

# GESTÃO DA QUALIDADE: UMA ESTRATÉGIA PARA O AUMENTO DA PRODUTIVIDADE, REDUÇÃO DE CUSTOS, PELA MAIOR PARTICIPAÇÃO DOS COLABORADORES E ATRAVÉS DAS MELHORIAS DOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS.

Congresso de Educação - Práticas Digitais, 1ª edição, de 28/06/2021 a 01/07/2021  
ISBN dos Anais: 978-65-89908-40-1

LAPENDA; José Ticiano Beltrão<sup>1</sup>

## RESUMO

A Gestão Estratégica e Integrada da Qualidade estabelece princípios e utiliza ferramentas para a melhoria de todos os processos organizacionais. Além de prevenir as não conformidades, conduz as empresas a fornecerem bens e serviços que atendam e excedam as expectativas dos clientes. Pelo fato de reduzir os retrabalhos e evitar desperdícios, os custos da produção tornam-se mais baratos, o que facilita a diminuição do preço final de produtos/serviços, tornando a empresa mais competitiva em mercados cada vez mais concorridos. Some-se a isso a melhoria do clima organizacional, considerando que os colaboradores deixam de ser, meramente mão de obra e passam a ser cérebro de obra. Isto ocorre pelo fato de que ocorre uma transmutação do “eu penso, você obedece”, para “nos pensamos e fazemos”. Ao adotar um novo modelo de gestão mais participativa – o que apregoa a Gestão pela Qualidade, os colaboradores emponderam conhecimentos e saberes que contribuem, sobremaneira, para a melhoria contínua. Neste contexto, os gestores têm um papel fundamental. Além de patrocinar a adoção da Gestão pela Qualidade, se envolvem de forma direta e efetiva. Há algumas razões que levam ao fracasso na implantação da Gestão pela Qualidade. Duas destas razões são, absolutamente óbvias: baixo envolvimento da alta administração e apatia dos colaboradores. Estes dois fatos leva-nos a enfatizar que o passo número um é mudar a cultura organizacional. A utilização das ferramentas, além dos princípios, como supra exposto, assume um papel de extrema importância para que as ações preventivas torne-se uma rotina nas empresas. O constante mapeamento dos processos, a utilização do Diagrama de Pareto, o Diagrama de Ishikawa, e o histograma, são algumas destas ferramentas que devem ser utilizadas pelas empresas que desejam ter sucesso na produção de bens e serviços competitivos. Tem por finalidade, portanto, tal estudo, apresentar as empresas que obtiveram sucesso pela implantação da GQT, ganhando competitividade e aumentando seu ciclo de vida.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade, Produtividade, Gestão participativa, Melhoria contínua, Competitividade, Manufatura lean

<sup>1</sup> UNINASSAU, ticianolapenda@gmail.com