

Gestão da Qualidade e Terceirização: um estudo do setor brasileiro

*Roberto Luís de Figueiredo dos Santos Júnior, Dr. Eng.
(figueiredo.buchele@gmail.com)
Sociesc – Sociedade Educacional de Santa Catarina*

Abstract

O trabalho tem como objetivo a construção de um suporte metodológico através de algumas ferramentas da qualidade (Pareto, Ishikawa, Gráficos lineares, PDCA e Fluxogramas) em 2 Grupos Empresariais certificados ISO9001/2008, que representam mais de 50% do mercado de *terceirização* no Sul do Brasil, com cerca de 20 mil empregados. Foram apresentados o desempenho dos indicadores considerados de impacto para o negócio e identificada a percepção dos envolvidos em relação aos efeitos da implantação de um sistema de gestão da qualidade. A análise quantitativa foi baseada no tratamento estatístico dos indicadores das organizações. O delineamento qualitativo seguiu com a aplicação de questionários estruturados para 230 empregados envolvidos na área administrativa-operacional. Em síntese, 90% dos pesquisados perceberam que o sistema de gestão trouxe mudanças significativas, percepção corroborada com o acompanhamento dos controles de erros que, ao longo de 10 anos, estão tendendo a zero. Na visão institucional, a pesquisa de satisfação (empregados e clientes) tem performance positiva, atrelada à postura de 60% dos entrevistados que entendem que a avaliação de desempenho está mais transparente e, a qualificação e valorização dos envolvidos apresenta uma constância. A pesquisa inova ao buscar a integração entre a análise quantitativa e qualitativa para legitimar o uso de ferramentas da qualidade como base de um suporte metodológico, dando um rumo mais seguro às organizações de terceirização de mão de obra, frente a um mercado que movimenta R\$ 60 bilhões de reais ao ano e representa 2,3 milhões de empregados.

Keywords: Gestão, Qualidade, terceirização