

Qualidade em foco: estudo Fenomenográfico à luz dos formandos em Engenharia de Produção.

Valéria Vasconcelos Perez (FEPI) valperez1992@gmail.com
Marcos Rafael Pereira Batista (FEPI) marcosrafaelb@hotmail.com
Walter dos Santos (FEPI) wgcwalter9@gmail.com
Ederson Diogo Dias (FEPI) edersondiogo90@hotmail.com
Antônio Suerlilton Barbosa da Silva (FEPI) suerlilton@hotmail.com

Resumo:

Os conceitos de Gestão da Qualidade e de qualidade são muito discutidos no ambiente acadêmico, porém não há apenas uma definição para os temas citados. Desde antes a Revolução Industrial, onde o trabalho era totalmente artesanal, já se havia a preocupação com relação à qualidade. Com o passar dos anos, com a evolução no âmbito industrial, não só a qualidade é sinônimo de eficácia organizacional, mas a gestão da qualidade deve ser inserida completamente para líderes que visam o sucesso de suas organizações. Com isso, o conhecimento da qualidade e da gestão da qualidade se torna imprescindível para a inserção de atributos no mercado. Para melhor entendimento sobre os conceitos de qualidade e gestão da qualidade, este artigo teve o intuito de aplicar questionários em discentes do último período do curso de Engenharia de Produção de uma para analisar qual é a percepção dos discentes e a comparar essas percepções com definições feitas por “gurus” da Qualidade e Gestão da Qualidade.

Palavras chave: Fenomenografia, Gestão da qualidade, Qualidade.

Quality in focus: phenomenographic study in light of graduates in Production Engineering.

Abstract

The quality management concepts and quality are much discussed in the academic environment, but there is only one definition for the above issues. Since before the Industrial Revolution, where the work was totally handmade, had already a concern about the quality. Over the years, with developments in industry, not only the quality is synonymous with organizational effectiveness, but the quality management must be fully inserted to leaders who seek the success of their organizations. With this, knowledge of quality and quality management is indispensable for entering attributes in the market. For better understanding of the concepts of quality and quality management, this article was intended to apply questionnaires to students of the last course of the period of Production Engineering from one to analyze what is the perception of students and to compare these perceptions with definitions made by "gurus" Quality and Quality Management.

Key-words: Phenomenography, Quality management, Quality.

1. Introdução

A qualidade e a gestão da qualidade são, atualmente, os termos mais discutidos dentro das empresas e instituições, porém existindo pouca compreensão a respeito dos termos. Estudiosos da temática reconhecem a dificuldade de definir, precisamente, o termo qualidade. Esta dificuldade se dá, principalmente, porque a qualidade pode assumir diferentes significados para

diferentes pessoas e situações, dependendo de quem a observa, podendo ser um consumidor, um produtor ou, ainda, um órgão governamental (TOLEDO, 1990).

Para uma mesma organização, o fenômeno da qualidade pode ser percebido sob diferentes perspectivas para cada uma das funções da empresa (marketing, produção, assistência técnica, projetos). Ademais, o termo qualidade tem assumido diferentes acepções ao longo da sua evolução, principalmente, para o consumidor, dadas as conveniências e estratégias de mercado (TOLEDO, 1990).

A qualidade, em seu sentido genérico, é definida como "propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capazes de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza" (FERREIRA, 1999, p. 1675). Logo, a qualidade seria uma característica intrínseca à pessoa e ao próprio produto.

Em mercados competitivos, a qualidade de produtos e serviços têm sido condição *sine-qua-non* à obtenção de maior produtividade e competitividade por parte das empresas. Aliás, produtividade e competitividade têm sido a tônica dos ambientes de negócios nas últimas duas décadas, mais ainda em períodos de crise e pós-crise. Entretanto, atingir esses objetivos tem exigido, dos gestores organizacionais, maiores capacidade e habilidade na gestão de recursos escassos, trazendo à discussão outro termo de igual valia, a saber: a gestão da qualidade.

Dada a subjetividade em relação ao termo qualidade e a urgência dos negócios por atingir um nível de qualidade percebida pelos consumidores, o que exige das empresas a busca por maior *know-how* na gestão da qualidade, este estudo pretende responder a seguinte questão: qual a percepção dos alunos formandos do curso de graduação, em Engenharia de Produção, de uma Instituição de Ensino Superior do Sul de Minas Gerais, sobre os conceitos "qualidade e gestão da qualidade"? Ao responder a este questionamento, ter-se-á uma visão clara desses conceitos, por parte do público investigado. Conceito esse levado para aplicação no ambiente de negócios, podendo ser o grande diferencial competitivo às organizações. Pretende-se, ao final, traçar um conceito de "qualidade" a partir dessas percepções.

2. Referencial teórico

2.1. História e definições de qualidade

A discussão sobre a qualidade, de forma mais tímida, tomou força a partir do século 20, sendo implantada nos Estados Unidos, na década de 30, e no Japão, na década de 40, tornando-se essencial à indústria japonesa na década de 70, época do renascimento do Japão industrial (JURAN, 1992; CROSBY, 1988). A evolução do conceito da qualidade cresceu de forma regular, até o momento em que surgiu o conceito da qualidade total, quando a qualidade passou a ser um dos objetivos principais das empresas, abrangendo todos os setores da indústria, e não apenas a preocupação em evitar erros no produto. Essa nova percepção da qualidade levou outros países a aderirem à prática do novo método de produção (GARVIN, 1992).

Em uma sociedade onde a procura por melhores produtos e serviços é constante, as empresas devem ter a qualidade como prioridade, melhorando continuamente, inovando, buscando novos caminhos, zelando pela imagem da empresa e de seu produto. Essas são formas de atrair a atenção do mercado e conquistar a liderança (ARAUJO; GONÇALVES, 2015; NOGUEIRA; GIACCHETTI, 2014).

Com o crescimento do consumo de mercado, Rocha *et al.*, (2016) cita que produzir produtos e/ou serviços com qualidade, não torna uma forma de estratégia de diferenciação do seu produto, mas uma condição de preexistência. De modo a potencializar sua posição no mercado, as empresas devem atentar para a ação dos seus colaboradores, ligados direta ou indiretamente à produção, no intuito de não focarem apenas na produção do produto, mas tendo uma visão de

atendimento às expectativas dos consumidores, possibilitando, assim, uma maior competitividade, calcunar de aquiles das organizações (DAMASCENO; RAMOS; MELO, 2012; PARREIRAS, *et al.*, 2014).

Por mais comum que seja a qualidade, é difícil defini-la (MAINARDES; LOURENÇO; TONTINI, 2010). A qualidade pode ser perceptível para uma pessoa e não para outra (CARVALHO, 2007). Paladini (2012) relata que foram muitos os teóricos que ajudaram a construir a definição de qualidade, mas alguns tiveram um papel especial e mereceram a denominação de ‘Gurus’ da Qualidade. Alguns deles são Deming (2003), que define qualidade como um “sistema sem erros”. Os esforços em busca da qualidade devem focar as necessidades presentes e futuras do consumidor. Outro guru, Juran (1992), definia a qualidade como “a adequação ao uso”. Um dos principais processos gerenciais básicos para se obter uma excelente qualidade é denominado Triologia de Juran: planejamento, controle e melhoria da qualidade.

A tabela 1 traz algumas das principais definições da qualidade que permeiam a literatura.

Autor	Definição
Juran (1990, 1992)	É um processo que deve ser aplicado continuamente com uma excelente coordenação para que seja eficaz. O produto ou serviço devem ser apropriados de forma a atender as expectativas do cliente. Sua trilogia (Planejamento; Controle e Melhoria;) possibilita uma excelente qualidade.
Fitzsimmons e Fitzsimmons (2010);	Definida sob três perspectiva: ▪ Qualidade surpreendente: quando excede as expectativas do cliente; ▪ Qualidade satisfatória: as expectativas do cliente são atendidas normalmente; ▪ Qualidade inaceitável: as expectativas do cliente não forem atendidas.
Campos (2004); Abari; Yarmohammadianb; Esteki (2011); Crosby (1979, 1988); Deming (2003); Carpinetti (2012); Feigenbaum (1994); Pinto; Alves (2012); Ishikawa (1993);	É um critério estável que indica um produto ou serviço que atende as necessidades do consumidor de forma segura, confiável e no prazo estabelecido.
Mendonça <i>et al.</i> , (2012); Oakland (1994);	É quando o produto é isento de defeitos. Para isso, todos da organização devem estar cientes da necessidade de terem processos isentos de erros e fazer sempre melhorias no processo. É a exigência do consumidor após ele adquirir conhecimento sobre o produto. É vista como uma evolução do modo administrativo que exige uma mudança na maneira de pensar e de agir de todos os integrantes do sistema e, principalmente, da alta administração.
Lins; Nunes; Lima, (2009);	É a satisfação do cliente ao adquirir um produto ou serviço atraído por suas características determinadas. É o objetivo de todas as organizações e o melhor modo de vencer competitividade, onde todas precisam da qualidade como meio para ganhar sempre novos clientes.
Flânceanu; Grunberg; Parlê (2009); Garvin (1992)	É o fator decisivo que há no mercado competitivo para determinar a existência, permanência e manutenção de uma organização.
Meredit; Shafer, (2002); Mainardes; Lourenço; Tontini, (2010);	É o esforço feito para atender as especificações tendo como foco o processo em andamento, considerando-se sempre como objetivo e missão da organização. Definida por meio de cinco formas: ▪ Qualidade transcendental; ▪ Qualidade centrada no produto; ▪ Qualidade com base no valor; ▪ Qualidade considerada pela produção; ▪ Qualidade do ponto de vista do consumidor. Produção com baixo preço, satisfazendo as necessidades do cliente e tornando a empresa cada vez mais competitiva no mercado. Definida sob duas visões: ▪ Internamente, contribuindo para a redução de desperdício, aumento de

Dambrós <i>et al.</i> , (2011); Pelissari <i>et al.</i> , (2011).	produtividade e ausência de defeitos; ▪ Externamente, facilitando a conquista e manutenção de clientes. Pode ser entendida como um conjunto de valores com intuito de satisfazer seus clientes, porém o esforço da organização para compreender as variáveis que influenciam direta ou indiretamente na satisfação de seu cliente e desenvolver ações voltadas para seu público alvo.
---	---

Tabela 1- Definições de qualidade

Fonte: Elaboração própria (2016)

2.2. História e definições de gestão da qualidade

Muito se fala sobre gestão da qualidade, diversos autores definem à sua maneira as prioridades para atender a qualidade. Segundo Carvalho e Paladini (2005), a gestão da qualidade se faz presente quando um conjunto de atividades é coordenado para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade. Destarte, são várias as razões que levam uma organização a pensar a gestão pela qualidade. Algumas dessas razões estão relacionadas, mas não unicamente, a atender/exceder aos requisitos dos consumidores; melhorar a imagem da empresa; ganhar mercado; melhorar o moral de sua equipe de funcionários; resolver problemas de responsabilidade; melhorar documentação de processos, produtos e serviços; melhorar o ambiente físico de trabalho (CASALS, 1997; MAINARDES; LOURENÇO; TONTINI, 2010).

Para que uma empresa alcance, seguramente, resultados positivos, no enquadramento da qualidade, a implantação dos seus procedimentos deverá estar presente em todos os setores da organização, tornando a qualidade um conceito entre seus colaboradores. Quando implantada, o surgimento de pontos positivos dar-se-á em várias direções, desde a diminuição do custo do produto, até a diminuição de tempo para ser produzido.

A qualidade tornou-se o calcanhar de aquiles à sobrevivência de uma organização nos mercados competitivos. Segundo Pinto e Alves (2012, p. 22) “a qualidade passou a ser tão importante que, no mundo contemporâneo, as organizações não mais discutem acerca da necessidade ou não de se investir em qualidade, mas sim como melhorar a qualidade de seus produtos e serviços com vistas ao atendimento das expectativas dos clientes e sua fidelização”.

Conforme destacam Gobis e Campanatti (2012), de 1900 até 1920 existiam empresas amparadas em um sistema de controle de qualidade apoiado nos princípios de Frederick Taylor e Henry Ford. Esse framework visava detectar defeitos pós-produção. Já a partir de 1950, nomes como William Edwards Deming e Joseph Moses Juran começaram a se destacar, pois utilizaram o controle da qualidade com o fim de entender as causas dos defeitos e as medidas que deveriam utilizar para evita-los.

Na década de 1980, o conceito de gestão de qualidade total (TQM) evidenciou-se mundialmente, ressaltando os seguintes aspectos: menos divisão do trabalho, maior diferenciação das atividades, maior conhecimento global dos objetivos da empresa, mais educação e mais participação, onde os indicadores passaram a ser utilizados como instrumentos gerenciais. À mesma época, foi criado a ISO 9000 facultando o reconhecimento internacional dos sistemas de qualidade. (GOBIS; CAMPANATTI, 2012).

Segundo Slack, Chambers e Johnston (2002), o TQM representa uma evolução natural de algumas das abordagens anteriores, sendo considerado por Bianco e Jacoud (2000) como um modelo de gerenciamento de empresa centrado na qualidade, onde o sucesso a longo prazo, envolvendo uma relação ganha-ganha entre empresa e sociedade, é seu objetivo maior.

A tabela 2 traz importantes definições da Gestão da Qualidade.

Autor	Definição
Mello <i>et al.</i> , (2009); Santos; Guimarães; Brito (2013)	É uma crença ou regra fundamental e abrangente para conduzir e operar uma organização, visando melhorar continuamente seu desempenho em longo prazo, pela focalização nos clientes e, ao mesmo tempo, encaminhando as necessidades às partes interessadas.
Alves; Paulista (2014)	Qualquer atividade para controlar uma organização, possibilitando a melhoria de produto e serviço visando garantir a completa satisfação das necessidades dos clientes, sendo assim é uma das principais estratégias competitivas nas empresas e nos diversos setores.
Carvalho; Paladini (2005); Santos; Guimarães; Brito (2013)	Consiste no conjunto de atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização com relação à qualidade, englobando o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade.
Bravo (2003); Santos, Guimarães e Brito (2013)	É um conceito que interpreta a qualidade como associada a certas manifestações físicas mensuráveis no produto ou pelo menos detectáveis sensorialmente, todas elas capazes de atestar algum efeito benéfico.
Paladini (2009); Anacleto; Paladini; Campos (2014)	Relaciona-se à busca do aumento do desempenho empresarial, através da gestão estratégica da qualidade, tentando satisfazer as necessidades dos consumidores. Valorizam a permanente criação de um ambiente compatível com os conceitos de qualidade selecionados pela organização para nortear a sua atuação.
Robles Junior; Bonelli (2006); Santos; Guimarães; Brito (2013)	É um conjunto de ações dirigidas a fim de se obter características do produto ou serviço com capacidade de satisfazer plenamente as necessidades e expectativas do cliente/consumidor, atingindo o que se conhece como qualidade.
Paladini (2005);	É definida a partir de três diretrizes: ▪ Gestão Operacional: foca na qualidade do processo; são decisões técnicas. ▪ Gestão Tática: traduz e viabiliza as decisões estratégicas por meio de ações efetivas. ▪ Gestão estratégica: produzir de acordo com necessidades do cliente.
Longo; Vergueiro (2003); Silva; Kovalski ; Gaia (2012)	É uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, onde o benefício comum é superior ao de uma das partes.
Kaynak (2003); Palota; Martins (2014)	Uma filosofia de gestão holística que foca na manutenção e também na melhoria contínua de todas as funções dentro de uma organização.
Paladini (2009)	É uma estratégia capaz de relacionar o processo de produção às exigências dos seus consumidores.
Santos; Schuster; Pradella (2013).	É um conjunto de ferramentas que auxiliam no alcance de bons resultados, isso inclui a exigência pela qualidade nos produtos ou serviços prestados pela organização.
Avelino (2005)	É uma ferramenta capaz de se encaixar em todos os setores de uma organização. Não sendo necessário aplicá-la apenas à linha de produção. Estabelecendo objetivos comuns entre o cliente e a organização.

Tabela 2 - Definições de gestão da qualidade

Fonte: Elaboração própria (2016)

3. Metodologia

Fenomenografia é um método relativamente novo, é uma tradição de pesquisa empírica, relacional, aplicável a estudos qualitativos, que se enquadra no paradigma interpretativista. Essa abordagem permite a pesquisa das diversas formas em que as pessoas vivenciam alguma situação ou pensam a respeito de um assunto ou de um fenômeno sem a intenção de postular qualquer tipo de generalização (ANDUEZA; PINTO, 2015).

Bittencourt, Azevedo e Froehlich (2013) apresentam a fenomenografia como uma possibilidade para os estudos no campo da competência profissional. A escassez de ensaios teóricos e estudos empíricos, a partir da fenomenografia, presentes em periódicos nacionais, mostra que essa abordagem é pouco conhecida dos pesquisadores brasileiros.

São várias as fontes de geração de informação para uma pesquisa do tipo fenomenográfica, dada a possibilidade das pessoas puderem “experenciar as coisas” e expressar suas experiências de diversas maneiras. Assim, podem ser utilizadas observações de grupos, desenhos, respostas escritas, entrevistas e documento históricos. Todavia, a entrevista individual vem sendo a fonte de informação mais utilizada. As questões formuladas durante a entrevista devem ser abertas, para que os participantes tenham maior liberdade na escolha das dimensões das questões que queiram responder. Estas dimensões são importantes, pois revelam os aspectos da relevância estrutural do indivíduo (GUIMARÃES; CARVALHO; OLIVEIRA, 2010).

Rebello e Duarte (2012) descrevem a fenomenografia como um método de investigação para mapear qualitativamente as diferentes maneiras pelas quais as pessoas, percebem ou compreendem vários aspectos dos fenômenos e do mundo ao seu redor. A fenomenografia é uma abordagem de segunda ordem porque parte do pressuposto que só se pode ter acesso ao mundo por meio da experiência. Esse método identifica e apresenta os padrões de dados vinculados à vivência pessoal dos participantes quanto a este tipo de experiência (ANDUEZA; PINTO, 2015).

Para a concepção da pesquisa, ora apresentada, foi aplicado um questionário, contendo questões dissertativas sobre as temáticas “Qualidade” e “Gestão da Qualidade”, nas turmas de 10º período do curso de Engenharia de Produção de uma Instituição de Ensino Superior do Sul de Minas Gerais.

A escolha desse público-alvo deveu-se ao fato do curso Engenharia de Produção oferecer a disciplina de Gestão da Qualidade e, além do mais, em pouco tempo, os discentes desse curso estarão atuando no mercado, ou seja, esses discentes serão os mais novos profissionais e, independentemente do cargo que venham a ocupar, o conhecimento adquirido relacionado às temáticas, ora abordadas, como visto, tem sido o grande diferencial nas organizações, principalmente para aquelas que atuam em mercados de grande concorrência.

Assim, o intuito foi perceber o entendimento dos discentes, ou sua percepção, sobre as temáticas tratadas. O questionário foi entregue diretamente aos alunos em um único momento. A recolha dos questionários deu-se trinta minutos após sua entrega. Para compor a amostra, aqui utilizada, trabalhou-se com os alunos presentes nas salas de aula nos dias da aplicação da pesquisa. Este tipo de amostra é considerada não probabilística, intencional, por julgamento (HAIR JR. et al, 2003). Cabe destacar que os resultados aqui apresentados representam, somente, parte dos estudantes do curso de Engenharia de Produção de uma Instituição de Ensino Superior do Sul de Minas Gerais.

O questionário foi resultado da adaptação do instrumento de coleta de dados utilizado por Mainardes, Ferreira e Raposo (2011). O questionário final foi composto com as seguintes questões:

- a) Tomando por base sua experiência pessoal, o que significa qualidade pra você?
- b) Utilizando suas próprias palavras, qual é a sua definição de qualidade?
- c) De acordo com seu ponto de vista, dê pelo menos três exemplos de qualidade.
- d) Cite formas de como aplicar o seu conceito de qualidade nas empresas do mercado.
- e) O que você entende por gestão da qualidade? Dê exemplos.
- f) Explique o que significa gestão da qualidade. Como aplicar este conceito às organizações?

Em seguida, as respostas foram analisadas uma a uma e, na sequência, comparada com os conceitos de vários gurus da qualidade, com o objetivo de perceber uma proximidade entre as

percepções dos investigados e os teóricos da área de Qualidade e Gestão da qualidade.

4. Resultados

A seguir, são apresentadas as questões, constantes no questionário, e suas respectivas respostas.

4.1. Análise dos resultados

Questões	Percepção dos alunos	Análise
a) Tomando por base sua experiência pessoal, o que significa qualidade pra você?	Qualidade é oferecer bens e/ou serviços que irão atender as necessidades dos clientes. Característica desempenhada pela função correta ou algo confiável.	A resposta obtida dos alunos para definição de qualidade traz em seu corpo a generalização de resposta direta, onde esses citam as necessidades do cliente e algo confiável, assim relacionando com a definição de alguns autores a seguir: CAMPOS (2004); ABARI; YARMOHAMMADIANB; ESTEKI (2011), MENDONÇA <i>et al.</i> , (2012); MEREDITH; SHAFER (2002), onde embasam o atendimento às necessidades dos clientes como função principal de confiabilidade no produto, mas alguns termos ainda foram imperceptíveis pelos alunos, tais como: produtividade e competitividade.
b) Utilizando suas próprias palavras, qual é a sua definição de qualidade?	Qualidade é bem ou serviço que ofereça confiabilidade, apresentando características satisfatórias para a empresa, consequentemente o suprimento das necessidades dos clientes, onde este é que recebe o produto acabado.	A definição de qualidade com as “próprias palavras” que obtivemos se encaixam nas palavras dos seguintes autores: CROSBY (1979 1988); DEMING (2003); CARPINETTI (2012); MENDONÇA <i>et al.</i> , (2012); GARVIN (1992); DAMBRÓS <i>et al.</i> , (2011); PELISSARI <i>et al.</i> , (2011), onde evidenciam a satisfação da empresa em atender as necessidades dos clientes, visando meios de melhoria contínua dos processos produtivos para manter/melhorar sua confiabilidade.
c) De acordo com seu ponto de vista, dê pelo menos três exemplos de qualidade.	Conformidade algo correto, Durabilidade vida útil de um determinado produto, ou utilidade de um serviço e Desempenho = funcionamento eficaz que supre as necessidades.	Analisando as respostas obtidas, os 3 exemplos de qualidade designados pelos alunos correspondem aos seguintes autores: JURAN (1990, 1992); MENDONÇA <i>et al.</i> , (2012); VLÂNCEANU; GRUNBERG; PARLÊ (2009); MEREDITH SHAFER (2002); DAMBRÓS <i>et al.</i> , (2011); PELISSARI <i>et al.</i> , (2011), que por sua vez evidenciam conformidade, durabilidade e desempenho como foco, buscando sempre atingir a satisfação dos clientes para ganhar novos adeptos.
d) Cite formas de como aplicar o seu conceito de qualidade nas empresas do mercado.	É a organização estar em conformidade com as especificações. Se a mesma transparecer fora das normas de especificações a maneira mais eficaz é investir em aplicação de ações de melhoria, como o ciclo PDCA, lean manufacturing, six sigma, kaizen, etc.	Os alunos afirmam a resposta da questão 4 de forma diretamente relacionada com os autores: JURAN (1990,1992,; CROSBY (1979, 1988); DEMING (2003); CARPINETTI (2012); ISHIKAWA (1993); MENDONÇA <i>et al.</i> , (2012); OAKLAND (1994); LINS; NUNES; LIMA, (2009); VLÂNCEANU; GRUNBERG; PARLÊ (2009), onde estes citam que as organizações devem sempre ter disponibilização para seguir as ferramentas de melhoria contínua (PDCA, leanmanufacturing, six sigma, kaizen, etc), buscando meios para manter sua especificação.
e) O que você entende por gestão da qualidade? Dê exemplos.	Gestão da qualidade nada mais é que busca incessante pela excelência na entrega de um produto/serviço ofertado pela empresa, visando a satisfação total de um cliente. Ex: ISO 9001:2008.	Entendendo o que é gestão da qualidade, podemos relacioná-la de acordo com os seguintes autores: MELLO <i>et al.</i> , (2009); ALVES; PAULISTA (2014); ROBLES JUNIOR; BONELLI (2006); PALADINI (2009); AVELINO (2005), onde esses autores dão ênfase a corrida pela busca de excelência das empresas, garantindo a satisfação total dos seus clientes.

f) Explique o que significa gestão da qualidade. Como aplicar este conceito às organizações?	Controlar e organizar e garantir que o bem/ serviço possua qualidade. Uma forma de aplicá-las nas organizações é ter o certificado ISO de qualidade, isso aponta que a organização é respeitada em seu meio.	Tendo como referência a resposta dos alunos em relação ao significado de gestão da qualidade e como aplicar a mesma nas organizações, relacionou-se sua definição com os seguintes autores: ALVES; PAULISTA (2014), PALADINI; CARVALHO (2005), PALADINI (2009); SANTOS; SCHUSTER; PRADELLA, (2013), onde estes englobam a organização como um todo, desde o nível mais alto até os funcionários para conseguir controle, organização e garantia de qualidade, atuando de forma a atender ambas as partes (empresa e cliente) com qualidade e eficiência.
--	--	--

Tabela 3 - Engenharia de produção

Fonte: Elaboração própria (2016)

5. Considerações finais

Este estudo pretendeu responder a seguinte questão: qual a percepção dos alunos formandos do curso de graduação, em Engenharia de Produção, de uma Instituição de Ensino Superior do Sul de Minas Gerais, sobre os conceitos “qualidade e gestão da qualidade”? Esse questionamento levou ao seguinte objetivo: evidenciar as percepções dos alunos formandos do curso de Engenharia de Produção de uma Instituição de Ensino Superior do Sul de Minas Gerais, em relação aos conceitos de qualidade e gestão da qualidade, fazendo uso da fenomenografia. O principal instrumento utilizado para coleta de dados foi o questionário.

De forma alinhada à literatura, aqui apresentada, foi possível verificar as diferentes óticas, sob as quais a qualidade e a gestão da qualidade podem ser percebidas. Cada aluno participante da amostra de pesquisa evidenciou sua percepção sobre os conceitos abordados de forma clara e objetiva sem perder a essência dos conceitos. Conforme proposto foi realizada uma comparação da percepção dos discentes com os conceitos atribuídos pelos teóricos da qualidade, aqui externados.

Percebeu-se que existe o entendimento das temáticas tratadas, mas também constatou-se que estes discentes possuem alguma dificuldade em externar estes conceitos à realidade das organizações, demonstrando que os mesmos não possuem uma predominância sobre os conceitos de Qualidade e Gestão da Qualidade. Outra percepção foi a que não há um conceito de qualidade predominante nas respostas dos discentes. A literatura referente à esta temática sinaliza para esse caminho.

A definição percebida de qualidade foi bastante próxima ao conceito de Carpinetti (2012), ou seja, um conjunto de especificações, que atende às expectativas dos clientes e agregam valor aos produtos e serviços.

Neste estudo, algumas limitações se apresentaram, a principal delas foi a investigação de caráter exploratório, sem amostras válidas estatisticamente.

Ademais, o trabalho cumpriu seu objetivo principal, recomendando-se seu aprofundamento, pois este tipo de pesquisa é de extrema importância para que se tenha uma boa visão da atual percepção dos alunos, para que alguns ajustes possam ocorrer futuramente nos planos curriculares do curso pesquisado, contribuindo, assim, para uma formação profissional cada vez mais qualificada.

Referências

ABARI, A. A. F.; YARMOHAMMADIANB, M. H.; ESTEKI, M. *Assessment of quality of education a non-governmental university via SERVQUAL model*. Procedia Social and Behavioral Sciences, 15. ed., p. 2299–2304, 2011.

ALVES, R.; PAULISTA, P. H. *Ferramentas da qualidade: revisão bibliográfica e análise bibliométrica*. IV Congresso brasileiro de Engenharia de Produção. Ponta Grossa, 2014.

ANACLETO, C. A.; PALADINI, E. P.; CAMPOS, L. M. S. *Avaliação da gestão da qualidade em produtoras rurais de alimentos orgânicos: alinhamento entre processo e consumidor*. Revista Alcance Eletrônica. v. 21, n. 3, jul./set. 2014.

ANDUEZA, Silvia Griselda; PINTO, Sandra Regina Rocha. *Experiência consultoria de profissionais de TI*. Revista Gestão & Planejamento, Salvador, v. 16 n. 2, p 115-133, 2015.

ARAÚJO, M.; GONCALVES, R. F. *A influência do custo da não qualidade em uma Empresa de Médio Porte*. Disponível em: <http://www.researchgate.net/profile/Marcelo_Araujo9/publication/273338443_A_influência_do_custo_da_qualidade_em_uma_Empresa_de_Medio_Porte/links/54fee3fe0cf2672e22409d4f.pdf>. Acesso: 11 nov. 2015.

AVELINO, A. *Qualidade no processo de produção: um modelo de gestão para garantir a qualidade de acabamento das carrocerias em chapa na linha de produção*, Dissertação de Mestrado, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

BIANCO, M.; JACCOUD, A. *Total Quality Management (TQM) e gestão dos recursos humanos: estudo baseado em empresas líderes*. Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. Florianópolis, 2000.

BITENCOURT, Claudia; AZEVEDO, Debora; FROEHLICH, Cristiane. *Na trilha das competências: caminhos possíveis no cenário das organizações*. Porto Alegre: Bookman, 2013.

BRAVO, I. *Gestão da Qualidade em Tempos de Mudança*. Campinas: Editora Alínea, 2003.

CAMPOS, V. C. *TQC – Controle da Qualidade Total: no estilo japonês*. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2004.

CARPINETTI, L. C. R. *Gestão da qualidade: conceitos e técnicas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CARVALHO, M. *Mapeando a ISO 9001 para o CMMI*. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade Lourenço Filho, Fortaleza, 2007.

CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. *Gestão da Qualidade: Teoria da Qualidade*. Rio de Janeiro: Campos, 2005.

CASALS, P. *Gestão pela qualidade: estabelecendo uma estrutura organizacional eficaz*. XXI Encontro da ANPAD, 21 a 24 de setembro, 1997, Angra dos Reis/Brasil, Disponível em: www.anpad.org.br Acesso: em 15 set 2008.

CROSBY, P. B. *Quality is free: the art of making quality certain*. Nova York: Hodder&Stoughton, 1979.

_____. *Qualidade é investimento*. Rio de janeiro: José Olympio Editora, 3. ed., p. 327, 1988.

DAMASCENO, M, P.; RAMOS, M. A.; MELO, M. C. O. L. *A Avaliação da Qualidade dos Serviços Bancários Percebidos por Universitários: a divergência entre os gêneros*. Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP). Bento Gonçalves, 2012.

DAMBRÓS, L. B.; SOINSKY, A.; OLIVEIRA, E. B.; PEREIRA, E. E.; SILVA, Z, S. *ISO 9001:2000 – Um panorama de empresas certificadas por esta norma no Brasil*. Congresso Internacional de Administração. Gestão Estratégica: Inovação colaborativa e competitividade, Ponta Grossa, 2011.

DEMING, W. E. *Saia da Crise: as 14 lições definitivas para controle de qualidade de W. Edwards Deming*. São Paulo: Futura, 2003.

FEIGENBAUM, A. *Controle da qualidade total*. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo Aurélio Século XXI: O dicionário da língua portuguesa*. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. *Administração de Serviços operações, estratégia e tecnologia da informação*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GARVIN, D. A. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GOBIS, M. A.; CAMPANATTI, R. *Os benefícios da aplicação de ferramentas de gestão de Qualidade dentro das indústrias do setor alimentício*. Revista Hórus. v. 6, n. 1, (Jan-Mar), 2012.

GUIMARÃES, M. A.; CARVALHO, W. L. P.; OLIVEIRA, M. S. Raciocínio moral na tomada de decisões em relação a questões sociocientíficas: o exemplo do melhoramento genético humano. *Ciência e Educação*, v. 16, n. 2, p. 465-477. 2010.

HAIR JR., et al. *Essentials of business research methods*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2003.

ISHIKAWA, Kaoru. *Controle de qualidade total à maneira japonesa*. São Paulo: Campus, 1993.

JURAN, J. M. *Planejando para a qualidade*. São Paulo: Pioneira, 1990.

_____. *A qualidade desde o projeto: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços*. São Paulo: Editora Pioneira, 1992.

KAYNAK, H. *The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance*. *Journal of Operations Management*. v. 21, n. 4, p. 405-435, 2003.

LINS, S. L. B.; NUNES, A. V. de L.; LIMA, W. V. De. *Qualidade de Serviços: Um Estudo de Caso no Setor de Carros Seminovos*. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 7, n. 2, 2009.

LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. *Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação*. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. v.1, n.1, p. 39-59, jul./dez. 2003.

MAINARDES, E. W.; LOURENÇO, L.; TONTINI, G. *Percepções dos Conceitos de Qualidade e Gestão pela Qualidade Total: estudo de caso na universidade*. *Revista Eletrônica de Gestão Organizacional*, v. 8, n. 2, 2010.

MAINARDES, E. W.; FERREIRA, J. RAPOSO, M. *Conceitos de estratégia e gestão estratégica: qual é o nível de conhecimento adquirido pelos estudantes de gestão?* *FACEF PESQUISA*, Franca, v. 14, n. 3, p. 278-298, set./out./nov./dez. 2011.

MELLO, C. H. P.; SILVA, C. E. S.; TURRIONI, J. B.; SOUZA, L. G. M. *ISO 9001:2008 Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços*. São Paulo: Atlas, 2009.

MENDONÇA, J. S.; CASTRO, S.I. M.; CALHADO, P. M.; ELIAS, S. J. B.; NUNES, F. R. M. *Aumento da capacidade competitiva e da lucratividade através da melhoria da qualidade dos calçados de plástico policloreto de vinila (PVC)*. Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP). Bento Gonçalves, 2012.

MEREDITH, J. R.; SHAFER, S. M. *Administração da produção para MBAs*. Porto Alegre Bookman, 2002.

NOGUEIRA, P. L.; GIACCHETTI, C. M. *A Diferença de Percepção da Qualidade entre Docentes e o Setor de Atendimento DO Docente de uma Instituição de Ensino Superior*. Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP). Curitiba, 2014.

OAKLAND, John S. *Gerenciamento da Qualidade Total (TQM)*. São Paulo: Nobel, 1994.

PALADINI, E. P. *Perspectiva estratégica da qualidade. Gestão da Qualidade: Teoria e casos*. Rio de Janeiro: Elsevier, p.23-84, 2005.

_____. *Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PALOTA, P; MARTINS, M. *A integração das gestões da qualidade e da cadeia de suprimentos objetivando a excelência do negócio*. Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), Curitiba, 2014.

PARREIRAS, P. A.; GUIMARÃES, E. H; R.; NEVES, J. T; R.; JEUNON, E. E. *Inovação em Processos e Gestão da Qualidade: análise da implantação da metodologia de WCM na case New Holland*. *Revista Inovação, Projetos e Tecnologias*. 2014.

PELISSARI, A. S.; OLIVEIRA, A. R.; GONZALEZ, I. V. D. P.; FABRINI, M.; SILVEIRA, R. C. *Determinantes da satisfação dos clientes: estudo de caso em uma loja de departamentos*. *Revista de Administração da UNIMEP*. v. 9, n.1, 2011.

PINTO, G. A.; ALVES, C. A. D. *Um estudo sobre a melhoria da qualidade no sistema de transporte urbano por ônibus em campos-RJ*. Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), Bento Gonçalves, 2012.

REBELO, Isabel; DUARTE, Antônio. *Concepções de aprendizagem com o computador em estudantes universitários*. *Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa, Psicologia*, Lisboa, v.26 n.2, 2012. Disponível em: < <http://www.scielo.mec.pt/pdf/psi/v26n2/v26n2a04.pdf> >, agosto de 2016.

ROBLES JUNIOR, A.; BONELLI, V. V. *Gestão da Qualidade e do Meio Ambiente: Enfoque econômico, financeiro e patrimonial.* São Paulo: Atlas, 2006.

ROCHA, André Vinícius dos Santos; CABANHA, Mauro; BRASIL, Angela de Souza; ALCADE, Elisângela de Aguiar. *Gestão da qualidade: conceitos e estratégias.* Revista Conexão Eletrônica, Três Lagoas – MS, v.13 n.1, 2016.

SANTOS, A.; GUIMARÃES, E.; BRITO, G. *Gestão da qualidade: conceito, princípio, método e ferramentas.* Revista Científica Intermeio. v. 1, n. 2, 2013.

SANTOS, G.; SCHUSTER, M.; PRADELLA, S. *Gestão da qualidade versus gestão por processos: metodologias unidas para dar maior competitividade à indústria.* Revista do Secretariado Executivo. Passo Fundo, 2013.

SILVA, L.; KOVALESKI, J; GAIA, S. *Gestão da qualidade do produto no processo de produção industrial: um estudo de caso em uma indústria de bebidas.* Revista de Engenharia e Tecnologia. v. 04, 2012.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. *Administração da produção.* São Paulo: Atlas, 2002.

VLĂSCEANU, L.; GRÜNBERG, L.; PÂRLEA, D. *Quality assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions.* 2009. Disponível em: <<http://www.cepes.ro/publications/Default.htm>>. Acesso em: 12 nov. 2015.

TOLEDO, José Carlos de. *Qualidade, estrutura de mercado e mudança tecnológica.* Rev. adm. empres., São Paulo, v. 30, n. 3, p. 33-45, Sept. 1990. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901990000300004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 14 Ago. 2016.