

# Um Estudo de Aplicação do Controle de Qualidade Total no Varejo

Aluno: Mauro Stapatto

Orientadora: Profa. Jane Azevedo da Silva

## RESUMO

A implantação do controle de qualidade total dentro de uma empresa, dependente basicamente da seguinte questão: é mais barato realizar atividades do que não realizá-las de todo.

Deve então haver uma comparação entre as vantagens, menos os custos, desvantagens e despesas, para que seja benéfico a implantação do controle de qualidade.

Os custos são devido a: produtos defeituosos, refugos, aumento de mão-de-obra, perda de vendas; inspeção de matéria-prima em processo e inspeção final; prevenção, treinamento, especificação e administração.

Esses custos devem ser comparados em duas etapas: antes de ser implantado o controle de qualidade; depois de ser implantado o controle de qualidade.

Os custos devidos a produtos defeituosos tendem a ser maiores que os benefícios. Por isso a empresa tem um maior benefício a curto prazo, ao organizar o controle de qualidade. Evidentemente, os custos de prevenção irão aumentar, mas o que importa é a comparação final entre o custo total antes e o custo total depois da implantação do sistema de controle de qualidade. Não deve-se esquecer, também a grande vantagem advinda da possível conquista de um maior mercado consumidor, decorrente da melhoria da imagem dos produtos e da empresa em função da melhoria dos produtos, esta advinda da implantação de um modelo de gestão pela qualidade total integrando a um controle estatístico de processo.

No presente trabalho propomos um roteiro de atividade e procedimentos para a implantação de uma rotina gerencial aplicada ao varejo, usando ferramentas do controle de qualidade total.

*Palavras-chave: Qualidade Total; ferramentas; Implantação.*