

144

A IMPLEMENTAÇÃO DE FERRAMENTAS DE QUALIDADE EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Jordana Marques Kneipp, Ana Paula Nogueira e Silva, Cristiane Armendaris, Jorge Vieira, Alisson Maehler (orient.) (UFPEl).*

O cenário atual proporcionou modificações nas organizações, exigindo alta qualidade, preço baixo e funcionalidade, fazendo com que as empresas repensassem suas estratégias e passassem a utilizar a qualidade de maneira ofensiva. Este trabalho tem como base micro e pequenas empresas, pois estas oferecem contribuições para a sociedade: empregos e inovações, estimulam a competição, produzem bens e serviços com eficiência, permitindo uma economia adaptável. Diante deste contexto, este trabalho visa identificar e descrever a utilização da ferramenta de gestão da qualidade nas Micro e Pequenas Empresas (MPE) de Santa Maria, RS. A presente pesquisa se caracteriza como quantitativa, exploratória, com universo de 60 MPE, participantes do Programa de Extensão Empresarial, como instrumento de coleta de dados foi utilizado um questionário. Das 40 empresas analisadas, seis utilizam a ferramenta de Gestão da Qualidade, sendo que em cinco destas o empresário possui conhecimento da sistemática da ferramenta. Quanto ao tempo de implementação, cinco empresas implementaram a menos de um ano e uma implementou de um a dois anos. Quanto à idéia da implementação, em quatro empresas a iniciativa foi dos proprietários, em duas foi da assessoria externa. Os proprietários de cinco empresas realizaram curso sobre a ferramenta implantada. Quanto à implementação da ferramenta, 100% das empresas comunicaram todas as pessoas envolvidas, a comunicação ocorreu em quatro empresas por meio de reuniões, em duas de maneira informal e em uma por meio de palestras. Todas as empresas possuem responsável pela implementação. Para a implementação da ferramenta, cinco empresas realizaram trabalhos de sensibilização junto aos funcionários por meio de reuniões mensais. Com a implementação da ferramenta, para a maioria das empresas, ocorreu uma mudança na organização, na melhoria dos processos, na qualidade de atendimento e na qualidade do produto.