



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE -
FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO “LATO SENSU”
MBA GESTÃO EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA
ORGANIZACIONAL**

ANACIELI CARVALHO ALMEIDA

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS**

ARACAJU/SE

2018/01

ANACIELI CARVALHO ALMEIDA

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e Extensão - NPGE da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito para a obtenção do título de Especialista em Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional.

Orientador: Dr. André Felipe Barreto Lima

Coordenadora: Profa. MSc. Felora Daliri Sherafat

ARACAJU/SE

2018/01

ANACIELI CARVALHO ALMEIDA

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Pós-
Graduação e Extensão – NPG, da Faculdade de Administração de Negócios de
Sergipe – FANESE, como requisito para obtenção do título em MBA em Gestão
Empresarial e Inteligência Organizacional.**

Prof. Dr. André Felipe Barreto Lima

Prof.^a Ma. Felora Daliri Sherafat

Anacieli Carvalho Almeida

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju(SE), _____ de _____ de 2018

RESUMO

Este estudo visa destacar a importância da gestão de qualidade na prestação de serviços, com a função de buscar melhorias contínuas voltadas às organizações empresariais. Deste modo, o objetivo geral da pesquisa foi analisar as empresas prestadoras de serviços, visando a aplicação da gestão de qualidade para melhoria dos processos. Através de estudos bibliográficos e pesquisa qualitativa, foi apresentado no presente estudo, o conceito da prestação de serviços, explicando o que é gestão da qualidade e descrevendo os benefícios da gestão da qualidade. Desta forma, observamos que as empresas podem apresentar diferentes níveis de qualidade em relação aos serviços prestados, pelo fato dos mesmos dependerem da utilização de métodos de padronização ou ferramentas de melhorias contínuas. Portanto, como conclusão, verificamos que as empresas prestadoras de serviços só alcançaram a vantagem competitiva quando tratarem a gestão da qualidade como foco principal.

Palavras-chave: Empresas. Gestão de qualidade. Prestação de serviço.

-
- Anacieli Carvalho Almeida, Bacharela em Engenharia de Produção e pós-graduando em Gestão Empresarial e Inteligência Organizacional. E-mail: anacielialmeida@gmail.com.

SUMÁRIO

RESUMO

1 INTRODUÇÃO	6
2 METODOLOGIA.....	7
3 DESENVOLVIMENTO	8
3.1 Conceito de Qualidade e Qualidade Total	8
3.2 Serviço	9
3.3 Padronização	10
3.4 Ciclo PDCA	11
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	13
ABSTRACT	15
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16

1 INTRODUÇÃO

Em meio a um cenário de progresso e evolução tecnológica, os clientes estão cada vez mais rígidos, seletivos e com alto grau de expectativas em relação ao atendimento na realização da prestação de serviços, ou seja, com esperança que os problemas sejam solucionados. De acordo com Costa, Santana e Trigo (2015, p.-156) “os clientes da era da globalização, sabem os direitos que possuem, cercados por assistência do Procon e o Código de Defesa do Consumidor, sendo que os mesmos buscam cada vez mais, serviços e atendimentos de qualidade”.

Segundo Júnior et al. (2006) os clientes são a razão de ser da organização e, em função disso, suas necessidades devem ser reconhecidas, entendidas e utilizadas para que os produtos ou serviços possam ser desenvolvidos ou prestados de modo a criar o valor necessário para conquista-los.

Em vista disto, o tema a importância da gestão da qualidade na prestação de serviços é de grande relevância para o crescimento da organização, pois por meio de bons atendimentos é que as empresas valorizam a imagem, encantam e retêm os clientes. O administrador ao priorizar a qualidade procura fidelizar os clientes, usando métodos destinadas a atraí-los e conserva-los, criando uma argumentação contra a concorrência, e, percorrer um caminho de sucesso e a lucratividade com a excelência organizacional.

É neste contexto que inseridas no mercado competitivo, as empresas têm constantemente a finalidade de atender as expectativas do consumidor, para isso, precisam estar preparadas para melhor atender as expectativas dos clientes. Diante dos fatos citados sobre a necessidade de melhores atendimento nas organizações, pode-se perguntar: como a gestão da qualidade pode auxiliar na melhoria da prestação de serviços?

Portanto, o presente artigo apresenta como objetivo geral analisar as empresas prestadoras de serviços, visando a aplicação da gestão de qualidade para melhoria dos processos. Além disso, conceituar a prestação de serviços, explicar o que é gestão da qualidade e descrever os benefícios da gestão de qualidade.

Diante do cenário econômico-social, as empresas prestadoras de serviços buscam constantemente a eficiência dos processos para atender as expectativas dos clientes, visando o fortalecimento da empresa no mercado consumidor. Para

isso, é importante aprimorar o nível de qualidade e o conhecimento de acordo com a necessidade do cliente e fazer com que a empresa se mantenha atenta aos níveis de insatisfação dos clientes ou a satisfação para manter sempre viva a cultura da qualidade na prestação dos serviços.

A gestão de qualidade para as organizações é primordial, pois permite uma maior assertividade no acompanhamento dos processos, bem como a melhoria da produtividade, eficácia e garantia da qualidade do serviço. Portanto, entende-se que os serviços prestados por uma organização só alcançaram vantagem competitiva quando tratarem a gestão da qualidade como foco principal, dando uma maior atenção para este assunto.

2 METODOLOGIA

Andrade (2010, p.-109) enfatiza que “pesquisa é o conjunto de procedimentos sistemáticos, baseado no raciocínio lógico, que tem por objetivo encontrar soluções para problemas propostos, mediante a utilização de métodos científicos”.

Assim, Prodanov e Freitas (2013) ressaltam que a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir das informações coletadas de livros, monografias, artigos e entre outros materiais que auxiliam no desenvolvimento do trabalho, com a finalidade de demonstrar a relevância da gestão de qualidade para as empresas prestadoras de serviços.

A presente pesquisa é apresentada como o estudo qualitativo, pois busca analisar e interpretar os aspectos investigativos do problema em estudo. Neste estudo foi utilizado material bibliográficos para construção da fundamentação teórica, sendo que Marconi e Lakatos (2008) afirma que a pesquisa bibliográfica permite explorar o conhecimento da autora para resolução do problema. No período de 01 de dezembro de 2017 à 07 de fevereiro de 2018 foi realizada pesquisa através da internet e livros para desenvolver o presente trabalho, bem como analisou as referências a respeito da gestão da qualidade e a importância da aplicação na prestação de serviços.

3 DESENVOLVIMENTO

3.1 Conceito de Qualidade e Qualidade Total

A evolução da gestão da qualidade ao longo do Século XX passou por várias etapas para análise dos problemas nos setores fabris, sendo: inspeção de produto, controle de processos, sistema de garantia de qualidade e a gestão da qualidade total para buscar os resultados importantes nas empresas (CARPINETTI, MIGUEL, GEROLAMO, 2011).

Para compreender o que é qualidade, é necessário verificar a percepção de cada indivíduo, cultura ou até mesmo os objetivos que cada um possui em comparação com o outro. Na maioria dos casos, a qualidade não está ligada somente a visão do fornecedor como um diferencial para o mercado consumidor, e sim atender as expectativas dos clientes.

Paladini (2012), cita que qualidade é uma melhoria contínua que busca pela excelência dos processos de uma organização que através dos objetivos definidos, obtém-se os resultados desejáveis. Na visão de Damazio (1998), a qualidade é uma característica de um produto ou serviço que atende de forma explícita ou implícita de um cliente.

Ainda, Oliveira et al. (2013, p. -10) ressalta que “qualidade total aplicada ao setor de serviços está relacionada com o fornecimento do produto “serviço” com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários”.

A qualidade está envolvida em todos os setores e processos de uma organização, bem como em decisões estratégicas que podem decidir a sobrevivência da organização em um mercado competitivo. Portanto, quando avaliamos os conceitos de Qualidade, Gestão da Qualidade e Qualidade Total verifica-se a busca constante pela melhoria contínua por parte das organizações para se manter vivas no mercado (MARTINELLI, 2009).

Diante do contexto atual, verifica-se que um produto ou serviço de qualidade pode ser considerado de forma atender as expectativas do cliente, mesmo tendo variação em diversos aspectos sendo, durabilidade, preço, estética e dentre outras características que o produto possua, a finalidade é proporcionar a satisfação do cliente.

Para Júnior et al. (2006, p.-38) apud Juran (1964), “a gestão da qualidade divide-se em três pontos fundamentais, denominada *Trilogia Juran*: planejamento, controle e melhoria.” Para ele, os processos de negócios são os mais negligenciados dentro das oportunidades de melhoria em uma empresa”.

Na metodologia do controle de qualidade do produto ou serviço, deve levar em consideração os aspectos de: qualidade, custo, serviço, padrão e segurança. Contudo, as características da qualidade do produto ou serviço que atendam os clientes sejam internas ou externas, dentro dos prazos estabelecidos, com custo acessível que indicam o nível da satisfação, segurança que o produto deve ter em relação aos usuários, bem como, garantir a segurança para empregado da organização (CAMPOS, 1992).

3.2 Serviço

As organizações produzem ou fornecem um composto de bens ou serviços que no geral compõe um pacote oferecido ao cliente. Sendo assim, pode-se dizer que qualidade em serviços no contexto geral tem a ver com pessoas, sejam no processo de instalação, processos internos e bens facilitadores na busca pela melhoria dos serviços.

Puri (1994, p.-64) ressalta que serviços são “os resultados gerados por atividades na interface entre o fornecedor e o cliente e pelas atividades internas do fornecedor, para atender as necessidades do cliente.”

De acordo com Carvalho e Paladini (2005, p.-167) a “área de prestação de serviços envolve a produção de serviços propriamente ditos e a estruturação de métodos.” No ambiente de prestação de serviços a Gestão da qualidade concentra-se fundamentalmente na interação com o cliente, direcionadas para ações em busca de maior contato, verificando seus interesses, preferências, exigências, necessidade, enfim, tudo que possa considerar relevante no processo de prestação de serviço.

Diante do cenário das organizações, não adianta possuir uma boa equipe de profissionais, se o processo é lento e atrapalha a empresa nas condições de flexibilidade, velocidade, custo e qualidade que são primordiais para vantagem competitiva. No entanto, gerenciar as operações de serviços podem agregar valor ao cliente, bem como ao prestador serviço.

Para Carvalho e Paladini et al. (2005, p.-332):

“Um serviço pode ser definido como uma mudança na condição de uma pessoa ou de um bem pertencente a um agente econômico, que vem à baila como resultado da atividade de um outro agente econômico, por acordo prévio, ou seja, solicitação da pessoa ou agente econômico anterior.”

Desta forma, a evolução dos serviços oferecidos pelas empresas, têm a necessidade do envolvimento de todos na organização, pois não basta somente os gestores buscarem melhorias e as pessoas envolvidas no processo não atuarem de forma comprometida.

3.3 Padronização

Para tornar o trabalho mais fácil de ser executado, com minimização de erros e com maior qualidade do produto fabricado ou serviço, se faz necessário padronizar tarefas.

“A padronização também é importante para permitir a análise crítica e a consequente melhoria dos procedimentos e métodos da empresa, pois propicia uma perspectiva concreta do que analisar e melhorar” (JUNIOR et al., 2006, p.-83). Complementando, Carvalho e Paladini (2005), enfatiza que a padronização é considerada uma alternativa para melhorar a realização do relacionamento com o cliente, bem como confere o modelo de atendimento a uma característica específica que diferenciará a empresa no mercado e possibilitará a fidelidade ao usuário.

Portanto, os autores afirmam que a padronização é considerada uma aliada para a melhoria dos processos, haja a vista que as ações são descritas, fáceis de serem verificadas e de serem cumpridas seja no processo fabril ou na prestação dos serviços.

No setor de prestação de serviços se beneficiam na otimização do tempo de trabalho, na melhor utilização dos recursos disponibilizados e na melhoria da qualidade do atendimento aos clientes.

De acordo com Campos (1992), o método de padronização consiste em etapas básicas a serem implantadas dentro da organização, sendo: especialização,

simplificação, redação, comunicação, educação e treinamento e verificação da conformidade aos padrões.

“Especialização: escolher o sistema a ser padronizado determinando a repetibilidade;

Simplificação: uma vez delimitada a repetibilidade e definido o sistema (processo), o próximo passo é a simplificação, que consta da função do número de produtos, componentes, materiais e procedimentos e da simplificação do projeto dos produtos (visando reduzir custos);

Redação: redigir numa linguagem que as pessoas entendam. Inclusive gíria e linguagem coloquial local;

Comunicação: comunicar e consensar com todas as outras pessoas ou departamentos afetados pelo padrão;

Educação e treinamento: o objetivo da padronização é conseguir com que as pessoas façam exatamente aquilo que tem que ser feito e sempre da mesma maneira. O objetivo é fazer com que cada um seja “o mais competente do mundo em sua função”;

Verificação da conformidade aos padrões: este é o principal papel de toda chefia. O supervisor audita o trabalho do operador e o ensina. As metas de qualidade, custo, atendimento, moral e segurança devem ser alcançadas” (CAMPOS, 1992, p.-28).

Acerca deste assunto, é relevante entender os métodos básicos de padronização na teoria e aplicação desta estratégia para que as organizações busquem melhorias contínuas no processo de atendimento aos clientes, e consiga reduzir os gargalos identificados através da avaliação na prestação de serviço.

3.4 Ciclo PDCA

Outra forma de entender o conceito e a importância da padronização e da melhoria é através da aplicação do ciclo PDCA.

Júnior et al. (2006, p.-88) cita que “o ciclo PDCA é um método gerencial para a promoção da melhoria contínua e reflete, em suas quatro fases, a base da filosofia do melhoramento contínuo”. Desta forma, praticando de forma periódica, promove a melhoria contínua e sistemática nas organizações.

O modelo PDCA é uma referência de melhoramento contínuo que traz para as organizações inúmeros resultados através da prática adotada, proporcionando uma expressão comum a todos na melhoria contínua da qualidade. O PDCA são as iniciais das palavras inglesas *plan, do, check e act* que em português significa planejar, fazer, verificar e corrigir (corretivamente) (PEINADO; GRAEMI, 2007).

“Planejar: Na fase de planejamento do ciclo, geralmente se destaca uma equipe que escolhe um processo para ser melhorado, ou um problema existente que precise ser sanado.

Fazer: Nesta fase, tendo um plano de ação sido definido, cabe fazer com que ele aconteça na prática. É preciso fornecer educação e treinamento para a execução dos métodos desenvolvidos na fase do planejamento.

Verificar: Nesta fase, são verificados os resultados práticos da implementação do plano. Se existirem grandes distorções para alcançar os resultados, pode ser necessário retornar à primeira fase e alterar, ou refazer, o plano inicial. Caso os resultados obtidos sejam considerados satisfatórios, em relação às metas estabelecidas, o programa deve prosseguir para a próxima fase.

Agir (corretivamente): Comprovando a eficácia do plano adotado e implantado, é necessário torná-lo padrão na empresa. Nesta fase, o novo procedimento é documentado, com o objetivo de garantir que ele sempre seja utilizado, a partir de então e até que uma nova melhoria o modifique” (PEINADO; GRAEMI, 2007, p.- 557).

Tendo em vista os aspectos observados, o ciclo PDCA ajuda as organizações a buscarem o padrão da excelência da gestão da qualidade nos processos, e também busca o aumento da competitividade organizacional. Na figura 01, é demonstrada as quatro fases do ciclo PDCA, bem como explica o método como ser utilizado nas organizações para o acompanhamento na identificação e resolução dos problemas. Na figura é possível perceber as etapas para utilizar esta ferramenta como resolução dos problemas ou monitoramento dos processos, sendo que a implantação desta ferramenta na organização traz vários benefícios para os gestores nas atividades organizacionais.

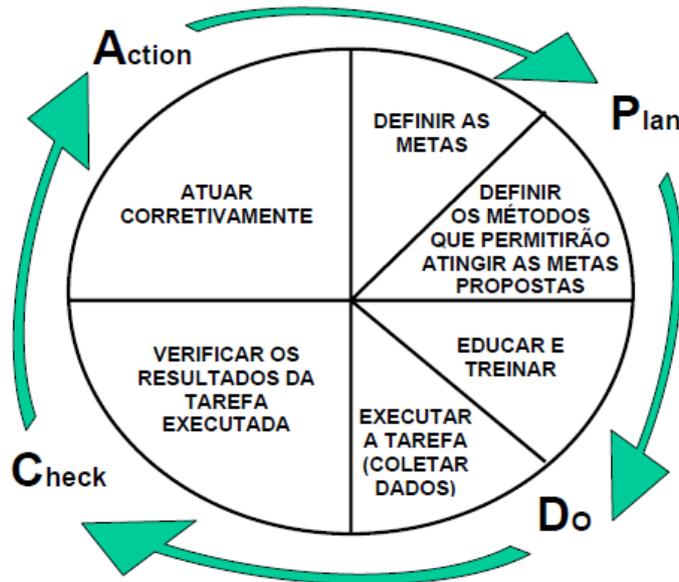


Figura 1- Ciclo PDCA.

Fonte: Manual de Ferramentas Sebrae, 2005.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou analisar as empresas prestadoras de serviços através de uma revisão sobre o tema, visando a melhoria dos serviços executados, e conseqüentemente, utilizando os métodos da gestão de qualidade para busca de melhorias contínuas nos processos.

Assim, verificou-se que a gestão da qualidade é essencial para permanência do negócio, como também a importância de aplicar métodos de qualidade para melhorar a prestação de serviços das empresas.

Com as mudanças do mercado e o aumento da inovação tecnológica, os clientes contêm uma variedade de meios para adquirir o que melhor atenda a suas necessidades, e estão cada vez mais exigentes em suas escolhas. Neste contexto, as empresas possuem uma grande disputa pela qualidade dos serviços e satisfação do cliente.

É indispensável que as organizações tenham conhecimento dos seus clientes para constatar quais são as suas necessidades e expectativas, sendo assim, aumentar as chances de melhor atendê-los.

No momento que possui um bom atendimento nota-se que o consumidor está preparado a pagar, até um pouco mais por serviços que lhe agregam valor, conforto, confiança, eficiência e confiabilidade.

Finaliza-se este artigo, ressaltando a necessidade da melhoria da qualidade dos produtos, serviços e atendimento prestado aos clientes das empresas e, assim, colaborar para ajudar os empresários que ainda não identificaram o quanto é primordial aplicar a gestão da qualidade na prestação de serviço e satisfação do cliente para ter sucesso nas organizações.

ABSTRACT

This study aims to highlight the importance of quality management in the provision of services, with a search function continuous improvements aimed at business enterprises. Thus, the general objective of the research was to analyze how companies providing services, aiming at an application of quality management to improve processes. Research in bibliographic studies and qualitative research was presented in the present study, the concept of service delivery, explaining the quality management and describing the benefits of quality management. In this way, observations that can find different levels of quality in relation to the services rendered, as they depend on the use of standardization methods or tools for continuous improvement. Please, as a conclusion, we find that as service providers in order to achieve a competitive strategy when they treat quality management as the main focus.

Keywords: Companies. Provision of service. Quality management.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** – 10. ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total. Padronização de Empresas.** – Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; GEROLAMO, Matrus Cecílio. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008: principio e requisitos.** – 4. Ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pachecco et al. **Gestão da qualidade: teoria e casos.** - Rio de Janeiro: Elsevier, 2005. – 2ª Reimpressão.

COSTA, Ariana; SANTANA, Lídia; TRIGO, Antônio. **Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações.** 2015. 18 f. Artigo científico – Faculdade Visconde de Cairu, Cairu 2015. Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p. 155-172 , ISSN 2258-1166.

DAMAZIO, Alex. **Administrando pela gestão da qualidade total.** – Rio de Janeiro: Interciência, 1998.

JUNIOR, Isnard Marshall et al. **Gestão da qualidade.** – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** – 6. ed. – reimpr. – São Paulo: Atlas 2008.

MARTINELLI, Fernando. **Gestão da qualidade total.** – São Paulo: 2009.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

OLIVEIRA, Otávio J et al. **Gestão da qualidade: tópicos avançados.** – São Paulo: Cengage Learning, 2013.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática.** – 3. Ed. – São Paulo: Atlas, 2012.

PEINADO, Jurandi; GRAEMI, Alexandre Reis. **Administração da produção: operações industriais e serviços.** – Curitiba: UnicenP, 2007.

PURI, Subhash C. **Certificação ISO Série 9000 e gestão da qualidade total.** Tradução, Antônio Romero Maia da Silva e Helena Martins: supervisão técnica, Antônio Romero Maia da Silva. – Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1994.