



A EVOLUÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE

Caroline Mayumi Hosokawa Pereira NOVAES¹
Iago Tedeschi Dias da SILVA²
Nathália Sinézio de ALMEIDA³

Texto corrido do resumo, sem deixar parágrafo inicial e sem separá-lo em parágrafos. O corpo do resumo deve conter uma seqüência única: introdução, objetivo da investigação, metodologia utilizada, conclusões ou resultados, ainda que parciais. O texto deverá conter entre 400 e 450 palavras. Não pode haver gráfico, figura, quadro ou foto.

Atualmente nas empresas há uma grande preocupação com a qualidade, sendo obrigatória como diferencial competitivo. Nos primórdios da antiguidade a qualidade já era essencial, mesmo que incipiente um padrão de qualidade na construção das Pirâmides do Egito construídas no Antigo Império (2,686 a 2,181 a.C.) com a escolha adequada de materiais e ajuda de suporte matemático. Os requisitos de qualidade são pré-determinados pela sociedade e cliente para saciar suas expectativas e desejos de um produto e/ou serviço e caso não atenda aos requisitos formados corrobora para a insatisfação do cliente que responsabiliza o fabricante que evitará consumi-los novamente. Com isso, o aperfeiçoamento da qualidade do produto e dos processos de produção a gestão da qualidade passou por 4 grandes eras, sendo a primeira delas a Era da Inspeção, que teve início entre os séculos XVIII e XIX, onde 100% da produção era inspecionada, com base em características elencadas de avaliação em relação aos valores requisitados. A Era do Controle Estatístico veio em sua seqüência, entre as décadas de 1930 e 1940, com ênfase no processo produtivo, com a produção em massa industrial a inspeção de toda produção se tornou impossível adquirindo a consciência de que a diminuição de produtos defeituosos estava relacionada à estabilidade do processo produtivo, para obter produtos sem defeitos, foi necessário encontrar as variáveis onde o processo produtivo gerasse produtos conformes, dando origem aos conceitos da qualidade e a padronização. Logo após, entre as décadas de 1950 e 1960, surgiu a Era da Garantia de Qualidade, com foco do sistema de gestão nos processos, com objetivo da conformidade do produto, prevenindo erros, falhas ou defeitos, analisando o serviço e não somente o produto, identificando que toda a organização tinha o poder de influência sobre a conformidade e não conformidade dos produtos. A Era da

¹ Discente do 4º ano do curso de Administração do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. carolinenovaes@toledoprudente.edu.br Bolsista do Programa de Iniciação Científica

² Discente do 4º ano do curso de Administração do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. iagosilva@toledoprudente.edu.br Bolsista do Programa de Iniciação Científica

² Discente do 4º ano do curso de Administração do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. nathaliaalmeida@toledoprudente.edu.br Bolsista do Programa de Iniciação Científica

³ Docente do curso de Administração do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Doutora em Administração pelo programa de pós graduação da Universidade Federal de Minas Gerais daysa.andrade@toledoprudente.edu.br Orientadora do trabalho.



Gestão Estratégica de Qualidade surgiu após a década de 1970, trouxe uma abordagem onde se usa a melhoria como arma estratégica para o fortalecimento da competitividade e rentabilidade da empresa com necessidade de objetivos e metas fossem orientados, com uma abordagem de valores e princípios, liderança inovadora, satisfação dos clientes e desenvolvimento organizacional, melhoria contínua de processos, produtos, serviços e relacionamentos com objetivo remover gargalos nos processos e atividades que não agregam valor para o cliente possibilitando a execução das atividades com perfeição. Nos últimos tempos, tornou-se comum nas empresas a implementação de um sistema de qualidade, com certificações como a certificação ISO 9000 tendo como impulso o desejo de se apresentar interna e externamente como detentoras de produtos de qualidade. Conclui-se que o maior objetivo da gestão da qualidade é o atendimento com excelência dos requisitos dos clientes por meio da contribuição de cada colaborador da empresa.

Palavras-chave: Qualidade. Organização. Gestão. Excelência. Normas.