



FAED

Trabalho de Conclusão de Curso

**QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO NAS INDÚSTRIAS DO
VESTUÁRIO
-Um Estudo-**

Patrícia Brugnera

Curso Tecnologia do Vestuário

Dois Vizinhos

2005

**UNIÃO DE ENSINO DO SUDOESTE DO PARANÁ-UNISEP
FACULDADE EDUCACIONAL DE DOIS VIZINHOS-FAED
CURSO TECNOLOGIA DO VESTUÁRIO**

**QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO NAS INDÚSTRIAS DO
VESTUÁRIO
- Um Estudo-**

Patrícia Brugnera

Este estudo, busca a Titulação de Tecnóloga do Vestuário com elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso – TCC do Curso de Tecnologia do Vestuário da Faculdade Educacional de Dois Vizinhos – FAED/UNISEP.

Orientador: Aparecido Bidóia

Curso Tecnologia do Vestuário

Dois Vizinhos

2005

**UNIÃO DE ENSINO DO SUDOESTE DO PARANÁ-UNISEP
FACULDADE EDUCACIONAL DE DOIS VIZINHOS-FAED
CURSO TECNOLOGIA DO VESTUÁRIO**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de Conclusão
de Curso

**QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO NAS INDÚSTRIAS DO
VESTUÁRIO
- Um Estudo-**

Elaborada por
Patrícia Brugnera

Como requisito parcial para a obtenção do grau de
Tecnóloga do Vestuário

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Aparecido Bidóia
(Orientador)

Marcos Maria

Dois Vizinhos de dezembro de 2005

DEDICATÓRIA

A meus pais e familiares que me incentivaram, aos meus amigos que me ajudaram e me apoiaram sempre.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, pelo carinho força
e compreensão.

Aos meus amigos que caminharam junto
comigo, me apoiando e me
motivando a continuar,

A todos que colaboraram para a realização
deste trabalho.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1. MULHERES E VESTIMENTAS.....	10
1.1 Estética.....	11
1.1.2 Desenvolvimento Estético.....	11
2. Desenvolvimento do Projeto.....	12
2.1 Mercado Consumidor.....	18
2.1.2 Perfil do Consumidor.....	20
3. AÇÕES FUNDAMENTAIS DO PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO.....	21
3.1 Definido Referências.....	21
3.2 Treinamento.....	22
3.3 Motivação.....	22
3.3.1 Motivação decorre da participação.....	23
3.3.2 Motivação através de incentivos promocionais.....	23
3.4 Remuneração.....	23
4. GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES.....	25
4.1. Funcionamento de Organizações.....	26
4.2 Macro processos.....	27
4.2.1 Relação com as Organizações Funcionais.....	27
4.3 Gerenciamento de Qualidade.....	29
4.4 Tipos de Estruturas Organizacionais.....	31
4.4.1 Projeto de Medidas de Trabalho.....	32
4.4.1.2 Especialização.....	33
4.4.1.3 Equipes de Trabalho.....	33
4.4.1.4 Segurança no Trabalho.....	34
4.5. Ergonomia.....	35
5. MEDIDORES DE DESEMPENHO.....	36
5.1 Padrões, Métodos e Rotinas de Trabalho.....	36
6. DIRECIONAMENTO MERCADOLÓGICO.....	36
6.1 Segmento de Mercado.....	36
6.1.2 Necessidades a serem atendidas.....	37
6.2 Segmento Produtivo.....	37

6.2.1 Funções no Processo Produtivo.....	38
6.2.2 Seqüência Operacional.....	38
7. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS GRÁFICOS.....	40
8. METODOLOGIA.....	44
CONCLUSÃO.....	46
REFERÊNCIAS.....	47
ANEXOS.....	49
ANEXO I – Questionário para coleta de dados.....	50
ANEXO II – Manual de Capacitação do Funcionário.....	57

INTRODUÇÃO

O problema a rever neste trabalho é a forma como é conduzida a sua produção, desde a parte da escolha de seu processo produtivo, relações humanas, que devem ser cuidadas em uma empresa que pretende manter-se no mercado através da qualidade de seus produtos diminuindo custos desnecessários na produção. Para isto, este trabalho pretende determinar a necessidade de um planejamento organizacional do layout e processo produtivo e a capacitação dos funcionários de uma organização no segmento de noivas.

A partir de estudos feitos no processo produtivo da empresa adequando o layout da empresa às necessidades da produção, estabelecendo maquinários adequados ao processo produtivo e investindo em sua mão-de-obra para ter um grupo de funcionários que estejam pronto para atender as necessidades do processo e que contribuam para a realização dos objetivos da empresa como do consumidor.

Através da Identificação e desenvolvimento de um sistema de produção, que vise à máxima qualidade do seu produto, a adequação do layout da empresa para que este atenda as necessidades do processo produtivo e a determinação de especializações dos cargos dos funcionários para assim evitar o tempo ocioso na produção. Com o intuito de alcançar os objetivos principais de qualidade do produto final, utilizando também meios de motivação dos colaboradores mostrando para eles que a qualidade vale a pena, tornando de todos esses objetivos.

Portanto, propõem-se neste projeto de pesquisa bibliográfica elaborar alternativas de qualidade para o desenvolvimento de uma indústria do vestuário no segmento noivas, para a realização de um produto com máxima qualidade.

Este projeto caracteriza-se pelo interesse sob o assunto devido à necessidade de uma empresa com uma cultura organizacional organizada, oferecendo ao consumidor produtos com qualidade e a diminuição dos gastos fixos da empresa e investindo em sua mão-de-obra, atendendo assim as necessidades da empresa e principalmente do consumidor.

Mas para que a empresa assuma os resultados esperados um plano de ações poderia ser traçado, visando pontos relativos à produção, qualificação e

otimização dos produtos, planos relacionados à parte de relações humanas, voltadas aos funcionários da empresa, poderiam ser elaboradas para que melhorias futuras, possam ser acarretadas junto à parte de produção, agilizando o trabalho ou talvez otimizando o produto final, um processo de motivação junto aos funcionários poderia ser desencadeado por medidas junto a parte administrativa, que visem obter resultados relacionado à dedicação maior do trabalhador, melhoria do trabalho, bem como o interesse no aprendizado e aplicação de novas técnicas, obtendo assim um resultado satisfatório à empresa ao funcionário e ao consumidor.

1. MULHER E VESTIMENTA

Ao longo dos últimos séculos, os homens organizavam todos os códigos sociais. Para assim poderem governar e dominar toda a sociedade, inclusive as mulheres, que até então sempre foram submissas aos homens.

Foi Platão em seu livro V da Republica, quem concedeu á mulher a igualdade política e mental perante os homens. Aos poucos as mulheres foram deixando pra trás a submissão ao marido e a dedicação exclusiva ao lar e aos filhos, conquistando assim um espaço no mercado junto ao homem.

Atualmente a maior dificuldade das mulheres não é tanto a aceitação de seus ideais, mas sim quanto às roupas que ela passou a usar. Afinal depois de tantas conquistas a mulher passou a se dedicar mais a ela, cuidando de sua aparência, trabalho e com sua imagem perante a sociedade.

No mercado de trabalho, a vestimenta contribuiu como um elemento importante para a mulher. As mulheres precisam de peças de qualidade, que vistam bem e que passem boa impressão tanto no trabalho como no seu dia-a-dia.

A moda também indica a personalidade das pessoas e no trabalho a moda deve considerar o estilo de cada pessoa, estando sempre de acordo com a função exercida.

O vestuário tem grande importância para uma mulher que trabalha e ela necessita de peças que apresentem conforto, qualidade e durabilidade das peças.

Esta fase das mulheres caracteriza-se pela independência financeira e a autonomia tanto com o marido como com seus pais. Até no casamento a mulher está exigindo mais, procurando vestidos mais elegantes e ousados, com decotes e bordados exagerados procurando sempre glamour.

Essa busca por relativa aparência, caracterizada por modelos glamourosos, são conseqüências de questões subjetivas, evidenciadas desde a infância de muitas mulheres, que apresentam como principal anseio o casamento e constituição de uma família e de manter uma relação igual junto aos homens perante as questões profissionais.

Desde crianças muitas mulheres idealizam o dia de seu casamento, desde vestido até a decoração e ainda as vestes dos convidados. Como toda

criança a idéia de ser uma rainha em seu lar vai ser emocionalmente sempre presente até a fase adulta.

Parte dessa situação utópica é concretizada durante a cerimônia de casamento onde a noiva, vestida como uma “rainha” tem seu momento de maior glamour. É claro que a realização dessa fantasia depende do poder aquisitivo de cada noiva, porém a expectativa quanto a esse dia será sempre relativamente semelhante em todas elas.

1.1 ESTÉTICA

Etimologicamente a palavra estética vem do grego, com os conceitos de “Faculdade de sentir”, “Compreensão pelos sentidos”, “percepção totalizante”. (ARANHA, MARTINS. 1993 P.341).

Existe uma ligação da estética com a arte, ela se dá por considerar que o objeto artístico é aquele que se oferece ao sentimento e á percepção. Na filosofia a estética também é voltada á histórias de criações e percepções artísticas.

A beleza das mulheres, sua maneira de seduzir, a arte de se valorizar evoluem muito com o tempo. A vaidade feminina trouxe muitos avanços tecnológicos. Esses surgimentos de novos cosméticos fazem parte da origem de verdadeiros impérios econômicos.

O século XX foi o século marcado pelas descobertas de cosméticos formidáveis encerrando com os valores de beleza que irão desenvolver-se no futuro.

1.1.2 Desenvolvimento estético

O desenvolvimento estético é geralmente considerado um ingrediente básico de uma experiência artística. A estética pode ser um meio de organizar o pensamento a sensibilidade e a percepção em uma expressão, que comunica esses sentimentos e pensamentos. Não há padrões, nem regras que sejam aplicáveis á estética, os critérios estéticos baseiam-se no individuo na sua maneira de ser, na cultura e no seu propósito na forma criadora. A forma estética não é criada pela imposição de uma regra exterior, mas sim, o trabalho criado se desenvolve pelos seus próprios princípios.

A estética também esta vinculada com a personalidade de cada pessoa.

O desenvolvimento estético esta relacionado ao desenvolvimento da capacidade criadora. Em amplo sentido, a educação estética envolve toda uma gama de experiências em artes, incluindo formas artísticas.

Na educação artística, a parte fundamental dela é o desenvolvimento da consciência estética. Esse crescimento é continuo e passa por várias variações, inclusive na área estética. A organização de aptidões mentais, desenvolver nossa percepção e a nossa capacidade emocional pode ser considerado desenvolvimento estético. A educação estética não ocorre apenas através de criticas e ou orientações que um individuo recebe quando apresenta uma produção artística. Para poder desenvolver a consciência estética precisa educar a sensibilidade de uma pessoa para experiências perspectivas, intelectuais e emocionais, de modo que estas fiquem profundamente permanentes bem integradas, num todo harmoniosamente organizado. A consciência de desenvolver a consciência estética deve vir da própria pessoa, a necessidade de desenvolver a compreensão e a apreciação das coisas deve surgir de cada um.

O desenvolvimento da consciência estética deve estar mais relacionado ao individuo e sua forma de pensar e sentir, do que pelas imposições de idéias, ou ensinamentos por mais que sejam bem intencionados. A estética deve ser separada do bom, verdadeiro e belo.

2. DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

Este estudo tem por finalidade estudar o planejamento organizacional de uma organização industrial, visando maior qualidade do produto fabricado, diminuir os custos fixos e eventuais gargalos que aumentam o tempo ocioso das máquinas, atrasando e diminuindo a produção.

Com um processo produtivo e organizacional elaborado com base nas necessidades da empresa estudada, criada para atender os objetivos empresariais e atingindo os objetivos dos clientes, o resultado desse trabalho será satisfatório ao cliente e á empresa. Trabalhando com um método melhorado, o de uma produção focalizada, com o objetivo de aumentar a qualidade do produto, organizando o layout da empresa adequando-o ao

processo produtivo escolhido para executar a confecção das peças e investindo em mão-de-obra qualificada, através de treinamentos e acompanhamento dos chefes de setores, ensinando e cuidando da produção da peça.

Segundo Juran, “até os anos 80, o planejamento estratégico de negócios raramente incluía o planejamento de qualidade”. (1992, p.306)

Há pouco tempo atrás, o planejamento estratégico começou a ser mais trabalhado pelas empresas de confecção, essa preocupação com a qualidade do produto existia, mas não era tão cuidada, a parte administrativa da empresas e até mesmo os clientes não valorizavam tanto a qualidade do produto. Os gerentes de empresas visavam muito à quantidade, atender sempre a demanda e alcançando pela agilidade no processo de produção e entrega do pedido aumentar á cada dia o número de clientes.

Segundo Tubino, “o que se pretende com a produção focalizada é reverter o crescimento excessivo, fazendo com que cada produto, ou família de produto, possa ser tratado como um negócio específico” (Tubino, 1999, pg.43).

Assim as empresas dividiriam seus recursos, montando fabricas focalizadas em produtos, obtendo um crescimento pela criação de novas unidades de negócios. Muitas empresas hoje em dia, estão optando por uma produção em escala menor, mas investindo mais em condições para o trabalho, na equipe de funcionários para obter maior qualidade das peças e responsabilidade para entregar os produtos no prazo recomendado.

Para Paladini “a maioria das estratégias da Gestão da Qualidade visa o envolvimento da mão-de-obra no esforço para produzir qualidade em processos”. (2004, p.263)

Não adianta investir apenas em condições de trabalho, mas também em uma equipe de funcionário capacitados que estejam dispostos a trabalhar e realizar seu trabalho bem feito. Segundo Paladini, para obter maior qualidade no processo produtivo da empresa deve-se, “inserir qualidade na cultura da organização, ou seja, transformar a qualidade em um valor para todos. Em outras palavras: fazer com que as pessoas se tornem intimamente convencidas de que a qualidade vale a pena” (2004 p.170).

Esse processo de conscientização da aplicação de investimentos para o crescimento da empresa deve-se iniciar junto ao setor administrativo. Os

proprietários e administradores do empreendimento devem assumir uma postura consciente junto ao mercado, exigindo e incentivando a qualidade á seus funcionários, que devem apresentar em cada função serviços bem feito e principalmente deve sentir-se motivados e entender que a qualidade é necessária, para o bem de si mesmos, da empresa a que prestam serviço e aos clientes. Mas para se obter esses resultados favoráveis é necessário que as empresas prestem algumas remunerações ao trabalho bem feito, para que os funcionários trabalhem sabendo que seu trabalho será notado e recompensado.

Para Chiavenato, “O engajamento das pessoas no trabalho organizacional depende do grau de reciprocidade percebido por elas”. Isso quer dizer que o trabalhador faz sua função, mas espera que a empresa retribua-o pelo seu esforço e dedicação. Recebendo uma recompensa pelo seu trabalho conseqüentemente isso aumentará seu comprometimento ao trabalho. Mas não bastam apenas remunerações, é preciso incentivá-los continuamente para que a cada dia sinta vontade de trabalhar. Para que haja, parte do setor administrativo, oferecer condições para estes trabalharem bem, elaborando um trabalho de treinamento para cada tipo de setor, padronizando o processo produtivo, elaborando o layout da fábrica seguindo as necessidades do processo produtivo escolhido.

Segundo Chiavenato, “Na medida em que o treinamento focaliza essas necessidades e carências e as elimina, ele se torna benéfico para os funcionários, para a organização e, sobretudo, para o cliente”. (Chiavenato, 2005 pg.344).

É necessário fazer um levantamento da necessidade de treinamento dentro das organizações, para definir as carências do preparo profissional dos operários, que muitas vezes apresentam um tipo de trabalho que não atinja o objetivo da empresa e do cliente. A preocupação com o treinamento dos funcionários não deve ser um programa curto, ele deve ser contínuo, para que estes a cada dia estejam se adaptando ao trabalho e melhorando profissionalmente.

Para obter um produto com qualidade além de ter a empresa adequada ao processo produtivo deve-se ter uma equipe de trabalho que responda as necessidades da empresa. Com funcionários qualificados preparados para o

processo o resultado do trabalho será melhor, atingindo assim um grau de agilidade e qualidade do trabalho, atendendo assim os objetivos e metas da empresa e dos clientes. Outra medida importante que pode ser tomada para que haja a qualidade no produto final, é fundamental que a empresa implante um processo de controle de qualidade, não só para apontar quais são os problemas, mas para que estes problemas sejam identificados e prevenidos para que estes não ocorram.

Tradicionalmente o controle de qualidade define-se como um sistema dinâmico e complexo, um sistema que envolve todos os setores da empresa, com a intenção de melhorar e assegurar economicamente a qualidade do produto final. É considerado dinâmico porque seu referencial básico, o cliente, é dinâmico. Controle de qualidade trata-se de ações complexas porque envolve muitas razões pessoais, recursos, métodos e elementos de produção, procura que tudo que está ligada à empresa direta ou indiretamente, que se esforce para melhorar e assegurar a qualidade ao produto final.

A análise de qualidade tem alguns componentes econômicos, isso insere a qualidade no contexto da empresa em sua totalidade, pois para que haja uma redução de custos ou até mesmo aumentar o valor econômico de uma ação é necessário requerer á muitos elementos. Mas tem que haver muito cuidado, para que não se focalize muito os cuidados com a redução de custos e acabem deixando de lado os outros processos comprometendo a qualidade destes, assim para que um programa seja realmente econômico, o controle de qualidade deve ser feito em todo o processo produtivo. Costuma-se dizer que esse conceito associa o controle de qualidade a uma estrutura. Essa idéia prove do conceito clássico de Controle de Qualidade Total, elaborado por Feigebaum no início dos anos 60, segundo essa abordagem, trata-se de um,

“Sistema efetivo para integrar esforços relativos as desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade a todos os grupos da organização, de forma a habilitar áreas essenciais da empresa, como marketing, engenharia, produção e serviços, a desenvolver suas atividades a um nível econômico possível, com a finalidade primeira de atender, plenamente as necessidades do consumidor”. (Feigebaum,1983 apud Paladin.2004, p.103).

O conceito reforça a noção de sistema como uma estrutura básica para o controle da qualidade. De forma clara o conceito evidencia a qualidade gerada no próprio processo produtivo. Quando esse conceito foi definido, teve intenção de buscar concentrar toda a avaliação da qualidade no produto final. Feigebaum mostrou que é no processo que devem ser concentrados os esforços para a produção da qualidade. Com a determinação da estrutura, passa-se a definir a função básica do Controle de Qualidade como: analisar, pesquisar e prevenir ocorrência de defeitos. Então, define-se controle de qualidade como um processo no qual se compara o que foi planejado, em termo de qualidade o que foi produzido.

Há a necessidade de definir um padrão ou referencial básico, para que haja o controle de qualidade conforme o que foi planejado pela empresa, esse referencial básico, são as necessidades, as exigências, as preferências e as conveniências do consumidor. Dessa forma cabe ao controle de qualidade determinar se o consumidor está sendo atendido, se o produto está suprimindo qualquer necessidade do cliente e o que pode ser feito para melhorar ainda mais a satisfação do consumidor.

Para que o controle de qualidade esteja pronto para atender as necessidades do consumidor e da empresa, este deve estar integrado a as bases da produção, atender as diretrizes e, enfim, viabilizar a qualidade total do produto final.

O tema controle de qualidade é de difícil entendimento, tanto para administradores, como para os pequenos e médios empresários. Estes, muitas vezes caem na improdutividade, por não saberem conciliar uma equipe que produz com eficiência e analisando as necessidades qualitativas do produto. Os empresários pelo que se nota no mercado, acreditam na idéia de que uma fabrica para obter a qualidade de seus produtos, deve fazê-los a qualquer custo, gerando assim algumas necessidades no dia-a-dia da produção, de implantar programas de prevenção e um sistema eficaz para haver o controle da qualidade do produto e na própria organização.

A partir do momento que a empresa toma a iniciativa de modernizar o setor de controle de qualidade, deve haver um conjunto de medidas enfatizadas a organização e o planejamento desta área.

O monitoramento dos funcionários é uma dessas medidas, muitas operadoras não são formadas dentro das empresas, e isso acaba gerando um desestímulo ao trabalho, deixando assim de lado os objetivos e a filosofia da organização.

Outra medida é a velocidade na linha de produção. Há empresas que apresentam um ritmo muito acelerado na produção e por isso acabam gerando algumas falhas na produção. O consumidor a cada dia que passa está exigindo mais na qualidade dos produtos que lhes são oferecidos, independente de ser um produto de alto valor ou não, sendo encontrado em boutique ou em lojas populares, o que o cliente está procurando e exigindo das empresas é a qualidade e conforto das peças que estão no mercado. E essa exigência está fazendo com que as empresas invistam mais em suas organizações e na qualidade do produto e da qualificação de seus funcionários para conseguir agradar o consumidor, atendendo suas necessidades e conseguir se manter no mercado, que está crescendo muito.

Segundo Paladini, para obter maior qualidade no processo produtivo da empresa deve, “inserir qualidade na cultura da organização, ou seja, transformar a qualidade em um valor para todos. Em outras palavras: fazer com que as pessoas se torne intimamente convencidas de que a qualidade vale a pena” Paladini, (2004 p.170).

Esse processo de conscientização da aplicação de investimentos para o crescimento da empresa deve-se iniciar junto ao setor administrativo. Os proprietários e administradores do empreendimento devem assumir uma postura consciente junto ao mercado e esse processo implica em uma pesquisa de relações para saber qual a aceitação de seu produto junto ao consumidor. Sendo esse processo iniciado, pontos positivos e negativos serão constatados e uma política de reestruturação deve ser iniciada, de maneira a garantir clientes satisfeitos e manter aqueles que por ventura se apresentaram insatisfeitos. Neste caso defeitos devem ser corrigidos e melhorias devem ser apresentadas para sanar tal insatisfação, é necessário então criar um planejamento estratégico, que estabelecerá o melhor método para se obter uma produção satisfatória. Mas para se ter um planejamento deve-se ter em mente qual é a meta estabelecida pela empresa, não há um planejamento sem metas, esse planejamento não pode ser apenas em termos abstratos. Para se

ter noção de qual são as metas mais favoráveis à empresa deve-se ter certeza de qual é o seu público, as necessidades destes, quantos estes estão dispostos a pagar pelo produto oferecido. Com base a estes critérios, o setor administrativo deve estabelecer quais e como irão garantir a satisfação do seu consumidor. Enquanto ao cliente considerado fiel, novidades e novos recursos devem ser apresentados para que o produto seja sempre visado como o melhor a ser consumido.

2.1 Mercado Consumidor

Paladini lança um questionamento que culmina em uma resposta muito reveladora quanto à definição de mercado e ressalta a importância do consumidor. “Mas quem é o mercado? A sociedade aí esta a resposta. A sociedade compõe o mercado consumidor-e ela decide de quem vai e de quem não vai comprar. Essa seleção determina o comportamento do empresário” (PALADINI, 2004, pág. 171).

Dentro da idéia proposta por Paladini nesta citação podemos constatar o consumidor como ponto decisivo para o comportamento da empresa, reafirmando a idéia lançada anteriormente de que a satisfação do cliente aponta os rumos que devem ser tomado pela empresa para evitar, inclusive, sua derrocada do mercado consumidor. Neste caso os produtos ofertados devem suprir as expectativas do cliente para que não seja expulso do mercado consumidor pela forte concorrência apresentada pelo setor.

Sua permanência vitoriosa dentro desse contexto pode ser garantida pela qualidade do produto e apresentação de novidades junto ao produto produzido.

Para se ter qualidade na cultura organizacional, toda a equipe de trabalho, desde a parte administrativa quanto os funcionários, devem ter consciência da importância da qualidade, fazer com que todas as pessoas do grupo entendam que a qualidade vale a pena e é necessário não só para atingir os objetivos da empresa, mas também devem se tornar objetivos de cada funcionário.

Mostrando aos funcionários que é necessária uma produção com qualidade, explicando-os que com um trabalho bem feito a demanda será maior

e conseqüentemente o retorno financeiro a empresa e a eles serão maior, oferecendo á estes condições para a realização de um trabalho bem feito e remunerando-o por atingir esse objetivo os funcionários sentiram prazer no que fazem e o rendimento de cada um será maior e melhor.

O funcionário há algum tempo vem atingindo outra visão dos donos das empresas. Estão sendo vistos como colaboradores da empresa, as empresas estão investido na mão-de-obra qualificada.

O Controle de Qualidade tem por finalidade prever, analisar e elaborar formas mais adequadas para resolver eventuais problemas que possam ocorrer na produção e ao produto final. Este processo procura sempre aumentar ou manter a produtividade, a qualidade do produto e diminuir o tempo ocioso na produção.

Sintetizando, o Controle de Qualidade tem o objetivo de que todos os setores da organização mantenham uma relação de harmonia, para evitar conflitos com a interferência que possam ocorrer na produção.

O Controle de Qualidade, não pode ser trabalhado como um processo apenas de encontrar e apontar os erros, assim o sistema é apenas inspecionado e não controlado, com isso ocorrendo desperdício e falta de produtividade.

A organização da qualidade tem como objetivo principal substituir um setor informal por um formal, onde não seja utilizado o “improvisado”.

A partir desta premissa que foi estipulada a necessidade de um controle de qualidade, precisa-se que este seja estudado para ver como será feito. Uma atividade muito importante nesta ordem é a inspeção de qualidade. Esse trabalho também resulta em informações, que será o Feed Back (retorno das informações), que apresenta dados ao sistema, dados que serão analisados e ajudarão no processo de prevenção de problemas que possam ocorrer futuramente.

A inspeção da qualidade é uma atividade que necessita de tempo. É ela que passa todas as informações sobre a evolução do produto e o desenvolvimento das operadoras. É através dela que é feito os ajustes e é tomada as medidas necessárias na produção. A inspeção também é conhecida com “revisão” e deve ser executada por profissionais que apresentem um comportamento adequado a situação, para com calma e clareza resolver

qualquer problema. O inspetor deve apresentar um comportamento seguro, não demonstrar receio ao tomar as decisões, deve ser capacitado para eliminar qualquer dúvida que possa ocorrer que possa dificultar o fluxo da produção.

Á dois tipos de inspeção na produção. A inspeção 100%, que revisa todas as peças confeccionadas. Esse método é utilizado quando o produto não pode sofrer nenhuma falha, portanto, esse tipo de inspeção só é utilizado quando o produto envolve grandes investimentos.

A outra é a inspeção por amostragem, neste processo analisa apenas a fração produzida. Esta é a maneira correta de verificar o nível de qualidade do produto fabricado, este é o processo mais econômico, inteligente, pois demonstra a capacidade do processo produtivo e confirma que existe um controle de qualidade presente na produção. Neste processo é trabalhado com a estatística e tem como princípio analisar a frequência, a tendência e a média com que alguns problemas ocorrem, fazendo essas análises será mais fácil e rápido para a identificação dos problemas e a resolução destes.

2.1.2 PERFIL DO CONSUMIDOR

O público alvo deste trabalho consiste em pequenas e médias empresas do segmento noivas, que emprega um número de colaboradores na faixa dos 18 a 50 anos.

Apresentando aproximadamente 500 peças por mês com um número limitado de máquinas, mas empresas que tem por objetivo atingir a máxima qualidade de seus produtos de acordo com a realidade da empresa.

São empresas que se preocupam com o mercado e sempre estão inovando para se manter em alta no mercado, aumentando a clientela, sendo diferenciada das outras por apresentarem produtos feitos com o máximo comprometimento dos colaboradores resultando em produtos com qualidade.

Empresas que procuram sempre atender as necessidades e objetivos dos clientes apresentando em suas peças, qualidade, conforto e durabilidade do produto.

3. AÇÕES FUNDAMENTAIS DO PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

3.1 Definindo referências

Para que os projetos de envolvimento se consolidem é necessário que haja alterações efetivas na postura gerencial e na estrutura da organização, pelo fato delas servirem como exemplo aos colaboradores.

O envolvimento baseado em palestras, programas de conscientização, incentivos, orientações, até as normas, apresentam um impacto relativo. Quando o colaborador nota que a empresa está mudando e apresenta mudanças dos gerentes, apresentando outra postura diante dos funcionários a visão é outra.

Eles passam a entender e a acreditar que está havendo também um esforço da parte dos gerentes também e então começaram a se esforçarem também.

Ocorre um impacto muito grande neste sentido também se a empresa apresentar mudanças dentro do quadro estrutural, não mudando apenas o organograma, também favorecendo o colaborador com remunerações pelo desempenho de cada um, apresentando regras definidas para promoções e até mesmo premiações para os grupos que se destacarem mais no envolvimento das ações.

3.2 Treinamento

O treinamento pode e não pode ser considerado um instrumento de envolvimento, depende da forma como é concebido na empresa.

O treinamento pode ser considerado um instrumento de envolvimento quando ele é planejado, desenvolvido e aplicado seguindo a demanda. O treinamento contribui para o engajamento das pessoas, se for feito a pedidos dos colaboradores, se ele for elaborado porque a empresa exigiu isso pode causar um descontentamento entre os funcionários atrapalhando o processo de envolvimento.

Dessa forma, para que o treinamento seja útil ao processo, o pedido do treinamento deve vir dos funcionários. O gerente pode de alguma forma tentar induzir para que isso ocorra, mas não exigir que os funcionários concordem com isso, mostrando-os que são importantes que haja esse treinamento.

Após ter garantia que todos os funcionários estão a favor de um treinamento, deve começar o processo de condução deste, como ele será elaborado e de que forma ele se dará. O objetivo do treinamento é o de fornecer competência. A competência consegue-se através de trocas de informações. Cabe a Gestão de Qualidade a tarefa de selecionar estratégias que melhorem a mão-de-obra da empresa, através de situações, conteúdos, contextos, enfim as formas necessárias para que ocorra a qualificação da mão-de-obra.

3.3 MOTIVAÇÃO

A motivação é essencial para que o empregado sinta-se a vontade no meio em que vai trabalhar. Ela explica as pessoas o motivo pelo qual elas fazem as coisas. A motivação não depende de decisões ou de transferências, a motivação é um processo mais complexo que depende da vontade de quem quer motivar e daqueles a quem se dirige a estratégia motivacional. “A energia gera nas pessoas a capacidade de produzir ações; o fato de ser interna mostra que a motivação é uma característica da pessoa, que vem de dentro dela - que não depende de outras pessoas.” (Paladini, 2004, p.161).

A motivação é uma energia interna de cada pessoa, e para que ocorra essa motivação a empresa deve criar condições favoráveis á motivação. Mostrar ao funcionário o porquê que é importante que ele esteja feliz no seu trabalho e contribuir para motivar as pessoas a produzir qualidade.

O que se espera com esse processo de motivação, é alcançar a qualidade dos produtos feitos, e que os colaboradores estejam cientes que o cuidado com a qualidade de seus trabalhos é essencial para o crescimento da empresa e dos mesmos.

3.3.1 Motivação decorre da participação

A idéia que a motivação decorre da participação é antiga. Ela decorre através da estratégia do esforço pela qualidade nas tarefas de todos através do esforço e desempenho de cada um.

A abordagem participativa gera o desenvolvimento das pessoas, produzindo uma boa integração, com a diminuição dos eventuais conflitos, possibilita uma comunicação mais agradável entre as pessoas, incentiva o trabalho em equipe e nas resoluções dos problemas.

3.3.2 Motivação através de incentivos promocionais

Outro meio de motivar as pessoas é oferecendo incentivos promocionais, de forma clássica tentar obter a motivação das pessoas com relação a sua atenção nas atividades dentro dos processos na organização.

Utilizando este meio de motivação é possível chegar a um resultado satisfatório á empresa, que reduzirá os erros por inadvertência e até mesmo aumentando a confiança em seu funcionário.

3.4 Remuneração

Cada funcionário tem interesse em investir na sua função dentro da empresa, apresentando dedicação e esforço através de suas habilidades e conhecimentos, esperando que a empresa valorize e pague pelos seus compromentimentos com a empresa. "As organizações estão interessadas em investir em recompensas pelas pessoas desde que delas possam receber contribuições ao alcance de seus objetivos". (Chiavenato, 2005: 257)

Para alcançarem as metas desejadas as empresas estão investindo em sua mão de obra, a fim de motivá-los a trabalharem com mais vontade e comprometimento.

A remuneração total de um colaborador é dividida em três componentes: a remuneração básica, sendo o salário mensal ou o salário por hora; o incentivo salarial que são: bônus, participação nos resultados da empresa e os benefícios aos funcionários, que são seguros de vida, à saúde, entre outros. A proporção relativa de cada componente varia de acordo com cada organização.

Na maioria das organizações, a remuneração básica é a mais utilizada. Na economia o salário é a forma de pagamento as pessoas pela venda de seu trabalho. Mas foi com o advento do capitalismo que o salário tornou-se o meio dominante de pagamento á mão-de-obra.

Os incentivos salariais são formas de recompensar o funcionário pelo seu trabalho. Eles podem ser concebidos de varias formas. Podem ser feito através de bônus e participação nos resultados como recompensas quando a empresa alcança os resultados desejados.

Os benefícios, quase sempre são entendidos por remunerações indiretas. Estes são oferecidos aos colaboradores de varias formas como férias, seguros de vida e de saúde.

As recompensas podem ser classificadas como financeiras e não-financeiras. As recompensas podem ser diretas, consiste em pagamentos nas formas de salário, premiações, bônus e comissões. O salário é uma retribuição feita em dinheiro pelo empregador ao empregado pelo serviço que ele prestou por um determinado período á empresa.

A recompensa financeira indireta é o salário indireto feito através de cláusulas da convenção de trabalho e do plano de benefícios e serviços oferecidos pela organização. A soma do salário direto e do salário indireto constitui a remuneração. A remuneração constitui tudo o quê o empregado apresenta como consequência de seu trabalho que realiza dentro da empresa.

A remuneração é um processo complicado, pois depende de vários fatores. A implantação de um processo de remuneração deve ser bem elaborada, pois causa impactos nas pessoas e no decorrer do desempenho da organização pelos seus efeitos e consequências. Pois, de um lado o sistema de remuneração deve capacitar à organização para que alcance seus

objetivos, e de outro lado, deve ajustar as características da organização com os ambientes externos que a rodeia.

4. GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES

As organizações que apresentam uma estrutura e funcionamentos diferentes devem ser tratadas com muito cuidado apresentado métodos muito eficientes. É necessário que se estabeleçam métodos apropriados de gestão por objetivos, determinado então a cada função o melhor método a ser usado, ou seja, para se ter um bom rendimento dentro de cada função é importante que se tenha um método de trabalho eficiente para que atinja o método é importante que os funcionários que realizam as operações tenham conhecimento do trabalho, saibam o que devem fazer e como fazer.

A relação que os funcionários devem ter com a sua organização é muito importante, pois isso está muito relacionado à qualidade do serviço e a valorização de certos conceitos estipulados pela empresas, portanto o funcionário deve ter consciência dos objetivos da empresa, qual será o processo de trabalho que ele deve seguir e quais serão as condições para a realização desse trabalho, para que se tenha um produto final com qualidade.

Muitos cientistas como Elliot Jacques, estudam os processos de relação humana dentro das empresas, acredita-se que para se ter um bom rendimento no trabalho é essencial que os funcionários como os gestores estejam prontos para o processo, mas também psicologicamente preparados, pois há muita tensão por ambas as partes e isso deve ser trabalhado com cuidado. Jacques trabalha com a idéia de definições de funções e remuneração apropriada, isto serve com incentivo aos funcionários para que trabalhem cada vez mais e melhor, trabalhando com mais vontade e esforço gerando assim um melhor rendimento na produção e na qualidade do produto.

O incentivo salarial é uma forma de investir na sua mão de obra para que ela sinta se bem no serviço, respeitada e valorizada e sabendo que no final seu trabalho será notado ela se sentirá entusiasmada a trabalhar e haverá assim um comprometimento maior e melhor á produção. As empresas estão tomando consciência de que não basta apenas ter uma estrutura boa, se

preocupar somente com a parte estrutural e a produção da empresa, mas também com o indivíduo que representa a empresa.

4.1 Funcionamento de organizações

Para que as empresas entendam e coloquem em prática a filosofia do “gerenciamento da qualidade total” é necessário certificar que a cultura organizacional está pronta para buscar satisfazer os clientes.

Este processo será alcançado através de um sistema de técnicas e treinamentos dos funcionários. Este sistema tem como objetivo fazer com que a empresa em todo procure a atingir a melhoria contínua dos processos organizacionais, resultando, portanto, em produtos feitos com a máxima qualidade.

O cuidado e a exigência pela qualidade devem vir de todos, dos clientes em exigir um produto bem feito, da parte administrativa da empresa que deve mostrar e incentivar seus colaboradores de que a qualidade vale a pena. Portanto desde a direção, seus gestores e supervisores, devem mostrar aos seus funcionários que não se trata de meios para alcançar oportunidades, mas sim apresentar-se ao mercado que está muito concorrente que para se consolidar no mercado é importante que seus produtos tenham um grande diferencial: a certeza do cliente em adquirir peças feitas com muito cuidado e máxima qualidade.

Para que a empresa entenda o porquê da qualidade, ela precisa antes de tudo entender quais são as reais necessidades do público que ela pretende atender, essa busca deve ser sempre uma busca contínua, pois a cada dia surgem novos produtos que conseqüentemente afeta diretamente o desejo e a necessidade de consumir.

Para que não ocorra um erro grave na produção de uma empresa, ela tem que ter em mente que as ferramentas e as técnicas utilizadas para obter o controle de qualidade não devem ser vista como meios de arrecadar lucros a empresas e para a manutenção do mercado, deixando assim o verdadeiro objetivo que é o de atender sempre as necessidades do cliente.

4.2 Macro processos

Com a concorrência muito grande, há uma necessidade e preocupação das empresas do vestuário em satisfazer seus clientes e ao mesmo tempo diminuir os custos da empresa.

Como as indústrias conduzem os trabalhos através de sistemas de uso repetitivo, que são conhecidos também como macro processos, para designar os processos multifuncionais, que auxiliam na gerencia da empresa, trabalhando com processos de negócios e papéis dentro do conceito Q Grande e Q Pequeno. Segundo Juran (1992:340), esses departamentos recebem os materiais de fornecedores, estudam o material, criam produtos específicos e entregam aos clientes internos e externos, trabalhos feitos em serie sistemática de ações, com o objetivo de realizar as metas da empresa.

Esses macros processos consistem em vários segmentos e cada segmento é executado em uma só unidade funcional de organizações, geralmente chefiadas por supervisores. Essas atividades consistem em operações focalizadas, definindo cada parte da operação e realizando-a com sucesso.

4.2.1 Relação com as organizações funcionais

As organizações por função, caracterizam-se pela divisão dos trabalhos em agrupamentos funcionais, depois de separado é estabelecido um gerente funcional a cada setor, que é responsável pela realização do trabalho.

Com um trabalho separado por grupos, permite haver um melhor aproveitamento e desenvolvimento da função, pois assim o funcionário saberá a quem deve recorrer a qualquer problema e não terá dúvidas a respeito de sua função. Pa Juran (pg 343-1992), Quando a um bom desenvolvimento e organização dentro de cada setor, onde o funcionário está ciente de suas funções e condições que receberá para executar suas funções e é trabalhado dentro do planejamento estipulado, o resultado da operação será bom, obtendo assim um produto com máxima qualidade, atingindo os objetivos da empresa e do cliente.

Até os anos 80, as empresas demonstravam pouco interesse ao fato do macro processos não estar ligadas às organizações funcionais. Dava-se muita importância às divisões de responsabilidades, as expectativas e metas estipuladas pela empresa e o uso da motivação, uma premiação quando

alcançado a meta desejada. Foi na década de 80 que surgiu conceito do Q Grande que apresentava a importância dos processos de negócios na formação de imagens de qualidade da empresa. Isso gerou um aumento do controle e cuidado nos processos de negócios de cada empresa, apresentando assim um bom rendimento e controle deste processo sendo visto as metas de cada divisão de trabalho, suas propriedades, planejando um método para esse processo e depois estabelecendo uma metodologia para este, terá um controle de todos os processos e conseqüentemente obtendo um bom rendimento na produção e no setor administrativo da empresa.

Com um macro processo bem organizado, estudado, trabalhado e focalizado, o resultado do produto final será muito bom, atingindo os objetivos e as metas das empresas e dos clientes. O macro processos são as divisões de trabalhos com um gerente em cada setor e tem por objetivo, dividir os trabalhos em setores colocando em cada setor um “responsável” para que os funcionários saibam qual é seu trabalho, a quem devem recorrer quando ocorrer algum problema, qual é o objetivo e meta da empresa e do cliente, trabalhando de maneira organizada e tendo condições de trabalho, obterá, portanto, um produto no prazo definido pelo cronograma da empresa e um produto com qualidade.

Par se obter um bom entendimento e rendimento na produção a empresa num todo deve estar organizada. Sem um processo produtivo, layout organizado, maquinários adequados e funcionários bem treinados, dentro das necessidades de cada setor não haverá o resultado desejado pela empresa e pelo cliente.

4.3 Gerenciamento de qualidade

No processo de gestão, existe um elemento indispensável: o agente de decisão, aquele que definem quais serão a metas de qualidade e as formas para conseguir atingi-las. Esse agente de decisões pode atuar de varias formas: em grupos de pessoas, pode ser uma área técnica da empresa, pode

ser uma função administrativa ocupada por algumas pessoas, ou pode ser uma única pessoa, como é muito utilizado no Brasil. Dessa forma, não se deve entender “gerente da qualidade” como uma só pessoa, mas como um grupo de pessoas ou funções que tem como objetivo produzir sempre bem e cada vez melhor sendo recompensado e valorizado no mercado pela qualidade que apresenta em seus produtos.

Os recursos humanos sempre desempenharam papel bastante específico na procura da qualidade nas organizações. Apresentando-se como agentes de transformação, mudando a organização em termos de qualidade. Lidar com especificidades dos recursos humanos é o maior problema da gestão de qualidade. Todavia, este problema não é encarado por possíveis benefícios que este pode causar se for bem gerenciado. A realidade dos fatos mostrou aos gerentes de empresas, que sem o efetivo envolvimento dos recursos humanos da organização, não se pode produzir qualidade. Portanto, é importante investir nos processos que garantem que a gestão da qualidade e os recursos humanos estarão dispostos a compartilharem do mesmo esforço no movimento para atingir a qualidade no produto final.

A qualidade do produto está relacionada diretamente com o mercado, que garante a sobrevivência da empresa. Outro fator importante para que qualquer empresa se mantenha no mercado é importante que haja um esforço e empenho das pessoas que trabalham.

Considera-se que o envolvimento das pessoas no empenho em produzir qualidade depende do atendimento e compreensão de três requisitos básicos: objetivos, ambientes e recursos.

O objetivo resume-se no modo de como será feito, como será o direcionamento do envolvimento. Este processo de envolvimento começa com a definição do que deverá ser feito e como serão feitos como serão direcionados os trabalhos, este é o elemento mais importante do envolvimento apesar de ser um processo fácil de resolver. Por apresentar um papel fundamental na organização devem ser tomados alguns cuidados para a definição destes objetivos, objetivos que dependem de decisões e estes podem ser mudados com muita facilidade pela área de Gestão de Qualidade, por causa das ações dos concorrentes, criando novos objetivos.

A Gestão de Qualidade tem função primordial de envolver os recursos humanos no alcance dos objetivos fixados. É importante que cada pessoa dentro da empresa procure igualar ou entender os objetivos da empresa com os próprios. Esse processo de conciliação é fundamental para atingir a qualidade.

Os recursos definem de que forma o trabalho será realizado. O envolvimento torna-se efetivo se existirem recursos para a realização das ações que as caracterizarão. Os recursos dependem de investimentos, e os investimentos dependem da estratégia de ações da empresa em termos de mercado. Cabe a Gestão de Qualidade obter o melhor desempenho da mão-de-obra com os recursos que puderem ser disponibilizados.

Em geral, a disponibilidade de recurso é um problema de decisão. A não disponibilidade de recursos está relacionada a custos ou investimentos na maioria dos casos.

Os recursos dão partida a um processo de envolvimento. Não disponibilizá-los, pode significar o adiamento de seu desenvolvimento.

O ambiente é o lugar onde o processo será feito. A estruturação de um ambiente adequado ao envolvimento das pessoas numa ação definida depende da interação entre as pessoas e das pessoas com a organização. Para que uma empresa obtenha bons resultados é importante que seus colaboradores estejam de bem com o serviço e entre si, para que haja então um bom trabalho e rendimento na produção.

Cabe a Gestão de Qualidade incentivar e zelar pela convivência adequada das pessoas, gerando assim manter um clima de cordialidade entre as pessoas. Cabe também a Gestão, definir os benefícios que ambientes adequados ao trabalho geram em termos da qualidade. Fazendo uma análise quantitativa desses benefícios surgem às justificativas para os investimentos requeridos pela estrutura destes ambientes.

Para se avaliar a ação dos ambientes sobre o trabalhador são muito analisados os erros cometidos por inadvertência. Os erros por inadvertência são causados por descuidos, são erros cometidos sem intenção. As ações que visam eliminar tanto os erros cometidos por inadvertência como as situações que se mostram favoráveis a sua ocorrência, em geral, a avaliação do ambiente de trabalho. Mas é importante que se tomem algumas ações para a

prevenção destes tipos de erros, como para a prevenção por erros cometidos por inadvertência é importante que os ambientes de trabalho favoreçam a atenção, a facilidade de observação dos funcionários e a capacidade de concentração dos mesmos no processo de produção.

4.4 Tipos de Estruturas Organizacionais

Adicionalmente, trabalhar com a divisão de pessoas em agrupamentos, permite a especialização em diversas habilidades, permite assim que as áreas sejam bem gerenciadas, aumentando a competência e servir como motivação para os colaboradores, porque estando preparados para a função terão certa autonomia de tomar certas decisões, que refletirá a níveis de influencia sobre o desempenho da organização.

As organizações estão sendo classificadas por categorias seguindo a função de cada organização. Estão sendo usados esquemas teóricos para a análise das atividades de cada estrutura organizativas. Este processo é usado em qualquer tipo de organização, independente de ser empresas industriais, para tentar formular uma classificação generalizada a fim de coordenar as idéias das pessoas que procuram entender o processo de cada organização.

Há uma opinião sobre o funcionamento das organizações, de que ele é único, dificultando a elaboração de leis ou regras, contudo é importante comparar cada organização para que possa tirar conclusões satisfatórias dessa comparação.

Wilfred Brown, administrador e diretor geral da Glacier Metal Company no Reino Unido, é da opinião que no decurso do seu trabalho diário um individuo desempenha um determinado “papel” num sistema passando para outro sistema onde desempenha um “papel” diferente; tornando-se necessário que tal seja reconhecido e que o comportamento apropriado para o “ papel” em causa seja adaptado a fim de se evitarem problemas.

É muito importante que antes de serem realizadas algumas mudanças em qualquer organização, os responsáveis por tais mudanças estejam cientes de quais serão os melhores passos a serem tomados. Deve-se compreender muito bem o processo de cada organização, sua estrutura e dinâmicas de tudo que se pretende mudar, para que se obtenha o resultado esperado,

melhorando o processo da organização assim favorecendo aos administradores da organização, melhorando o produto a ser produzido e assim atingindo o consumidor.

4.4.1 Projeto e Medidas de Trabalho

Ninguém duvida que empregados bem motivados, que têm consciência dos objetivos da organização e que se preocupem com a produtividade, sejam fatores importantes para além da certeza de produtos feitos com atenção e qualidade, isso influencia também na competitividade entre as organizações.

“Há cerca de duas décadas, um relatório ficou famoso nos Estados Unidos. Elaborado por uma força tarefa da Secretaria da Saúde, Educação e Bem-Estar daquele país, o relatório recebeu o nome de Work in América e foi publicado em 1973 pelo Upjohn Institute for Employment Research. A grande conclusão era a de que os trabalhadores estavam insatisfeitos com o seu trabalho, no sentido de que ele era cansativo, monótono e desinteressante. Isso acontecia mais especialmente, como seria de se esperar, com os operários das linhas de montagem-sobre a qual conta-se que Henry Ford teria dito ser uma benção dos céus para os trabalhadores com pouco cérebro. Além disso, o relatório apontava que os empregados apreciariam possuir uma maior autonomia de decisões sobre o seu próprio trabalho, ou seja, gostaria de poder opinar como fazê-lo ou como modificá-lo”.

(MORREIRA, 2004:283).

É certo que não se podem comparar as situações e os problemas de operários norte-americanos com os brasileiros. Além da diferença de padrões de vida dos operadores norte-americanos, faz com que suas necessidades sejam diferentes. O problema fundamental do operário brasileiro, como classe, é o salário que recebem. Apresentando também problemas em questões de conforto e segurança no trabalho. O problema homem-trabalho deve ser trabalhado em campanha antes que se torne crítico, pois depois de manifestado este é mais difícil de ser resolvido ocupando mais tempo pra ser finalizado prejudicando a produção.

A palavra trabalho tem vários sentidos, mas o mais usado é o que define aquilo que o operador executa dentro da organização. De uma forma

mais específica, trabalho também se entende por um conjunto de tarefas de cada operador, os trabalhos podem ser idênticos ou diferenciam a cada função.

4.4.1.2 Especialização

A fim de procurar adequar o homem a tarefa, usa-se o processo de especialização do funcionário. Morreira afirma que “Especialização é aqui a palavra usada para indicar o processo de estreitar cada vez mais a amplitude de um determinado trabalho” (2004, p. 285).

Quando se fala de especialização de um trabalho, dentro de uma organização, o sentido da palavra é de um operador que se especializou em sua função.

4.4.1.3 Equipes de Trabalho

Para se considerar equipes de trabalho um grupo que compreendem seus objetivos e procuram alcança-los, de forma unida. A comunicação dentro da equipe é muito importante, pois assim pode-se discutir varias opiniões divergentes.

O grupo passa a ser equipe quando estes passam a prestar mais a atenção na sua forma de operar e na procura de meios para resolver os problemas que podem ocorrer.

O Desenvolvimento de Equipe é um programa educacional voltado á grupos de pessoas que precisam juntar esforços no trabalho para resolverem problemas. Compreende na aplicação, aperfeiçoamento de conhecimentos e técnicas no grupo e o desenvolvimento interpessoal no contexto da organização. “É também uma pratica de diagnóstico organizacional e de estabelecimento de metas” (MOSCOVICI, 2002:15).

O objetivo do desenvolvimento de equipes é de melhorar a efetividade do grupo que precisam trabalhar juntos para alcançar os resultados esperados pela organização.

Este processo serve como um processo de auto-exame e avaliação das condições que dificultam seu funcionamento efetivo, além de desenvolver habilidades para conseguir lidar com essas dificuldades.

Este é um processo importante dentro da organização para manter o respeito e o trabalho entre cada equipe e entre cada indivíduo, tornando-se um local de trabalho agradável e bom de trabalhar, conseguindo assim atingir as metas desejadas.

4.4.1.4 Segurança no Trabalho

O Ministério do Trabalho estabelece normas as quais devem ser cumpridas. A segurança com respeito à movimentação de materiais no local de trabalho os equipamentos que serão utilizados e as condições apresentadas para o uso adequado de cada aparelho, inclusive a exigência de funcionários habilitados para a função.

Devem ser cuidadas também as condições de higiene aos lugares de armazenagem e os equipamentos de proteção individual. É obrigatório que em cada setor tenham avisos de cuidados e obrigações que devem ser cumpridas por todos que entrarem na fábrica para evitar eventuais problemas com os equipamentos e evitar riscos contra a saúde dos colaboradores.

Nas áreas de trabalhos o risco à saúde não só dos colaboradores, mas de todos que tiverem contato dentro da empresa, podem ser grandes se a empresa não seguir a normas estabelecidas pelo Ministério do Trabalho, isso podendo trazer serias conseqüências à empresa.

4.5 Ergonomia

“A ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem”.

(LIDA. 1990:1).

Este trabalho afeta várias partes, não apenas as máquinas e equipamentos utilizados, mas também toda a relação entre homem e seu trabalho. Isso envolve os aspectos organizacionais de como é feito a programação e o controle para a produção de resultados satisfatórios à empresa.

A adaptação sempre ocorre do trabalho para o indivíduo, pois este deve respeitar as limitações e capacidades humanas.

Lida afirma, “Ergonomia é o estudo de relacionamento entre o homem e seu trabalho, equipamento e ambiente, e particularmente a aplicação dos conhecimentos de anatomia, fisiologia e psicologia na solução dos problemas surgidos desse relacionamento”.

(1990: 1).

Para atingir os objetivos, a ergonomia estuda vários aspectos do comportamento humano no seu trabalho.

Independente do trabalho, este apresentará pessoas interagindo com recursos físicos. Dependendo de como essas interações são realizados, podem tornar o trabalho impossível de realizá-lo ou deixa-lo mais simples. É um processo que deve ser bem elaborado e realizado com cuidado, pois sendo praticado de forma inadequada pode causar conseqüências imediatas a saúde dos funcionários.

A ergonomia trata das interações do individuo ao seu trabalho dentro da organização, e este processo deve receber uma atenção muito especial.

“De acordo com a Associação Brasileira de Ergonomia, a ergonomia é definida como” uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos sistemas e a aplicação de teorias, princípios dados e métodos e projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema.”(Chiavenato, 2005: 358)

A ergonomia no processo de trabalho procura aplicar conhecimentos científicos, visando organizar os dispositivos, os equipamentos e o ambiente, onde o individuo exerce suas funções, para obter o uso mais produtivo da capacidade de cada individuo, cuidando de sua saúde e bem-estar.

As pessoas devem exercer funções nas quais não possam afetar a sua saúde. O trabalho deve ser adequado em todos os aspectos à pessoa, respeitando suas condições e limitações relativas á fisiologia, á psicologia e a anatomia.

5. MEDIDORES DE DESEMPENHO

A cronoanálise surgiu em Tempos e Métodos, com base nisso, ela elabora parâmetros que culminam na Racionalização Industrial. A Cronoanálise

nada mais é do que o processo de análise do tempo na produção e através destes dados que poderá ser feita a organização de todo o processo produtivo e organizacional da empresa.

5.1 Padrões, Métodos e Rotinas de Trabalho

O tempo padrão é o tempo necessário para executar uma operação, de acordo com o método definido pela empresa, as condições que esta apresenta para a realização do trabalho e executado por funcionários com habilidades num esforço médio durante todas as horas de trabalho.

Mas para que possa traçar qual o tempo padrão de cada operação é necessário ter um método de execução. Este método deve ser elaborado seguindo os padrões estabelecidos pela empresa.

6. DIRECIONAMENTO MERCADOLÓGICO

6.1 Segmento de mercado - vestidos de noivas.

Todo o sonho de casamento começa com um vestido de noiva. Estar linda, mais bonita do que nunca e sendo o centro de todas as atenções.

O desejo de se casar existe desde criança na maioria das mulheres. Vestidos longos e armados, como se fosse rainhas e princesas, véus e grinaldas sempre fizeram parte dos sonhos de muitas crianças e que existe até a fase adulta da grande maioria das mulheres seguida do desejo de atingir o máximo de glamour e sofisticação.

Esteticamente, as peças são produzidas com o maior cuidado, combinando cores, formas e desenhos, para atender os sonhos, desejos e necessidades de qualquer noiva. Racionalizam-se padrões de tamanhos, para que as peças possam ser adaptadas á várias mulheres de diversas formas de corpo.

6.1.2 Necessidades a serem atendidas

Como o sonho de se casar e que este momento seja repleto de glamour e felicidade, há a necessidade de elaborar peças que sejam confortáveis, feitas com qualidade, que transmitam sensualidade e elegância á todos que estejam presentes. Peças feitas com a maior atenção para que atenda as necessidades, desejos e atinja os sonhos de todas as mulheres.

6.2 Segmento Produtivo

O sistema de produção está relacionado a qualidade do produto final.

Para que haja um bom planejamento da produção deve ser estabelecida à necessidade de elaborar produtos no mercado com a máxima qualidade, utilizando matérias com a máxima segurança.

A organização da mão-de-obra deve ser bem elaborada, há uma necessidade muito grande de que a mão-de-obra seja qualificada ou treinada para assim a empresa e sua produção possam então, atender as necessidades e objetivos do consumidor.

6.2.1 Funções no Processo Produtivo

Após chegada da matéria-prima, é feito o enfiado do tecido e o encaixe dos moldes, para a realização do corte. Após a peça cortada e etiquetada com as informações necessárias, as peças são passadas para o setor de costura, onde serão unidas as laterais frente e costa. Depois são passadas as partes para os riscadores que farão os desenhos observando cada referencia e passarão para as maquinas de bordados e logo em seguida é passado para as bordadeiras de pedras, onde serão feitas as aplicações em pedraria. Após este processo as peças são novamente passadas as maquinas de costura onde será feita a montagem de cada peça. Estando pronto o produto, ele passa para o setor de acabamento onde serão realizados os acabamentos feitos á mão, a aplicação de ganchos, alças, luvas e a aplicação de cinturas quando necessário. Do setor de acabamento a peça vai para a passadoria, embalagem e expedição do produto.

6.2.2 Seqüência Operacional de um Vestido de Noivas

- Unir meio traseiro
- Pregar zíper
- Unir recorte direito traseiro
- Unir recorte esquerdo traseiro
- Unir recorte direito frente
- Unir recorte esquerdo frente
- Overlocar costura frente
- Overlocar costura traseira
- Passar costura interna frente
- Passar costura interna traseira

FORRO

- Unir meio traseiro
- Unir recorte direito traseiro
- Unir recorte esquerdo traseiro
- Unir recorte direito frente
- Unir recorte esquerdo frente
- Overlocar costura frente
- Overlocar costura traseira
- Passar costura interna frente
- Passar costura interna traseira
- Pregar etiqueta de marca

ESTRUTURA

- Costurar entretela sobre tec.estrutura
- Fazer túneis para barbatana
- Unir meio traseiro
- Unir recorte direito traseiro
- Unir recorte esquerdo traseiro
- Unir recorte direito frente

- Unir recorte esquerdo frente
- Overlocar costura frente
- Overlocar costura traseira
- Passar costura interna frente
- Passar costura interna traseira
- Unir laterais do vestido
- Unir laterais do forro
- Unir laterais estruturas
- Colocar barbatanas
- Pregar estrutura no vestido
- Pregar forro no decote para acabamento
- Overlocar barra
- Colocar bojo
- Fazer barra
- Revisão
- Passadoria
- embalagem

7. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS GRÁFICOS

Na primeira questão deste questionário, realizado em uma empresa do segmento de noivas, pode constatar que a idade predominante dos funcionários tramita entre 18 a 25 anos. Essa faixa etária simboliza 55% das pessoas entrevistadas, o restante refere-se a trabalhadores de 25 a 35 anos, que fazem parte de 35% da mão-de-obra ativa na empresa e os 10% restantes, referem-se a idade de 35 a 50 anos.

O segundo assunto em questão aborda os relativos conhecimentos relacionados aos objetivos da empresa em que os trabalhadores estão inseridos. Dentro deste contexto constata-se uma ligeira superioridade entre as duas opções de resposta, sendo que 62,5% dos entrevistados alegam que tem os referidos conhecimentos e 37,5% responderam que não.

Outra questão que se busca observar seria a motivação dos funcionários ou o que os estimula a permanecer na empresa. Questões

salariais, satisfação pessoal e necessidade de sobrevivência foram os itens disponibilizados pelo questionário. Dentre as opções destaca-se o salário ofertado como o principal atrativo, este item recebe 50%, enquanto satisfação pessoal é apontada por 37,5% dos entrevistados e a minoria, caracterizada pelos operários que trabalham por necessidades de sobrevivência caracterizam apenas 12,5%.

Quando aborda a questão da motivação, constatamos que a grande maioria, especificamente 73%, considera necessária que a empresa adote meios de motivação para o desenvolvimento do trabalho de seus operários, indiferente do setor. O restante, 27% consideram desnecessário e afirmam não precisar de motivação para o trabalho.

Ainda abordando esse assunto questiona-se se os empregados consideram importante que a empresa discuta assuntos relacionados a técnicas de motivação entre todos. A maioria dos trabalhadores desconsidera essa proposta, e muitos acham desnecessário que os funcionários opinem sobre um assunto, que envolve atividades que deveriam ser uma iniciativa dos administradores da empresa. Dentro desse quadro constatamos 63%, sendo apenas 37% dos operários favorável à idéia.

Neste questionário buscam também abordar questões de ordem estrutural da empresa, abordando as condições de trabalho a qual estão expostos os referidos funcionários. Nesta pesquisa nota-se que as condições de trabalho não são avaliadas como favoráveis ou benéficas, pois 75% dos trabalhadores acreditam ser necessárias mudanças na questão de ergonomia no seu posto de trabalho. O restante, 25%, desconsidera a necessidades destas mudanças.

Ainda em se tratando de ambiente de trabalho, perguntam-se as pessoas se as condições apresentadas para o desenvolvimento de suas atividades estão de acordo com o que lhe é cobrado pela empresa. O resultado neste caso é quase unânime. De acordo com a pesquisa 85% considera que as condições ofertadas pela empresa não favorecem o desenvolvimento do trabalho de maneira a atingir todos os objetivos propostos para cada função. Neste questionário somente 15% alegaram estar contentes com as condições disponibilizadas.

A existência de uma comunicação agradável entre os funcionários da empresa foi outra questão muito equivalente quando se avalia os resultados deste questionário, sendo 62,5% dos trabalhadores responderam sim e 37,5% disseram que não.

Outra questão destacada no questionário se a empresa apresenta cuidados para que exista um entrosamento entre as equipes de trabalho. Os resultados foram favoráveis à empresa, tendo recebido a opção sim 59% dos votos e a opção não 41%.

O fator da organização da empresa, com relação às especificações de cargos se acontece de forma clara foram questionados junto aos operários. 75% dos entrevistados afirmaram que não existe uma especificação adequada quanto à divisão de cargos na empresa. Somente 25% votaram na resposta sim.

Enquanto a necessidade dessa definição de funções junto a cada setor da empresa, visando o melhor rendimento da produção, 62,5% das pessoas afirmou ser necessária essas alterações, já 37,5% preferem que a situação permaneça como está descartando a necessidade de maior definição dos cargos.

O desenvolvimento de formas de treinamento para a adaptação de um novo funcionário, bem como o de funcionários mais experientes, foi questionado. 65% dos operários responderam que sim e o restante caracterizado por 35% afirmaram que não.

A necessidade destes treinamentos também foi discutida, mas os resultados obtidos demonstram que uma pequena maioria aprova essa iniciativa, sendo definida por 56% dos entrevistados, 44% deles ainda parecem permanecer irredutíveis à idéia de treinamento dos funcionários.

Busca-se saber ainda, através desse questionário, como decorre o entendimento entre funcionários e a empresa, quando situações de gargalos ou entrosco na produção, em relação aos maquinários utilizados acontecem. As respostas foram equilibradas e 55% disseram que não e 45% responderam que sim.

Foi perguntado também se o funcionário acha importante a empresa ter um planejamento, para assim evitar o tempo ocioso na produção. Grandes

partes dos funcionários responderam que sim, caracterizando 87.5% e o restante que desconsideraram essa necessidade caracterizam 12.5% do gráfico.

Discutindo a facilidade entre a comunicação dos colaboradores entre o setor administrativo da empresa, 75% responderam que há uma facilidade de comunicação entre os funcionários e os seus superiores, enquanto 25% afirmam que esta comunicação não é muito fácil.

Entrando no assunto de comprometimento dos funcionários com a produção, a questão refere-se ao desempenho e comprometimento dos operários em atingir as metas estipuladas pela empresa. 50% responderam que há esse comprometimento em atingir as metas e 50% afirmam que não há esse comprometimento.

Abordando o comprometimento da empresa em passar aos funcionários quais são seus deveres e direitos, a resposta foi praticamente unânime com 79% dizendo que a empresa não passa todas as informações necessárias enquanto 21% dizem que sim.

Apresentando alguns itens aos funcionários para atingirem o rendimento esperados pela empresa, 26% afirmam que definições de cargo e suas reais funções são meias para que ocorra esse rendimento favorável, enquanto 51% responderam que trabalhos feitos sobre motivação ao funcionário seria a melhor forma para atingi-los e apenas 23% acreditam que apresentando melhores condições referentes à ergonomia no trabalho seria a melhor solução.

7. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste estudo tem como base revisões bibliográficas, pesquisando obras e estudos sobre o assunto. Do ponto de vista da natureza esta é uma pesquisa aplicada, pois gera conhecimento com aplicativos na solução de eventuais problemas que possam ocorrer na produção.

Esta pesquisa será feita através de uma análise dentro da empresa, onde serão estudados os pontos fracos da produção e onde serão feitas as correções do processo e da organização, para adequar a organização e o processo produtivo, para que tendo como base a missão e visão da empresa, possa atender as necessidades da empresa, dos colaboradores e principalmente do consumidor.

A abordagem do problema é de forma qualitativa, a própria empresa é a fonte de coletas de dados, onde serão analisados todos os procedimentos para que possa então, identificar se há um e qual é o problema e como fazer para corrigi-lo para que não haja mais qualquer problema e que essas carências da empresa não interfiram na produtividade e a qualidade do produto final.

Do ponto de vista dos objetivos, essa pesquisa se caracteriza como explicativa, pois através de análises observando desde o processo produtivo, organização do layout até a parte de relações humanas, voltadas à parte de motivação aos colaboradores, para que haja um esforço da parte deles, e que sintam prazer no que fazem e façam com qualidade, para que atinjam os objetivos da empresa e do consumidor. O método utilizado é o método dedutivo, que parte de uma análise geral de equipe para o individual. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, este projeto se dá partir de pesquisas bibliográfica, elaborada a partir de materiais já publicados, constituídos principalmente de livros, artigos e atualmente de materiais disponibilizados em sites encontrados na internet. Este tema discute a necessidade das empresas investirem na qualidade de seus produtos, para tanto este estudo será traçado com a intenção de traçar e definir técnicas capazes de desencadear melhorias no setor produtivo, como o aumento da qualidade dos produtos finais.

Partindo do pressuposto quando a empresa apresentar um quadro organizacional adequado á aplicação de evoluções e melhorias dentro de seu contexto da produção, os resultados obtidos dentro do resultado final de produção serão satisfatórios, tanto para empresa quanto para o consumidor.

Seguindo esta linha de raciocínio este projeto de pesquisa tem a intenção de buscar argumentos cabíveis para a implantação de novas técnicas de produção e qualificação que envolve a cultura organizacional da empresa até o produto final. Portanto, serão também feitos estudos através de pesquisa participante, onde serão escutados os colaboradores da empresa e com base em seus relatos procurar soluções para os problemas e carências que a empresa apresenta.

Portanto ao organizar a empresa de acordo com as necessidades do processo produtivo, investindo na qualificação de sua mão-de-obra e organizando seu layout que atenda as necessidades do processo produtivo escolhido, é possível obter como resultado final um produto que supere a concorrência atendendo assim os objetivos e metas da empresa e principalmente do consumidor.

CONCLUSÃO

Ao término deste trabalho conclui-se que através da grande concorrência no mercado, gerou uma procura por parte das empresas de apresentarem aos seus clientes um diferencial das outras, para manter a preferência no mercado. O cuidado com a qualidade do produto além de ser um excelente diferencial é o maior objetivo dos consumidores. O estudo feito mostra que as empresas devem procurar adequar sua empresa com o objetivo de atender as necessidades do seu público. Como ocorreram várias mudanças no comportamento e até mesmo no modo de vestir das pessoas, houve também mudanças nos conceitos e objetivos das mulheres que pretendem se casarem. Como esse é o momento mais esperado pela grande maioria das mulheres, elas procuram vestidos feitos com o maior cuidado, atenção, conforto e qualidade. Pensando em atender os desejos e sonhos das noivas os investimentos na qualidade de seus produtos e na especialização de sua mão-de-obra se tornam uma atividade viável e lucrativa para a empresa.

Seguindo as hipóteses citadas anteriormente os objetivos de alcançar a qualidade no produto final com certeza terão os resultados esperados, pois a empresa estará pronta para atender as necessidades do sistema e a demanda, se a empresa apresentar mudanças no sistema de produção, layout e tendo uma mão-de-obra qualificada os resultados esperados serão atendidos, satisfazendo os objetivos da empresa e do consumidor.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Márcia Lúcia de Arruda, MARTINS, Maria Helena Pires. **Filosofando: Introdução à Filosofia**. 2ª edição. Ver. Atual: São Paulo. Editora Moderna, 1993.

ARAUJO, MARIO. **Tecnologia do Vestuário**. Fundação Calouste Gulhinkian. 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2ª Edição, Totalmente Revista e Atualizada: Rio de Janeiro. Editora. Campus 2005.

FAUX, Dorothy Schefer. **Beleza do Século**. São Paulo: Editora Cosac & Naify Edições, 2000.

GARCIA, Carla.C., VICTORIANO, Benedicto A.D. **Produzindo Monografia: Trabalho de Conclusão de Curso**. 3ª Edição: São Paulo. Editora Publisher Brasil, 2002

JUNIOR, Bueno de Toledo. **Itys Fides, Cronoanálise**. 15ª. Edição: São Paulo. Gráfica Brasil, 2004.

JURAN, J.M. **Qualidade desde o Projeto: Os novos passos para o Planejamento da qualidade em Produtos e serviços**. Editora.Pioneira, 1992;

KONDO, Yoshio. **Motivação humana: Um fator chave para o gerenciamento**. 3ª.edição: São Paulo. Editora Gente, 1994.

LIDA, Itiro. **Ergonomia: Projeto e Produção**. 9ª. Edição: São Paulo. Edgard Blücher, 2003.

MOSCOVICI, Felá. **Desenvolvimento Interpessoal: Treinamento em grupo**. 12ª edição: Rio de Janeiro. Editora José Olympio, 2002

MOSCOVICI, Felá. **Equipes dão Certo: A multiplicação do talento humano**. 7ª ed. Rio de Janeiro. Editora José Olympio, 2002.

PÁDUA, Elizabete Matallo Marchesini de. **Metodologia do Trabalho da Pesquisa: Abordagem Teórico-Prática**. 8ª Edição: São Paulo. Editora Papirus, 2002

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**: São Paulo. Editora. Atlas S.A., 2004

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica: Guia para Influências nos Estudos**. 4ª Edição: São Paulo. Editora Atlas. S. A., 1996

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 22ª Edição: São Paulo. Editora Cortez, 2002

THOMPSON, AUGUSTO. **Manual de Orientação para Preparo de Monografia: Destinado, especialmente, a bacharelados e iniciantes**. 3ª edição. Editora Forense Universitária. Rio de Janeiro, 2000.

UNISEP. **Meata. Manual de Elaboração Apresentação de Trabalhos Acadêmicos**. 2003.

ANEXOS

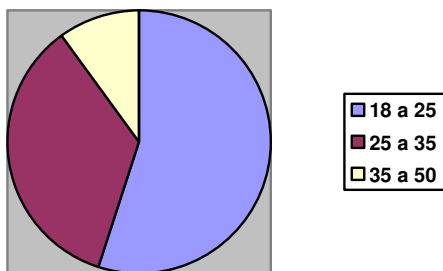
ANEXO I

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE DADOS

Este questionário tem o objetivo de com relação às opiniões das equipes de trabalho, verificar quais são as carências apresentadas no meio produtivo. Após a identificação destas, elaborar um programa de adequação não só da organização com o funcionário, mas também do próprio funcionário com a organização.

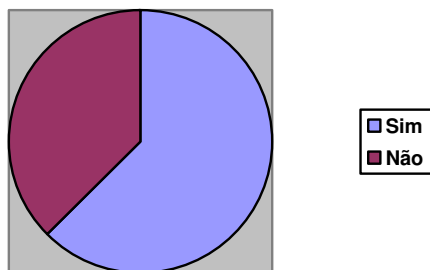
1- Qual a sua idade?

a) 18 a 25 b) 25 a 35 c) 35 a 50



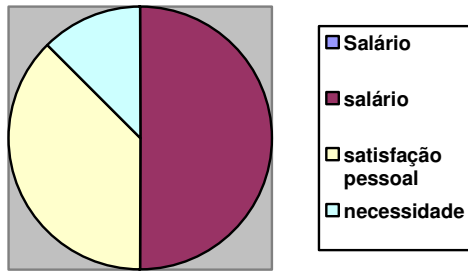
2- Você tem conhecimento de quais são os objetivos da empresa em que você trabalha?

a) sim b) não



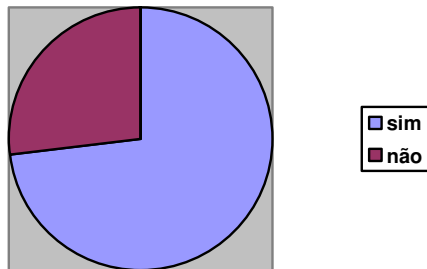
3- O que te motiva a trabalhar, nesta função?

a) salário b) salário e satisfação pessoal c) pura necessidade



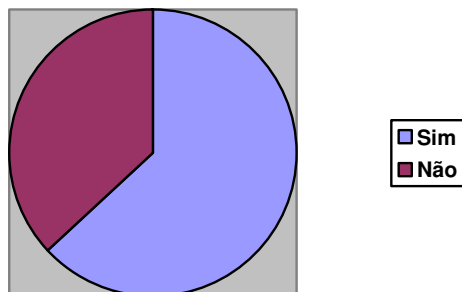
4- Você acredita que poderia haver melhores meios para motivá-lo (a) em sua função?

a) () sim b) () não



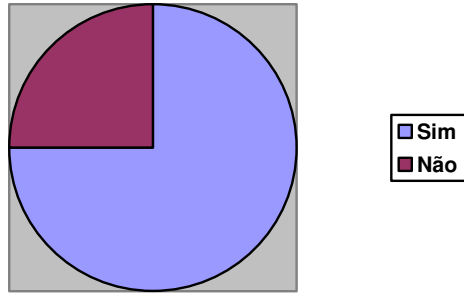
5- Você acha necessário que estes meios sejam discutidos com todos?

a) () sim b) () não



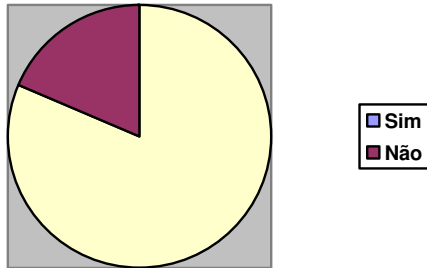
6- No seu posto de trabalho a ergonomia poderia ser melhorada, cadeira, iluminação, etc.?

a) () sim b) () não



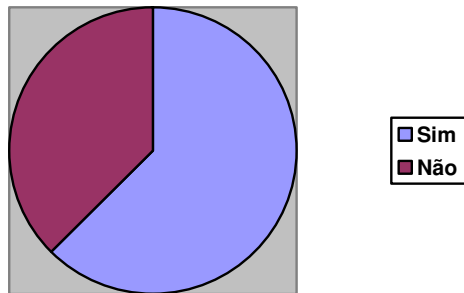
7- As condições apresentadas para o trabalho estão de acordo com o que lhe é cobrado?

a) sim b) não



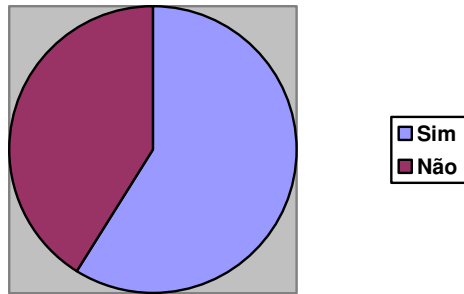
8- Há uma comunicação agradável entre todos os funcionários da empresa?

a) sim b) não



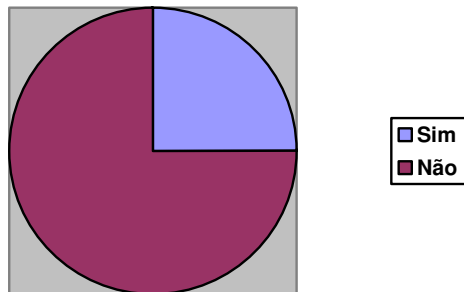
10- A empresa apresenta cuidados para que haja esse entrosamento entre as equipes de trabalho?

a) sim b) não



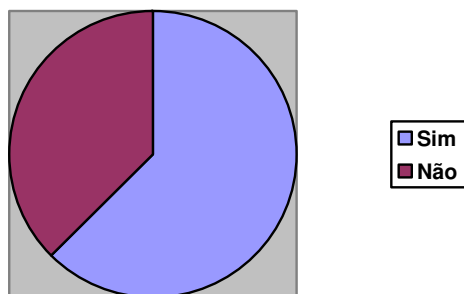
11- Dentro da organização há de forma clara as especificações de cargos?

a) sim b) não



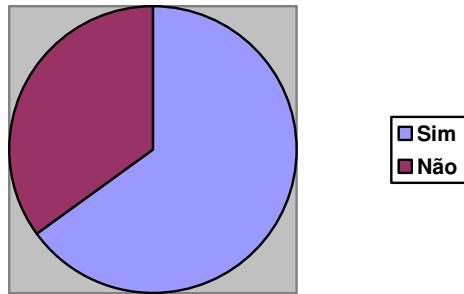
12- Você acha importante ser definidos e seguidos as funções de cada cargo, para que haja então um bom rendimento na produção?

a) sim b) não



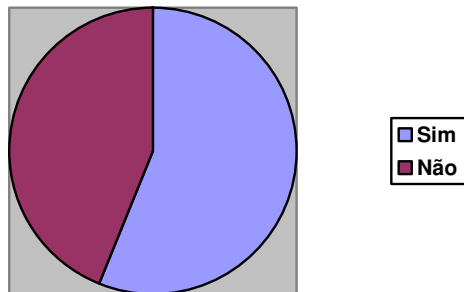
13- É feito qualquer forma de treinamento para a adaptação de um novo funcionário como o de funcionários mais experientes?

a) sim b) não



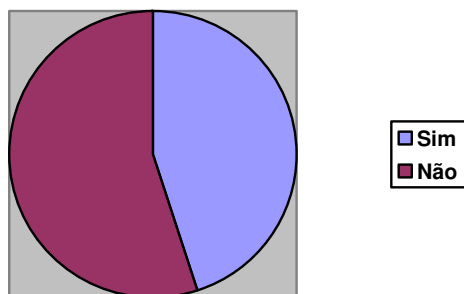
14- Acha necessários esses treinamentos?

a) () sim b) () não



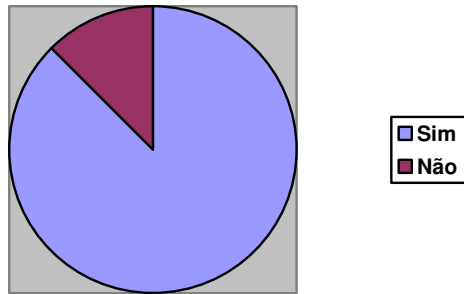
15- Quando ocorrem gargalos, enrosco na produção, em relação aos maquinários utilizados, o atendimento é imediato?

a) () sim b) () não



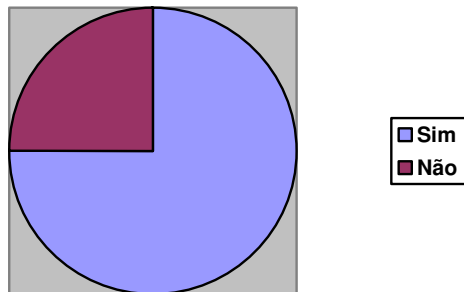
16- Você acha importante a empresa ter um planejamento da produção para assim evitar o tempo ocioso na produção?

a) () sim b) () não



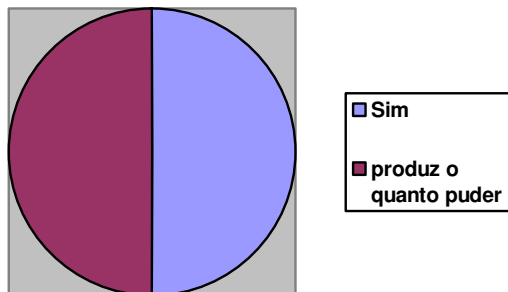
17- Há uma comunicação agradável e fácil entre o funcionário e o superior?

a) sim b) não



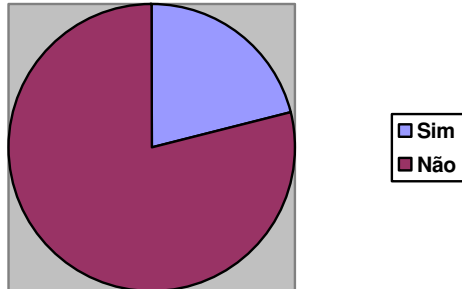
18- Há um comprometimento do trabalho do funcionário para atingir as metas estipuladas pela empresa, ou você produz o que pode no tempo que for necessário?

a) sim b) produz o quanto puder



19- Há por parte da gerencia um comprometimento em passar ao funcionário todos os seus direitos e deveres?

a) () sim b) () não



20- Qual destes itens você acha fundamental para haver o rendimento desejado na produção?

- a) () definições de cargo e suas reais funções;
b) () trabalhos feitos sobre motivação ao funcionário;
c) () melhores condições referente a ergonomia no posto de trabalho

