**AVM Faculdade Integrada**

**MBA em Gestão da Qualidade**

**Bertony Pessoa Cavalcante da Silva**

Influência da Qualidade de Gestão na Gestão de Qualidade

**Maceió - AL**

**2013**

**AVM Faculdade Integrada**

**MBA em Gestão da Qualidade**

**Bertony Pessoa Cavalcante da Silva**

Influência da Qualidade de Gestão na Gestão de Qualidade

Projeto de pesquisa apresentado à

AVM Faculdade Integrada como parte integrante

do conjunto de tarefas avaliativas da disciplina

Metodologia da Pesquisa e da Produção Científica.

Prof.º Rogério Gonçalves de Castro

**Maceió - AL**

**2013**

**SUMÁRIO**

1.INTRODUÇÃO4

1.1 TEMA4

1.2.PROBLEMA4

1.3.JUSTIFICATIVA4

1.4.OBJETIVOS5

1.4.1.OBJETIVO GERAL5

1.4.2.OBJETIVO ESPECÍFICO5

REVISÃO DE LITERATURA6

METODOLOGIA7

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS9

# INTRODUÇÃO

# Tema

Influência da Qualidade da Gestão do Recursos Humanos na Gestão de Qualidade.

* 1. **Problema**

É o aspecto humano um fator determinante para que haja o perfeito funcionamento da Gestão de Qualidade?

* 1. **Justificativa**

O mercado atual exige cada vez mais qualidade dos produtos, obrigando de certa forma uma melhor estruturação das empresas que querem ser competitivas e serem diferenciadas. Diante disto, as empresas cada vez mais buscam certificação ISO, algumas vezes antes mesmo de ter exigência do cliente, pois este certificado tem como significado um produto de boa qualidade.

No entanto, ainda existe uma grande idéia por partes das empresas que a Gestão de Qualidade serve apenas para causa boa impressão ao cliente externo. Assim, muitas acabam por fazer de uma certificação ISO apenas como sendo um marketing do produto e não ainda como sendo a oportunidade de redução de custo e melhoria da qualidade de vida no trabalho.

As empresas precisam investir na qualificação e na qualidade de vidas das pessoas no trabalho para que assim exista uma mudança de cultura de forma mais fácil e educativa, ao invés de ser através de pressão psicológica numa velocidade relativamente rápida quando comparada a velocidade que se pode mudar a cultura das mesmas. Sendo assim, a importância da qualidade para a ser da empresa não de um ou outro empregado, mas para todos.

**1.4.Objetivos:**

**1.4.1.Objetivo geral:**

Avaliar o aspecto humano dentro do conceito de Gestão de Qualidade.

**1.4.2.Objetivos específicos:**

Verificar de forma qualitativa a Gestão de Qualidade dentro do contexto do Recurso Humano, já que este tem papel ativo dentro da mesma. Mostrar exemplos de empresas que estão tendo sucesso com uma boa integração entre a Gestão de Qualidade e a Gestão de Recursos Humanos.

**REVISÃO DE LITERATURA**

É cada vez mais importante que as empresas implantem um sistema de Gestão de Qualidade. Porém é preciso que a melhora ou implantação da Gestão de Qualidade não seja apenas uma melhoria do ponto de vista externo, mas também dentro da empresa. Assim, é necessário buscar verificar pontos que tenha influência no resultado da Gestão de Qualidade.

Diante da velocidades que o mercado está aumentando as exigências, as empresas buscam a qualquer modo a certificação, ou seja, acabam por se preocupar apenas com as exigências das normas.

Segundo Limongi ( 1996, p. 137 ):

"Por pressão, faltas de técnicas comportamentais ou estilo de gestão, o foco dos sistemas de qualidade tem sido os processos de produção e preparação de documentação".

No entanto, para que exista uma Gestão de Qualidade funcionando bem é necessário que exista também uma boa Qualidade de Gestão, ou seja, a Direção da empresa precisa promover condições que impliquem na satisfação de ambos os clientes, seja ele externo ou interno. Quando se fala satisfação do cliente interno, significa dizer que é preciso proporcionar condições e qualificações para a equipe de trabalho da empresa de forma a acabar, segundo Domenico (1996), com o paradigma: " Isto não é da minha conta" .

Segundo Denyse e Paulo (2000), não é possível abordar a questão da mudança sem tratar a questão da educação e treinamento, como também não há meios de como criar uma força de trabalho comprometida com a qualidade se ela não estiver motivada e satisfeita com as condições de trabalho. Então, é preciso que a empresa veja que Gestão de Qualidade é muito além de documentos com registros e avaliações exigidos pelas normas, ou seja, é uma grande questão também de mudança de cultura das pessoas envolvidas, onde entra a grande importância de uma boa ligação entre Gestão de Qualidade e Gestão de Recursos Humanos.

**METODOLOGIA**

Estudos quantitativos geralmente seguem com rigor um plano antes estabelecido, tendo como base hipóteses claramente indicadas e variáveis que são objetos de definição operacional. Já os estudos qualitativos são usados para definir um problema, gerar hipóteses, identificar determinantes e desenvolver meios de pesquisa quantitativa.

Segundo José Luiz ( 1996, p. 01 ):

"Nas pesquisas qualitativas, é freqüente que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir, daí situe sua interpretação dos fenômenos estudados"

Godoy (1995a, p.62) cita a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos e lista um conjunto de características básicas que auxiliam a identificar uma pesquisa desse tipo, tal como:

1- o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;

2- o caráter descritivo;

3- o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida como preocupação do investigador;

4- enfoque indutivo.

Para o estudo em questão serão aplicados questionários de forma qualitativa a empregados da empresa que atuam nos diversos departamentos de Recursos Humanos. O questionário será aplicado pessoalmente para que assim seja possível um contato direto com o profissional, facilitando ainda mais o ponto de vista e o entendimento de cada entrevistado com respeito as perguntas a serem respondidas. O objetivo do questionário é justamente verificar o ponto de vista dos profissionais quando se tratando da relação da Gestão de Pessoas com a Gestão de Qualidade dentro da empresa.

O questionário constará perguntas que possibilite se ter uma visão de como o profissional enxerga a empresa quando se tratando do(s) :

1- Modelo de gestão de pessoas;

2- Modelo de gestão de qualidade;

3- Envolvimento entre os funcionários promovidos pela sistema da qualidade;

4- Desempenho do gestor da qualidade em mostrar a necessidade do comprometimento de todos;

5- Pontos que dificultam o envolvimento dos profissionais com o programa de qualidade;

6- Grau de atenção que são dadas as qualidades das pessoas dentro da empresa;

7- Nível de atenção que é dada a qualidade de produto.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

FRANÇA, A.C.L. Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho - esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatoras com certificação ISO 9000. São Paulo, 1996. Tese ( Doutorado em Administração ) - Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo.

GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades. Revista de Administração de Empresas, V. 35, nº 2 , 1995a, p. 57-63.

NEVES, J. L. Pesquisa Qualitativa - características, uso e possibilidades. São Paulo, 1996. Caderno de Pesquisa em Administração, V.1, nº 3, 2º sem. ( Mestrado em Administração ) - Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo.