, pois reconhece as necessidades das pessoas e estabelece padrões para o atendimento dessas necessidades, visa manter os padrões que atendem às necessidades e, ainda, visa melhorar os padrões.

### 2. A gestão da qualidade total valoriza o ser humano no âmbito das organizações?

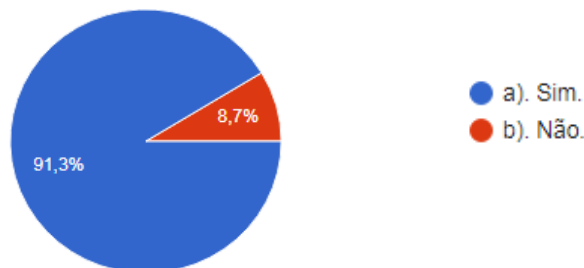
---

<sup>4</sup> A Privilégio Marcas e Patentes é uma empresa líder no mercado no seguimento de registro de marcas e patentes, e assessoria administrativa, localizada em Jaboatão dos Guararapes, PE, fundada em 2019.



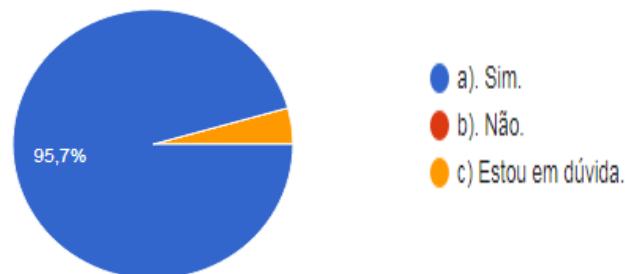
Com 82,6% das respostas, a valorização do ser humano no âmbito das organizações foi o aspecto mais citado entre as três perguntas. Esta afirmação condiz com os autores como Juran (1997).

### 3. Um processo gerencial bem aplicado traz melhoria no ambiente de trabalho?



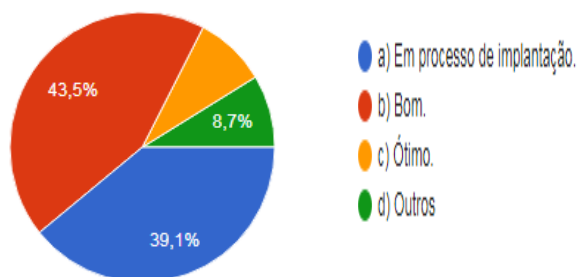
91,3% dos inquiridos apontam que um processo bem aplicado traz grandes resultados. Isso confirma o que diz os autores Sampaio, Saraiva e Rodrigues (2009). Já os relacionados à natureza gerencial são: melhoria do ambiente de trabalho; melhoria do sistema de documentação; e clareza na distribuição de responsabilidades.

### 4. Você observa que a gestão da qualidade está estrategicamente entre as funções importante do dia a dia como: cultura de confiança, participação, adoção de modelos de melhoria contínua?



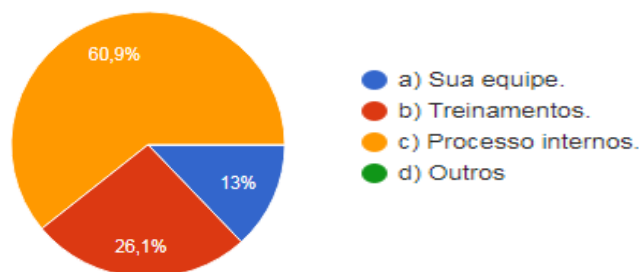
95,7% dos entrevistados tiveram a percepção de que o uso da gestão da qualidade interage no processo do dia a dia das organizações. Isso confirma o que diz o autor Crosby (1990). Quando uma organização investe e melhora a qualidade, facilmente há um aumento na sua produtividade e, conseqüentemente, pode aumentar os seus lucros.

## 5. Como você julga estar na empresa que tem a norma ISO 9001?



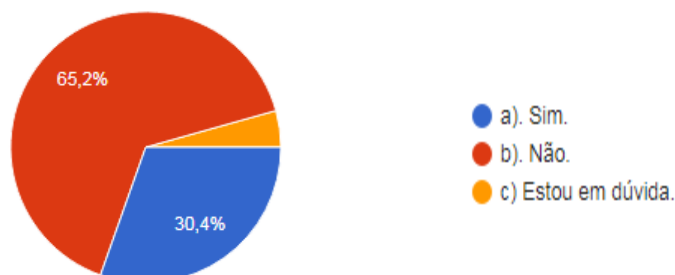
De acordo com a pesquisa de campo 43,5% concordam que estar na empresa onde se aplica a norma ISO 9001 é bom; 39,1% afirmam que estão em processo de implantação da norma ISO 9001. Este padrão é aplicável, pelo menos em tese, a todas as organizações, independente do tipo, tamanho ou produto/serviço oferecido e pode ser considerado um elemento básico e introdutório para estabelecer processos estruturados, tornando-se a base fundamental para o avanço da qualidade e, conseqüentemente, da gestão empresarial, conforme a visão de Douglas, Coleman e Oddy (2003).

## 6. O que deveria mudar ou melhorar na sua empresa sobre o ponto de vista da qualidade?



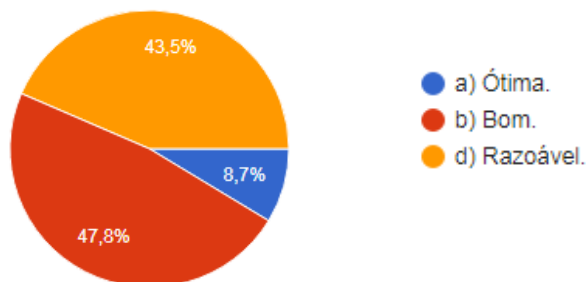
Nesta questão 60,9% afirmam que o que deve melhorar nas empresas são os processos internos. Isso nos leva a comparar com o diz Campos (1999): o processo de qualidade torna-se importante para as organizações, uma vez que, com o desenvolvimento da qualidade, conduzirá a empresa a competir no mercado atual.

## 7. Todos os funcionários contribuem com a qualidade na sua empresa?



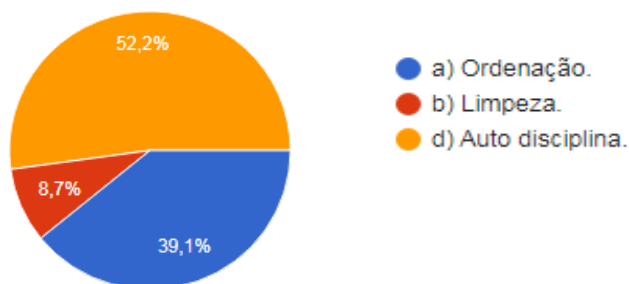
Mais da metade dos entrevistados (65,2%) informam que nem todos contribuem com a gestão da qualidade nas empresas. Porém, esforços voltados ao envolvimento e comprometimento de todos os *stakeholders* envolvidos com a organização são necessários para garantir a efetividade da qualidade. (CROSBY,1990).

**8. Mesmo sem existir um programa de gestão da qualidade, como você julga a sua empresa?**



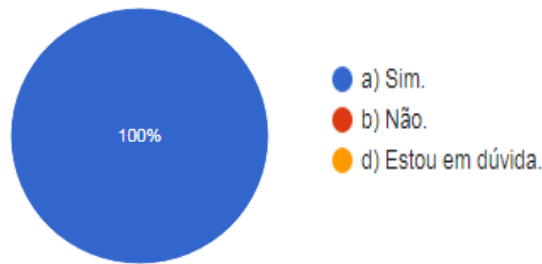
De acordo com a pesquisa 43,5% afirmam que as empresas que não têm um programa de gestão da qualidade são razoáveis. Isso destaca a importância da implantação do programa de gestão da qualidade. Vai de encontro ao que diz Feigenbaum (1994). A empresa que torna a qualidade uma prioridade em suas atividades, considerando as características adicionais de um produto e ainda realizando pesquisa de mercado para avaliar a satisfação do cliente, com objetivo de aprimorá-las, poderá obter um diferencial competitivo, tornando seus produtos e serviços mais atrativos.

**9. Qual dos sentidos de gestão da qualidade poderia ser mais obvio a ser utilizado na sua empresa mesmo sem haver um processo de gestão qualidade?**



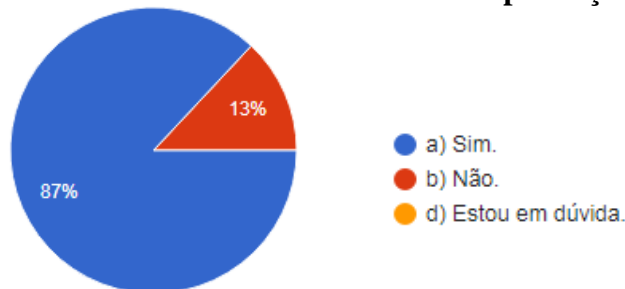
A maioria dos entrevistados apontou, com 52,2%, que o sentido escolhido é primordial para ser utilizado nas empresas, indo de encontro ao que foi afirmado pelos autores Sampaio, Saraiva e Rodrigues (2009). Melhoria do ambiente de trabalho; melhoria do sistema de documentação; e clareza na distribuição de responsabilidades.

**10. Você acha que a gestão da qualidade pode ser implantada na sua rotina de trabalho?**



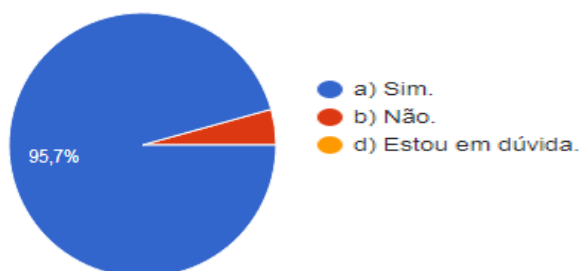
100% dos entrevistados confirmam que deve ser implantada a gestão da qualidade no trabalho, como citado no referencial teórico. Portanto, deve-se ver a gestão da qualidade não como um programa de modernização. Trata-se de uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, na qual o benefício comum é superior ao de uma das partes. (XAVIER, 1994).

**11. Moral e segurança dos cliente internos de uma organização são fatores decisivos na prestação de serviço?**



Neste item, percebe-se que 87% concordam que a moral e a segurança dos clientes internos de uma organização (funcionários) são fatores decisivos na prestação de serviços de excelência: funcionários desmotivados, mal treinados, inconscientes da importância de seus papéis na organização não conseguem produzir adequadamente. (JURAN, 1997, p. 228).

**12. O processo de qualidade torna-se importante nas organizações para conduzir as empresas a competir no mercado atual?**



A resposta (95,7) condiz com o referencial teórico. Para que a empresa possa sobreviver é necessário desenvolver novos produtos ou serviços - melhores, mais baratos, mais seguros, de entrega mais rápida, de manutenção mais fácil etc. que os dos concorrentes. (CAMPOS, 1999).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Através da pesquisa de campo, aplicada em uma empresa de registro de marcas e patente, com sede na cidade de Jaboatão dos Guararapes-PE, em 2022, foi possível demonstrar a importância da gestão da qualidade: ferramenta estratégica no desenvolvimento organizacional, e que, com a aplicabilidade de um processo de gestão da qualidade eficaz é possível alcançar bons resultados, estabelecer processos estruturados e organizados, tornando-se a base fundamental para o avanço da qualidade. Foi possível perceber que a realidade de campo é muito compatível com a voz dos autores citados no referencial teórico.

Desta forma, foi possível verificar que a ferramenta da gestão da qualidade é essencial para que as organizações possam uniformizar processos, demonstrando clareza nas informações e também padronizando a forma de como a organização se coloca no âmbito corporativo quanto ao social, atingindo todos os objetivos apresentados neste artigo.

Em relação às propostas de melhoria é recomendável que a empresa crie processos de gestão sólida e eficiente dentro da organização, fazendo com que todos os colaboradores possam estar incluídos e engajados, criando uma visão de que a gestão da qualidade é um fator fundamental para garantir resultados positivos para a organização como um todo.

## **REFERÊNCIAS**

CEPAL/UNESCO. **Educación y conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad.** — Santiago de Chile: Naciones Unidas, 1992.

CORBETT, C. J. Global diffusion of ISO 9000 certification through supply chains. **Manufacturing & Service Operations Management**, v. 8, n. 4, p. 330-350, 2005. <http://dx.doi.org/10.1287/msom.1060.0120>

CAMPOS, V. F. **TQT – Controle da Qualidade Total** (no estilo japonês). Rio de Janeiro: Desenvolvimento Gerencial, 1999.

DOMINGUES, Ivo. **Gestão de qualidade nas organizações industriais.** Oeiras: Celta Editora, 2003. ISBN 972-774-183-5.

DOUGLAS, A.; COLEMAN, S.; ODDY, R. The case for ISO 9000. **The TQM Mazine** v. 15, n. 5, p. 316-324, 2003. <http://dx.doi.org/10.1108/09544780310487712>.

FRAGANITO, Patrícia Augusta Carrujo - **Influência das auditorias na tomada de decisão no âmbito da gestão da qualidade das organizações** [Em linha]. [Lisboa : s.n.], 2010.93 p.

FEIGENBAUM, A.V. **Controle da qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

JURAN, J. M. - **A Qualidade desde o Projeto**, São Paulo: Ed. Pioneira. 3 Edição. 1997.

LONGO, R. M. J. **A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial**. — Brasília: IPEA, 1994 (RI IPEA/CPS, n.31/94).

SAMPAIO, P.; SARAIVA, P.; RODRIGUES, A. G. ISO 9001 certification research: questions, answers and approaches. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 26, n. 1, p. 38-58, 2009.

XAVIER, A. C. da R. **Rompendo paradigmas: a implantação da gestão da qualidade total**. — Brasília: IPEA, 1994 (RI IPEA/CPS, n. 15/94).

#### **APÊNDICE A – Questionário aplicado na pesquisa de campo**

Este questionário tem por finalidade demonstrar a importância da gestão da qualidade nas organizações.

1. Quais dos processos da qualidade mais importante para você?  
( ) Produção da qualidade. ( ) Estratégia organizacional. ( ) Ferramentas de gestão.
2. A gestão da qualidade total valoriza o ser humano no âmbito das organizações?  
( ) Reconhece sua capacidade de resolver problemas. ( ) Ignora minha capacidade.
3. Um processo gerencial bem aplicado traz melhoria no ambiente de trabalho?  
( ) Sim. ( ) Não.
4. Você observa que o uso da qualidade total esta estrategicamente ligada nas funções mais importantes do dia-a-dia como; cultura de confiança, participação, adoção de modelos de melhoria continua?  
( ) Sim. ( ) Não.
5. Como você julga está na empresa que tem a norma ISO 9001?  
( ) Em processo de implantação. ( ) Bom. ( ) Ótimo. ( ) Outros.
6. O que deveria mudar ou melhorar na sua empresa, no seu ponto de vista da qualidade?  
( ) Sua equipe. ( ) Treinamentos. ( ) Processos internos. ( ) Outros.
7. Todos os funcionários contribuem com a qualidade na sua empresa?  
( ) Sim. ( ) Não.
8. Mesmo sem existir um programa de gestão qualidade na sua empresa, como você julga a empresa?  
( ) Ótima. ( ) Bom. ( ) Razoável.
9. Qual dos sensores de gestão de qualidade poderá ser mais obvio a ser utilizado na sua empresa mesmo sem haver um processo de gestão qualidade?  
( ) Utilização. ( ) Ordenação. ( ) Limpeza. ( ) Asseio. ( ) Auto disciplina.
10. Moral e segurança dos clientes internos de uma organização são fatores decisivos na prestação de serviço?  
( ) Sim. ( ) Não.
11. É fácil identificar o funcionário que desenvolve suas atividades com qualidade?

Sim.  Não.

12. O processo de qualidade torna-se importante nas organizações, para conduzir as empresas a competir no mercado atual?

Sim.  Não.