ANÁLISE DO PERFIL DE COMPORTAMENTO DOS PROFISSIONAIS E DA EMPRESA EM RELAÇÃO À IMPLEMENTAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL

Egenilton Rodolfo Farias[*]

Marconi Freitas da Costa[**]

RESUMO:
A utilização da qualidade total não se resume apenas à adoção de determinadas estratégias ou algumas técnicas estatísticas, ela vai muito mais além. Ela precisa está dentro de cada funcionário que esteja envolvido de forma direta ou indireta com o processo produtivo. O planejamento da pesquisa tem como hipótese fundamental à ótica de que o profissional de administração, economia e contábeis, que já estão no mercado, precisa de uma reeducação voltada para os princípios da qualidade. Quanto ao instrumento utilizado para coleta de dados, foram preparados dois tipos de questionários: um para os profissionais e outro para as empresas. Foi abordado numa pesquisa em forma de enquête alguns profissionais e algumas empresas na área de administração, economia e contábeis com a finalidade de fazer uma análise dos resultados obtidos com a implementação da qualidade total. O universo envolvido na pesquisa foi às empresas e os profissionais localizados na Região Metropolitana do Recife. Com essa pesquisa percebeu-se que o administrador moderno não é aquele antigo centralizador, dono da verdade, que impõe inconseqüentemente suas vontades, e sim um facilitador que busca nos seus colaboradores novas idéias. É um apaziguador de conflitos no ambiente interno e externo da empresa.

Palavras-chave: Qualidade total, Empresa, Mercado.

ABSTRACT:
The utilization of the total quality is not summarized only to the adoption of determined strategies or some statistical techniques, it goes much more beyond. It needs to be inside of each employee who is involved in a direct or indirect form with the productive process. The planning of the research has as basic hypothesis the optics that the administration, economy and accounting professional, who already are in the market, needs a re-education towards the principles of the quality. As for the instrument used for the data collection, two types of questionnaires were prepared: one for the professionals and another one for the companies. It was discussed in a research form among some professionals and some companies in the administration, economy and accounting area with the purpose of making an analysis of the results gotten with the implementation of the total quality. The involved universe in the research was the companies and the professionals located in the Metropolitan Region of Recife. With this research it was perceived that the modern administrator is not that old centralizer, owner of the truth, that imposes his wills inconsequentially, but a facilitator that

[*] Prof. de Administração de Materiais da UNICAP Doutorando em Economia pela UFPE.

[**]Prof. de Marketing da FASETE Mestre em Engenharia de Produção pela UFPE .Email marconi_costa@hotmail.com.

searches together with the new ideas of his collaborators. He is a pacifying person in the internal and external environment of the company.

Key-word: High Quality, undertaking, market.

INTRODUÇÃO

Sempre que um determinado assunto torna-se acessível, uma das conseqüências é o surgimento do interesse de estudá-lo para poder expor com mais clareza seus pontos positivos e negativos; foi justamente o que aconteceu com a implementação da qualidade total nas empresas modernas. Dentro desse tema é que vamos trabalhar as mudanças no perfil das empresas e dos profissionais da área de administração, economia e contábeis, com a implantação do sistema que qualidade total nas companhias modernas que buscam satisfazer plenamente as necessidades do cliente. Além disso, apresentar-se-á ferramentas estatísticas utilizadas na implementação do conceito de qualidade total. Na realidade, mesmo que o funcionário não esteja ligado diretamente com a produção de uma empresa ele precisa acompanhar os passos da tecnologia, do processo de modernização das empresas e se adequar ao novo perfil de suas respectivas profissões.

Hoje, mais do que nunca, as empresas precisam adotar uma política voltada para a satisfação do cliente. E os consumidores por sua vez, têm se tornado cada vez mais exigentes quanto ao cumprimento da lei que disciplina a especificação técnica dos produtos (TAGUCHI, 1990). Além disso, do ponto de vista macroeconômico, tem-se observado nos últimos anos a formação de blocos regionais, como o MERCOSUL, que reúne o Brasil, a Argentina, o Paraguai e o Uruguai; o NAFTA e a União Européia (EU), que, juntos, tem contribuído para o acirramento da concorrência no mercado externo.

A melhoria da qualidade do produto e do serviço é vista hoje como um fator determinante da sobrevivência das empresas, inclusive daquelas de grande porte responsáveis por grande parte das exportações (CERQUEIRA, 1993). O certificado ISO, série 9000 é conquistado somente através de muito esforço conjunto de todos os envolvidos no processo de gestão da qualidade. É necessário que todos os funcionários estejam conscientes de seu papel no processo de implantação de uma nova postura da empresa em face das mudanças cada vez mais influentes do mercado consumidor.

Portanto, os profissionais modernos têm em suas mãos uma ferramenta capaz de conduzir a empresa com estabilidade nas próximas décadas. A utilização da qualidade total

não se resume apenas à adoção de determinadas estratégias ou algumas técnicas estatísticas, vai muito mais além. Ela precisa está dentro de cada funcionário que esteja envolvido de forma direta ou indireta com o processo produtivo, porque todos dentro da empresa são responsáveis pelo sucesso ou pelo fracasso dela.

1. CONCEITO DE QUALIDADE TOTAL

Em poucas palavras Juran (1990) apresentou o seguinte conceito de qualidade: "Qualidade é adequação ao uso". Esse conceito indica que qualidade é característica de um produto ou serviço que satisfaz por completo as expectativas do cliente. Portanto, o termo qualidade total refere-se aos elementos que garantem a plena utilização do produto e conformidade com o que espera o consumidor, como concernem as idéias de (PALADINI, 1997)

De acordo com Farias (2000) para que a qualidade total seja uma realidade dentro da empresa, é imprescindível que todos os colaboradores, desde a alta direção até o responsável pela execução das mais simples atividades, participem de alguma maneira do processo. O funcionário precisa entender que, embora não implique sempre começar tudo de novo, o aprendizado é algo contínuo. Por isso, não pode se contentar em apertar o botão apenas: ele deve ser capaz de orientar sua vida e adaptar-se ao meio ambiente conscientemente.

A qualidade total é uma função de vários fatores que levam à criação de produtos e/ou serviços da mais alta qualidade possível. Por outro lado, o que é melhor para o cliente em muitos casos é a relação custo / benefício. No contexto microeconômico, um consumidor poderá está disposto ou não a pagar mais por um produto mais aperfeiçoado. Isso é evidenciado na indústria farmacêutica, em que o paciente prefere, em alguns casos, comprar um medicamento genérico a pagar mais por uma marca de expressivo nome no comércio.

Por isso, pode-se concluir que a qualidade está voltada para a satisfação do cliente, assegurando assim mercado de trabalho. Daí, o contínuo aperfeiçoamento do profissional moderno. Antigos postos de trabalho têm ficado obsoletos com as novas tecnologias. Novos postos de trabalho têm sido criados para minimizar os custos e expandir a exportação.

As grandes empresas estão se adequando a sistemas integrados voltados para a excelência da qualidade. Na realidade temos que compreender que a qualidade é fruto de uma relação bem-sucedida entre o fornecedor e o consumidor. Para se obter êxito nesse aspecto a

empresa precisa saber ouvir o cliente, entender as suas necessidades e tratá-los de forma personalizada e, principalmente, criar uma relação de compromisso mútuo.

É pesquisando sobre as necessidades do consumidor que podemos adaptá-las aos serviços prestados pelos fornecedores. A questão da necessidade afetiva é um dos pontos cruciais para o desenvolvimento de uma empresa que presta serviços ao público, pois um bom atendimento, presteza e simpatia conquistam grande parte dos clientes.

O modelo mais elementar de geração da qualidade chama-se *in-line*, e como ambiente básico tem a produção. Esse modelo parte do princípio que o produto não pode ter nenhum defeito, pois se for encontrado algum defeito ele não serve para o consumo. Isso é bem evidenciado em empresas que uma fração de erro pode gerar prejuízos incalculáveis. Por exemplo, na área de aviação um pequeno acidente pode implicar na morte de várias pessoas. Nos custos pela má qualidade estão inseridas, entre outras coisas, as perdas de clientes com a imagem negativa deixada pela companhia.

Para que a qualidade total seja uma presença marcante dentro da empresa, é preciso que tanto os funcionários como os diretores, participem desse processo, participando de reuniões e seminários, trabalhando em equipe; a direção acatando sugestões de funcionários e dando sugestões também, pois é através dessa união que se obtém resultado positivo.

2. PRINCÍPIOS DA QUALIDADE TOTAL

2.1. Total satisfação do cliente

A total satisfação dos clientes é a mola mestra da gestão pela qualidade. Os clientes são a própria razão da existência de uma organização. A empresa que busca qualidade estabelece um processo sistemático e permanente de troca de informações e mútuo aprendizado com seus clientes. Depois, transforma essas impressões em indicadores de seu grau de satisfação. A empresa precisa prever as necessidades e superar as expectativas do cliente. A gestão pela qualidade assegura a satisfação dos que fazem parte dos diversos processos da empresa; clientes externos e internos, diretos e indiretos, parceiros e empregados.

2.2. Gerência participativa

É preciso criar a cultura da participação e passar as informações necessárias aos empregados. A participação fortalece decisões, mobiliza forças e gera compromisso de todos com os resultados, ou seja, responsabilidade. O principal objetivo é conseguir o "efeito sinergia", em que o todo é maior que a soma das partes. Novas idéias devem ser estimuladas e a criatividade aproveitada para o constante aperfeiçoamento e para a solução dos problemas. Dar ordens e exigir obediência é restringir ao mínimo o potencial do ser humano. No processo de Qualidade Total, gerenciar é sinônimo de liderar, e liderar significa mobilizar esforços, atribuir responsabilidades, delegar competência, motivar, debater, ouvir sugestões, compartilhar os objetivos, informar, transformar grupos em verdadeiras equipes.

2.3. Desenvolvimento de RH

As pessoas são a matéria-prima mais importante na organização. Nela, buscam não apenas remuneração adequada, mas espaço e oportunidade de demonstrar aptidões, participar, crescer profissionalmente e ver seus esforços reconhecidos. Satisfazer tais aspirações é multiplicar o potencial da iniciativa e trabalho. Ignorá-las é condenar os empregados à rotina, ao comodismo, ao "tanto faz como tanto fez", clima exatamente contrário ao espírito da Qualidade Total. Para que os empregados tenham uma nova postura em relação ao trabalho, é preciso, primeiro, que cada um conheça o negócio e as metas da empresa. A organização também deve aproveitar os conhecimentos, as técnicas e as experiências dos empregados, e investir em educação, treinamento, formação e capacitação das pessoas.

2.4. Constância de propósitos

A adoção de novos valores é um processo lento e gradual que deve levar em conta a cultura existente na organização. Os novos princípios devem ser repetidos e reforçados, estimulados em sua prática, até que a mudança desejada se torna irreversível, é preciso persistência e continuidade.

2.5. Aperfeiçoamento contínuo

O avanço tecnológico, as renovações dos costumes e do comportamento levam a mudanças rápidas nas reais necessidades dos clientes. Acompanhar e até mesmo antecipar as mudanças que ocorrem na sociedade é uma forma de garantir mercado e de descobrir novas oportunidades de negócios, não há mais espaço para acomodação, passividade, submissão, individualismo ou paternalismo. O sucesso empresarial está comprometido com a implantação de uma cultura de mudança, de contínuo aperfeiçoamento.

2.6. Gerência de processos

A gerência de processo, aliada ao conceito de cadeia cliente-fornecedor, faz cair às barreiras entre as áreas da empresa, elimina os feriados, e promove a integração. A empresa é um grande processo com a finalidade (missão) de atender às necessidades dos clientes, através da produção de bens/serviços, gerados de insumos recebidos de fornecedores e beneficiados e/ou manufaturados com recursos humanos e tecnológicos. O grande processo divide-se em outros processos mais simples, até a tarefa individual. Os processos interligam-se formando cadeias cliente-fornecedor. A partir do cliente externo, os processo se comunicam: o anterior é fornecedor, o seguinte, cliente. Ex.: Em uma fábrica de sapatos, quem corta o couro é fornecedor de quem o costura (cliente) que, por sua vez, é fornecedor de quem executa a próxima etapa da produção.

2.7. Delegação

O melhor controle é aquele que resulta da responsabilidade atribuída a cada um, por isso, é necessário saber delegar, transferir poder e responsabilidade a pessoas que tenham condições técnicas e emocionais para bem assumir o que lhes for delegado. Delegar significa colocar o poder de decisão o mais próximo da ação, o que quase sempre é feito com base em procedimentos escritos. O regulamento não pode ser embaraço à solução das situações imprevistas, o bom senso deve prevalecer.

2.8. Disseminação de informações

A implantação da Qualidade Total tem como requisito a transparência no fluxo de informações dentro da empresa, todos devem entender qual é o negócio, a missão, os grandes propósitos e os planos empresariais.

A participação coletiva na definição dos objetivos é a melhor forma de assegurar o compromisso de todos com sua execução, serve também para promover maior conhecimento do papel que a atividade de cada um representa.

2.9. Garantia da qualidade

A base da garantia da qualidade está no planejamento e na sistematização de processos, essa formalização estrutura-se na documentação escrita, que deve ser de fácil acesso, permitindo identificar o caminho percorrido. O registro e o controle das etapas relativas à garantia proporcionam maior confiabilidade ao produto. Em qualquer atividade produtiva, fazer certo da primeira vez é o desejável.

2.10. Não aceitação de erros

O padrão de desempenho desejável na empresa deve ser o de "zero defeito". Esse princípio deve ser incorporado à maneira de pensar de empregados e dirigentes, na busca da perfeição em suas atividades.

3. METODOLOGIA

O planejamento da pesquisa tem como hipótese fundamental a ótica de que o profissional de administração, economia e contábeis, que já estão no mercado, precisa de uma reeducação voltada para os princípios da qualidade. Em relação aos que estão entrando no mercado de trabalho, estes precisam está plenamente qualificados com o perfil moderno

exigido pelas empresas que buscam a melhoria contínua. Na realidade, o profissional precisa adequar-se a empresa e não o contrário.

Quanto ao instrumento utilizado para coleta de dados, foram preparado dois tipos de questionários: um para os profissionais e outro para as empresas. A elaboração deles foi baseada em consultas feitas em alguns livros sobre o comportamento dos profissionais e da empresa, em relação a essa mudança no seu perfil que é a implementação da qualidade total.

A pesquisa abordou em forma de enquête alguns profissionais e algumas empresas na área de administração, economia e contábeis com a finalidade de fazer uma análise dos resultados obtidos com a implementação da qualidade total.

O universo envolvido na pesquisa foi às empresas e os profissionais localizados na Região Metropolitana do Recife. Considerou-se relevante para a posterior análise o fato de ter implementado ou não a qualidade. Além disso, as unidades de pesquisas envolvem empresas de pequeno, médio e grande porte.

Os questionários foram aplicados entre janeiro e fevereiro de 2002. O dimensionamento do tamanho da amostra foi definido de acordo com as técnicas de amostragem sugeridas por Cochran (1965), Richardson (1999) e Bêrni (2002).

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com essa pesquisa evidenciou-se que as pessoas estão procurando se qualificar para continuarem inseridas no mercado de trabalho. Isso tem contribuído para um comprometimento dos profissionais com o desenvolvimento de atividades em grupo.

O consumidor está ficando cada vez mais exigente em relação aos produtos que são oferecidos. Isso tem implicação direta na necessidade das empresas se adequarem ao sistema ou então aguardar uma iminente falência. A livre concorrência em determinados mercados tem conseguido gerar um nível mais alto de qualidade dos produtos e serviços

Com a qualificação dos serviços prestados, as empresas valorizam seu potencial e desenvolve um alto poder de aceitação. Com isso todos saem ganhando: o cliente fica satisfeito, o empresário obtém lucros e estabilidade, e o profissional tem a oportunidade de evidenciar o seu potencial.

As empresas que adotaram esse novo método, apesar de terem tido dificuldades durante o processo de adaptação, tiveram bons resultados, pois com a maior qualificação dos seus produtos e/ou serviços, melhorou muito a imagem da empresa, e conseqüentemente o aumento de capital.

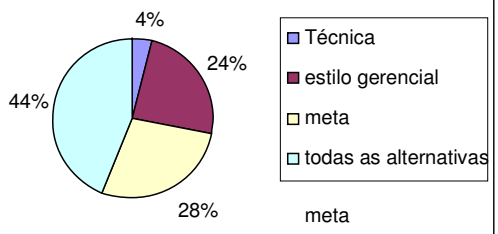
4.1. Análise dos dados em relação à empresa:

Esta análise está baseada nos questionários que foram aplicados exclusivamente às empresas.

As empresas, ao responderem o que é qualidade, nenhuma delas considerou-a como sendo um processo, e nem uma ferramenta, que possa ser utilizada isoladamente. No geral consideram a qualidade como um conjunto que envolve técnica, estilo gerencial e uma meta a cumprir.

O gráfico 01 indica que apenas 4% das empresas vêem a qualidade total como simplesmente uma técnica. Isso tem fortes implicações: a qualidade total abrange um conjunto de mudanças na cultura e nos ideais da empresa.

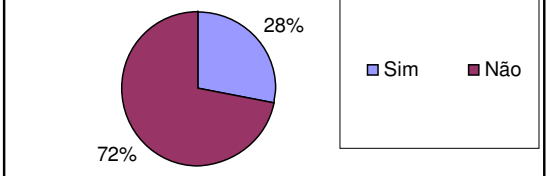
Gráfico 01 - O que é qualidade total?



Fonte: Pesquisa dos autores

Por outro lado, o gráfico 02 indica que as empresas não consideram a qualidade total como sendo qualidade "perfeita". E isto tem coerência com o conceito que qualidade é a adequação ao uso.

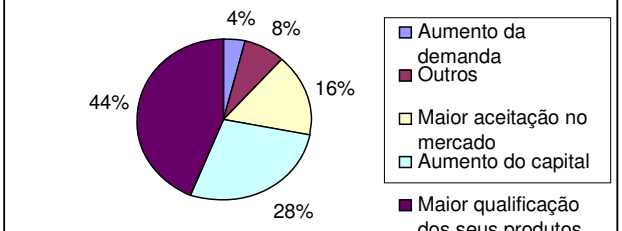
Gráfico 02 - Qualidade total significa qualidade "perfeita"?



Fonte: Pesquisa dos autores

Muito embora o aumento da demanda tenha uma influencia na mudança do perfil da empresa, cerca de 44% das empresas entrevistadas responderam que uma maior qualificação dos seus produtos é o que mais as tem induzido a mudar. O gráfico 03 indica que esse aspecto é mais relevante do que o aumento da demanda, a maior aceitação do mercado e o aumento do capital.

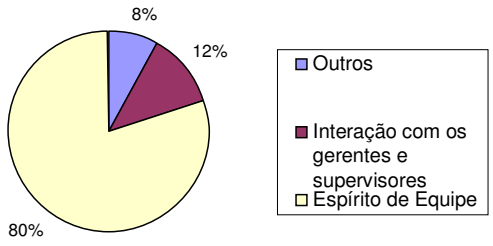
Gráfico 03 - O que induziu à mudança no perfil da empresa?



Fonte: Pesquisa dos autores

Por outro lado, cerca de 80% das empresas pesquisadas consideram a mudança existente no perfil dos profissionais de administração, economias e contábeis, como sendo o resultado de um maior espírito de equipe (gráfico 04).

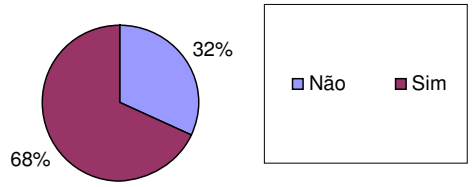
Gráfico 04 - O que induziu à mudança no perfil dos profissionais?



Fonte: Pesquisa dos autores

A partir do gráfico 05, o universo amostral foi limitado a empresas que implementou a qualidade total, o que corresponde a 68% da amostra.

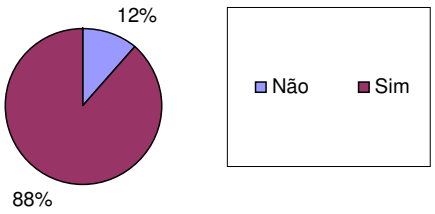
Gráfico 05 - A sua empresa implementou a qualidade total?



Fonte: Pesquisa dos autores

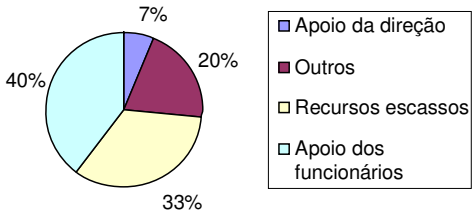
Não é fácil implementar a qualidade total na empresa. Os gráficos 06 e 07 deixam isso claro. A falta de comprometimento de alguns funcionários, os recursos escassos e a falta de apoio de alguns membros da direção são alguns dos obstáculos à implementação da qualidade total.

Gráfico 06 - Houve alguma dificuldade na implementação da Qualidade Total?



Fonte: Pesquisa dos autores

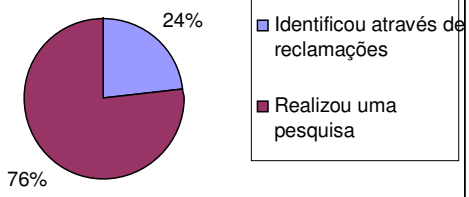
Gráfico 07 - Se, sim, quais foram as dificuldades na implementação da qualidade total?



Fonte: Pesquisa dos autores

As empresas não consideraram simplesmente as informações fornecidas pelos vendedores, mas 76,5 % delas preferiram realizar uma pesquisa para identificar a qualidade desejada pelos clientes. Quanto às demais, o gráfico 08 aponta as reclamações como a forma pela qual foi exigida a qualidade obtida pelos clientes.

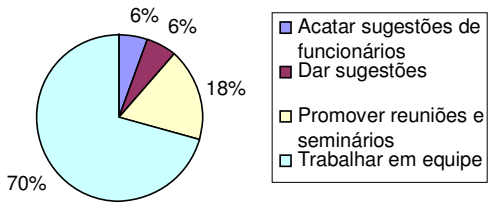
Gráfico 08 - De que forma foi exigida a qualidade obtida pelos clientes?



Fonte: Pesquisa dos autores

As empresas dão um sinal do perfil esperado de seus administradores (incluindo gerentes e supervisores). Trabalhar em equipe, esse é o segredo de um bom líder, segundo 70,6 % das empresas entrevistadas. O gráfico 09 indica também que a necessidade de interação dos líderes com seus colaboradores através de reuniões e seminários.

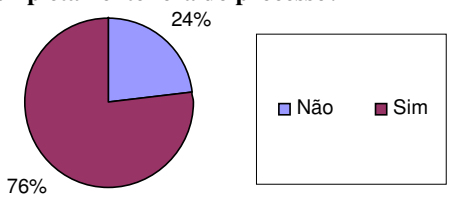
Gráfico 09 - O que os gerentes e supervisores podem fazer?



Fonte: Pesquisa dos autores

Para os profissionais que não querem se adequar à nova realidade econômica, um lembrete: de acordo com o gráfico 10, das empresas entrevistadas, 76,5 % tem notado que existem empregados completamente fora do processo.

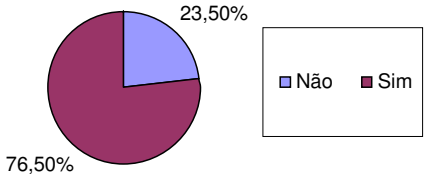
Gráfico 10 - Quando você observa o processo decisório de sua empresa, nota que existem empregados completamente fora do processo?



Fonte: Pesquisa dos autores

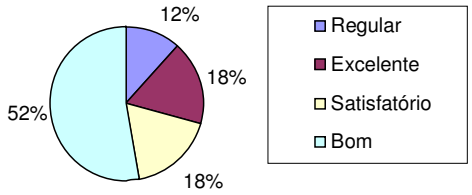
O gráfico 11 indica que 76,5% das empresas têm convidado os empregados a participar das discussões abertas que conduzem a decisões críticas. O resultado disso, conforme o gráfico 12, é que 52 % das empresas avaliam os resultados da implantação da qualidade total como sendo bom.

Gráfico 11 - Os empregados de todos os níveis são convidados a participar das discussões abertas que conduzem decisões críticas?



Fonte: Pesquisa dos autores

Gráfico 12 - Análise dos resultados da implementação da qualidade total na empresa



Fonte: Pesquisa dos autores

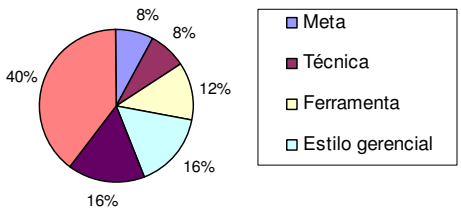
4.2. Análise dos dados em relação aos profissionais

Esta análise está baseada nos questionários que foram aplicados exclusivamente aos profissionais de administração, economia e contábeis.

Os profissionais, ao responderem o que é qualidade, 16% deles considerou como sendo um processo e 12% uma ferramenta, demonstrando um contraste entre a visão da empresa e a do empregado. Mas no geral consideram a qualidade como um conjunto que envolve técnica, estilo gerencial e uma meta a cumprir.

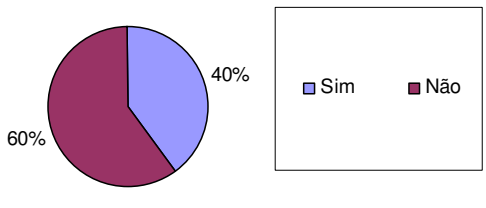
O gráfico 13 indica que apenas 8% das empresas vêem a qualidade total como simplesmente uma meta ou uma técnica. Além disso, eles não reconhecem a qualidade total como significando qualidade perfeita, conforme o gráfico 14.

Gráfico 13 - O que é qualidade total?



Fonte: Pesquisa dos

Gráfico 14 - Qualidade total significa qualidade "perfeita"?

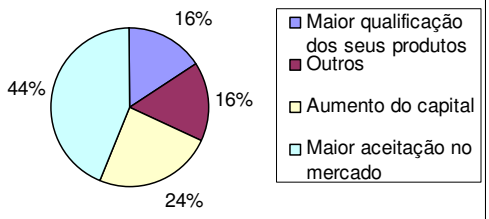


Fonte: Pesquisa dos autores

O empregado, contudo, está consciente de que o perfil da empresa tem sofrido mudanças principalmente para se ter uma maior aceitação no mercado. (gráfico 15) Por outro

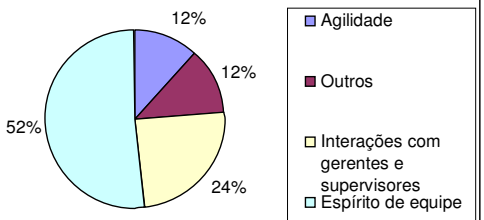
lado, o espírito de equipe é responsável pela mudança no perfil dos profissionais de acordo com 52% das pessoas entrevistadas (gráfico 16).

Gráfico 15 - O que induziu à mudança no perfil da empresa?



Fonte: Pesquisa dos autores

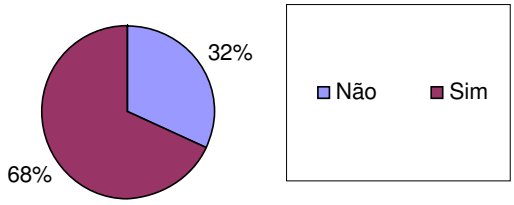
Gráfico 16 - O que induziu à mudança no perfil dos profissionais?



Fonte: Pesquisa dos autores

A partir do gráfico 17, o universo amostral foi limitado aos profissionais cujas empresas implementaram a qualidade total, o que corresponde a 68% da amostra.

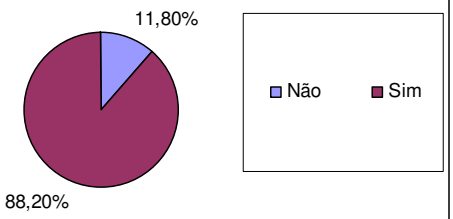
Gráfico 17 - A sua empresa implementou a qualidade total?



Fonte: Pesquisa dos autores

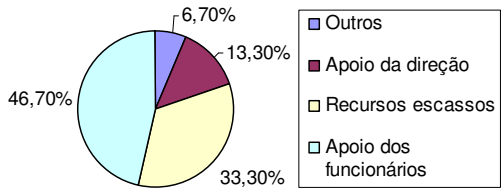
Do ponto de vista do funcionário, também tem sido verificado que não é fácil implementar a qualidade total na empresa. Os gráficos 18 e 19 deixam isso claro. Eles próprios reconhecem que há falta de comprometimento de alguns funcionários, os recursos são limitados ou, porque não dizer, escassos. Além disso, há falta de apoio por parte de alguns membros da direção. Tudo isso são obstáculos à implementação da qualidade total.

Gráfico 18 - Houve alguma dificuldade na implementação da Qualidade Total?



Fonte: Pesquisa dos autores

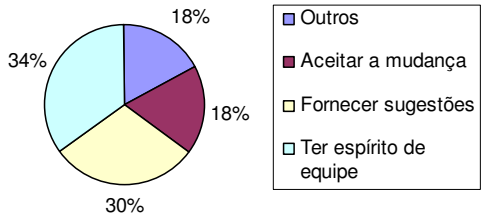
Gráfico 19 - Se, sim, quais foram as dificuldades na implementação da qualidade total?



Fonte: Pesquisa dos autores

No entanto, a responsabilidade pelo êxito na implementação da qualidade total também depende dos funcionários. O gráfico 20 revela que aceitar a mudança é um dos primeiros passos para que o funcionário venha a se adaptar ao processo. Além disso, é importante que ele não fique inerte, mas que forneça sugestões práticas, pois sempre são bem vindas.

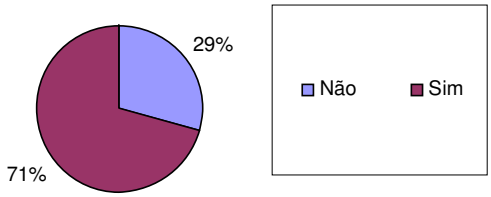
Gráfico 20 - O que os funcionários podem fazer?



Fonte: Pesquisa dos autores

A hipótese formulada no início desse trabalho é comprovada no gráfico 21. Houve de fato mudanças no perfil do profissional.

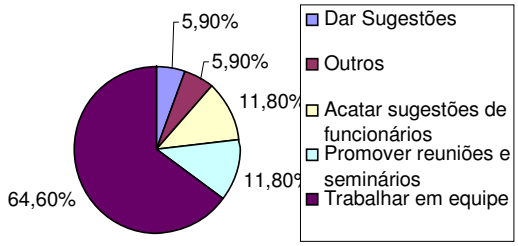
Gráfico 21 - Houve alguma mudança no perfil dos profissionais?



Fonte: Pesquisa dos autores

Conforme foi discutido na análise do gráfico 09, trabalhar em equipe é o segredo de um bom líder. O gráfico 22 indica que 64,60% dos funcionários espera isso dos seus líderes. Além do mais, o bom diálogo é destacado como qualidade esperada nos gerentes e supervisores.

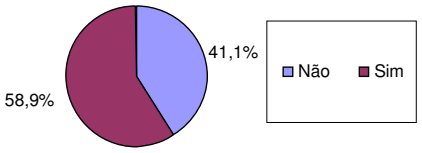
Gráfico 22 - O que os gerentes e supervisores podem fazer?



Fonte: Pesquisa dos autores

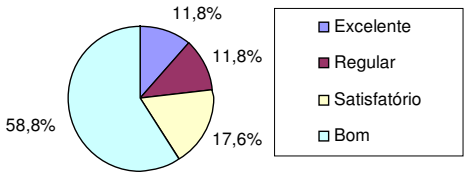
O gráfico 23 indica que 58,9% dos funcionários sentem que os funcionários estão comprometidos com o processo. O resultado disso, conforme o gráfico 24, é que 58,8 % dos profissionais avaliam os resultados da implantação da qualidade total como sendo bom.

Gráfico 23 - Você sente que todos os funcionários estão envolvidos no processo decisório da empresa?



Fonte: Pesquisa dos autores

Gráfico 24 - Análise dos resultados da implementação da qualidade total na empresa



Fonte: Pesquisa dos autores

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com essa pesquisa percebeu-se que as pessoas estão procurando se qualificar para continuar no mercado de trabalho. Um contador, por exemplo, não é mais aquele burocrático que se esconde na sua mesa, atrás de uma pilha de pastas e livros contábeis. Pelo contrário, os softwares aplicados à área contábil, como Internet, as técnicas mais simplificadas de lançamento de ativos e passivos, dentre outros recursos, tem influenciado positivamente no perfil do contador.

Já o administrador moderno não é aquele antigo centralizador, dono da verdade, que impõe inconseqüentemente suas vontades. Hoje ser um bom administrador é sinônimo de liderança no trabalho desenvolvido em equipe, é o facilitador que busca nos seus colaboradores uma nova idéia, é um apaziguador de conflitos no ambiente interno e externo da empresa.

Quanto ao economista, aquele antigo fabricante de expressões matemáticas para justificar os números, hoje está centrado, de acordo com Sandroni (2001), nos problemas referentes ao uso mais eficiente de recursos materiais escassos para a produção de bens; estuda as variações e combinações utilizadas na alocação dos fatores relacionados com a produção, na distribuição de renda, na oferta e procura, e nos preços das mercadorias.

O consumidor esta ficando cada vez mais exigente em relação aos produtos que são oferecidos. Estão mais conhecedores dos seus direitos e tem se tornado mais responsável com os seus deveres. Isso é evidenciado no combate a prática da pirataria, principalmente de livros e cds.

Com a qualificação dos serviços prestados, as empresas valorizam seu potencial e desenvolve um alto poder de aceitação.

Percebeu-se que as empresas que adotaram esse novo método, apesar de terem tido dificuldade durante o processo de adaptação, tiveram bons resultados, o que melhorou muito a imagem da empresa, e conseqüentemente o aumento do capital.

REFERÊNCIAS

BÊRNI, DUILIO DE A. **Técnicas de pesquisa em economia**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

CERQUEIRA NETO, E. P. **Gestão da qualidade: princípios e métodos**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

COCHRAN, WILLIAM, G. **Técnicas de amostragem**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1965.

FARIAS, EGENILTON R. **Qualidade total na prática** – uma abordagem para o administrador moderno. Revista do CESBAM – V 2 – Nº 2 e 3 – p. 211-224, 2000.

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

OLIVEIRA, JACINTO E. & FARIAS, EGENILTON R. **Análise dos principais objetivos do Mercosul no contexto econômico**. Revista do CESBAM – V 3 – Nº 4 – p. 143-158, 2001.

PALADINI, E. P. **Qualidade total na prática***:* implantação e avaliação desistemas de qualidade total. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

RICHARDSON, ROBERTO J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANDRONI, PAULO **Novíssimo dicionário de economia**. 7. ed. São Paulo: Best Seller, 2001.

TAGUCHI, G. **Engenharia da qualidade em sistemas de produção**. São Paulo: McGraw-Hill, 1990.