



12º Congresso de Pós-Graduação

**IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL EM UMA EMPRESA NACIONAL
FABRICANTE DE BEBIDAS**

Autor(es)

ALAERCIO NICOLETTI JUNIOR

Orientador(es)

MARIA CÉLIA DE OLIVEIRA

Resumo Simplificado

O trabalho tem por objetivo realizar um estudo de caso de implantação da Gestão da Qualidade Total (GQT) em uma empresa brasileira fabricante de bebidas e sua influência no aumento do desempenho organizacional. Em estudos recentes levantados nos últimos dois anos, verifica-se que a implantação da GQT está diretamente associada à estratégia da empresa e, em particular, ao aumento do desempenho organizacional com base nas melhores práticas em Qualidade nas empresas referência no mercado e mostram a preocupação com a identificação de fatores críticos de sucesso e exemplos de implantações bem sucedidas. Nota-se, ainda, o interesse pelos resultados que a GQT pode trazer, sobretudo no que diz respeito à percepção dos clientes. As publicações pesquisadas apresentam, sobretudo, um enfoque prático da GQT em indústrias e empresas de serviços de diversas naturezas e tamanhos. Observa-se que, mais do que uma certificação em normas como ISO, as organizações buscam aumentar sua competitividade face a um mercado globalizado onde a satisfação dos consumidores está relacionada com a entrega da qualidade máxima a um custo mínimo, o que requer operações enxutas, customizadas e de alta produtividade. Os fatores críticos de sucesso considerados na literatura como de maior importância para a implantação da GQT nos estudos considerados são três: foco no cliente, gestão por processos e liderança e comprometimento da alta gestão. Também será realizado um estudo de caso de aplicação da implantação da GQT em uma empresa brasileira fabricante de bebidas que, visando à excelência operacional e estratégica em produtos e serviços, elaborou um plano de implantação da GQT entre 2011 e 2020. A implantação da GQT com foco na redução de desperdícios envolve uma mudança importante na cultura da empresa, permeando todos os níveis hierárquicos da organização, a começar por sua alta administração, que deve dedicar-se tanto ao apadrinhamento de sua filosofia do pensamento enxuto, quanto ao acompanhamento de sua consolidação em toda a organização. A implantação em estudo, iniciada em meados de 2011, com a redefinição de sua Missão, Visão e Valores e o desdobramento estratégico de objetivos de médio / longo prazos, passou por uma remodelagem do negócio para a Gestão da Qualidade Total visando à excelência operacional, o que culminou na consolidação de diversas iniciativas na busca da melhoria dos processos, tornando-os mais eficientes e eficazes. Após dois anos e seis meses do início da implantação, constatou-se o crescimento de dois pontos percentuais na participação de mercado pela empresa e o aumento de quatro pontos percentuais na produtividade média global de suas linhas de produção nas fábricas, atestando que a implantação da Gestão da Qualidade Total contribuiu para a melhoria de desempenho da Organização.