Anais do Semana de Ciência e Tecnologia da PUC Goiás 2014
Disponível em: http://pucgoias.edu.br/ucg/prope/pesquisa/anais/2015/index.htm
ISSN: 2177-3327

O USO DA GESTÃO DA QUALIDADE NA CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE GOIÂNIA (CDL)

DENISE CANDINE DE BRITO
denisecandine@gmail.com

Cada vez mais, o cliente está mais exigente quanto ao que está comprando, pois a satisfação do cliente não está apenas em conformidade com as especificações técnicas do produto ou serviço, mas, relacionados a fatores, tais como: prazo de entrega, valor, qualidade, condições de pagamento, atendimento pré e pós-venda, dentre outros (ALVES, 2004). Segundo a NBR ISO 8402, a qualidade é a totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas dos clientes. No dia 23 de maio de 1961 nascia o então Clube de Diretores Lojistas de Goiânia. Foi durante a 35ª Convenção Nacional do Comércio Lojista, realizada em Goiânia em 1994, que houve a alteração do nome Clube de Diretores Lojistas para a Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL). A mudança foi importante em termos de representatividade, tendo em vista que alguns juízes interpretavam a entidade como um clube sem prerrogativas legais de representação política. A partir deste momento, a entidade se firmou como órgão classista e reivindicador (CDL). A ISO 9001 é uma norma internacional que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão (SQG) de uma organização. De acordo com o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO), a ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações. A organização que consegue obter a certificação ISO 9001 possui diversos benefícios frente aos seus concorrentes, pois apresenta o diferencial de ter a certificação implantada. No ano de 2006, o Gerente Administrativo e Financeiro da época teve a iniciativa de iniciar o processo de implantação da NBR ISO 9001. Algum tempo depois, foi criada o Departamento de Assessoria da Qualidade na CDL, sendo esta caracterizada por uma área voltada exclusivamente para os assuntos e documentos referentes à ISO 9001. Após 2 anos, a CDL conseguiu a tão esperada certificação pelo Bureau Veritas Certification. No presente estudo foi realizada uma pesquisa de campo na Organização CDL relacionada à Gestão da Qualidade e entrevista com a gerente do Departamento de Gestão de Qualidade. A pesquisa ocorreu por meio de visita ao local da empresa, através da observação do funcionamento de cada departamento da CDL, do espaço físico, das atividades e cursos que a organização oferece para a comunidade e do trabalho dos colaboradores. Após conhecer melhor a organização CDL, tendo em vista o histórico da empresa e ações desenvoldidas, foi possível perceber que a empresa possui um diferencial frente a seus concorrentes, pois se preocupa com a satisfação dos clientes e realiza seus serviços com uma ótima qualidade, além disso, possui a certificação ISO 9001.

Palavras-chave: NBR ISO 9001. CDL. Gestão da Qualidade.

ISSN: 2177-3327