

## A Retomada da Blinds Através da Qualidade Total

Aluna: Lívia Maria Figueiredo Lacerda

### RESUMO

Durante seis meses acompanhamos a implantação do processo de Qualidade Total numa empresa montadora de persianas verticais e horizontais. Basicamente, essa empresa recebia peças, os principais componentes e matérias-primas, que usava para a montagem de persianas em PVC, tecido resinado, alumínio ou fibra de vidro.

Essa empresa, que aqui denominamos “Blinds”, foi fundada em 1987, unicamente para esse fim, em parceria com uma grande indústria de Persianas que lhe fornece apoio técnico, ferramentas, material, equipamentos e a sua marca, que pode ser utilizada na região determinada por contrato.

A produção média dessa empresa era de 500 m<sup>2</sup>/dia até o início desse estudo. Faziam parte dessa empresa 60 funcionários, entre eles 7 responsáveis pela área administrativa.

A participação relativa no mercado de persianas de sua região, que era de 80%, caiu para apenas 50% no último semestre, e a tendência de queda se mantinha.

Por não estar atendendo aos anseios de sua grande parceira, que além de, nos últimos anos, perder participação de mercado se via envolvida em reclamações de clientes finais, a “Blinds” encontrava-se em dificuldades. Daí surgiu a idéia de contratar profissionais especializados em implantação da Qualidade Total para colaborar com essa empresa e sua principal parceira, no objetivo de retomar sua participação de mercado. A intenção, portanto, ainda não era de certificação da Qualidade, mas de primeira análise e acompanhamento nesse sentido. São os passos dessa retomada de crescimento, que foi possível através da Qualidade Total, que passamos a relatar nesta monografia.

*Palavras-chave: Qualidade Total; empresa de persianas; crescimento; implantação.*