



Pesquisa e desenvolvimento de indicadores de qualidade no setor de serviços: o caso de uma editora

MARIANA DOS SANTOS ALVES MENDES (Autor), MARESSA NUNES RIBEIRO TAVARES (Orientador)

A busca pela qualidade deixou de ser uma questão de opção e passou a ser uma necessidade de toda organização, independente do seu tamanho ou da área de atuação. Essa preocupação começou na manufatura e tem se disseminado no setor de serviços devido, principalmente, ao aumento da concorrência e às crescentes exigências dos consumidores. Nesse contexto, a presente pesquisa tem por objetivo desenvolver uma lista de indicadores de qualidade no setor de serviços, especificamente em uma editora situada na cidade de Viçosa (MG). Foi realizado um estudo de caso junto a um mapeamento de processos para identificar quais as áreas deveriam ser trabalhadas e de que forma poderiam ser implantadas ações de gestão da qualidade. Para realização destas ações foram elaborados indicadores de desempenho, orientados por metodologias como Balanced Scorecard (BSC) e ciclo PDCA, capazes de mensurar os resultados de desempenho de alguns setores, dando autoridade à empresa para avaliá-los e traçar metas para a melhoria contínua da qualidade. Foram também criadas planilhas por meio da ferramenta Office Excel, para auxiliar a empresa na captação e análise de dados de acordo com o padrão estipulado pelos indicadores. Dessa maneira, espera-se que a empresa tenha autonomia para implantar o projeto de gestão da qualidade com o apoio dos seus próprios colaboradores. Ao final do projeto deseja-se acompanhar a aplicação dos indicadores pela empresa e auxiliá-la nas adequações necessárias ao seu gerenciamento, com o intuito de potencializar os resultados do projeto realizado e a segurança da empresa em trabalhar as ferramentas de qualidade propostas.

Instituição de Ensino: Universidade Federal de Ouro Preto