III Congresso Internacional de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento

20 a 22 de outubro de 2014

CIÊNCIA E TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SOCIAL

EPH0277

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE BASEADO NAS NORMAS ISO 9000

LORRAYNE GOMES LIMA
HEDY CARLOS GOMES LABINAS
lorrayne_g4@yahoo.com.br
ADMINISTRAÇÃO NOTURNO
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

ORIENTADOR(A)
JOSE GLENIO MEDEIROS DE BARROS
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

RESUMO

Nos dias de hoje, a sobrevivência em ambientes cada vez mais competitivos obriga as empresas a modificarem suas estratégias, buscando adequar seus produtos e serviços às exigências dos mercados. A necessidade de ampliar o universo de atuação, tornando-se organizações de classe mundial, impõe o cumprimento de requisitos estabelecidos em norma e verificados por organizações de asseguramento da qualidade. O cumprimento de tais requisitos passa, geralmente, pela implantação de um sistema de gestão da qualidade nas empresas. A implantação de um sistema de gestão da qualidade é sem dúvida uma das estratégias mais importantes para alavancar o progresso de empresas e governos. No caso das empresas, tal estratégia pode torná-las mais competitivas e lucrativas. Não obstante, as empresas precisam buscar a organização dos seus sistemas, sem perderem a flexibilidade. Organização para estabelecer a base sobre a qual toda a atividade de aprimoramento estará apoiada e flexibilidade para provê-la da capacidade de adaptar-se rapidamente às novas exigências do mercado. A implantação de um sistema de gestão da qualidade e a introdução de uma série de elementos de monitoramento e controle, tal como o controle estatístico de processo, não garante a solução dos problemas de qualidade nas empresas. Ou seja, o desenvolvimento e implantação de sistemas, contendo instrumentos de planejamento, execução, avaliação e controle são indispensáveis, porém não são suficientes para se produzir com qualidade. Eles amenizam os efeitos mas não combatem eficazmente as causas fundamentais da má qualidade. Pode-se constatar com freqüência que um sistema de gestão da qualidade só consegue atingir plenamente os resultados almejados quando sua implantação é acompanhada de medidas que incrementem a capacidade gerencial nas empresas. Desta forma, torna-se necessário também tratar adequadamente o homem que é, no fundo, o ponto central e a própria razão para a obtenção da qualidade. Este tratamento, que abrange aspectos organizacionais, comportamentais e de habilidades, é uma tarefa gerencial, como o é também o estabelecimento de sistemas e processos confiáveis de trabalho. Neste contexto, o presente trabalho tem por objetivo reunir informações que possam contribuir para o entendimento e caracterização da relevância dos sistemas de gestão da qualidade, que utilizam as normas da família ISO 9000, como meio estratégico para o aprimoramento da qualidade e desenvolvimento organizacional. Busca-se ressaltar os benefícios da implantação dos sistemas de gestão da qualidade e seus efeitos multiplicadores nas organizações. Para isto, desenvolveu-se ampla pesquisa bibliográfica buscando-se as origens deste sistema de gestão, passando por sua evolução ao longo do tempo, até os dias de hoje. Os resultados do estudo evidenciam a importância dos sistemas de gestão da qualidade para as organizações em geral. A adoção das normas da família ISO 9000, trouxe a mudança do foco do produto para o processo, e deste para o sistema, permitindo às organizações ganhos substanciais de produtividade e qualidade. Observou-se a influência no desenvolvimento do capital e nas condições de mercado e, conseqüentemente, na criação de vantagens competitivas. Entretanto, para que estes benefícios possam ser alcançados é necessário que a implantação e manutenção dos sistemas de gestão da qualidade sejam precedidos de um planejamento rigoroso e uma visão estratégica que induza ao investimento em capital tecnológico e intelectual aplicáveis as práticas e políticas de gestão adequadamente alinhadas com as estratégias organizacionais. A qualidade nas empresas seja de produtos, processos ou sistemas, é, sobretudo, obra de pessoas. Logo, depende da disposição e capacitação destas pessoas a adoção da filosofia qualidade e a colaboração permanente para que tudo funcione conforme as necessidades da empresa. Neste sentido, observa-se que a motivação e o desenvolvimento do ser humano é fator essencial, e de influência marcante, na implementação de programas voltados à qualidade nas organizações.