



## A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA QUALIDADE PARA AS ORGANIZAÇÕES

Ana Cláudia Aparecida Camargo dos SANTOS<sup>1</sup>  
Giovana Cianbroni FRANÇA<sup>2</sup>  
Mariana Giacomini PALACIO<sup>3</sup>

Durante a história, as organizações tiveram muitos desafios de adaptação à sociedade. Isto porque, com o advento crescente de novos métodos e tecnologias de produção, os processos tornaram-se cada vez mais ágeis, o que certamente representou um aspecto positivo, já que era possível produzir mais em menor tempo, mas que também acabou por acentuar a competitividade na esfera corporativa. Assim, ao longo dos anos, as empresas tiveram que desenvolver os sistemas de gestão da qualidade como ferramentas estratégicas para garantir a satisfação do consumidor. Dentre os benefícios provenientes dessa prática, é possível citar um dos mais significativos: a possibilidade de adequar-se rapidamente às mudanças do mercado, reduzindo os impactos negativos. No Brasil, entretanto, as técnicas de gestão da qualidade só receberam maior atenção e foram aprimoradas com a chegada das filiais de empresas transnacionais vindas dos Estados Unidos e Japão na década de 90. A partir desta época é possível perceber uma significativa mudança de foco por parte das companhias, que passaram a atender não apenas para as necessidades operacionais, mas também à busca pela qualidade total para satisfação do cliente. Atualmente, as organizações evoluíram com sua gestão de qualidade, porém ainda encontram muita dificuldade nas implantações de mudanças. Isto porque tais alterações podem implicar no tratamento direto de costumes e rotinas ligados à cultura de cada empresa, afetando não só o fator produtivo, mas principalmente humano, sendo este talvez um dos mais difíceis de adaptação, caso a adequação não seja realizada da maneira correta, por mais que possa trazer grandes benefícios à empresa. Um desses grandes benefícios são as certificações, por órgãos especializados em qualidade, como uma premissa de qualificação e garantia de melhor atendimento aos requisitos contratuais. E dentre essas, o grande nome da certificação é a norma ISO 9000, criada oficialmente no ano de 1987, e que ao longo do tempo sofreu revisões a fim de se adequar às novas realidades organizacionais e comerciais. Segundo esta norma, a qualidade seria o nível com o qual um conjunto de características inerentes ao produto satisfazem os requisitos apresentados. Assim, de acordo com esta premissa, a Gestão de Qualidade pode ser entendida como forma de gerir todos os recursos ligados direta ou indiretamente ao processo produtivo, tendo como base principal as necessidades dos clientes, identificando-se os requisitos impostos a cada produto ou serviço. Em posse dessa informação, e implementando técnicas adequadas, a organização é

<sup>1</sup> Discente do 4º ano do curso de engenharia de produção do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. e-mail [anaclaudiasantos@toledoprudente.edu.br](mailto:anaclaudiasantos@toledoprudente.edu.br)

<sup>2</sup> Discente do 4º ano do curso de engenharia de produção do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. e-mail [giovanafranca@toledoprudente.edu.br](mailto:giovanafranca@toledoprudente.edu.br)

<sup>3</sup> Discente do 4º ano do curso de engenharia de produção do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. e-mail [marianapalacio@toledoprudente.edu.br](mailto:marianapalacio@toledoprudente.edu.br).....Bolsista do Programa de Iniciação Científica TOLEDO 2022



capaz de estabelecer um padrão de produção a fim de atingir e manter a qualidade necessária, e ainda manter-se em posição favorável a ponto de buscar melhorias frequentes, visando satisfação total do público-alvo

**Palavras-chave:** Gestão de Qualidade. ISO 9001. Organizações. Qualidade.