ISSN 2447-9357

GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL

Patrícia dos Santos Machado Dias1,
Weuver Xavier de Oliveira 2

1 (Graduada em Tecnólogo em Recursos Humanos. Acadêmica do Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Estratégica em Logística).
2 (Docente da Universidade Estadual de Goiás – orientador).

Resumo:

O objetivo geral deste estudo foi analisar a implantação da gestão da qualidade total na logística empresarial abrangendo a produtividade e os serviços prestados, engajando a todos, desde proprietário, acionistas, diretores, gerentes e demais funcionários para alcançar o sucesso almejado a satisfação do cliente. Entretanto, a Qualidade Total não é somente uma reunião de atividades, procedimentos e eventos. É fundamentada em uma política estável que demanda o cumprimento conforme os requisitos evidentes para as transações, educação e treinamento sucessivos, atenção aos relacionamentos e implicação da gerência nas operações, acompanhando a filosofia da melhoramento contínuo. Assim, surge a logística empresarial a qual é vital para a economia e para a empresa individual, é fator chave para incrementar o comércio regional e internacional. Uma vez que sistemas logísticos competentes e eficazes constituem melhor padrão de vida para todos. Assim sendo, acredita-se que a logística atual busca agrupar todos os elementos do processo, prazos, relação de setores da empresa e desenvolvimento de parcerias com fornecedores e clientes para atender as necessidades e prioridades dos consumidores finais, e o mercado de frutas não seria diferente. Conclui-se que a GQT e a logística, são duas ferramentas com capacidade de obterem sucesso total da empresa, concretizando um serviço com vigor e alcançando a satisfação de seus clientes. Através da pesquisa foi possível perceber que a GQT consiste numa estratégia de administração norteada a criar consciência da qualidade em todos os procedimentos realizados na organização, sendo essa a busca da satisfação, não exclusivamente do cliente, porém de todos os envolvidos na empresa (funcionários, fornecedores e clientes). Sendo assim a consequência do empenho, do esforço unido entre todas as áreas da empresa. A metodologia de pesquisa utilizado foi um estudo de caso, a qual se utiliza também a pesquisa bibliográfica e exploratória para ampliar ainda mais a pesquisa.

Palavras-chave: Logística. Qualidade. Competitividade

Introdução

A objeto de estudo apresentado é referente a Gestão da qualidade total aplicada no aperfeiçoamento do serviço logístico. Uma vez que o mercado encontra-se inteiramente voltado para o cliente, e assim, passa a existir a importância das empresas oferecerem uma gestão de qualidade total.

Portanto, a cada ano que passa o mercado fica mais competitivo e a concorrência mais acirrada e a empresa que se sobressai é aquela que tenha o diferencial, para isso, as

ISSN 2447-9357

organizações precisam obter a gestão da qualidade total. Assim sendo, a mudança organizacional é uma transformação com a finalidade de aperfeiçoar a eficácia da empresa, para poder se manter no mercado, e satisfazer o cliente e vencer adversários. Para acontecer à mudança é necessário determinar como ela ocorrera e porque é necessária.

O objetivo geral deste estudo foi analisar a implantação da gestão da qualidade total na logística empresarial abrangendo a produtividade e os serviços prestados, engajando a todos, desde proprietário, acionistas, diretores, gerentes e demais funcionários para alcançar o sucesso almejado a satisfação do cliente.

Os objetivos específicos foram analisar a importância da GQT no ambiente empresarial e no aprimoramento da prestação de serviços de logística proporcionados ao cliente; identificar em que atributos os serviços da empresa prestado atende as expectativas dos clientes e verificar quais as Ferramentas da GQT aplicadas à melhoria de operações logísticas são indispensáveis no aperfeiçoamento do serviço logístico.

Justifica-se este tema pelo fato que qualidade vem se evoluindo cada vez mais, ao decorrer do tempo, sendo que o homem sempre passa por novos desafios ao longo de sua vida a fim de atender a seus objetivos e problemas que surgem cada vez mais. Contudo, a Qualidade Total concebe a busca da satisfação, não apenas do cliente, porém de todos os "stakeholders" (entidades expressivas na vivência da empresa) e do mesmo modo da excelência organizacional da empresa.

Assim, tem-se como problema de pesquisa: A gestão da qualidade total tem a capacidade de influenciar de modo positivo na logística empresarial?

A metodologia de pesquisa utilizado foi um estudo de caso, a qual se utiliza também a pesquisa bibliográfica e exploratória para ampliar ainda mais a pesquisa.

Referencial Teórico

Para o ser humano, sempre foi formidável, o assegurar da sua sobrevivência e progresso em constante mudança. Mudar para realizar e encarar os novos reptos e ganhando os ensejos que surgem ao longo do tempo. Desde nossos primeiros ancestrais o formato como nos constituíamos influenciava as probabilidades de sobrevivência do grupo. No transcorrer dos anos, diversos exemplares de preparo e gestão foram sendo exercitados e, em desempenho de sua capacidade de acatar aos desígnios do grupo, foram omitidos e distribuídos (INÁCIO, 2004).

ISSN 2447-9357

Durante boa parte da história da sociedade humana a qualidade vem sendo percebida por meio de um grande avanço, gerado pelas indústrias e clientes com técnicas em relação ao controle de qualidade em grande crescimento.

> A qualidade começou a ser colocada em prática inicialmente na indústria no início do século XX para impedir que produtos defeituosos chegassem às mãos dos clientes. Com a ampliação da produção em massa, foram sendo introduzidas técnicas de controle estatísticos da qualidade. Tais técnicas visavam atender de forma mais segura os mercados em crescimento. Esta abordagem foi conhecida como controle de qualidade (INÁCIO, 2004, p. 12)

Associando também serviços, esses conceitos evoluíram para a segurança da qualidade, que incide na manifestação, aos clientes e ao público em geral, de que certos produtos e ocupações da empresa têm a qualidade agenciada. Isto somente é aceitável por meio do abarcamento de toda empresa e da anexação de visão de sistemas e processos e ferramentas de gerenciamento. Ainda com o progresso das grandes empresas, a qualidade ainda não apresentava os incentivos que necessitava.

Segundo Silva (2010), a Qualidade Total não é somente uma reunião de atividades, procedimentos e eventos. É fundamentada em uma política estável que demanda o cumprimento conforme os requisitos evidentes para as transações, educação e treinamento sucessivos, atenção aos relacionamentos e implicação da gerência nas operações, acompanhando a filosofia da melhoramento contínuo.

A GQT estabelece-se de vários estágios, como por exemplo, o planejamento, a organização, o controle e a liderança. De acordo com Martins (2010) a GQT tem sido vastamente empregada, na contemporaneidade, por empresas públicas e privadas, de qualquer porte, em materiais, produtos, processos ou serviços. A percepção e a busca da qualidade e da averiguação da sua importância, tornou-se a ser a afirmação dos sistemas de gerenciamento da qualidade imprescindível uma vez que: “Acrescenta a satisfação e a certeza dos clientes; aumenta a produtividade; diminui os custos internos; melhora a imagem e os procedimentos de modo continuado e permite acesso mais simplificado a novos mercados” (MARTINS, 2010, p. 25).

Uma organização que decide a praticar uma política de gestão retrocedida para a "qualidade total" tem consciência de que a sua administração deve ser reavaliada de modo periódico. Silva (2010) descreve que colocar a qualidade como valor intrínseco é a melhor forma de sobrevivência. Ela distingue para a prioridade do consumidor, o que acrescenta a produtividade, induzindo a uma maior competitividade e garantindo a supervivência das empresas.

ISSN 2447-9357

Ferreira e Costa (2006) relatam que as organizações estão se conscientizando da necessidade da gestão da qualidade total, vinculada a logística empresarial, buscando assim, satisfazer as necessidades de cada cliente para, ser reconhecida e ter um diferencial que garanta o sucesso e estimule cada cliente, funcionários, fornecedores, englobando todos corpo funcional da empresa.

Assim, surge a logística empresarial segundo D'alvia (2011) está competitividade apresentará uma estrutura logística que pôde ser definida pela agregação de todos os custos logísticos industriais associados à área, acrescidos da despesa logística que é levada em conta no resultado da empresa. De acordo com Arruda (2011) todas essas evoluções, incorporadas ao processo de globalização, ocasionaram novos desafios para as organizações, que é a competitividade no mercado globalizado.

Entretanto, as novas determinações para a atividade logística no Brasil e no mundo atravessam para obterem maior domínio e meios de identificar chances para reduzirem os custos, reduzirem os períodos da entrega e elevar uma qualificação no cumprimento do período determinado, sempre disponibilizarem os produtos, programação das entregas, facilitarem nos pedidos e flexibilização da fabricação, análises de vasto período com incrementos em inovação tecnológica, novas metodologias de custeio, novas ferramentas para redefinição de processos e ajustes dos negócios (ARRUDA, 2011).

Ballou (2008, p.38) descreve que a "logística empresarial é vital para a economia e para a empresa individual, é fator chave para incrementar o comércio regional e internacional". Uma vez que sistemas logísticos competentes e eficazes constituem melhor padrão de vida para todos. Contudo, a estrutura do gerenciamento logístico atual no Brasil é de suma importância porque ela atua no planejamento e constituição do conjunto de atividades que são colocadas em prática a fim de alcançar níveis de qualidade elevados no que pulsa aos serviços prestados às precisões dos clientes, e tudo ao menor custo possível.

Assim sendo, acredita-se que a logística atual busca agrupar todos os elementos do processo, prazos, relação de setores da empresa e desenvolvimento de parcerias com fornecedores e clientes para atender as necessidades e prioridades dos consumidores finais, e o mercado de frutas não seria diferente.

Metodologia

O método de pesquisa utilizado foi um estudo de caso, a qual se utiliza também a pesquisa bibliográfica e exploratória para ampliar ainda mais a pesquisa.

ISSN 2447-9357

O Método do estudo de caso têm como objetivos capturar o esquema de menção e a acepção da condição de um dado participante, permitindo um exame detalhado do procedimento organizacional em estudo identificando fatores particulares ao caso e que possam proporcionar a um maior entendimento da causalidade (BRESSAN, 2010).

A pesquisa bibliográfica abrange a leitura, análise e interpretação de livros, periódicos, textos legais, etc. Todo material recolhido deve ser submetido a uma triagem, a partir da qual é possível estabelecer um plano de leitura. (ANDRADE, 2005.). Entretanto, Gil (2007, p. 12), diz que "a pesquisa exploratória é utilizada para realizar um estudo preliminar do principal objetivo da pesquisa que será realizada.

A pesquisa foi realizada em uma empresa localizada na cidade de Goiânia – GO. E para a coleta de dados foi utilizado: questionários, leitura de livros, análise e discussão do tema e também através do estudo de caso realizado na empresa pesquisada.

Contudo, a análise dos dados foi efetivada através de uma entrevista realizada com uma pessoa responsável pelo setor de pesquisa, que é a qualidade do serviço logístico oferecido pela empresa e através da revisão de literatura realizada.

Resultados e Discussões

Neste tópico foi trabalhado os resultados e discussão, os quais foram capaz de deixar claro todas as perguntas respondidas pela entrevistada, que é coordenadora e responsável pelo setor de pesquisa sobre a qualidade do serviço logístico oferecido pela empresa, abrangendo funcionários, fornecedores, clientes e produtos.

Na **primeira pergunta** foi referente como é realizada o processo da qualidade total na empresa. A entrevistada respondeu que:

> "Seguimos uma política da qualidade em que o nosso compromisso é oferecer produtos dentro dos padrões de qualidade para satisfação dos nossos consumidores e clientes. Trabalhamos de acordo com as Boas Práticas de Armazenamento e Distribuição".

Para Bardine (2011) a Qualidade Total é uma gestão aperfeiçoada na satisfação dos clientes internos e externos abrangidos na empresa, isto é, um meio para alcançar os desígnios e implicações ambicionados, e como tal, utilizada de um conjugado de técnicas e ferramentas interligadas ao modelo de gestão.

Portanto, as empresas devem ter sempre como a intenção compreender como funciona a qualidade total, pois, está, pode proporcionar segurança para o sucesso de suas empresas.

ISSN 2447-9357

A **segunda pergunta** foi sobre: Para você quais os princípios básicos da qualidade total. Teve-se como resposta que: "Busca da melhoria contínua em nossos produtos e processos".

Sabe-se que quando o assunto é Qualidade Total, idealiza-se um plano simples, com princípios claros, que tem uma finalidade bem-definido: Inserir níveis altos de qualidade em tudo o que se faz. Por essa razão, é de suma importância que se conheça e entenda os princípios que uma empresa deve estabelecer para atingir a Qualidade Total.

Na **terceira pergunta** foi abordado se a gestão da qualidade total é de suma importância no meio empresarial. Com uma resposta simples a entrevistada respondeu que:

> "Sim. Uma vez que a GQT consiste numa estratégia de administração orientada a criar consciência da qualidade em todos os processos organizacionais, isso é claro, já é um fato".

Conforme Persona (2010) a gestão da qualidade total aplicada de modo eficiente, é de suma importância no meio empresarial, pois, ela tem a capacidade de proporcionar a um cliente satisfação. No entanto, um cliente insatisfeito com certeza estará sempre se lembrando desse serviço ou produto que não atendeu as suas expectativas. Uma vez que os seres humanos possuem o costume de desenvolver mais os aspectos negativos do que os positivos.

Partindo para **quarta pergunta** se a gestão da qualidade total faz com que a empresa se torne mais competitiva, a participante da pesquisa destaca que:

> "Sim". Para ser competitiva uma empresa precisa ser incorporada como um todo, a ideia de qualidade em tudo o que se faz. Todas as empresas devem ser responsáveis pela qualidade de seu produto ou serviço fazendo com que ela se torne cada vez mais competitiva. Para mim, a competitividade está inteiramente vinculada à eficiência empresarial."

Com um mercado cada vez mais competitivo as empresas se encontram com um ambiente de elevada pressão, determinando das mesmas produtos ou serviços com padrões cada vez melhores, obtendo assim, uma GQT com eficácia para que possa se tornar uma empresa cada vez mais competitiva. Falconi (2004) enfatiza que a gestão da qualidade auxilia no processo de competitividade a partir do momento que oferece ao mercado produtos livres de defeitos, entregas rápidas, isto associado aos programas operacionais que passam a contribuir plenamente para atender seus consumidores.

A **quinta pergunta** foi pedido que a entrevistada citasse quais as Ferramentas da GQT aplicadas à melhoria de operações logísticas são indispensáveis no aperfeiçoamento do serviço logístico. O entrevistado respondeu que são: "Programa 5S (Senso de Utilização, Organização, Limpeza, Saúde ou Melhoria Contínua, Autodisciplina)".

ISSN 2447-9357

Acredita-se que são muitos são os sistemas de qualidade que podem ser sobrepostos na empresa para a obtenção da competitividade, determinada para manter-se no mercado hoje em dia. De acordo com Falconi (2004), o programa 5S é um sistema de organização do ambiente do trabalho, que envolve todas as pessoas da organização e é visto como uma nova maneira de conduzir a empresa com ganhos efetivos de produtividade. É um estilo participativo de gerenciamento.

A **sexta pergunta** foi referente se a implantação da gestão da qualidade total na logística empresarial é de suma importância. Obteve-se como resposta pela entrevistada:

> "Sim". Ao ser implantada a GQT na logística, a empresa pode alcançar grandes êxitos em todos os seus processos funcionais desde, serviços oferecidos, clientes, funcionários, produtos e etc. Total satisfação".

Martins (2008) diz que GQT na logística empresarial, é de extrema importância, pois, essa constitui criar, como finalidade, uma cultura organizacional em que todas as ligações são corretamente abrangidas e perfeitamente concretizadas e onde os relacionamentos em meio a funcionários, fornecedores e clientes são bem-sucedidos, fazendo com que seja abrangida a logística empresarial, alcançando as atividades de movimentação e armazenagem, facilitar o fluxo de produtos a partir do período da compra da matéria prima até o ponto de consumo final.

A **sétima pergunta** sobre se a GQT e a logística, podem obterem sucesso total da empresa, e realizar um serviço com eficácia e satisfação de seus clientes e de todos na empresa? Teve-se como resposta: "Sim. A GQT unida com um sistema de logística eficaz tem a capacidade de oferecer um serviço com total qualidade ao cliente".

Acredita-se que juntas a GQT e a logística, terão a capacidade de obterem sucesso total da empresa, realizando um serviço com eficácia e obtendo a satisfação de seus clientes e de todos na empresa. Ferreira e Costa (2008) descreve que muitas empresas se preocupam pouco com o "aspecto humano do serviço proporcionado e acabam perdendo na qualidade, e deixando de satisfazer muitos de seus clientes e do mesmo modo atingindo de indiretamente todos envolvidos na empresa.

A **oitava pergunta** foi sobre se a gestão da qualidade total aplicada no aperfeiçoamento do serviço logístico adquire uma função estratégica no procedimento de modernização da empresa. A entrevistada deixou claro que:

> "Sim. Pois, a melhor forma de garantir a sobrevivência de uma empresa é por meio da qualidade, entendida não como ausência de defeitos, mas como uma nova forma de valores que conduzem a gestão"

ISSN 2447-9357

A GQT aplicada de forma apropriada no serviço logístico tem a capacidade de proporcionar uma função estratégica no processo de modernização da empresa. Pois, a qualidade é um elemento vital para a sobrevivência da empresa, é uma das ferramentas mais eficientes para se conquistar a fidelização de clientes, e é através desse procedimento que na maioria das vezes se ganha novos clientes que seguirão a indicação de um cliente satisfeito.

Na **nona pergunta** referente se a Qualidade total busca alcançar o sucesso na empresa buscando atender de modo eficiente os funcionários, fornecedores e as necessidades dos clientes. A participante da pesquisa disse que:

> "Sim. O termo Qualidade Total representa a busca da satisfação, não só do cliente, mas de todos os envolvidos de modo significativos na existência da empresa e do mesmo modo da excelência organizacional da empresa".

Carvalho (2010) destaca que nos últimos anos as empresas veem fazendo enormes esforços no sentido de oferecer altos padrões de qualidade total nos serviços e produtos oferecidos aos seus clientes, atingindo num todo, funcionários e fornecedores. Isso está ocorrendo devido as grandes mudanças nos aspectos sociais, econômicos, políticos e tecnológicos provocados pela globalização da economia, que com a abertura de mercados a concorrência ficou muito mais acirrada.

Na **décima pergunta** e última sobre quais os atributos os serviços da empresa prestado atende as expectativas dos clientes. A entrevistada discorreu que:

> "O nosso principal objetivo para atender as expectativas de nossos consumidores e clientes é garantir a segurança dos nossos produtos em primeiro lugar fornecendo itens dentro dos padrões estabelecidos nas exigências regulatórias".

Martins (2008) destaca que os clientes do século XXI têm muitas alternativas e obtém conhecimento que bens, serviços e promoções tem a capacidade de serem ajustados a uma variedade de prioridades individuais e estabelecem satisfação total. Portanto, o cliente tem como expectativa de obter a satisfação instantânea no que quer que seja que ambiciona adquirir. Acredita-se que a satisfação do cliente é o começo e o fim de todo trabalho. As empresas que anseiam vencer e continuar a viver necessitam ampliar uma nova filosofia de trabalho. Somente as empresas dirigidas para os consumidores sobreviverão.

Conclusão

Após chegar ao término deste estudo, percebe-se que a qualidade é fator essencial para garantir imagem positiva de uma organização e a aquisição constante de clientes e aplicada juntamente com a logística se torna uma ferramenta de grande importância no âmbito empresarial.

ISSN 2447-9357

A qualidade do serviço interno decompõe-se em satisfação dos empregados tornando-os envolvidos e originados na empresa que, por sua vez, é responsável pela qualidade do produto/serviço externo derivando na satisfação e na detenção de clientes, que é o desígnio fundamental de qualquer organização.

Observa-se que as mudanças dos paradigmas organizacionais, antes comprometidos com a questão da motivação dos funcionários, satisfação dos clientes, relação com fornecedores e agora voltados para buscar a sua obrigação com a instituição, geram questões pertinentes a serem levantadas. Diante da necessidade de adequação do perfil gerencial, baseado nas mudanças de foco da gestão administrativa, antes tido como prioridade o resultado da produção e atualmente focado para a satisfação das pessoas no ambiente organizacional.

No desenvolver do estudo vê-se a importância da gestão da qualidade total no serviços de logística, os quais tem a capacidade de serem aplicados no aperfeiçoamento do serviço logístico e que, na conjuntura dos programas de qualidade, são conhecidos como Ferramentas da Qualidade Total. Seu emprego precisa ser percebida na conjunção dos ciclos de atividade, no gerenciamento das dúvidas e nos gaps viventes em meio a qualidade de serviço oferecida pelo fornecedor e aquela abrangida pelo cliente.

Conclui-se que a GQT e a logística, são duas ferramentas com capacidade de obterem sucesso total da empresa, concretizando um serviço com vigor e alcançando a satisfação de seus clientes. Através da pesquisa foi possível perceber que a GQT consiste numa estratégia de administração norteada a criar consciência da qualidade em todos os procedimentos realizados na organização, sendo essa a busca da satisfação, não exclusivamente do cliente, porém de todos os envolvidos na empresa (funcionários, fornecedores e clientes). Sendo assim a consequência do empenho, do esforço unido entre todas as áreas da empresa.

Referências

ANDRADE, M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2005.

ARRUDA, Jurandi. **Logística.** 2011. Disponível em ortium.edu.BR/blog/jurandi_arruda/files/.../LOGÍSTICA-aula-01-02.doc. Acesso em 15/08/2016.

BALLOU, Ronald. H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física.** Tradução Hugo T.Y. Yozhizaki, 1 ed – 20. reimpr, São Paulo, Atlas, 2008.

ISSN 2447-9357

BARDINE, Renan. **Gestão pela Qualidade Total – GQT**. 2011. Disponível em http://www.coladaweb.com/administracao/gestao-pela-qualidade-total-gqt Acesso em 05/02/2017.

BRESSAN, Flávio. **O método do estudo de caso e seu uso em administração**. 2010. Disponível em http://www.old.angrad.org.br/_resources/_circuits/article/article_1024.pdf. Acesso em 28/09/2016.

CARVALHO, Pedro Carlos de. **Administração mercadológica**. 1.ed. Campinas: Editora Alínea. 2010.

D'ALVIA, Auriléia Prado Cicerelli. **Logística empresarial**. 2011. Disponível em http://www.fontedosaber.com/administracao/logistica-empresarial.html Acesso em: 02/08/2016.

FALCONI, Vicente. **TQC – Controle Total da Qualidade.** 2.ed. Minas Gerais: INDG, 2004. 256 p.

FERREIRA, E.C e COSTA, S.S.R.C. **A Qualidade no atendimento: Organização & Estratégia,** v. 2, n. 3, 2008.GIL, A. C. **Pesquisa qualitativa, exploratória e fenomenológica**: Alguns conceitos básicos. 2007. Disponível em <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/pesquisa-qualitativa-exploratoria-e-fenomenologica-alguns-conceitos-basicos/14316. Acesso em: 22/08/2016.

INÁCIO, Danilo Rafael. **Qualidade No Atendimento: Sinal De Sucesso?** 2004. Disponível em http://www.fmr.edu.br/monografia/2004/tr/tr_16.pdf. Acesso em: 15/07/2012. Acesso em: 15/08/2016.

MARTINS, Carlos. **O que é Gestão da qualidade?** Disponível em Acesso em http://www.carlosmartins.eu/web/index.php?option=com_content&view=article&id=107:o-que-e-a-gestao-da-qualidade&catid=34:gestao-de-empresas&Itemid=72 02/09/2016.

PERSONA, Mario. **Como lidar com clientes insatisfeitos.** 2010. Disponível em: http://mariopersona.com.br/entrevista-jornal-exclusivo-clientes-insatisfeitos.html. Acesso em: 04/01/2017.

SILVA, Rinalva Cassiano. **Qualidade Total: Uma Questão Educacional em Instituições Confessionais**. Revista do COGEIME, Piracicaba – SP, v. 6, n.7, 2010.