

## PERCEPÇÕES DOS CONCEITOS DE QUALIDADE E GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL

Álvaro Menezes de Souza Cruz<sup>1</sup>  
Chrystopher Domingos Pereira Coelho<sup>1</sup>  
Eduarda Vitória Silva de Arruda<sup>2</sup>  
Eloara Rocha do Nascimento<sup>1</sup>  
Francisco de Magalhães Artiaga<sup>1</sup>  
Jorge Luiz Lages Gil<sup>1</sup>  
Ulisses Carvalho Passini<sup>3</sup>  
Márcia Elizabeti Machado de Lima<sup>4</sup>

A Gestão da Qualidade Total em Serviços é uma abordagem para buscar a excelência no atendimento ao cliente. Baseia-se na ideia de que a qualidade do serviço deve ser planejada, controlada e aprimorada em todos os elos da empresa, desde a concepção do serviço até o pós-atendimento. Visa compreender as percepções dos conceitos de qualidade no campo social, com vistas às melhorias na produtividade, garantindo o processo de excelência para o crescimento das empresas e otimizando as rotinas, mantendo o time integrado, aumentando o desempenho das atividades. Aprendemos que a qualidade total ou gestão da qualidade passou a significar um modelo de gestão que busca a eficiência e eficácia organizacional. A gestão da qualidade engloba uma visão macro da existência humana, influenciando modos de pensar e agir, contribuindo diretamente para a produtividade de cada colaborador, reduzindo assim os recursos utilizados na entrega de um serviço ou produto, diminuindo os desperdícios. Com a elaboração do projeto, tivemos a percepção de conceitos, exploramos a importância fundamental desses princípios na organização, com a melhoria nas expectativas dos clientes e garantia de imagens sólidas das empresas no mercado, promovendo mudanças e fazendo diferença internas. Assim, as empresas podem mostrar desenvolvimento na prática, tornando-se um local de trabalho com profissionais mais bem preparados e satisfeitos. Quanto aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa se classifica como: Pesquisa aplicada com a relação de abordagem do problema que é qualitativa (não conclusiva), com objetivos explorativos e técnicas que se baseiam na coleta de dados com um questionário que será aplicado às empresas.

**Palavras-chave:** Gestão da qualidade total; Empresas; Excelência.

---

<sup>1</sup> Acadêmico (a) de Engenharia Civil da Faculdade Estácio do Pantanal.

<sup>2</sup> Acadêmica de Administração da Faculdade Estácio do Pantanal.

<sup>3</sup> Acadêmico de Sistemas de Informação da Faculdade Estácio do Pantanal.

<sup>4</sup> Professora Doutora da Faculdade Estácio do Pantanal