

FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NAS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

QUALITY MANAGEMENT TOOLS IN ORGANIZATIONAL STRATEGIES

MARCOS ANTONIO MAIA LAVIO DE OLIVEIRA
FACULDADE DE TECNOLOGIA FATEC BRAGANÇA PAULISTA

LUCIANA MAIA LAVIO OLIVEIRA

RAIMUNDO DONIZETE DE CAMARGO
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Nota de esclarecimento:

O X SINGEP e a 10ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias 26, 27 e 28 de outubro de 2022.

ANOS
SINGEP

FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NAS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

Resumo

Dentre as diversas estratégias que as organizações adotam, o foco na qualidade dos serviços prestados e nos processos produtivos, devem ser tratados de acordo com as reais necessidades das empresas, alinhadas com as respectivas características organizacionais. O uso adequado das ferramentas, possibilitam reduções de custos, tempo no processo produtivo, prazos atendidos, tendo em vista as exigências cada vez maiores do mercado consumidor.

Palavras-chave: Ferramentas de gestão, estratégias organizacionais, qualidade, organizações



QUALITY MANAGEMENT TOOLS IN ORGANIZATIONAL STRATEGIES

Abstract

Among the different strategies that organizations adopt, the focus on the quality of the services provided and on the production processes must be treated according to the real needs of the companies, aligned with the respective organizational characteristics. The proper use of tools enables cost reductions, time in the production process, deadlines met, in view of the increasing demands of the consumer market.

Keywords: Management tools, organizational strategies, quality, organizations



FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NAS ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS

Contextualização:

As exigências e a seletividade dos clientes, fez com que as organizações tenham nas suas estratégias, a gestão da qualidade como assunto obrigatório. Além de permitir que as empresas tenham melhor aproveitamento dos recursos financeiros, reduções de custos, tempo, observações de prazos de entrega, fica cada vez mais difícil ser competitivo, sem adotar ferramentas de gestão eficazes.

Objetivos:

Diversas ferramentas de gestão e de qualidade são desenvolvidas para auxílio e suporte ao profissional para enfrentar os problemas que acontecem na gestão organizacional. Dessa forma, a aplicabilidade de tais recursos, são essenciais para o enfrentamento da competitividade cada vez mais acirrada entre organizações e mercados. A uso das ferramentas de gestão da qualidade, são processos de atividades das empresas que refletem no cliente final.

Fundamentação Teórica:

Na abordagem de Feigenbaum (1994), o uso das ferramentas da qualidade nos produtos, deve ser adotada já nos processos produtivos, mantendo o foco nas expectativas e reais necessidades dos clientes. Na visão de Ishikawa (1993), o princípio da gestão da qualidade, deve ser prioritário, tendo em vista que os lucros aumentarão como consequência. A interação entre Qualidade, Produtividade e Competitividade é um dos fatores mais importantes na economia atual (ALVAREZ, 2010).

Metodologia:

O presente trabalho, foi desenvolvido com análises e interpretações de artigos, teses e dissertações e em livros de autores consagrados no assunto, tais como Deming, Crosby, Juran, Ishikawa e Alvarez, dentre outros, objetivando abordar as distintas contribuições para a temática proposta que são as ferramentas de gestão da qualidade nas estratégias organizacionais.

Resultados e Análises:

Diversas são as ferramentas de gestão que podem ser adotadas (diagrama de causa-efeito, histograma, carta de controle, Pareto, fluxograma, dentre outras), porém devem ter adaptações, considerando com a situação da empresa no respectivo momento, também considerando a cultura e clima organizacional, dentre outros fatores, para que ocorra êxito nas metodologias utilizadas. Em alguns casos, podem ocorrer combinações de ferramentas de gestão e que devem ter integração pois nas adaptações, podem existir informações em comum.

Considerações Finais:

A utilização de recursos e ferramentas de gestão da qualidade nas estratégias organizacionais, deve ser adotada após a identificação dos reais problemas existentes e se for o caso, quantificá-los, buscando solução através do método mais eficiente e eficaz. A busca constante de melhorias no uso de ferramentas de gestão da qualidade, faz com que a satisfação do cliente seja alcançada e os objetivos da organização estejam alinhados.

Referências:

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda (Coord.). Manual da organização, sistema e métodos: abordagem teórica e prática da engenharia da informação. 4^o ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CROSBY, Phillip B. Qualidade é investimento. 6.ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1994.

DEMING, W. Edwards. Qualidade: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

FEIGENBAUM, Armand V. Controle da qualidade total: gestão e sistemas. São Paulo: Makron Books, 1994. V. 1.

ISHIKAWA, Kaoru. Controle de qualidade total: A maneira japonesa. São Paulo: Campus, 1993.

JURAN, J. M., GRZYNA, Frank M. Controle da qualidade handbook: conceitos, políticas e filosofia da qualidade. São Paulo: Makron Books, 1991. V.1.

Palavras-chave:

Ferramentas de gestão, estratégias organizacionais, qualidade, organizações