

O IMPACTO DA GESTÃO DA QUALIDADE NA SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

**ANDRADE, Thalia Duarte;
MARTINIUK, Viviane Cristina**

RESUMO

Atualmente o mercado tem crescido bastante em todas as áreas. A cada dia surgem novas empresas e novos empreendedores, é de suma importância manter-se atualizado e procurar não perder a qualidade dos serviços e dos produtos, para não ser substituído no mercado. O presente estudo tem como objetivo principal apresentar aos empreendedores e aqueles que possam ter interesse, sobre a importância da gestão da qualidade nos diferentes processos dentro de uma organização, desde o início, até a entrega do produto ou do serviço ofertado ao cliente e em como ter o conhecimento delas pode ser benéfico para a empresa, procurando assim entender, em como a gestão da qualidade pode influenciar na satisfação do consumidor. Neste trabalho foi adotado como recurso metodológico a pesquisa bibliográfica de caráter Revisão de Literatura através de levantamento bibliográfico realizado no período do mês de março a abril de 2023, em consulta de dados em livros e publicações em bibliotecas eletrônicas Google acadêmico, SCIELO (*Scientific Electronic Library Online*) e em e-book ao qual correlacionam com o tema proposto, utilizando artigos científicos e livros no período de 1993 a 2020 relacionados aos conceitos da Gestão da Qualidade, abordagens e suas ferramentas, a satisfação do consumidor e normas da ISO 9000. Com a pesquisa foram obtidos resultados que mostram a evolução da qualidade em suas respectivas eras, sendo, inspeção, controle estatístico e era da qualidade total e o entendimento que a gestão da qualidade visa a melhoria contínua nos diferentes processos, com o auxílio de ferramentas da qualidade que previne e tenta eliminar defeitos, ajuda a empresa a ter vantagem competitiva no mercado e a compreender que nos dias de hoje o cliente, não vê mais o preço como principal fator na hora de efetuar uma compra, todos os processos como, ambiente e o atendimento tem um certo peso na satisfação do mesmo, então o cliente poderá realizar futuramente uma nova compra, ajudando na obtenção de novos clientes e na permanência dos mais antigos. Portanto esse resumo visa a importância da questão da qualidade total e de suas ferramentas nas organizações e em como a implementação da melhoria contínua nos processos são um dos meios essenciais para alcançar a satisfação dos consumidores, trazendo impactos positivo e fazendo com que a empresa se diferencie dos concorrentes e alcance mais públicos, dessa maneira, elevando seu nome no mercado e o lucro da organização.

Palavra-Chave: Cliente; Melhoria Contínua; Organização.