



O IMPACTO DE UMA BOA GESTÃO DA QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA

CARLOS VINICIUS OLIVEIRA DA SILVA; ITALLA INDIRA GESSICA BUARQUE FONSECA; WANÚBIA KATIANE LIMA DA SILVA

RESUMO

Introdução: Neste resumo será abordado o impacto de uma boa gestão da qualidade na administração contemporânea. Tendo em vista que as empresas tem elevado seu nível competitivo por meio de estratégias que buscam uma melhoria contínua no desempenho organizacional, a implantação desse método visa potencializar seus processos afim de assegurar que os produtos e serviços sejam entregues conforme as expectativas. **Materiais e métodos:** baseado em uma pesquisa exploratória bibliográfica, foi realizado um estudo de caso na empresa Nubank. O **objetivo geral** é compreender e evidenciar o impacto da utilização da gestão da qualidade nas organizações. **Resultados:** analisar a realidade da empresa ao adotar essa estratégia, apresentar e orientar sobre a necessidade e os benefícios de implementá-la na organização. **Conclusão:** É de suma importância uma boa gestão da qualidade para as empresas que buscam sucesso, tendo influência no seu processo operacional, satisfação do consumidor e credibilidade no mercado de trabalho. Investir no desenvolvimento dos colaboradores, proporcionando um ambiente acolhedor e de respeito é de fundamental importância, pois oferece aspectos que vão além do interesse financeiro, assim, melhorando o engajamento dos funcionários dentro do âmbito organizacional. Portanto, a gestão da qualidade não é apenas uma adoção de práticas éticas, mas uma estratégia para fomentar o impulsionamento do sucesso nos negócios à longo prazo.

Palavras-chave: Gestão da qualidade; Nubank; Organização; Melhoria contínua; Produtos e serviços;

1 INTRODUÇÃO

Dado ao fato que as empresas tem elevado seu nível competitivo, a implantação de estratégias em sua cultura organizacional melhora significativamente a experiência entregue ao cliente. Dessa forma, o objetivo geral desse trabalho é compreender e evidenciar o impacto da utilização da gestão da qualidade nas organizações. Pretende-se assim orientar quanto aos benefícios que a implementação desses processos agrega no âmbito empresarial.

A Gestão da Qualidade assegura aos consumidores que o produto ou serviço ofertado esteja dentro dos padrões de qualidade e que atenda as expectativas dos mesmos. Para tal finalidade é empregado técnicas e estratégias desde a produção até o pós-venda que visam a satisfação do cliente.

Segundo Garvin (2002, p. 53):

Praticamente todas as definições baseadas na produção identificaram a qualidade como “conformidade com as especificações”. Uma vez estabelecido um projeto ou uma especificação, qualquer desvio implica uma queda da qualidade. A excelência é equiparada ao atendimento das especificações e a “fazer certo da primeira vez”.

Nesse sentido, para que a empresa entregue a qualidade esperada é preciso que todo o conjunto organizacional esteja envolvido para a realização da mesma. Assim, a Gestão da Qualidade apresenta alguns pontos básicos, sendo eles “[...] foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros [...]” (LONGO, 1996, p.10). Adotando tais processos é possível assegurar que produtos e serviços sejam entregues conforme as expectativas.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

A elaboração deste artigo utilizou-se o tipo de método de pesquisa exploratória de forma bibliográfica para compreender o impacto da gestão da qualidade na administração contemporânea. Utilização de bases de dados acadêmicos para identificar artigos científicos relevantes sobre o tema. Análise comparativas para especificar tendências, desafios e benefícios da implementação de práticas de gestão da qualidade.

A pesquisa bibliográfica, conforme Amaral (2007, p.1)

[...] é uma etapa fundamental em todo trabalho científico que influencia todas as etapas de uma pesquisa, na medida em que der o embasamento teórico em que se baseará o trabalho. Consistem no levantamento, seleção fichamento e arquivamento de informações relacionadas à pesquisa.

Para este resumo também se utilizou um estudo de caso, onde possibilitou compreender e evidenciar o impacto da utilização da Gestão da Qualidade nas organizações. Foram analisadas o desempenho de empresas ao implantarem essa estratégia, como a Nubank e a partir dessa pesquisa é apresentado a realidade e as vantagens de adotar essa medida estratégica nos ambientes corporativos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

ANÁLISE DO CASO NUBANK

Ao analisar a criação do Nubank observa-se que após David Vélez em 2013 passar por uma péssima experiência nos bancos brasileiros, surge então a oportunidade de criar uma alternativa mais prática e flexível. A inovação não estava ligada ao produto, mas sim em proporcionar uma melhor experiência para os usuários. Partindo desse ponto é notório que a empresa vem colhendo os frutos de uma gestão bem aplicada, uma vez que a mesma busca valorizar e empoderar seus funcionários oferecendo uma cultura organizacional de forma divertida e dinâmica, deixando-os à vontade para que compartilhem ideias e soluções, o resultado é visto na melhoria contínua do atendimento, economia nos custos, responsabilidade ambiental e claro, inovações que atendem as expectativas dos clientes.

Sendo esses aspectos que tornam a Nubank uma empresa com uma boa qualidade de vida para seus funcionários, priorizando um ambiente adequado e um clima organizacional tranquilo, assim melhorando a produtividade de seus funcionários. Para Escrig-Tena (2004), a organização voltada para a qualidade é estruturada para apreender e dirigir sistemas de fluxos e determinar os inter-relacionamentos das diferentes partes envolvidas.

Sob essa perspectiva é notável como a empresa consegue passar uma boa imagem para seus clientes, por ser uma empresa com um ambiente interno bem organizado, oferecendo uma boa proposta para o mercado e mantendo um padrão de qualidade alto, sendo um pilar fundamental de uma boa Gestão da Qualidade.

COMO IMPLANTAR A GESTÃO DA QUALIDADE NA EMPRESA

Para realizar a implantação dessa estratégia é de suma importância que a gestão da empresa esteja bem alinhada com os demais setores e com seus objetivos. Em seguida a organização deve começar a se mobilizar para estudar planos de ações e qual será o rumo da empresa, analisando os ambientes tanto externo quanto interno, é nesse processo de análise que irá descobrir seus pontos fortes e utilizar ao seu favor.

Proporcionar um clima organizacional e um ambiente de trabalho leve baseia-se na construção de boas relações com foco principal na comunicação, para isso é preciso investir em meios para transmitir as informações de forma clara, gestores abertos a ouvir feedbacks dos funcionários, estabelecer formas de reconhecimento pelo trabalho entregue, elaboração de um plano de carreira e gerenciar os conflitos existentes são alguns dos pontos de fundamental importância, pois está ligado direto a produtividade e ao rendimento de seus colaboradores.

A empresa deve fornecer meios de capacitação para seus funcionários, assim ela mantém um padrão de melhoria nos serviços ofertados pela mesma, alinhando a produtividade com a qualidade de vida dentro do meio corporativo.

4 CONCLUSÃO

O presente resumo trouxe a metodologia de pesquisa exploratória de maneira que possamos compreender o impacto de uma boa gestão da qualidade aplicada à administração contemporânea. Visto que é de suma importância uma boa gestão da qualidade para as empresas que buscam sucesso, tendo influência no seu processo operacional, satisfação do consumidor e credibilidade no mercado de trabalho.

A gestão da qualidade engloba não só sua eficiência e a satisfação do cliente, como também aprimora a operação interna. Investir no desenvolvimento dos colaboradores, proporcionando um ambiente acolhedor e de respeito é de fundamental importância, pois oferece aspectos que vão além do interesse financeiro, assim, melhorando o engajamento dos funcionários dentro do âmbito organizacional.

Portanto, tornar como prioridade o crescimento da equipe e o bem-estar, as empresas contribuem para um clima organizacional mais saudável, mas também estruturando uma imagem positiva, valorizando os talentos qualificados. A gestão da qualidade não é apenas uma adoção de práticas éticas, mas uma estratégia para fomentar o impulsionamento do sucesso nos negócios à longo prazo.

REFERÊNCIAS

AMARAL, J. J. F. Como fazer uma pesquisa bibliográfica. Fortaleza, CE: Universidade Federal do Ceará, 2007.

ESCRIG-TENA, A. TQM as a competitive factor: a theoretical and empirical analysis, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 21, nº 6/7, pp. 612-637, 2004.

GARVIN, David A., Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva, Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002;

LONGO, R. M. J. Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação. 1996.