

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE-FANESE
CURSO DE AUDITORIA E CONTROLADORIA**

REJANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS

GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

**Aracaju-SE
2019**

REJANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS

GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão-NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe-FANESE, como requisitos para obtenção do título de Especialista em Auditoria e Controladoria.

Orientador: Rafael Vicente Spacca

Coordenadora do curso: Vanuza Santana

**Aracaju/SE
2019**

REJANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS

GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão-NPGE, da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe-FANESE, como um requisito para a obtenção do título de Especialista em Auditoria e Controladoria.

Professor Orientador

Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe-FANESE

Vanuza Santana

Coordenadora do curso de Auditoria e Controladoria
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe-FANESE

Rejane Conceição dos Santos

Aluna do curso de Auditoria e Controladoria

Aprovado (a) com média _____

Aracaju (SE), 01 de Setembro de 2019

GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Rejane Conceição dos Santos ¹

RESUMO

A Gestão da Qualidade nas Organizações, tem como objeto de estudo à análise de como o gestor está administrando sua empresa e sua equipe de trabalho. O resultado dessa análise irá contribuir para conquistar a confiabilidade e credibilidade de seus clientes e colaboradores nesse mercado tão competitivo e exigente. O sucesso da empresa é a soma de uma série de fatores que culminam a satisfação de todos que dela se beneficia, e quando pensamos em uma empresa prestadora de serviços essa exigência pela qualidade total torna-se ainda maior. Com foco nas abordagens usadas nas auditorias de sistema de gestão da qualidade, além de fornecer valiosa contribuição para outros tipos de processos de auditorias. A Auditoria da qualidade mostra o lado moderno na auditoria, agregando valores aos relatórios, o que gera maior credibilidade e confiança ao negócio, dessa forma, com a utilização de novas ferramentas administrativas certamente o resultado obtido será positivo, culminando na excelência na gestão de qualidade nas organizações. Destacando na detecção de problemas e serviços dos produtos oferecidos inadequadamente, evitando desperdícios e gastos desnecessários. Todo sistema de qualidade moderno, deve prevê a melhoria contínua, é importante que exista nesses processos a possibilidade de criar novas versões afim de melhorá-las. O objetivo geral da pesquisa, é mostrar como a gestão da qualidade poderá contribuir para melhoria do controle da qualidade das organizações, uma ferramenta eficaz dos negócios empresariais, com vista a prevenção de problemas e correções imediata dos mesmos. Portanto, justifica-se à aplicação da pesquisa, pois a gestão da qualidade é reconhecidamente, tanto nos meios acadêmicos como empresariais, um elemento de importância estratégica para a melhoria de competitividade e produtividade dos negócios. A metodologia utilizada foi qualitativa, exploratória e descritiva de delineamento bibliográfica, a pesquisa qualitativa foi um método de investigação científica que se foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais.

Palavras-chave: Gestão da qualidade. Competitividade. Estratégia.

¹ Graduada em Administração de Empresas pela Universidade Tiradentes–UNIT, pós Graduada do curso de Auditoria e Controladoria pela Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe–FANESE, situada na cidade de Aracaju–SE. rejaneluizeadm@gmail.com.br

1 INTRODUÇÃO

A globalização da economia provocou mudanças drásticas nas empresas, que vão desde a necessidade de qualificação do gestor através do aperfeiçoamento acadêmico, a treinamento de sua equipe, objetivando uma gestão da qualidade dos produtos e serviços oferecidos a consumidores cada vez mais exigentes.

A gestão da qualidade pode ser caracterizada como qualquer atividade que é coordenada afim de dirigir e controlar uma organização, de forma a gerar melhorias em seus produtos e serviços, garantindo a completa satisfação dos clientes e superando suas expectativas. É muito importante que as empresas busquem vencer novos desafios da qualidade e produtividade, e evoluírem sua visão de tempos em tempos para uma maior fidelização de seus clientes pelos produtos e serviços oferecidos.

Como delimitação do tema visa-se descrever à excelência em gestão de qualidade nas organizações, como a mesma tornou-se uma nova arma contra a concorrência, ao desenvolver o tema foram pesquisados múltiplos conceitos da qualidade, convergindo como relação de consumo. A partir daí, analisando-se características próprias e restrições de cada definição.

Intrinsecamente essas abordagens práticas que determinam diferenciais competitivos das organizações, convergindo para o impacto social da qualidade.

Nesse contexto são apresentados os métodos e estruturas da Gestão da Qualidade, mostrando como estruturar a qualidade desde o projeto, as formas práticas de avaliar os elementos da qualidade no produto, as diferentes noções de planejamento e controle da qualidade. A estrutura de suporte e modelo econômico da Gestão da Qualidade são também considerados, sempre sob um viés estratégico.

O objetivo geral da pesquisa, é mostrar como a gestão da qualidade poderá contribuir para melhoria do controle da qualidade das organizações, uma ferramenta eficaz dos negócios empresariais, com vista a prevenção de problemas e correções imediata dos mesmos.

Os objetivos específicos são: conquistar mercados melhorando sua eficácia no atendimento dos requisitos dos clientes; melhorar a eficiência do negócio; reduzir desperdícios e custos da não qualidade nas operações de produção; ajudar no processo de aperfeiçoamento das empresas.

Portanto, justifica-se à aplicação da pesquisa pois a gestão da qualidade é reconhecidamente, tanto nos meios acadêmicos como empresariais, um elemento de importância estratégica para a melhoria de competitividade e produtividade dos negócios. No

meio empresarial a crise deve ser vislumbrada como uma porta de oportunidades, pois só irá sobreviver quem estiver preparado através de ferramentas como criatividade, credibilidade, espírito inovador, persistência e qualificação profissional.

Apresenta-se uma pesquisa descritiva que visa apresentar uma gestão da qualidade total as organizações.

A metodologia utilizada é qualitativa, exploratória e descritiva de delineamento bibliográfica, a pesquisa qualitativa é um método de investigação científica que se foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais

Na primeira parte do trabalho será abordado os primeiros relatos da era da qualidade, sua rigidez a ser cumprida em tempos remotos e como sua evolução destacou-se na detecção de problemas de gestão e serviços oferecidos evitando assim, desperdícios e gastos desnecessários. Todo sistema de qualidade moderno deve prevê a melhoria contínua, é importante que exista nos processos a possibilidade de criar novas versões e melhorá-las, trazendo assim benefícios as organizações. Em seguida será abordado os principais conceitos e características da qualidade que vão permitir seu desenvolvimento com sucesso. Prosseguindo, abordarei a necessidade dos gestores em se qualificar através de cursos, especializações de forma a colocarem em prática novas técnicas e conhecimentos que venham agregar a qualidade nas organizações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Primeiros relatos da qualidade

A preocupação com a qualidade é antiga por volta de 2150 a.C., o código de Hamurabi já demonstrava uma preocupação com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas na época de tal forma que, se um construtor negociasse um imóvel que não fosse sólido o suficiente para atender a sua finalidade e desabasse, o construtor seria sacrificado. Os fenícios amputavam a mão do fabricante de determinados produtos que não fossem produzidos de acordo com as especificações governamentais. Oliveira (2014, p.3-6)

Percebe-se que antigamente já buscavam excelência na prestação de serviços, tanto que, caso não obtivessem os resultados esperados a punição seria rígida.

2.1.1 Eras da qualidade, a Era da qualidade assim como outros elementos relacionados a gestão empresarial, viveram evoluções influenciadas por processos político-históricos e tecnológicos, destacando-se:

- **Era da inspeção:** foi fortemente caracterizada pela fabricação de produtos com base em encomendas, a inspeção da qualidade dava-se no final do processo, teve ênfase na detecção de problemas e não na prevenção.

Nessa época a qualidade era a relação do produto com o padrão estabelecido, ou seja, antes de iniciar a produção se estabelecia um padrão alto. A qualidade era analisada após a produção e se dava em produtos prontos.

- **Era do controle estatístico:** com a Revolução Industrial verificou-se um considerável aumento da atividade industrial, principalmente em razão da invenção de máquinas e equipamentos que deram suporte a criação do conceito de linha de produção.

Os produtos prontos eram avaliados por processos e controles mais detalhados, evitando desperdícios e gastos desnecessários.

- **Era do controle de qualidade:** foi impulsionada pelo grande desenvolvimento tecnológico e industrial vivido no período pós-segunda guerra. Nesta época verificaram-se o desenvolvimento de novos materiais, novas formas de geração de energia, e oportunidade de aplicação na prática de teorias relacionadas à qualidade.

A grande novidade nessa, é o planejamento como forma de prevenção ao desperdício, tornando à organização pró-ativa.

- **Era da gestão da qualidade total:** com o incremento das exportações dos produtos japoneses, a consolidação das empresas norte-americanas e o amadurecimento do conhecimento sobre gestão da qualidade permitido pela evolução das três Eras anteriores, o que começou acontecer a partir da década de 1970. Sua aplicação dá-se em todos aspectos do negócio.

Nessa, a organização começa a preocupar-se com a pesquisa de mercado, a organização passa a enxergar a qualidade total como um referencial competitivo, não somente dentro da produção e sim, em que seus clientes pensam e o que buscam no mercado. Oliveira (2014, p.3-6)

2.2 Fundamentos da qualidade

Segundo Oliveira, (2014, p.17), para que se consiga potencializar os resultados de sua aplicação em empresas é necessário compreender com profundidade os principais conceitos e características da qualidade que vão permitir seu desenvolvimento com sucesso.

- **Dimensão da qualidade:** a qualidade pode ser verificada, medida em um produto

ou serviço levando-se em conta vários elementos: desempenho, características, durabilidade, utilidade, resposta, estética e reputação.

- **Determinantes da qualidade:** para o desenvolvimento da excelência em gestão da qualidade, são necessários vários elementos devidamente coordenados interdependentes e transversais a maioria dos processos empresariais, destacando-se: projeto, conformidade, capacidade dos processos de produção, atendimento ao cliente, cultura da qualidade da empresa. O projeto de um produto ou serviço deve ser elaborado com base nas reais necessidades e expectativas dos clientes, é responsável por transmitir aos funcionários os parâmetros nos quais os processos devem ser executados. Isso permitirá o perfeito atendimento às especificações.

- **Abordagens da qualidade:** definir qualidade não é uma tarefa simples, seu conceito varia conforme a formação, experiência profissional e grau de contato com atividades correlatas.

Para Toledo (2017, p.26), gestão da qualidade é o entendimento predominante nas últimas décadas, e que representa a tendência futura, é a conceituação de qualidade de produtos como a satisfação total dos clientes.

Segundo Albertin (2018, p.3), qualidade é, antes de tudo, a preferência do consumidor, seja ele um empresário de sucesso, seja um estudante.

Não é correto associar qualidade à algo caro ou sofisticado, todos os produtos são sofisticados e bem feitos, mas podem não representar o que o cliente realmente deseja ou necessita, qualidade é a adequação ao uso.

Para Possarle (2014, p.3), a construção de uma cultura da qualidade depende mais de pessoas do que de técnicas.

A busca incessante pela melhoria contínua de processos e produtos implica mudanças que dependem fundamentalmente do comportamento humano para serem bem-sucedidas.

Segundo Abrantes (2009) a Gestão da Qualidade, ao reduzir o desperdício, reduz os custos variáveis, aumenta a produtividade e a rentabilidade das empresas, reduzindo os impactos ambientais.

A Gestão da Qualidade muito pode ajudar ao meio ambiente, principalmente ao combater os desperdícios, consumindo menos materiais e energias.

De modo geral, os autores relatam a dificuldade que a gestão da qualidade apresenta para enfrentar diversas pessoas ou situações, as mudanças nem sempre são bem aceitas no meio empresarial por receio de não obterem um resultado positivo. A qualidade não satisfaz o cliente

100% mas constitui em diretrizes sua busca pela excelência nas organizações, qualidade é o resultado como o cliente julga ser.

2.3. Princípios da gestão da qualidade

Segundo Oliveira (2014, p.27-36). A gestão da qualidade pode ser sistematizada em alguns princípios, eles representam um conjunto de elementos que se bem estruturados, gerarão resultados animadores para a gestão e controle de processos, para organização dos diversos setores da empresa e para produção de bens e serviços que efetivamente atendam ao que o mercado deseja. Contudo, seu desenvolvimento demanda alto compromisso e grande esforço de todos os seus integrantes, a começar pela alta administração.

Conforme descrição acima, destaca-se a necessidade do gestor se qualificar através de cursos, especializações e graduações como forma de colocar em prática novas técnicas e conhecimentos que venham agregar a qualidade nas organizações. A saber:

1. **Total satisfação do cliente:** este é, de fato, o princípio básico que vi nortear todos os demais. O cliente é a peça-chave para a qualidade, tudo na empresa deve ser feito pensando em sua satisfação, que é consequência do atendimento de suas expectativas e necessidades, somente dessa forma vai se garantir a sobrevivência organizacional a longo prazo. No entanto, como saber se o cliente está satisfeito? Só há uma maneira confiável: perguntando para ele! E isso pode-se dar de diversas formas: por meio de entrevistas, questionários, serviços de atendimento ao consumidor (sac), etc. Esses instrumentos permitem conhecer o que está adequado no produto ou serviço comercializado e o que pode ser melhorado. São informações valiosas que vão ajudar muito no aumento da competitividade.

O cliente sempre será o termômetro para sabermos se estamos conseguindo atingir nossos objetivos ou não, se precisaremos modificar algo ou não, portanto, é a peça fundamental para obtermos o sucesso esperado.

2. **Gerência participativa:** este princípio está relacionado com o envolvimento dos subordinados nas decisões e planejamento das suas próprias atividades e de toda equipe. Não se trata de transferir a responsabilidade para o escalão abaixo, mas consultá-lo e envolvê-lo no processo anterior à execução das atividades. A gerência participativa tem um alto componente motivacional, pois quando consultado sobre assuntos que vão além de suas atividades de rotina, o funcionário sente-se importante e mais útil para a empresa, e conseqüentemente mostra-se mais disposto a colaborar em todos os aspectos.

A valorização do capital humano é importante no trabalho em equipe, pois é um elo que liga a outro e assim consequentemente.

3. **Desenvolvimento de recursos humanos:** o recurso humano é a mola-mestre de toda empresa, pois a partir dele é possível conquistar seus dois objetivos mais importantes: satisfazer a necessidade dos clientes e gerar lucro. Contudo, para que os funcionários efetivamente ajudem à alcançar esses dois objetivos, é necessário que eles estejam capacitados.

Um ambiente de trabalho saudável e harmonioso, todos queremos trabalhar em empresas felizes, nas quais podemos nos realizar, sentir-nos importantes, úteis, valorizados e leves. A organização deverá agir de maneira a encorajar aos que são importantes no processo, no sentido de expressarem o melhor, o espaço para um crescimento livre e encorajador é muito importante.

4. **Delegação:** não é incomum encontrar gestores que dizem não ter tempo suficiente para desenvolver suas atividades dado o excessivo número de compromissos que possuem. No entanto, ao verificar mais detalhadamente suas atividades, constata-se que grande parte delas é centralizadora. Não se tem aqui a pretensão de discutir os motivos pelos quais uma pessoa tende a ser centralizadora, mas sim, de ressaltar os prejuízos dessa característica para o desenvolvimento das atividades pessoais, para a motivação de subordinados e para a eficácia do sistema da qualidade como um todo.

Lembremos sempre que, o ser humano continua sendo a medida de todas as coisas e por esse motivo, é fundamental caminhar em direção a ele, oferecendo em doses generosas tudo que se pode transformar em bem estar, e quem agradecerá com certeza será a empresa que, como organização seguirá firme e motivada pelos caminhos dos negócios. O colaborador precisa ser motivado para poder produzir e dar resultados positivos a empresa.

5. **Garantia da qualidade:** cada empresa tem suas competências e vocações nesses princípios, porém um sistema de gestão da qualidade eficaz tem de estar embasado em desempenho razoáveis em todos eles.

2.4 Qualidade e gestão

Segundo Mello (2011, p.2-5), a qualidade e gestão são dois termos familiares a todos nós. Se alguém nos perguntar se a comida de certo restaurante tem qualidade, diremos que sim, se a considerarmos boa, e que não, se a considerarmos ruim. Da mesma forma, se entrarmos

em dificuldade financeira com certa frequência, seremos forçados a reconhecer que não gerimos adequadamente nosso dinheiro.

O conceito de qualidade está ligado a três fatores: redução de custos, aumento dos clientes, satisfação dos clientes. Em outras palavras: fazer melhor, com menos custo, entregando ao cliente produtos que correspondem as suas expectativas ou as superem.

A qualidade total otimiza a energia de trabalho do recurso humano, afinal, erros geram retrabalhos, que geram frustrações e impaciência nos profissionais, além de tomarem muito mais tempo e dinheiro do que fazer tudo corretamente desde o primeiro momento. Trabalhar com e pela qualidade, em suma, melhora a produtividade das empresas, e com isso, suas chances de lucro.

A gestão da qualidade não precisa, necessariamente, implicar a adoção de alguma certificação, embora esta seja a forma mais comum de adotá-la. Ainda que não haja essa certificação (que gera credibilidade para a empresa), a implantação de uma gestão desse tipo sempre envolve o uso de algumas ferramentas da qualidade, ou princípios dessa forma de gerência que podem e devem ser observados por qualquer organização. (Revista eletrônica meusucesso.com por meuSucesso .com <https://meusucesso.com/artigos/gestao/gestao-da-qualidade-o-que-e-e-como-funciona>)

O cliente é exigente, ele paga pelo serviço e exige excelência no produto oferecido caso contrário perdemos o cliente, nesse momento de crise que vivemos devemos atrair e fidelizar a clientela e não afastá-las.

2.5 ISO 9001-2008

Segundo as informações pelas normas da série ISO 9000, no Brasil disponíveis no site do CB-25 (Comitê da ABNT) até junho 2008, existiam 9.680 certificados ISO 9001 válidos detidos por 8.858 empresas. Em 1990 eram apenas 18 certificados detidos por 13 empresas. Essas estatísticas certamente demonstram a importância assumida mundialmente pelo certificado da qualidade ISO 9001, essas estatísticas demonstram também a importância da gestão da qualidade nas últimas décadas. (Carpinetti, 2009, p.1,2).

A gestão da qualidade pode ser entendida como uma estratégia competitiva cujo objetivo principal se divide em duas partes: conquistar mercados e reduzir desperdícios. Para conquistar mercados, é preciso atender aos requisitos dos clientes, pois clientes satisfeitos representam faturamento, boa reputação, novos pedidos, resultados para a empresa, empregos e remuneração para os funcionários. Ao contrário, cliente insatisfeito pode resultar em má

reputação, dificuldade de conseguir novos pedidos, perda de faturamento e dificuldade de se manter no negócio.

A gestão da qualidade se completa, sendo estabelecido um ciclo virtuoso de medição, análise dos resultados e ações de melhoria. Para que todas essas atividades sejam realizadas de forma coordenada, é preciso projetar e manter um sistema que defina o que deve ser feito para gerenciar a qualidade, de qual maneira ao longo do processo da realização do produto e nas atividades de suporte, foi feito para gerenciar a qualidade.

Os requisitos do sistema da qualidade ISO 9001 focam exatamente nesses pontos: projeto e manutenção do sistema da qualidade; responsabilidade da direção para liderar o processo de gestão da qualidade; gestão de recursos humanos e materiais; gestão da qualidade na realização do produto e medição; análise e melhoria de produtos e processos. Esses cinco requisitos são os pontos fundamentais do modelo de sistema da qualidade ISO 9001. Quando uma empresa obtém um certificado ISO 9001, isso significa que ela foi avaliada por um organismo certificador (que não é a internacional for standardization – ISO), que constatou que as práticas de gestão da qualidade da empresa atendem aos requisitos de gestão da qualidade estabelecidos pela norma ISO 9001. O certificado ISO 9001, evidencia a garantia de atendimento dos requisitos da qualidade e como pré-requisito para realização do negócio e aquisição do produto ou serviço, portanto, ter o certificado se torna obrigatório.

A empresa precisa gerenciar seus recursos, materiais e humanos, de forma a contemplar adequadamente os objetivos de atendimento de requisitos e redução de desperdícios.

2.6 Sistema de Gestão da qualidade-Norma Iso 9000

Para Toledo, (2017 p.76). Um dos mais populares modelos de referência para estruturar sistemas de gestão da qualidade é o modelo dado pelas normas da série ISO 9000. Desde sua primeira publicação em 1987, as normas da série ISO 9000 tem obtido reputação mundial. A Internacional Organization for Standardization (ISO) é um organismo internacional, com sede em Genebra na Suíça, fundado em 1945.Seu objetivo era criar um organismo mundial com o propósito de facilitar a coordenação internacional para a criação de normas para produtos, materiais, processos e sistemas. A ISO 9000 é responsável por mais de 18.000 normas que fornecem padrões para quase todos os setores da economia e da tecnologia, entre as normas da entidade estão as dedicadas aos sistemas de gestão da qualidade.

Atualmente a ISO 9000 é composta por mais de 160 países, todas as normas desenvolvidas pela ISO são voluntárias, mas os países participantes adotam as normas da ISO

e as tornam compulsórias. O Brasil participa da ISO por meio da ABNT (associação brasileira de normas técnicas), que é uma sociedade privada sem fins lucrativos e reconhecida pelo governo brasileiro como foro nacional de normalização.

3 AUDITORIAS

Segundo Otávio (2018 p. 38), as auditorias tanto internas como externas, são o principal instrumento utilizado para verificar o desempenho do sistema de Gestão de Qualidade. Elas representam uma importante oportunidade para a melhoria contínua. Seus resultados devem subsidiar os planejamentos de médio e longo prazo em relação à qualidade, os quais geralmente são traçados nas reuniões de análise crítica, que são integradas pela alta direção da empresa. A auditoria deve gerar confiança em todas as partes interessadas com base nos princípios de independência, imparcialidade e competência.

As auditorias internas são realizadas de forma contínua por pessoal capacitado da própria empresa, possuem um grau de profundidade maior e cobrem menos áreas por vez, porém tem menor independência. Já as auditorias externas são feitas por profissionais habilitados sem vínculo com a empresa auditada, podem ser de certificação ou manutenção de determinado sistema, são periódicas, possuem menor profundidade, mas abrangem em geral um maior número de áreas. Otávio (2018 p. 39)

Sabemos que o mercado esta cada vez mais exigente com seus profissionais, no mundo dos negócios todo produto ou serviço precisa ser fiscalizado, desde sua fabricação a sua distribuição ao consumidor. A auditoria se tornou uma ferramenta importante nas organizações em diversos aspectos e atividades, pois é essencial garantir uma fiscalização segura a seus gestores e esses ter a certeza da satisfação dos seus clientes.

4 MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia utilizada é qualitativa, exploratória e descritiva de delineamento bibliográfica. A pesquisa qualitativa é um método de investigação científica que se foca no caráter subjetivo do objeto analisado, estudando as suas particularidades e experiências individuais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho se originou de muitas observações do quanto o mercado está carente da gestão de qualidade nos serviços das organizações, em um mercado competitivo é preciso preparo e competência para evitar erros na gestão administrativa das empresas.

Atualmente vivemos em uma Era de extrema competitividade, precisamos nos aprimorarmos explorando novas técnicas de como se manter nesse meio, gestores precisam rapidamente reorientar seus rumos, suas táticas, alterar estratégias e mudanças de comportamentos, mudar processos, modificar produtos e procurar a excelência na prestação de serviços, conhecer os desejos da sua clientela e compreender as armadilhas dos seus concorrentes fazendo o seu diferencial, somente assim conseguirá se destacar nesse mercado tão competitivo e que está se expandindo de forma gigantesca.

A gestão da qualidade pressupõe trabalho contínuo, aprendizado constante e democratização das relações hierárquicas dentro da organização.

As empresas buscam executar seus serviços, fornecer seus produtos de maneira padronizada que atendam as expectativas de seus clientes, se esses clientes possam saber se vão receber sempre produtos com a qualidade devida e desejada. Oferecer serviços e produtos de qualidade, é satisfazer as necessidades do cliente, do mercado, se esses produtos oferecidos tem o preço adequado ao mercado e essa matéria-prima esta adequada ao mesmo, e se os produtos ou serviços possui um custo benefício que vale a pena sua aquisição.

Um dos grandes benefícios da gestão da qualidade, é antes de tudo possuir a gestão do conhecimento, que independente da rotatividade da equipe, a qualidade se mantenha intacta. A padronização dos processos seguindo os padrões independente do setor em execução.

Por esse motivo, a proposta em desenvolver uma gestão preocupada não somente em manter-se no mercado competitivo, mas conquistar diariamente a fidelização dos clientes e de novas parcerias, tendo assim, seus colaboradores satisfeitos por realizarem suas atividades e transmitirem o seu bem estar também ao público externo.

O desafio para que as organizações possam enfrentá-lo, no entanto, é que estejam dispostas as mudanças e desafios constantes desse mercado para se tornarem cada vez melhores. Uma empresa é um organismo complexo, composto de vários processos, sistemas, atividades, funções, interesses, objetivos, métodos e pessoas.

Gerir uma empresa significa gerenciar tudo isso, no entanto dentre todos os elementos, as pessoas são as mais importantes, sem elas os demais não existem, por isso fazer a gestão da qualidade em uma empresa antes de tudo, é fazer a gestão das pessoas para a qualidade. A

gestão da qualidade é o caminho mais lógico em direção à satisfação das necessidades de todas as pessoas envolvidas com a empresa.

A gestão da qualidade abrange toda organização no controle e melhoria dos processos de trabalho, essa gestão não se limita à própria organização, estendendo-se para toda a cadeia produtiva, englobando fornecedores e clientes no processo.

Vale dizer, que a gestão de qualidade evoluiu ao longo do tempo em resposta à dinâmica das necessidades de desempenho e gestão, com foco cada vez mais amplo. Assim sendo, deve ser entendida como uma maneira de pensar, agir e produzir cujo sucesso depende da incorporação de novos valores à cultura organizacional da empresa.

O segredo das empresas bem sucedidas, é saber consolidar e reciclar o conhecimento dos seus funcionários e gestores, treinar, preparar e desenvolvê-los para que tenham condições permanentes de lidar com as mudanças e com a inovação, proporcionar valores as empresas e aos clientes, e, sobretudo, de mantê-la sempre eficaz. Qualidade depende também do tipo de liderança e compromisso exercido pela alta administração, do apoio dos colaboradores, de políticas de motivação e reconhecimento para os empregados.

Espero que a realização desse trabalho possa contribuir de forma positiva, para que gestores e administradores utilizem essas ferramentas em suas empresas como um suporte a mais em busca da excelência da qualidade empresarial.

Como consumidora também cliente, sentindo a necessidade e carência da qualidade no meio empresarial optei em tomar a iniciativa em desenvolver esse projeto, com objetivo de agregar valores e conhecimentos oferecendo ferramentas que proporcionarão ao empreendedor meios de como inovar e se diferenciar no meio empresarial.

RÉSUMÉ

La gestion de la qualité dans les organisations a pour objectif d'étudier l'analyse de la manière dont le gestionnaire gère son entreprise et son équipe de travail. Le résultat de cette analyse de la qualité contribuerait à accroître la fiabilité et la crédibilité de ses clients et de ses employés sur un marché. Le succès d'une entreprise est la somme d'une série de facteurs qui correspondent à la satisfaction de tous ceux qui en bénéficient, et lorsque nous pensons à une entreprise qui fournit des services, cette demande de qualité totale devient encore plus grande. En se concentrant sur les approches utilisées dans les audits de système de gestion de la qualité, en plus de fournir une contribution précieuse à d'autres types de processus d'audit, l'audit de la qualité montre le côté moderne de l'audit, en ajoutant de la valeur aux rapports, ce qui génère plus de crédibilité et de confiance. Ainsi, avec l'utilisation de nouveaux outils administratifs, le résultat sera positif, résultant au en gestion de la qualité dans les organisations. Mettre l'accent sur la détection des problèmes et des services des produits offerts de manière inappropriée, évitant ainsi le gaspillage et les dépenses inutiles. L'objectif général de la recherche est de montrer comment la gestion de la qualité peut contribuer à améliorer le contrôle de la qualité des organisations, outil efficace pour les entreprises, en vue de prévenir les problèmes et les corrections immédiates. Par conséquent, il est justifié d'appliquer la recherche, car la gestion de la qualité est reconnue, tant dans le monde universitaire que dans le monde des affaires, un élément d'importance stratégique pour l'amélioration de la compétitivité et de la productivité des entreprises. La méthodologie utilisée était une conception bibliographique qualitative, exploratoire et descriptive. La recherche qualitative était une méthode d'investigation scientifique qui se concentrait sur le caractère subjectif de l'objet analysé, en étudiant ses particularités et ses expériences individuelles

Les mots clés: gestion de la qualité. Compétitivité. Stratégie.

REFERÊNCIAS

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Editora Pearson, 2011.p. 2-5

TOLEDO, José Carlos, BORRÁS, Miguel Angel A., MERGULHÃO, Ricardo Coser, MENDES, Glauco H. S, **Qualidade: Gestão e Métodos**. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2017.p.26,76

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro, MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick Miguel, GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da Qualidade**. 2ª Ed São Paulo: Editora Atlas, 2009. p.1,2

OLIVEIRA, Otávio J. **Curso Básico de Gestão de Qualidade**. São Paulo: Cengage Learning, 2014. p.3-6,17,27-36,

ALBERTIN, Prof. Dr. Marcos. **Planejamento Avançado da Qualidade**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2018. p.3

POSSARLE, Roberto. **Ferramentas de Qualidade** São Paulo: Senai, 2014. p.1-3

ABRANTES, José. **Gestão da Qualidade** São Paulo.1ª edição: Interciência, 2009.p.1-5

Revista eletrônica:**meusuccesso.com** 2014:<https://meusuccesso.com/artigos/gestao/gestao-da-qualidade-o-que-e-e-como-funciona-22/> 07/05/19-17:00hs