

A TRAJETÓRIA, OS CAMINHOS E AS PERSPECTIVAS DA QUALIDADE

Autoria: Luciano Paiva de Moura

Este trabalho objetivou identificar alguns dos principais aspectos da importância do processo de qualidade em produtos e serviços nas organizações, mostrar os desafios, as dificuldades atuais e as tendências futuras. A estruturação do presente texto tem como base a informação, sua construção foi elaborada por meio de leitura de textos e livros da área de administração e qualidade, passando por atualidades de mercado, produtos e negócios em websites, propondo uma reflexão ao novo modelo de gestão. O conceito de qualidade já existe há muito tempo, entretanto, seu conceito e aspecto gerencial passaram a ser utilizado como ferramenta estratégica nas organizações, por volta dos anos 70, quando as organizações buscavam melhor método e ajustes de processo em seus produtos. No início do século passado, com o advento da revolução industrial, as organizações focando a alta produção e eficiência nos processos, fomentaram o avanço e a evolução dos procedimentos, otimizando recursos, produzindo com maior quantidade e melhor eficiência. Assim, a qualidade passou a ganhar terreno próprio com princípios cada vez mais completos e com ferramentas de trabalho que contemplam versões anteriores. A qualidade pressupõe, então, a adequação ao uso, tornando-se padrão de produção, envolvendo processos, procedimentos, pessoas e produtos num modelo de trabalho racional e configurado em cada situação de acordo com a necessidade encontrada. Todavia, nos dias atuais, a qualidade deixou de ser um processo de controle interno, estendendo-se até o momento da entrega do produto. As empresas atualmente buscam além da melhoria contínua a satisfação do cliente, algo bem mais complexo, porém necessário para a obtenção dos mercados. A satisfação do cliente é o referencial para o processo de qualidade, o controle geral nos procedimentos, tem seu início desde a escolha de fornecedores até estudos mais detalhados relacionando todas as etapas de produção, envolvendo desde matéria prima à entrega ao consumidor final, buscando como resultado a satisfação do cliente. O maior reflexo de todo esse processo encontra-se na consolidação dos produtos e serviços prestados, indo mais além, passando pela garantia do produto contra defeitos, credibilidade de mercado, clientes fidelizados e a oportunidade da organização em estruturar-se como empresa referência em qualidade. Contudo o processo de qualidade, ainda no decorrer dos tempos, sofrerá alterações, modificações, tal como seu princípio de trabalho sugere, isso se deve principalmente ao avanço tecnológico, as inovações e o cliente final, cada vez mais exigente e certo de consumir aquilo que satisfaça suas necessidades. Conclui-se, que, por meio das informações, a qualidade é um fator crucial ao desenvolvimento, manutenção e evolução empresarial. A oportunidade de inovar e criar surge das necessidades encontradas e dos desafios diários no âmbito do desenvolvimento de produtos e serviços, e das situações ambientais, de sustentabilidade e questões sobre responsabilidade social. Dessa forma, os gestores contemporâneos encontrar-se-ão num ambiente altamente desafiador, porém seguro de recursos e ferramentas que nortearão suas ações e tomadas de decisão, resultando em mercados cada vez maiores,

fortalecendo a visão da empresa de novas oportunidades de expansão de negócios, estando a frente aos demais concorrentes.

Palavras chave: processo de qualidade; satisfação do cliente; gestores contemporâneos.