

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

**ESTUDO DA PERCEÇÃO DA QUALIDADE POR COLABORADORES DE
UMA EMPRESA DO RAMO MOVELEIRO¹
STUDY OF THE PERCEPTION OF QUALITY BY EMPLOYEES OF A
COMPANY OF THE FURNITURE SECTOR**

**Tailon Martins², Jéssica Cassali Turcato³, Alexandre Chapoval Neto⁴,
Amanda Regina Kretschmer⁵**

¹ Projeto de pesquisa realizado no curso de Engenharia de Produção da Setrem.

² Aluno do Curso de Engenharia de Produção da Setrem - E-mail: martins.tailon@gmail.com

³ Jéssica Cassali Turcato Bacharela em Administração, Mestranda em Desenvolvimento (UNIJUI) ?
E-mail: jehturcato@hotmail.com

⁴ Alexandre Chapoval Neto Bacharel em Administração, Mestre em Engenharia de Produção,
Professor do curso de Bacharelado em Administração e Engenharia de Produção SETREM,
Doutorando em Desenvolvimento (UNIJUI) ? E-mail: chapoval_alex@yahoo.com.br

⁵ Aluna do curso de Engenharia de Produção da Setrem. E-mail: amanda.kretschmer@hotmail.com

1. Introdução

O aumento gradativo de um mercado cada vez mais competitivo e exigente, tem desafiado as empresas do ramo moveleiro a inovar em todos os sentidos, criando um vínculo entre empresa e cliente, visando satisfazê-los e garantir permanência no mercado.

Entretanto, a Gestão da Qualidade se mostrou ser uma ferramenta de suma importância na busca pela competitividade, podendo diagnosticar falhas existentes e aprimorar os fluxos de processo tornando-os mais eficazes e eficientes, correspondendo as necessidades dos clientes.

Esta correlação existente entre a empresa e cliente, possibilitou diagnosticar uma série de fatores que contribuem para a elaboração do produto final. Através da percepção de que a qualidade é o principal pré-requisito para se destacar no mercado que atuam.

Através desta percepção de gestão surge o problema da pesquisa: como a qualidade é vista pelos colaboradores da empresa?

Sendo assim, tem-se como objetivo estudar a percepção da qualidade compreendida pela alta gerência e pelos trabalhadores do setor operacional de uma empresa do ramo moveleiro.

2. Metodologia

Os métodos de abordagem utilizados na elaboração desta pesquisa foram dedutivos, qualitativos e quantitativos. A abordagem dedutiva deu-se através do raciocínio lógico, a abordagem qualitativa se aplica por analisar a prática utilizada para garantir a qualidade nos diversos setores da empresa e abordagem quantitativa deu-se pela quantificação da tabulação dos questionários para corroborar a conceituação da qualidade referente ao embasamento teórico.

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

Foi utilizado o método descritivo e procedimento bibliográfico, obtidos através da consulta em livros e artigos, tratando-se também de um estudo de caso referente a percepção da qualidade por colaboradores de uma empresa do ramo moveleiro.

Para verificar a percepção da qualidade pelos colaboradores da empresa, elaborou-se dois questionários, um para ser aplicado com a gerência composto por 6 perguntas abertas, respondida pelo gerente e supervisora de produção e outro para ser aplicado com os operacionais da fábrica, composto por 14 perguntas, sendo que destas 11 foram perguntas fechadas e 3 questões abertas, onde dos 38 colaboradores apenas 24 responderam.

Nas técnicas de análise de dados, os elementos coletados nas pesquisas com os trabalhadores da fábrica e com a gerência foram compilados em planilhas da *Microsoft Office Excel*.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir serão apresentados os resultados das pesquisas, comparando as respostas dos operadores da fábrica com as respostas da gerência, bem como a correlação da literatura.

- Como você define gestão da qualidade total?

Conforme a prerrogativa de Barbosa (1995), a gestão da qualidade total é aplicada a todos os envolvidos na empresa, afim de que sejam supridas as necessidades, sobretudo, dos clientes. A resposta da gerência é de que a elaboração de forma préorganizada dentro de um *layout* de fábrica através de um planejamento, buscando a eficiência e eficácia do projeto em execução. Com a pesquisa realizada com a fábrica foi possível perceber que 9 colaboradores têm conhecimento avançado da definição qualidade, visto que acertaram 100% das opções que a definem, 1 colaborador acertou 60% das opções, 5 acertaram 40% e 9 acertaram 20%.

- Existem princípios básicos da gestão da qualidade que podem ser utilizados pela alta direção para melhorar o desempenho da organização. Quais são os princípios básicos que devem ser observados para a gestão qualidade?

De acordo com a ABNT (2000), são oito princípios básicos a serem observados para a gestão da qualidade; foco no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem de processo, abordagem sistêmica, melhoria contínua, abordagem para a tomada de decisões e benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

Resposta Gerência: Credibilidade, qualidade, comprometimento, gestão das pessoas. A fábrica foi questionada se a empresa estimula os colaboradores para que trabalhem para atingir suas metas, dos 24 pesquisados, 15 disseram que sim, 8 disseram que não e uma pessoa não respondeu.

- Como a qualidade é trabalhada com os colaboradores?

Machado (2012) garante que a qualidade de um produto ou serviço é oriunda de trabalhadores qualificados. Os documentos que são utilizados para definir os processos devem ser de fácil compreensão.

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

Resposta da Gerência: os colaboradores são orientados a pensar no produto final como sendo o próprio cliente. A empresa preconiza o trabalho com transparência nos atos e processos, realiza treinamento trazendo informação e resultados de execução. Através da pergunta realizada ao gerente, é possível perceber que as respostas são contraditórias para se afirmar que a empresa realiza treinamentos ou não. A partir dos dados visualiza-se que a maior parte dos trabalhadores, correspondente a 62,5% afirma que não é realizado treinamento com novos colaboradores.

- Como a empresa controla a qualidade?

Os autores Carvalho, Abreu e Alves (2015) afirmam que as ferramentas da qualidade são fundamentais para fazer as intervenções nos processos, bem como auxiliam nas tomadas de decisões.

Resposta da Gerência: hoje não temos processos definidos, cada colaborador cuida da sua qualidade. Dependemos muito da visão e comprometimento individual.

Com a tabulação observa-se que não há processos definidos para agir sobre as não conformidades. O reaproveitamento das peças é a ação mais realizada pelos colaboradores. Os trabalhadores ainda foram indagados se a gerência executa alguma medida corretiva quando ocorre algum erro no processo, 17 responderam que sim e 7 disseram que não.

Tendo em vista que a ocorrência de erros deve ter alguma justificativa, 16 trabalhadores disseram que a ordem de produção é clara e objetiva, já 8 disseram que não, sendo possível perceber a dificuldade no entendimento da ordem de produção.

- Você considera relevante a empresa possuir apenas um responsável para colocar a qualidade em prática? Por quê?

Conforme a literatura da ABNT ISO 9000 (2000), todos os colaboradores da organização são responsáveis pela qualidade. A direção é incumbida de criar o envolvimento dos colaboradores para que a qualidade seja eficaz.

Resposta da Gerência: com certeza, pois sendo feita uma inspeção geral no final do processo seria fundamental. E com a atuação desta pessoa estariam sendo implementadas as ações de treinamento e releitura das ações em execução, buscando levar a equipe de modo individual e coletivo a visão de qualidade aplicada a execução do produto.

Os trabalhadores foram questionados sobre quem é o responsável pela qualidade na empresa. Identificou-se que grande parte dos trabalhadores não respondeu à pergunta, bem como uma parcela de 3 colaboradores pensa que todos são responsáveis pela qualidade.

- A gestão da qualidade total deve ocorrer em qual(is) nível(is) da empresa (estratégico, tático e operacional)? Por quê?

De acordo com Fonseca (2007), a gestão da qualidade total deve ocorrer com planejamento, organização, controle e liderança e cada empregado que participa é diretamente responsável para

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

cumprir as prerrogativas da empresa.

Resposta da Gerência: em todos os níveis, uma vez que a interação entre eles é fundamental para a execução do planejamento e controle das ações e das propostas preestabelecidas. Os colaboradores da fábrica foram questionados se a qualidade na empresa ou no setor de trabalho poderia ser melhorada, 16 responderam que sim, 7 responderam que não e um colaborador não respondeu.

4. Considerações finais

A partir das análises dos questionários, percebe-se que nem os colaboradores, nem a gerência sabem quem deve executar a qualidade. O fato de muitos trabalhadores não terem respondido à pergunta fica evidente o desconhecimento.

Para garantir a qualidade nos produtos não basta sensibilizar os trabalhadores, é necessário ter processos bem descritos e a verificação da qualidade deve ocorrer a cada etapa da produção. Definir os processos é fundamental para que os trabalhadores sejam norteados em suas atividades, sobretudo, para reduzir a incidência de erros.

Sobre as não conformidades é necessário fazer a investigação sobre a causa do defeito, bem como, os trabalhadores devem saber como proceder frente a esta situação.

A gerência é a principal responsável pelas políticas da empresa, bem como, pela qualidade que existe no produto e nos processos. Se nem todos os aspectos da qualidade são conhecidos por esta, talvez alguns não sejam aplicados.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Ferramentas da Qualidade. Indústria Moveleira.

Keywords: Quality Management. Quality Tools. Furniture Industry.

5. referência

ABNT, 2000. **ISO 9000**. [online]. Disponível em: <<http://www.standardconsultoria.com/f/files/814048ce04d8cdf2b1ba9438be31009791895463.pdf>> Acesso em: 24/05/17.

BARBOSA, Eduardo F. et al. **Implantação da qualidade total na educação**. 1995. Disponível em: <http://www.spositoonline.com.br/imagens/>

professor/tcc_fabiana.pdf. Acesso em: 25/05/17.

CARVALHO, W. J. S.; ABREU, E. D. S.; ALVES, M. C. P. XXXV Encontro Nacional de Engenharia de Produção. **Análise e aplicabilidade de ferramentas básicas da qualidade como auxílio na melhoria do processo produtivo: estudo de caso em uma indústria de confecção**, Fortaleza, Outubro 2015.

Evento: XXV Seminário de Iniciação Científica

FONSECA, Andreia Pereira. 2007. **Sistema de gestão pela qualidade total e padronização na empresa.** Disponível em: <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2007/trabalho/aceitos/CC21778734871.pdf>. Acesso em: 11/06/2017.

MACHADO, Simone Silva. 2012. **Gestão da Qualidade.** [online]. Disponível em: <http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_prd_industr/tec_acucar_alcool/161012_gest_qual.pdf> Acesso em: 23/05/17.