

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

GESTÃO DE QUALIDADE SOB A PERSPECTIVA DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA PRIVADA DO DISTRITO FEDERAL

**Tamara Silva Gonçalves¹, Mayara Silva Gonçalves¹. Taline Alves Fonseca de
Souza²**

¹Faculdade Erich Fromm, Avenida Sandu Setor Industrial, Taguatinga - 72135-030 – Brasília-DF,
Brasil tamara.sg19@gmail.com, tamara.sg19@gmail.com

¹Faculdade Erich Fromm, Avenida Sandu Setor Industrial, Taguatinga - 72135-030 – Brasília-DF,
Brasil mayarasg95@gmail.com.

²Universidade Potiguar/PPGA, Av. Senador Salgado Filho, nº 1610, Lagoa Nova, CEP 59.076-000,
Natal/RN, taline.mkt@gmail.com

Resumo

Este artigo aborda a gestão de qualidade sob perspectiva dos funcionários de uma empresa privada do Distrito Federal. O objetivo geral desta pesquisa foi identificar como funciona a gestão da qualidade dos serviços da empresa, e qual o modelo de gestão adotado, para buscar, de forma contínua, melhores resultados. Quanto a metodologia adotada, utilizou-se do método de *Survey*, com uma abordagem quantitativa. Para isso, foi desenvolvido um questionário com 10 questões objetivas, por seguinte aplicado aos funcionários da empresa. As questões abordavam a Gestão de Qualidade sob a perspectiva dos funcionários. Os Resultados mostram que na visão dos colaboradores a gestão de qualidade é fundamental para um bom gerenciamento da empresa. Outro ponto identificado no trabalho, foi que priorizar a qualidade de vida é respeitar profissionais, tanto fisicamente quanto mentalmente, evitando desgastes e proporcionando boas condições para o desempenho das tarefas, uma vez que eles passam grande parte do dia no espaço da empresa.

Palavras-chave: Gestão de Qualidade. Gestão. Organizações.

Área do Conhecimento: {Ciências Sociais Aplicadas – Administração/Ciências Contábeis}.

Introdução

O fenômeno da globalização tem causado muitos efeitos nos mais variados setores econômicos. Com isso, as empresas estão cada vez mais buscando a difícil missão de atingir um lugar de destaque no ambiente competitivo globalizado. Para tanto, é importante os colaboradores estarem alinhados a essa missão.

Foster (2008) declara que a gestão da qualidade (*quality management* – QM) segue por duas direções: visão interna (foco no processo) e visão externa (foco no cliente). Para Kaynak e Hartley (2008) e Fernandes et al. (2017), é preciso que as empresas também integrem seus processos para que possam melhorar o comportamento da qualidade. Os autores defendem que as empresas não devem mais concentrar-se em práticas internas isoladas. Para se permanecerem competitivas, elas devem olhar para além de seus processos internos e dos seus interesses particulares, agindo de forma cooperativa (KAYNAK; HARTLEY, 2008).

Nesse sentido, a gestão de qualidade aparece como uma saída para que as empresas qualifiquem seus funcionários e sobreviva às exigências do mercado, compartilhando interesses que tragam benefícios conjuntos. A gestão da qualidade envolve muitos desafios como, por exemplo, o desenvolvimento da qualidade e produtividade entre as empresas e os funcionários, identificação de melhores práticas que possam dar conforto e qualidade, o alinhamento e a integração junto aos funcionários e assim proporcionando um desempenho de tarefas em boas condições.

Metodologia

O principal objetivo deste artigo é analisar a Gestão de Qualidade sob a perspectiva dos funcionários de uma empresa privada do Distrito Federal. Para isso, utilizou-se o método de *Survey*, pois segundo Barbbie (199) este método caracteriza-se como investigação cuja descoberta só se dá através da indagação direta junto ao sujeito de pesquisa. Quanto a sua abordagem, trata-se de uma

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

abordagem quantitativa. Para Marconi e Lakatos (1999), essa abordagem apresenta informações que são expressas em dados numéricos, sem o pesquisador fazer juízo de valor, sendo tratados por meio de técnicas estatísticas.

A pesquisa foi composta por dez questões elaboradas com o tema principal, aplicadas por meio do *google forms* a funcionários de uma empresa do ramo de previdência sendo esta empresa privada e localizada no Distrito Federal.

Para tabulação dos dados utilizou o *Microsoft Excel*. Os resultados são apresentados através de tabelas onde constam porcentagem e frequência.

Resultados

As Tabelas abaixo exibem, os resultados detalhados referente a Gestão de Qualidade sob a perspectiva dos funcionários de uma empresa privada do Distrito Federal.

Tabela 1 – O que é Gestão de Qualidade

O que é Gestão de Qualidade	F	%
Não	1	10,00
Sim	9	90,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 1 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: O que é Gestão de Qualidade?

Tabela 2 – Gestão de Qualidade total no âmbito de serviços, produtos ou dentro da organização

Aplicação da Gestão de Qualidade	f	%
Não	2	20,00
Sim	8	80,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 2 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: A sua empresa aplica a Gestão de Qualidade total no âmbito de serviços, produtos ou dentro da organização?

Tabela 3 – Inspeção no âmbito da Qualidade Total

Inspeção no âmbito da Qualidade Total	f	%
Não	2	20,00
Sim	8	80,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 3 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: A inspeção no âmbito da qualidade total é feita ao fim do processo?

Tabela 4 – Treinamentos para destacar as habilidades dos funcionários

Treinamentos	f	%
Não	3	30,00
Sim	7	70,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

Na Tabela 4 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: Sua empresa oferece treinamentos para destacar as habilidades dos funcionários?

Tabela 5 – Empresa parceira

Empresa Parceira	f	%
Não	3	30,00
Sim	7	70,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 5 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: Sua empresa é parceira e colabora com os funcionários?

Tabela 6 – A empresa realiza pesquisa sobre cursos e eventos?

Pesquisa	f	%
Não	2	20,00
Sim	8	80,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 6 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: A empresa realiza pesquisas sobre cursos ou eventos de interesse dos funcionários?

Tabela 7 – Melhorias na Empresa

Melhorias na empresa	f	%
Não	1	10,00
Sim	9	90,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 7 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: Você acha que melhorias na empresa podem trazer resultados positivos para os funcionários?

Tabela 8 – Se sentir sobrecarregado

Sobrecarregado	f	%
Não	8	80,00
Sim	2	20,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 8 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: Você se sente sobrecarregado?

Tabela 9 – Princípios da Gestão de Qualidade

Princípios	f	%
Não	1	10,00
Sim	9	90,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

Na Tabela 9 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: Você tem conhecimento sobre quais são os princípios que se baseiam uma Gestão de Qualidade?

Tabela 10 – Aplicação da Gestão de Qualidade

Aplicação	f	%
Sim	3	30,00
Sim	7	70,00
Total Geral	10	100,00

Fonte: Elaborado pelos autores (2023)

Na Tabela 10 – Percentual de funcionários entrevistados da empresa previdenciária Ceres que responderam a seguinte pergunta: Com a aplicação da Gestão de Qualidade Total as empresas têm tido um melhor desenvolvimento operacional?

Discussão

Observa-se que na Tabela 1, 90% dos entrevistados demonstram conhecimento sobre o que é Gestão de Qualidade, o que facilita o desempenho da empresa em questão. Dito isso, é importante destacar que a interação entre a empresa e os funcionários, sobre o tema qualidade facilita o processo de implementação de melhorias na qualidade do trabalho. Assim, de acordo com Lin et al. (2005), essa participação é de extrema importância, pois permite as condições necessárias para a implementação da gestão da qualidade. Ainda na Tabela 1, 10% afirmaram desconhecer o conceito de gestão de qualidade. Segundo Campos (2008), o termo do conceito de qualidade é “adequação ao uso, é atender ao que foi especificado”.

Na tabela 2, nota-se que 80% dos funcionários entrevistados afirmam, que empresa aplica a gestão de qualidade total no âmbito de serviços, produtos ou dentro da organização, já 20% responderam que não. Como visto, em sua maioria tem o conhecimento da aplicação da gestão de qualidade, e isso pode proporcionar um ambiente de trabalho ainda mais amistoso. Para tanto, existem critérios definidos neste processo, que devem ser de conhecimento dos funcionários, para assim conseguir obter a qualidade, aplicando tais critérios em todos os processos, sem exceção (JANUZZI 2010).

Observa-se na Tabela 3 que, 80% dos entrevistados afirmam que a inspeção no âmbito da qualidade total é feita ao fim do processo e apenas 20% afirmam que não. Dessa maneira, é possível identificar um desconhecimento do processo, tendo em vista que é importante o acompanhamento em todo o processo para evitar problemas no fim e não apenas uma inspeção no fim, que identifica apenas os erros. Nessa perspectiva Juran (1993), pontua que, aumenta-se a perspectiva de um processo quando se acompanha o processo como um todo, em todas as suas etapas e não somente no estágio final, sobretudo na gestão de qualidade.

Na Tabela 4, verificou-se que, 70% dos entrevistados responderam que a empresa oferece treinamentos para destacar as habilidades dos funcionários e 30% não. Dessa maneira, é importante discorrer a importância do treinamento dentro das organizações em prol de uma boa gestão de qualidade. Para isso, Garvin (2002), pontua que dentro das organizações é crucial entender sobre o que é qualidade, visto que os serviços desempenhados por colaboradores, devem obedecer a critérios de qualidade e para isso é necessário treinamentos em constância.

Na Tabela 5, constatou-se que, 70% dos entrevistados acreditam que a empresa é parceira e colabora com os funcionários, já 30% afirmam que não. Dessa forma, Chiavenato (2004), ressalta a importância de o setor buscar a qualidade se apoiando na confiança, na ética para assim os funcionários desenvolverem melhor suas atribuições, dentro do seu local de trabalho. Como mostra o autor, essa troca mutua contribui para um melhor suporte, quando necessário e acolhimento das habilidades positivas de cada colaborador.

Na Tabela 6, verificou-se que, 80% dos entrevistados responderam que sim quando perguntados se a empresa realiza pesquisas sobre cursos ou eventos de interesse dos funcionários é 20% respondeu que não. Dito isso, destaca-se a importância de a empresa conhecer seus colaboradores bem como identificar a aptidão e preferências dos cursos e possíveis eventos, para assim

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

desempenharem com qualidade o que lhe for direcionado. Ademais, nesta pergunta identifica também, a importância dada pela empresa aos seus colaboradores.

Tabela 7, observa-se que 90% dos entrevistados acreditam que melhorias nas empresas podem trazer resultados positivos aos funcionários e apenas 10% acreditam que não. Martins e Neto (1998), destacam, que o desempenho de uma organização pode ser medido principalmente pelas melhorias feitas ao longo dos anos, e isso afeta diretamente a satisfação do colaborador.

Na Tabela 8, mostra que 20% dos entrevistados afirmam que se sentem sobrecarregados já 80% afirmam que não. Cumpre frisar que, quando o funcionário está sobrecarregado, isso pode afetar no desempenho do serviço, bem como comprometer a qualidade deste em questão. De acordo com Lopes (2014), um dos principais fatores que influenciam no sucesso de um produto ou serviço é a qualidade, isso permite dizer que desempenhar um serviço de qualidade exige também que este funcionário esteja bem e desempenhando suas tarefas sem acúmulos de funções.

Observa-se na Tabela 9 que 90% dos entrevistados têm conhecimento sobre quais são os princípios que se baseiam uma gestão de qualidade, já 10% responderam que não tem conhecimento. Dessa maneira, a qualidade tem se tornado uma dimensão significativa e tem tomado um papel fundamental no contexto das organizações. (EMIDIO, 2009).

Na Tabela 10, é abordado um ponto importante da pesquisa, em que a maioria com 70% dos entrevistados afirma que, a aplicação da gestão de qualidade total dentro das organizações permite um melhor desenvolvimento operacional. Por outro lado, 30% afirmam que não. Cumpre frisar que, a qualidade não exige apenas um bom desempenho operacional, mas também de todas as funções desempenhadas seja por colaboradores, produção, marketing, ou seja, todos que pertencem ao processo (GARVIN, 2002).

Conclusão

Diante da análise feita nas Tabelas apresentadas, os resultados demonstram que os funcionários têm conhecimentos sobre a importância da gestão de qualidade total, além de existir uma interação entre a organização e os colaboradores acerca do tema, o que é importante para o desempenho das funções preestabelecidas para cada colaborador.

Outro ponto identificado, é que as práticas internas de gestão da qualidade das empresas, existem pontos convergentes e divergentes e isso possibilita a identificação de melhorias. Ademais, os colaboradores demonstram que, a gestão de qualidade é fundamental para um bom gerenciamento da empresa, para a melhoria do ambiente de trabalho e produtividade.

Dessa maneira, é possível concluir que os funcionários estão satisfeitos com a gestão de qualidade da empresa e que a organização tem possibilitado melhorias contínuas nos processos aumentando a satisfação dos colaboradores.

Referências

CAMPOS, Vicente F. **Gerenciamento pelas diretrizes**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 2008.

CHIAVENATO, I. (2004). **Introdução à teoria geral da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. (7ª ed.). Rio de Janeiro: Campus.

EMIDIO, Luci de Fátima. **Gestão da Qualidade dos Processos Assistenciais e Acreditação Hospitalar**. 2009. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e da Tecnologia da Informação). Universidade católica de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/123456789/1576>. Acesso em: 05 de junho de 2023.

FILHO, José Parente. **Gestão da Qualidade no Setor Público**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 1991.

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

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

JANUZZI, Ulysses Amarildo **Sistemas de Gestão da Qualidade na Construção Civil: Um Estudo a partir da Experiência do PBQP-H junto às Empresas Construtoras da Cidade de Londrina.** 2010. Dissertação (Mestrado em Gestão de Negócios) - Universidade Estadual de Londrina – UEL. Londrina, 2010. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/584>. Acesso em: 05 de maio de 2023.

LOPES, Janice Correia da Costa, **Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico.** 2014. Dissertação (Mestrado em Estratégia Empresarial) - Universidade Europeia Lauriete, Lisboa, 2014. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/13214>. Acesso em 10 de maio de 2023.

MARTINS, R. A; NETO, P. L. O. **Indicadores de Desempenho para a Gestão pela Qualidade Total: Uma Proposta de Sistematização.** São Paulo: Departamento de Engenharia de Produção, 1998.

ROSE, Mary. **Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação.** Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 1996.

Agradecimentos

Agradeço a minha orientadora pelo incentivo e pela dedicação do seu tempo. Agradeço também por ter me orientadora Taline Alves Fonsêca de Souza e por fornecer seu conhecimento ao longo de todo este semestre. Sou grata pela confiança depositada no meu trabalho.