

Análise sobre a utilização de sistemas, programas e ferramentas de qualidade nas empresas da Federação das Empresas Juniores do Estado de Minas Gerais

ANNA ELISA PRADO E SOUZA (Autor), MAURINICE DANIELA RODRIGUES (DEPRO) (Orientador)

Com o aumento da competitividade entre as empresas e a busca constante em atender os requisitos dos clientes, as empresas procuram estratégias para alcançar a excelência na qualidade de seus serviços. Como em qualquer outra organização, essas questões também estão presentes no cotidiano das empresas juniores. Este tipo de organização caracteriza-se por não ter fins lucrativos e ser uma empresa de consultoria formada por universitários que desejam aplicar o conhecimento adquirido nas aulas em projetos reais. Esse estudo analisou as principais características das abordagens da qualidade que são utilizadas pelas empresas juniores da Federação das Empresas Juniores de Minas Gerais (FEJEMG). A pesquisa abordou Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), ISO 9001, Modelo de Excelência em Gestão (MEG) e programas e ferramentas da qualidade, na qual também foram analisados alguns benefícios gerados e as dificuldades na implantação. Nesse estudo utilizou-se uma survey e o instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário, respondido por 41 empresas, ou seja, 75,9% das empresas da FEJEMG. A pesquisa evidenciou que a implantação do SGQ promove benefícios relevantes às organizações, como: melhoria contínua, melhoria na qualidade do serviço oferecido, satisfação do cliente, diminuição de falhas e aumento da produtividade. As dificuldades relativas a alto custo e burocracia excessiva na implantação da ISO 9001 foram confirmadas. A importância da utilização de programas e ferramentas de qualidade foi verificada e não foram confirmadas dificuldades e resistência significativas dos membros na implantação. Também foram confirmados diversos benefícios auferidos com a utilização do MEG, dentre eles: avaliação e melhoria da gestão, resultados coerentes com a estratégia implantada, liderança participativa e responsabilidade social. A resistência dos membros na implantação do MEG foi mais significativa em relação às outras abordagens analisadas.

Instituição de Ensino: Universidade Federal de Ouro Preto