

POLÍTICAS DE GESTÃO DE QUALIDADE TOTAL

Grupo de Trabalho, 3º período, ADM / UEMG, matutino: SOUZA, Ana Luiza Ramos; CAETANO, Leandro Luiz; SILVA, Octávio Antônio Nogueira; CAMPOS JÚNIOR, Olinto da Fonsêca

PESSOA, Marcelo – Docente UEMG e Orientador –  <https://orcid.org/0000-0002-9193-4604>

RESUMO: Este estudo trata de investigar as técnicas e estratégias empregadas para a Gestão de Qualidade. Adotaremos por método de pesquisa a revisão bibliográfica em acervos físicos e digitais. Por objetivo geral esta pesquisa pretende demonstrar a evolução da gestão de qualidade total. Como objetivo específico, pretende-se compreender como uma empresa atualmente gerencia sua política de qualidade. O fundamento teórico inicial, o temos na obra “Gestão de Qualidade: Teoria e casos”, Carvalho & Paladini (2012). O interesse por um tema como este, prende-se ao fato de que a qualidade está sempre mudando com o passar do tempo, fazendo evocar novas abordagens e conceitos sobre o assunto. Como resultados parciais, já é possível afirmar que, para termos um bom efeito de qualidade, devemos adotar as técnicas atuais de aprimoramento, nos apropriando do conhecimento existente, associando-o ao que está sempre em evolução.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de qualidade, processo produtivo, satisfação

ABSTRACT: This study aims to investigate the techniques and strategies for Quality Management. We will adopt by research method the bibliographic review in physical and digital collections. The general objective of this research is to demonstrate the evolution of total quality management. As a specific objective, we intend to understand how a company currently manages its quality policy. The initial theoretical foundation, we have it in the work “Quality Management: Theory and cases”, Carvalho & Paladini (2012). The interest in a theme like this, is due to the fact that quality is always changing over time, evoking new approaches and concepts on the subject. As partial results, it can already be said that, in order to have a good quality effect, we must adopt current improvement techniques, appropriating existing knowledge and associating it with what is always evolving.

KEYWORDS: Quality management, production process, satisfaction

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Marly Monteiro de & PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão de Qualidade – teorias e casos* Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.