

APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DE QUALIDADE EM MICROEMPRESAS DE ARARUNA/PB

Administração, Edição 126 SET/23 SUMÁRIO / 25/09/2023

USE OF QUALITY MANAGEMENT TOOLS IN SMALL COMPANIES IN ARARUNA/PB

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.8377002

José Cristiano de Azevedo Rodrigues ^[1]

Josefa Wanessa da Silva Luz ^[2]

Lilian Felix Borges ^[3]

Gleison Guardia ^[4]

Resumo

O presente estudo teve como embasamento a aplicação das ferramentas de qualidade em pequenas empresas do Município de Araruna-PB. A realização deste trabalho se deu por meio da pesquisa bibliográfica e entrevistas. As técnicas de qualidade são extremamente eficientes para o avanço dos procedimentos, sendo elementos indispensáveis para a ampliação da concorrência das organizações. Através da análise documental e com o auxílio de ferramentas de gestão poderá ser verificado os possíveis resultados operacionais e líquido positivo das empresas estudadas. Por isso, a investigação no sentido de buscar conhecer quais ferramentas de gestão e qualidade são utilizadas pelas empresas em suas práticas de gestão. O trabalho busca verificar as possíveis oportunidades de uma gestão de qualidade, sendo assim necessário a possibilidade de implementação das ferramentas de qualidade para assegurar resultados significativos a médio e longo prazo.

Palavras-chave: Gerenciamento, Implantação, Organização, Gestão e Operacional.

Abstract

The present study was based on the application of quality tools in small companies in the municipality of Araruna-PB. This work was carried out through bibliographical research and interviews. Quality techniques are extremely efficient for the advancement of procedures, being indispensable elements for expanding the competition of

organizations. Through documental analysis and with the aid of management tools, the possible operational and net positive results of the companies studied can be verified. Therefore, the investigation in order to seek to know which management and quality tools are used by companies in their management practices. The work seeks to verify the possible opportunities for quality management, thus requiring the possibility of implementing quality tools to ensure significant results in the medium and long term.

Keywords: Management, Implementation, Organization, Management and Operational.

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo teve como embasamento a aplicação das ferramentas de qualidade em pequenas empresas do Município de Araruna-PB. A realização deste trabalho se deu por meio da pesquisa bibliográfica e entrevistas.

A importância das micro e pequenas empresas para o Brasil já é conhecido há muito tempo, segundo o SEBRAE (2014), desta forma, as pequenas empresas exercem forte importância nos municípios, em especial na cidade de Araruna-PB.

A finalidade das estratégias é estabelecer quais serão os caminhos de ação que devem ser seguidos para serem alcançados os objetivos, indicadores e metas estabelecidos. A estratégia está relacionada à arte de utilizar adequadamente os recursos físicos, financeiros e humanos, tendo em vista a minimização dos problemas e a maximização das oportunidades.

O diagnóstico foi iniciado com uma tentativa de compreender a situação financeira, *marketing* e a logística das empresas. Há a possibilidade de constatar através de análise documental, um bom resultado operacional líquido e positivo, pois é estudo minucioso e sério diante de uma possível alteração no posicionamento das empresas. Mas ao analisar os meses que antecederam a pesquisa, foram observadas quedas nas receitas das empresas.

Foram observados os seguintes problemas: planejamento, desenvolvimento, controle e ação. A partir desse diagnóstico foram elaboradas ações na tentativa de eliminar as dificuldades presentes nas áreas distintas da empresa, otimizando dessa forma os seus procedimentos mais complexos (ECHEVESTRE, 2010).

Atualmente os clientes são o mais importante nesse setor, sendo necessário que as tomadas de decisões levem em consideração suas necessidades, como, por exemplo, redução na entrega, custos, bom atendimento, entre outros. Diante dessas novas demandas, muitas empresas passam a trabalhar com ferramentas da qualidade que possibilitam uma melhor organização e, conseqüentemente, uma melhor demanda dos seus serviços.

Em um mercado tão competitivo como o atual, se faz necessário que as empresas realizem análises para verificação de falhas e, caso as encontrem, que possam solucioná-las em sua origem. Diante disto, é necessário a utilização de ferramentas que possibilitem a identificação através de métodos eficazes e que possam ajudar nas possíveis soluções.

O presente trabalho baseou-se em uma pesquisa entre sete pequenas empresas na cidade de Araruna-PB, cujo objetivo é verificar se os pequenos empresários fazem uso de ferramentas da qualidade em seus empreendimentos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

Na intervenção ou mesmo quando é necessário diagnosticar uma situação de uma empresa, faz-se necessário identificar e apontar determinados problemas e chegar às soluções. Para isso, é necessário compreender a situação atual dos aspectos internos e externos da empresa a partir da análise para enxergar os pontos positivos e negativos em seu processo de gestão (OLIVEIRA, 2010).

A qualidade é definida como fazer as coisas de forma correta seguindo as especificações de forma confiável, podendo variar para cada tipo de operação a ser realizada (SLACK et al.,).

Garvin (1987) afirma que a qualidade é uma oportunidade competitiva e por isso definiu oito dimensões da qualidade com o objetivo de facilitar a visualização das necessidades e preferências dos clientes: desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida.

Segundo Carpinetti (2012), Joseph M. Juran acreditava que a qualidade está relacionada à satisfação das exigências dos clientes em termos de redução das falhas, obtida através da adequação ao uso. Além disso, Carpinetti (2012) afirma que a gestão da qualidade como fator competitivo tem como foco o cliente, que a partir das pesquisas de mercado, tem suas necessidades que se modificam constantemente, traduzidas em produtos que são continuamente melhorados.

A qualidade inclui aspectos de competitividade, prazo de entrega, custos, excelência, produtividade, lucros, qualidade do produto, volumes, resultados, serviços, segurança, conscientização ambiental e focalização nos acionistas (BRANDOLESE, 1994). Sendo assim, uma empresa deve dar atenção a qualidade de forma prioritária para ter um diferencial perante o mercado no qual está inserido (CALARGE et al., 2001).

Os clientes entendem que a qualidade é um atributo de fundamental importância para produtos e serviços. Os fornecedores sabem que a qualidade é um diferenciador importante nas suas próprias ofertas. Essa diferença de qualidade foi bastante reduzida nas duas últimas décadas entre produtos e serviços competitivos. Isso se deve em parte à terceirização de manufatura para países como China e Índia, bem como à internacionalização do comércio e da concorrência. A série de normas ISO 9000 são provavelmente as normas internacionais mais conhecidas para gerenciamento de qualidade (CARVALHO et al., 2012).

No final da II Guerra Mundial, no Japão, surgiram os primeiros movimentos voltados para a Qualidade Total, onde surgiram os Círculos de Controle da Qualidade. Porém, somente na década de 70 esse conceito chegou aos países ocidentais (CAMPOS, 1999).

Ao implantar a qualidade total espera-se que haja pleno domínio e controle do processo de produção nas organizações, levando à satisfação dos clientes, alcançado os objetivos com eficácia e promovendo a eficiência na utilização dos recursos humanos, financeiros e materiais (CAMPOS, 1999).

Segundo Mariani (2005), para isso, existem técnicas denominadas ferramentas da qualidade, que são importantes e eficazes para o processamento e a coleta das informações disponíveis, relacionados aos processos gerenciados dentro das organizações.

Quando o serviço de uma empresa é de boa qualidade, o cliente comunica com vários outros indivíduos, propagando um marketing positivo, e retorna ao estabelecimento. Entretanto se o serviço for ruim, ele reclamará com outros indivíduos, além de não retornar à empresa. Tais situações podem ocorrer, pois as empresas prestadoras de serviço possuem tanto funcionários bons, quanto funcionários ruins (LÉLIS, 2012).

De acordo com Albrecht (2000), o serviço envolve todo o trabalho feito por uma pessoa

em benefício de outra. A qualidade se refere a satisfação da necessidade, solução de um problema ou agregação de valor em benefício de uma pessoa. Para Kotler (1994) o serviço resulta em algo intangível, sendo um benefício ou atividade que é oferecido a outra parte.

Para Fitzsimmons (2000) o pacote de serviços é composto de bens e serviços oferecidos por uma organização e estes podem ser divididos em quatro elementos: instalações de apoio, instalações e equipamentos utilizados na prestação de serviço; bens facilitadores, bens utilizados pelo cliente durante a prestação do serviço; serviços

explícitos: benefícios da prestação do serviço captados pelo cliente e; serviços implícitos: benefícios psicológicos da prestação do serviço obtidos pelos clientes.

Segundo Paladini e Carvalho (2012), a qualidade no serviço surgiu como fator de diferenciação, uma vez que todos os dias são abertos dezenas de empreendimentos. Além disso,

os consumidores se tornaram cada vez mais exigentes, não permitindo falhas.

Em relação à qualidade na prestação de serviço, dez dimensões devem ser consideradas. São elas: confiabilidade, receptividade, competência, habilidades, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança e tangíveis (SCHOMBERGER, 1993).

Segundo Kotler e Armstrong (2003) uma empresa deve considerar quatro características especiais do serviço: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

De acordo com Neto (2009), as ferramentas da qualidade são utilizadas para identificação, análise de problemas e seleção de prioridades, permitindo que a organização realize a melhoria contínua. As ferramentas da qualidade são simples, porém tem um impacto visual significativo, ajudando na organização, compreensão e interpretação de dados recolhidos em uma empresa.

Empregadas as ferramentas de qualidade, no que diz respeito ao desenvolvimento, implementação e monitoração, estas representam uma eficiência e eficácia no sistema de gestão de qualidade (ALSALEH, 2007). Buscando avaliar não somente a qualidade nos serviços, mas a satisfação dos clientes, é que se faz jus a aplicação das ferramentas de qualidade frente a ampla concorrência que a empresa vivencia no mercado concorrentes (CARNEVALLI; MIGUEL; CALARGE, 2008).

O sistema de gestão da qualidade (SGQ), é muito importante no sucesso da empresa, sendo necessário aprimorar e fazer uso das ferramentas da gestão da qualidade para uma maior credibilidade tanto litura científica quanto na prática cotidiana da empresa frente as inovações tecnológicas (THIA et al. 2005).

Quadro 1: Lista de Ferramentas de Qualidade.

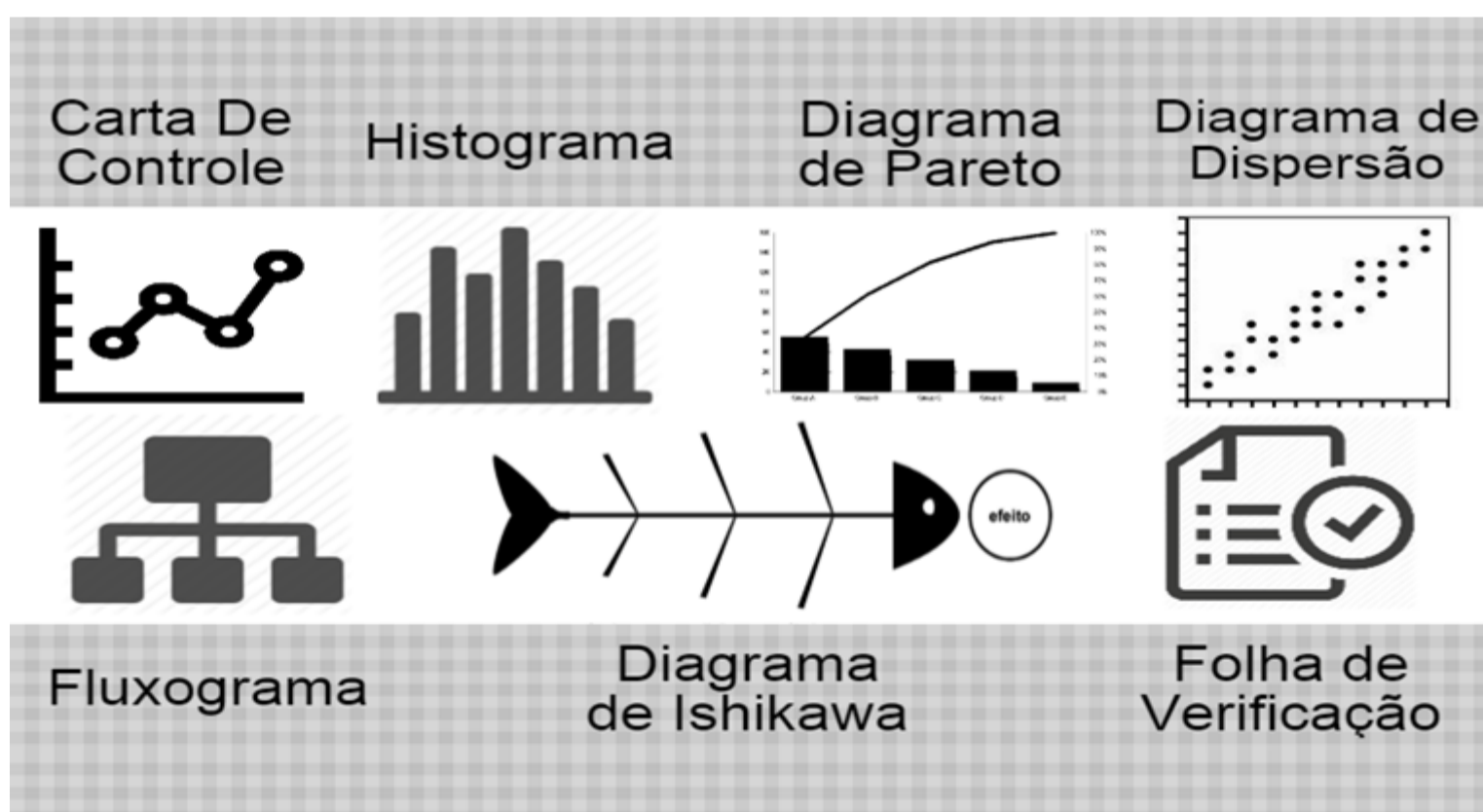
Ferramentas de Qualidade	Definições
Fluxograma	O Fluxograma pode ser considerado como uma representação gráfica ou um algoritmo de computador, que detém a finalidade de ilustrar as etapas, decisões ou sequências de um determinado processo, coletando e gerenciando as tarefas em única ferramenta. Por assim dizer, seria como um mapa mental a ser seguido de forma básica e simples.
Diagrama Ishikawa (Espinha-de Peixe)	Esse diagrama buscar organizar as ideias traçadas numa discussão de determinados problemas, em outras palavras, pode-se dizer que se trata de uma ferramenta de análise, levando em consideração as diferentes causas do problema. Esse diagrama foi criado na década de 60, por Kaoru Ishikawa, com a finalidade de detectar as raízes de um determinado problema e listar os eventuais gargalos.
Folhas de Verificação	Essa ferramenta é utilizada para facilitar a coleta e análise de dados por meio de planilhas ou mesmo tabelas, não seguindo um padrão definido. A sua aplicação pode facilitar uma padronização na verificação e averiguação de possíveis erros ou defeitos. Essa coleta em sua maioria das vezes se dá em tempo real, o que pode agilizar.

Diagrama de Pareto	Esse modelo de ferramenta de qualidade tem a finalidade de identificar os fatores com maior frequência, demonstrando que itens devem ser priorizados numa possível tomada de decisão.
Histograma	O histograma tem como função apresentar a disposição dos dados por meio de um gráfico de barras onde pode se analisar um comportamento.
Diagrama de Dispersão	O Diagrama de Dispersão permite a organização de dados de duas ou mais variáveis num mesmo gráfico, com clareza e correlação.
Cartas de Controle	As Cartas de Controle são um gráfico que surge a partir de um padrão de referência. É utilizada através da estatística, para analisar a variação e o processo dentro desses padrões.
<i>Benhchmarking</i>	É um processo contínuo e sistemático, onde visa analisar as melhores práticas do mercado. Em outras palavras, seria um estudo de concorrência, onde é analisado as estratégias adotadas pelas empresas. (ROBSON; MITCHELL, 2007; KHANNA, 2009).
<i>Brainstorming</i>	É uma técnica que tem por objetivo criar um grande volume de ideias, ou seja, desenvolver as potencialidades dos indivíduos ou grupos, para uma maior combinação de ideias.

Fonte: Gama (2016)

As ferramentas de qualidade auxiliam os profissionais na melhoria da qualidade da gestão, ou seja, identificando possíveis problemas e ações preventivas, priorizando ações, listando causas e efeitos entre outros, e são exemplos da aplicação dessas ferramentas de qualidade.

Figura 1: Ferramentas de Qualidade



Fonte: Marcondes (2015)

É importante entender que essas ferramentas não seguem uma sequência, nem mesmo uma específica aplicação. Por isso, a gestão deve avaliar que ferramentas deve aplicar nas possíveis situações que serão capazes de solucionar de forma mais adequada e seguindo um caminho de melhorias.

3. METODOLOGIA

Quanto à realização da pesquisa foram adotados os seguintes passos: reunião de apresentação e adesão com os gestores e colaboradores das empresas a respeito da aplicação do estudo; coleta de dados sobre os conhecimentos prévios dos colaboradores e gestores a respeito das ferramentas de qualidade, sendo esse momento realizado num período de 05 (cinco) dias, logo após, a realização da aplicação do questionário com questões acerca dos conhecimentos prévios sobre a aplicação das ferramentas, bem como perspectivas e posicionamentos das empresas, posteriormente, ocorrerá a fase de avaliação e a fase de intervenção. Também foram visitados os diversos ambientes da empresa, como o estoque, o setor financeiro e o processo decisório das empresas. Os atores envolvidos foram colaboradores, farmacêuticos e os empresários. Sendo assim, este estudo é descritivo porque “descreve a realidade abordando quatro dimensões: a descrição, o registro, a análise e a interpretação dos fenômenos atuais e a observação de seu funcionamento no presente” (LAKATOS e MARCONI, 2017, p. 112).

A respeito da classificação do estudo, Mattar (1996) afirma que para construir análises relevantes e coerentes de dados e informações, métodos de pesquisa são utilizados para construir e aprimorar o conhecimento necessário para atingir predeterminados. Sendo assim, este estudo é descritivo porque “descreve a realidade abordando quatro dimensões: a descrição, o registro, a análise e a interpretação dos fenômenos atuais e a observação de seu funcionamento no presente” (LAKATOS e MARCONI, 2017, p. 112).

Neves (1996) nos diz que a pesquisa qualitativa é realizada durante o seu desenvolvimento e não busca avaliar ou correlacionar eventos ocorridos ou utilizar ferramentas estatísticas para análise dos dados. Pode mostrar um maior foco de interesse, ao contrário da pesquisa quantitativa.

Tratou-se a presente pesquisa por meio de estudo de caso, que para Cervo e Bervian (2002, p. 57), possibilita pesquisar “...um determinado grupo para examinar aspectos variados de sua vida”, proporcionando ao consultor um vislumbre mais aproximado das dificuldades experimentadas dentro do ambiente da empresa estudada. Em um aspecto indispensável do processo para Gil (1999, p.58), “um estudo de caso caracteriza-se por um estudo aprofundado e detalhado de um ou vários assuntos para permitir um conhecimento amplo e detalhado”.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES OU ANÁLISE DOS DADOS

Diante do estudo proposto, foi investigado em que condições a implementação e adequação de medidas de preventivas podem ser benéficas para as empresas que se norteiam de acordo com as ferramentas de qualidade.

A primeira parte da proposta teve a intenção de recuperar a sua gestão financeira, essa etapa foi através de vista in loco, onde foi possível não somente a visualização, bem como o contato com os colaboradores e as condições destes locais. Sendo observados nesta etapa, algumas situações no controle do estoque, observando todo o ativo imobilizado.

A segunda parte da proposta, levou em consideração a aplicação do questionário aos colaboradores e gestores que, posterior análise foi possível identificar a dinâmica do cotidiano das empresas nas práticas financeiras, por exemplo, de contas a pagar, a fim de evitar perdas ainda maiores de recursos com o pagamento de multas e juros de obrigações contábeis, impostos e boletos em atraso.

Após esse levantamento sobre o gerenciamento das empresas estudadas, foi possível identificar as fragilidades e pontos positivos de cada empresa e os correlacionar quanto as ferramentas de qualidade necessárias quanto a um bom gerenciamento.

As empresas estudadas demonstraram que detêm dos conhecimentos mínimos da gestão de qualidade mediante as ferramentas de qualidade, sendo necessário que as empresas refaçam constante as avaliações

necessárias no que diz respeito a identificação de possíveis problemas e ações de aplicação para sanarem esses problemas.

Outros aspectos poderão ser observados, inicialmente a política de preços aplicada pelas empresas, não obedece a um padrão específico, cada uma das empresas calcula seus preços e os disponibiliza aos clientes de forma aleatória, ou seja, são levados em consideração custos de entrega, pagamento à vista, pagamento em cartão com acréscimo para o cliente entre outros.

Outro aspecto se dá quanto ao uso do markup para medicamentos similares e genéricos e a margem de lucro para medicamentos de referência, bem como para os produtos de beleza, higiene pessoal e cuidados pessoais, variam de empresa para empresa, não levando em determinados casos, um lucro bem abaixo do esperado pelo mercado.

No que se refere a constantes reciclagens e cursos ou mesmo atualizações para os colaboradores, foi possível detectar que a maioria das empresas afirmaram que buscam, mas não conseguem colocar na prática. Quanto a questão da gestão financeira, foi possível observar que as empresas com mais tempo no ramo, possuem uma melhor gestão financeira, pois já possuem profissionais mais experientes em detrimento das empresas novas, que ainda estão bem distantes de uma gestão financeira mais eficaz.

Quando observados os layouts das lojas para facilitar a movimentação de clientes, bem como dos colaboradores, em algumas das empresas possível constatar que ainda não existem layouts apropriados para atender as demandas modernas exigidas pelo mercado atual.

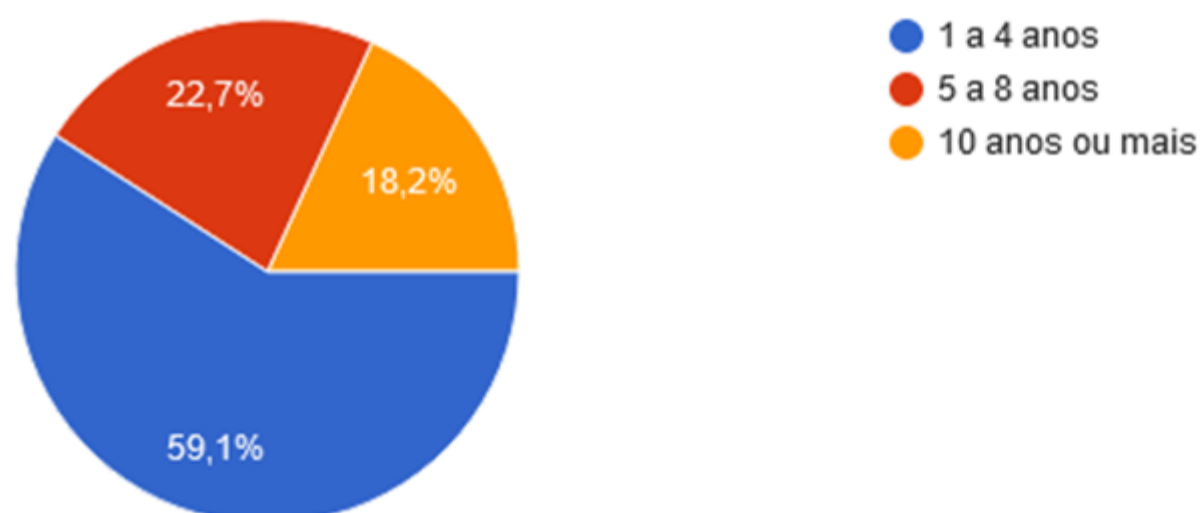
Quanto as estratégias de marketing no local, as empresas com mais tempo de atuação, apresentam melhores condições de marketing frente as empresas de médio e pouco tempo, sendo possível observar, que mesmo com o tempo e experiência as empresas necessitam melhorar e adequar as novas tendências do mercado.

Foram aplicados questionários aos colaboradores, farmacêuticos e empresários, conformem segue abaixo:

Figura 2: Gráfico do tempo de existência da empresa no mercado

1. Há quanto a empresa existe?

22 respostas



Fonte: Autores, 2023.

O gráfico a seguir mostra que 59,1% das empresas existem de um a quatro anos, os outros 22,7% existem de cinco a oito anos e os outros 18,2% de dez anos ou mais. É perceptível, observar que a maioria das empresas ainda é bastante jovem no ramo escolhido.

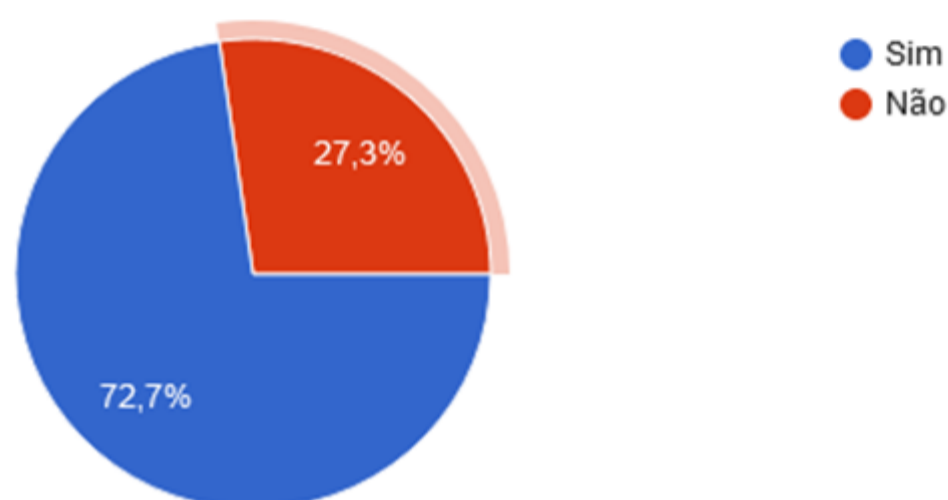
É possível perceber que 40,9% das empresas entrevistadas estão no mercado a mais de quatro anos, aqui fica claro que quase a metade das empresas já tem vida comercial há mais de quatro anos no mercado local, o que pode evidenciar que tais empresas já detêm uma clientela fiel.

O gráfico a seguir trata acerca do conhecimento da gestão de qualidade ou mesmo das ferramentas de qualidade. Sendo possível constatar mediante as respostas dos entrevistados que em sua maioria, já ouviram sobre gestão de qualidade ou mesmo das ferramentas de qualidade, o que pode ser um aspecto importante na construção de uma cultura de gestão produtiva e eficiente.

Figura 3: Gráfico conhecimento sobre gestão de qualidade ou ferramentas de qualidade.

2. Você já ouviu sobre gestão da qualidade ou ferramentas de qualidade?

22 respostas



Fonte: Autores, 2023.

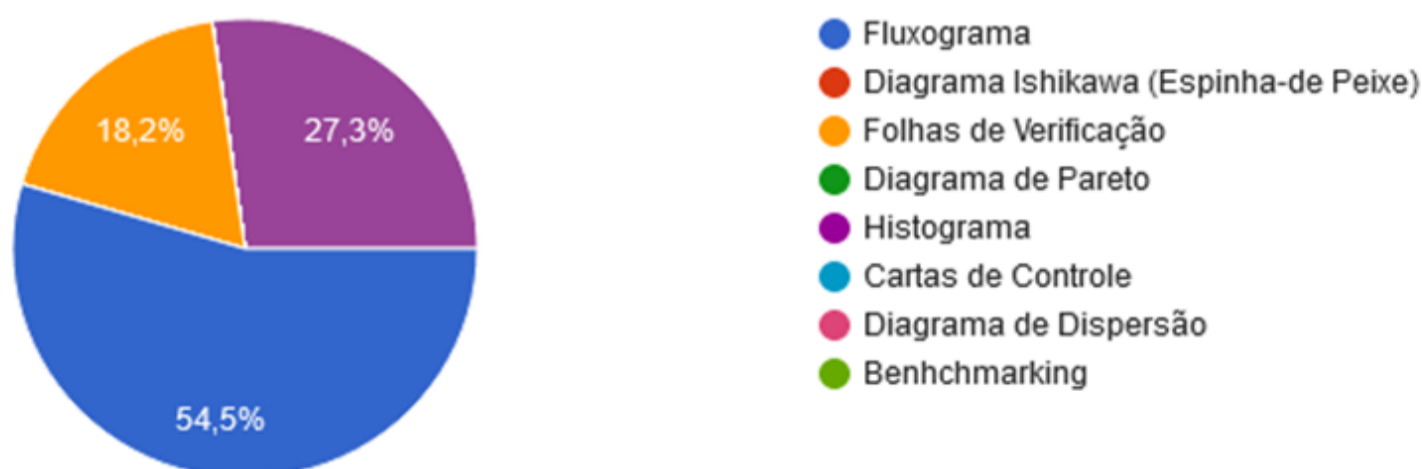
O próximo gráfico mostra que 72,7% já ouviram falar sobre gestão ou ferramentas de qualidade, enquanto 27,3% informaram que nunca ouviu falar. Constata-se que em sua grande maioria entre um e quatro anos no mercado já ouviram falar na ferramenta.

Por outro lado, conforme o gráfico abaixo, quando perguntados sobre qual das ferramentas abaixo, eram conhecidas:

Figura 4: Gráfico sobre quais ferramentas de qualidade são conhecidas.

3. Qual das ferramentas abaixo, você conhece ou teve conhecimento?

22 respostas



Fonte: Autores, 2023.

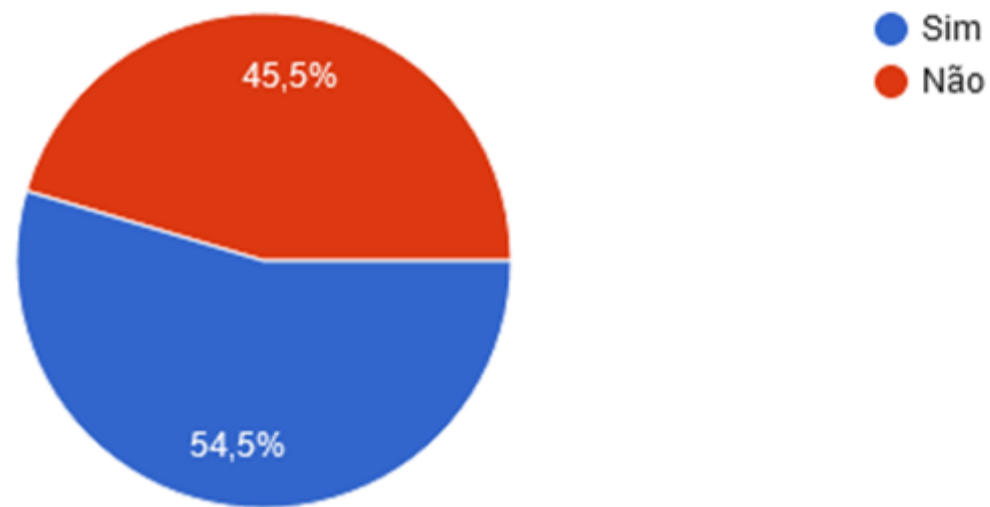
Foram obtidos os seguintes percentuais: 54,5% afirmaram conhecer o fluxograma, 27,3% desconhecem as ferramentas e 18,2% já ouviram falar sobre as folhas de verificação.

Quando indagados sobre a realização de alguma prática de gestão ou ferramenta de qualidade, observa-se que ainda não é aplicado pela maioria das empresas.

Figura 5: Gráfico sobre a aplicação de ferramenta de qualidade na empresa.

4. Foi realizada a aplicação de alguma ferramenta de qualidade na empresa?

22 respostas

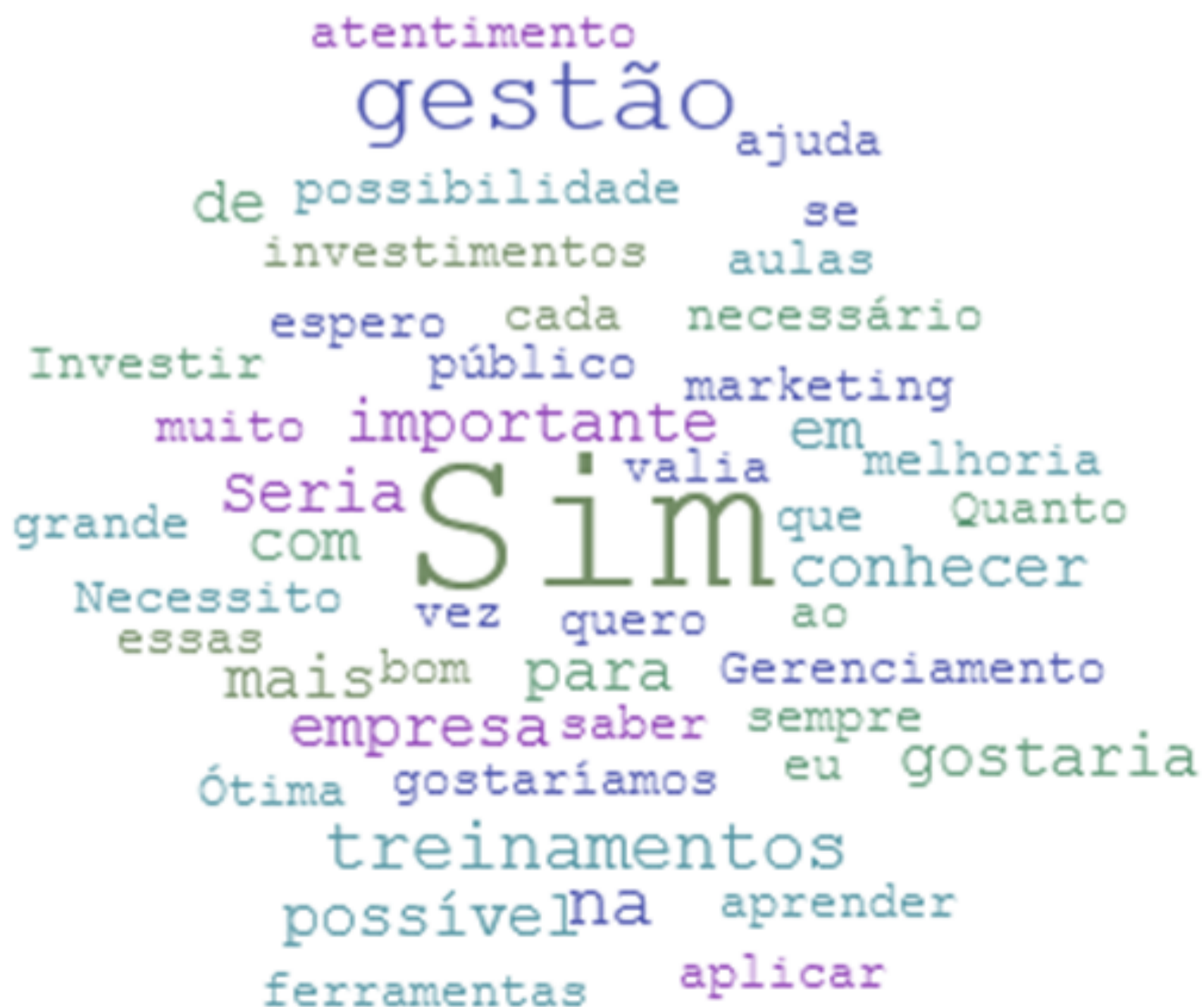


Fonte: Autores, 2023.

O gráfico acima mostra se foi realizada a aplicação de alguma ferramenta de qualidade na empresa, obtendo-se os seguintes percentuais: 54,5% afirmaram que "sim", enquanto 45,5% afirmaram que "não". Constata-se o quanto de oportunidades essas empresas estão perdendo por não implementar a gestão da qualidade em seus negócios.

A imagem a seguir descreve as respostas dos entrevistados sobre a possibilidade de melhoria da qualidade em seus negócios.

Figura 6: Gráfico sobre possibilidade de melhoria em relação à qualidade.



Quando indagados sobre se em sua empresa há possibilidade de melhoria em relação à qualidade? Qual? Foram obtidas as respostas em sua totalidade, que “sim” e, quanto a possibilidade sem posicionou de forma a implementar as ferramentas de qualidade e gestão em suas empresas, visto que através de treinamentos, investimentos, gerenciamento, atendimento e marketing.

Diante das situações verificadas nessa investigação, foi possível compreender as dificuldades, peculiaridades e desafios de cada empresa, mediante a análise frente às ferramentas de qualidade e gestão. Cada empresa expressou suas expectativas mediante o momento vivenciado por elas no atual momento.

5. CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata-se que as empresas estudadas, embora em sua maioria afirmarem conhecer as ferramentas de qualidade, ainda faz necessário sua aplicabilidade plena. Também é necessário que as empresas entrevistadas identifiquem os problemas já existentes no processo, as causas ou raízes e solucione-as de forma eficiente.

As pequenas empresas buscam a cada dia mais formas de se destacarem no mercado, ainda mais numa mesma cidade, sendo ambas do mesmo setor de serviços. E com isso, no emprego das ferramentas da qualidade apresentadas, mostra-se que as empresas possam alcançar mais eficácia nos resultados com o seu emprego, assim sendo também um diferencial em relação à concorrência local.

Após a análise e possibilidades e perspectivas das empresas estudadas, foram propostas as seguintes situações as empresas no intuito da melhoria ações e práticas num contexto de gestão de qualidade:

- Mudar a política de preços da empresa;
- Adequar o uso do markup para medicamentos similares e genéricos e a margem de lucro para medicamentos de referência, bem como para os produtos de beleza, higiene pessoal e cuidados pessoais;
- Realizar treinamentos rápidos sobre finanças pessoais e gestão financeira para negócios;
- Organizar o financeiro;
- Rever o Layout da loja para facilitar a movimentação de clientes, bem como dos colaboradores;
- Focar em estratégias de marketing no local.

Diante disso, pode-se concluir que há existência de várias oportunidades de melhoria, sendo recomendado ser realizado um plano de ação que assegure a implementação da gestão da qualidade e suas ferramentas em seus negócios que trarão diversos resultados significativos a médio e longo prazo.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **Revolução nos Serviços**. São Paulo: Pioneira, 2000.

ALSALEH, N. A. **Application of quality tools by the Saudi food industry**. The TQM Magazine, v. 19, n. 2, p. 150-161, 2007.

BRANDOLESE, A. **The Problems of Total Quality, Production Planning of Control**, v.5, n°4, 1994.

CALARGE, F. A.; LIMA, P. C. **Da abordagem do TQM ao GQT: a utilização da metodologia do projeto axiomático no desenvolvimento de modelos de gestão sistêmica da qualidade**. Gestão & Produção, São Carlos, 2001.

CAMPOS, V. F. **TQC Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. 8 ed. Belo Horizonte: Desenvolvimento Gerencial, 1999.

CARNEVALLI, J. A.; MIGUEL, P. A. C.; CALARGE, F. A. **Proposta de um modelo conceitual para minimizar as dificuldades no uso do QFD**. Revista Produção, v. 18, n. 1, p. 126-141, 2008.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: conceitos e técnicas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CARVALHO, M. M. et al. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. 2 ed. Elsevier: ABEPRO, 2012.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Pearson Pretice Hall. 2002.

ECHEVESTE, M. E. et al. **Diagnóstico e intervenção. Processo de desenvolvimento de produto**. v. 20, n.3, p. 378-391, 2010.

FITZSIMMONS, J. A. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GAMA, T. **Ferramentas da qualidade. Santa Biblioteconomia**, 2016. Disponível em: <https://santabiblioteconomia.com.br/2015/12/09/ferramentas-da-qualidade/>>. Acesso em: 29 de jun. 2023.

GARVIN, D. A. **Competing on the Eight Dimensions of Quality**. Harvard Business Review, 1987.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1994.

KOTLER, P. ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 9.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

LÉLIS, E. C. **Gestão da Qualidade**. 1.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

MARCONDES, J. S. **Ferramentas de Qualidade. O que é? Conceitos e Modelos. Blog Gestão de Segurança**, 2015. Disponível em: <<https://gestaodesegurancaprivada.com.br/ferramentas-da-qualidade-conceito-e-modelos/>>. Acesso em: 30 de jun. de 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. São Paulo: Atlas, 2017. 112 p.

MARIANI, C. A. **Método PDCA e ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos industriais: um estudo de caso**. Disponível em: <www.revistas.usp.br/rai/article/view/79051>. Acesso em: 28 jun. 2023.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

NETO, E. **Melhoria contínua na Inforlândia**. Universidade de Aveiro, 2009. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10773/1742>>. Acesso em: 28 jun. 2023.

OLIVEIRA, D. P. R. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia e práticas**. São Paulo: Atlas, 2010.

PALADINI, E. P.; CARVALHO, M. M. **Gestão da Qualidade: Teoria e Casos**. 2.ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, ABEPRO, 2012.

ROBSON, A.; MITCHELL, E. **CSR performance: driven by TQM implementation, size, sector? International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 24, n. 7, p. 722-737, 2007.

SCHOMBERGER, R. J. **Serviço sincronizado: voltado a empresas de serviço**. Rio de Janeiro: Pioneira, 1993.

SEBRAE. **Micro e pequenas empresas**. Disponível vem: <www.sebrae.com.br>. Acesso em: 20 jun. 2023.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da Produção**. 3.ed. São Paulo. Editora Atlas, 2008.

THIA, C. W. et al. **An exploratory study of the use of quality tools and techniques in product development**. The TQM Magazine, v. 17, n. 5, p. 406-424, 2005.

[1] Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública EaD do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: cristiano.azevedo@estudante.ifro.edu.com

[2] Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública EaD do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: josefa.wanessa.ifro.edu.com

[3] Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública EaD do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: lilian.felix.ifro.edu.com

[4] Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Camus* Porto Velho Zona Norte. Mestre Profissional em Educação Escolar. e-mail: gleison.guardia@ifro.edu.br

[← Post anterior](#)

RevistaFT

A **RevistaFT** têm 28 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2” em 2023**. Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clikando aqui](#).



Contato

Queremos te ouvir.

WhatsApp RJ: (21) 98159-7352

WhatsApp SP: (11) 98597-3405

e-Mail:

contato@revistaft.com.br

ISSN: 1678-0817

CNPJ: 48.728.404/0001-22

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), fundação do Ministério da Educação (MEC), desempenha papel fundamental na expansão e consolidação da pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) em todos os estados da Federação.

Conselho Editorial

Editores Fundadores:

Dr. Oston de Lacerda Mendes.

Dr. João Marcelo Gigliotti.

Editor Científico:

Dr. Oston de Lacerda Mendes

Orientadoras:

Dra. Hevellyn Andrade Monteiro

Dra. Chimene Kuhn Nobre

Revisores:

Lista atualizada periodicamente em revistaft.com.br/expediente
Venha fazer parte de nosso time de revisores também!

