
APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE QUALIDADE NA MELHORIA DOS SERVIÇOS EM UM SALÃO DE BELEZA E BAR: um estudo de caso

Application of Quality Tools in The Improvement of Services in a Beauty and Bar Salon: a Case Study

Maiane Pereira¹

Valdilene Silva²

Elaine C. Lima Oliveira³

Resumo: O artigo tem por objetivo aplicar as ferramentas da área de gestão de qualidade, analisando-as através de um estudo de caso em uma microempresa do ramo de beleza e estética. Buscou-se analisar as ferramentas, sendo o Brainstorming, o Diagrama de Ishikawa, Pareto, Fluxograma e benchmarking que são fundamentais para análise das causas potenciais da não-conformidade, insatisfação dos clientes do salão de beleza e a partir dos dados obtidos desenvolver um plano de ação, que torna possível favorecer o processo, reduzir custos e melhorar a capacidade na execução dos serviços, desde ao processo de compra ao pós-vendas.

Palavras-chave: Gestão da qualidade em serviços, Ferramentas da Qualidade, Processos e Melhoria Contínua.

Abstract: The article aims to apply the tools of quality management area, analyzing them through a case study in a microenterprise of beauty and aesthetics. We sought to analyze the tools, such as Brainstorming, Ishikawa Diagram, Pareto, Flowchart and benchmarking, which are fundamental for analyzing the potential causes of nonconformity, dissatisfaction of the beauty salon clients and from the obtained data to develop a plan of action, which makes it possible to favor the process, reduce costs and improve the capacity in the execution of services, from the purchase process to after sales.

Keywords: Quality Management in Services, Quality Tools, Processes and Continuous Improvement.

INTRODUÇÃO

Este artigo visa promover a melhoria dos processos não conformes fazendo uso da gestão da qualidade, buscando melhorar o processo de atendimento bem como a qualidade dos serviços prestados, identificando os fatores causadores com base nas informações colhidas e, a partir disso, propor uma análise para melhoria e correção.

1 Acadêmica do curso de Administração da Faculdade de Minas Gerais – discente da disciplina Gestão da Qualidade.

2 Acadêmica do curso de Administração da Faculdade de Minas Gerais – discente da disciplina Gestão da Qualidade.

3 Mestre em Educação e bacharel em Engenharia Mecânica pela PUC Minas, especialista em Gestão Estratégica da Qualidade pela FUMEC, docente da disciplina Gestão da Qualidade Faculdade Minas Gerais.

A utilização das ferramentas de qualidade já praticadas, em sua maioria, por grandes empresas, principalmente as que participam do prêmio nacional da qualidade, passaram a ser utilizadas em diversos setores para melhorar a conformidade de produtos e serviços, pois são de grande valia, seja para a melhoria de processos ou fornecer informações, uma vez que permitem a análise detalhada de todos os pontos críticos, concedendo um diagnóstico de processos não conformes.

Os salões de beleza normalmente não possuem um controle ou análise efetivo do processo de atendimento. O objetivo, portanto, é verificar os efeitos do controle de qualidade na realização do serviço, utilizando de ferramentas de qualidade na melhoria do que é prestado e redução de custos ou tempo na execução do trabalho.

CONCEITO DE QUALIDADE

Há consenso que alguns atributos que compõem a qualidade geram serviços adequados ao uso, e, por conseguinte promovem satisfação. Este envolve preço, disponibilidade, segurança e durabilidade.

Entende-se que qualidade visa atender sempre as necessidades dos clientes a um preço que eles estejam dispostos a pagar, mas a necessidade da busca pela melhoria da qualidade tende a interpretar que a qualidade é produzir dentro das expectativas do cliente de forma confiável, acessível e segura.

Segundo ALADINI (2002) a avaliação da qualidade sempre teve um espaço no gerenciamento das organizações, a fim de se obter um ambiente competitivo para desenvolver estratégias que viabilizem o processo de avaliação. Enquanto que o gerenciamento da qualidade dos produtos e serviços estabelece um aumento da competitividade da empresa, com foco na melhoria de produto e processos visando satisfazer os clientes.

Para ROSÁRIO (2004) a evolução do controle da qualidade permite não só que a empresa reduza a frequência de erros, como também aumente o rendimento, a capacidade, o desempenho da produção. Praticar um bom controle de qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor.

Analisando os conceitos indicados, fica evidente a importância da qualidade e de seu controle no que diz respeito à satisfação dos mercados e das necessidades e desejos dos clientes e para sobrevivência das empresas. Segundo PALADINI (2002), a maioria das estratégias de Gestão da Qualidade utiliza avaliações, as quais ficam evidentes quando utilizadas técnicas de avaliação de processos produtivos e, em particular, o Controle Estatístico de Processo (CEP).

FERRAMENTAS DE QUALIDADE

Brainstorming: Propõe que um grupo de pessoas se reúna e utilize suas ideias que levem um determinado projeto adiante, em que nenhuma ideia é descartada ou julgada como sendo absurda, todas devem ser anotadas para evoluir para uma solução. Traduz-se para o português como “tempestade cerebral”.

Diagrama de Fluxo: O fluxo permite visão global do processo por onde passa o produto e, ao mesmo tempo, ressaltar operações críticas ou situações em que haja cruzamento de vários fluxos.

Folha de verificação: A folha de verificação é uma das sete ferramentas da qualidade e é considerada a mais simples das ferramentas. Apresenta uma maneira de se organizar e apresentar os dados em forma de um quadro, tabela ou planilha, facilitando, desta forma, a coleta e análise dos dados.

A utilização da folha de verificação economiza tempo, eliminando o trabalho de se desenhar figuras ou escrever números repetitivos, não comprometendo a análise dos dados.

Benchmarking: *Benchmarking* é um processo de comparação de produtos, serviços e práticas empresariais, e é um importante instrumento de gestão das empresas, sendo realizado através de pesquisas para comparar as ações destas. O *benchmarking* tem, então, o objetivo de melhorar as funções e processos de uma determinada empresa, além de ser um importante aliado para vencer a concorrência, uma vez que ele analisa as estratégias e possibilita a outra empresa criar e ter ideias novas em cima do que já é realizado.

Diagrama de causa e efeito: É conhecido também como gráfico de Ishikawa (que o criou em 1943) ou como gráfico de espinha de peixe, por ter uma forma similar a uma espinha de peixe. O eixo principal mostra um fluxo de informações e as espinhas, que ligam ao fluxo, representam as contribuições secundárias ao processo que está analisando. Ele permite identificar as causas que contribuíram para determinados efeitos.

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA E DO PRODUTO

A pesquisa foi feita na empresa Salão de Beleza e Bar, que está localizada no bairro Camargos em Belo Horizonte, destacando como seu produto principal a prestação de serviço em beleza e estética. Para prestação de serviços de modo a garantir sua qualidade e a quantidade demandada, é necessário passar por vários processos internos, desde ao primeiro contato com o Salão até o pós-venda.

Visão: torna-se referência de tratamentos em estética e beleza na região de Belo Horizonte.

Missão: Realçar a beleza feminina através dos melhores serviços e recursos tecnológicos.

Valores: Satisfação do cliente é nossa prioridade, garantindo padrões de ética e responsabilidade.

PROCESSO INTERNO ANALISADO

A prestação de serviços de estética e beleza é um ramo em que o profissional tem contato direto com o cliente e atua indiretamente na sua autoestima, portanto, a insatisfação com o resultado do serviço tem um índice muito alto, já que deve-se atender a expectativa do cliente e ainda possuir empatia ao atendê-lo. A insatisfação com o resultado do serviço executado é o processo mais delicado e será analisado neste artigo.

DESCRIÇÃO DA APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE QUALIDADE NA EMPRESA.

Para desenvolvermos a análise das ferramentas de qualidade aplicáveis ao nosso processo interno de serviços foram feitos vários Brainstorming para chegarmos à conclusão de quais ferramentas seriam cabíveis ao nosso problema.

Na segunda etapa, analisando o processo de atendimento dos clientes, foi utilizado o diagrama de fluxo neste primeiro momento.

Na terceira etapa, utilizamos o formulário de coleta de dados a fim de, identificar as causas potenciais e a frequência em que acontece.

Na quarta etapa, utilizamos o diagrama de causa e efeito, o qual foi possível analisar de forma simples e fácil a causa do problema, ampliando as causas potenciais a serem analisadas.

E na quinta etapa, utilizamos o benchmarking para que, através das outras empresas, trouxéssemos ideias para a nossa.

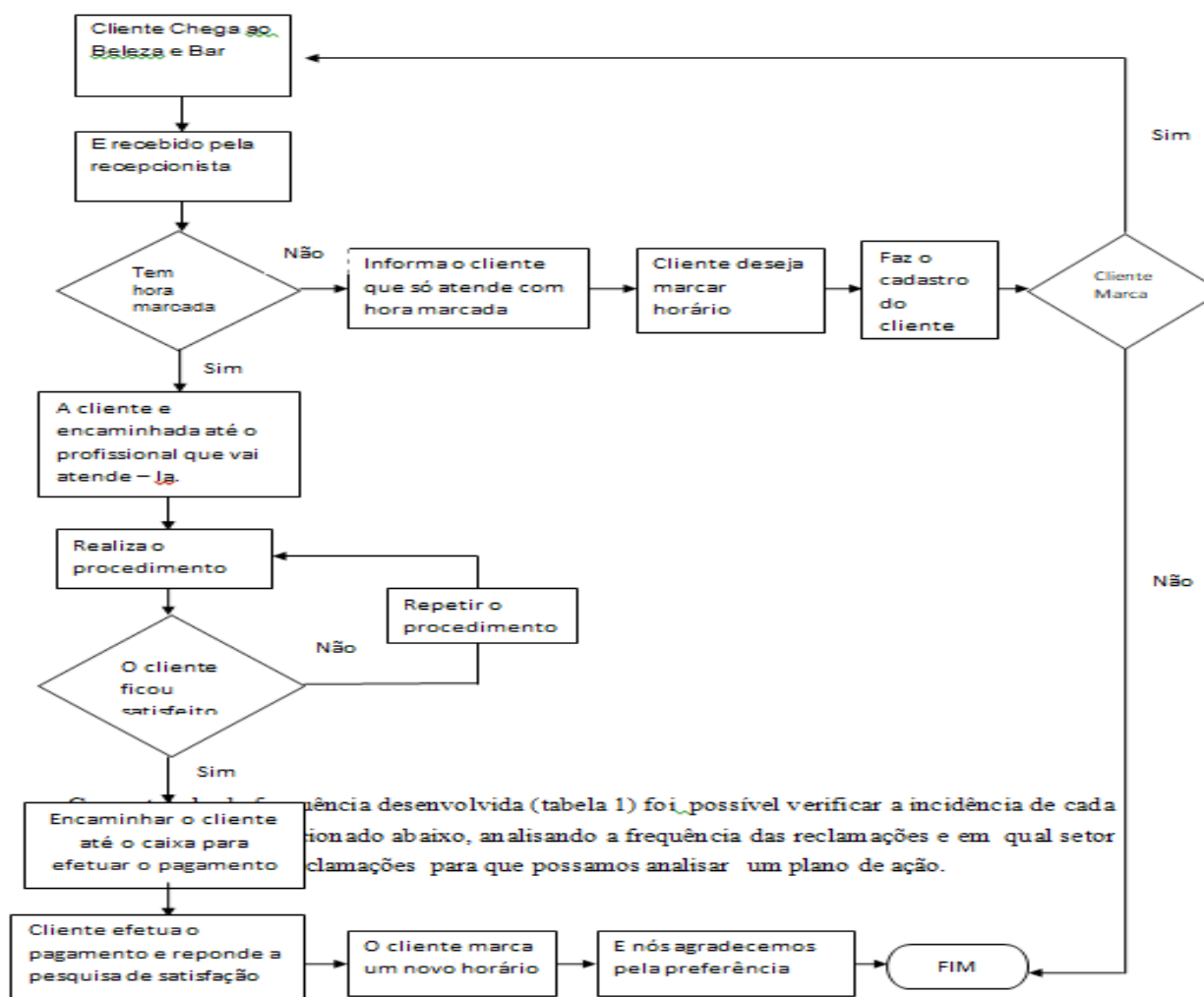
A partir dos processos apresentados, nosso objetivo é aplicar as ferramentas cabíveis, garantindo a qualidade do nosso serviço.

APLICANDO AS FERRAMENTAS DE QUALIDADE

Ao iniciar o presente artigo, houve dúvidas sobre qual ferramenta utilizar para alcançarmos o resultado esperado, já que a empresa não possui nenhum controle de qualidade. Portanto, foram feitos vários *Brainstormings com os integrantes* para definirmos problemas e quais ferramentas seriam utilizadas, identificando as prováveis falhas no processo, como falha no atendimento inicial, ou insatisfação do cliente por manuseio do serviço ou forma de pagamento, dentre os vários motivos que podem trazer insatisfação de um cliente, que serão analisados a partir da avaliação feita pelas ferramentas. Ao decorrer deste, pode-se ter uma visão estendida de como é possível melhorar a empresa.

O *fluxograma* do processo de atendimento (Figura 1) foi de grande importância para analisarmos todo o processo de execução dos serviços. Ele é determinante para verificarmos todos os pontos do processo, como segue abaixo:

Figura 1- Fluxograma



Com a tabela de frequência desenvolvida (tabela 1) foi possível verificar a incidência de cada setor de serviço relacionado abaixo, analisando a frequência das reclamações e em qual setor se dá a maioria das reclamações para que possamos analisar um plano de ação.

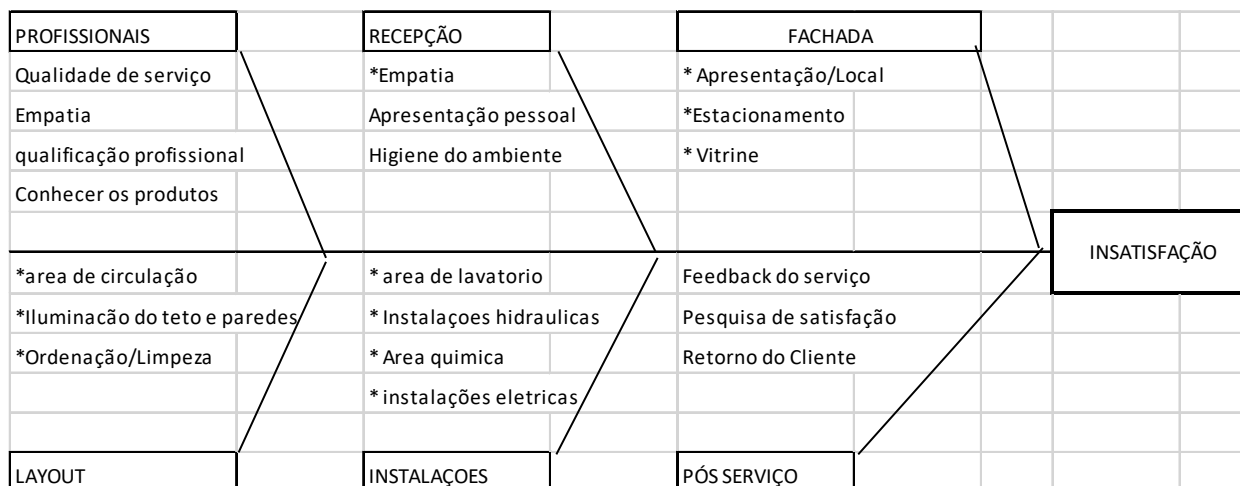
Tabela 1: Frequência de reclamação dos serviços na empresa

NÍVEL DE RECLAMAÇÃO							
SERVIÇOS	MÊS						
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
ATENDIMENTO	5	3	2	0	0	1	0
ESTETICA	3	2	2	1	0	1	0
SESSÃO CABELOS	8	5	5	5	4	3	2
MANICURE/ PEDICURE	2	1	1	2	1	0	1
DEPILAÇÃO	2	0	0	0	1	0	0
MAQUIAGEM	0	2	2	1	1	0	0

Através do Diagrama de Ishikawa foi possível analisar as variáveis que impactam diretamente na satisfação do cliente, desde a empatia pelo externo e o interior do ambiente, o qual influencia na sua escolha de onde tratar da sua estética, pois é prezado um ambiente agradável que proporcione lazer e bem estar, bem como a forma de conduta dos funcionários. Após o atendimento, é analisado

também o pós serviço, que é o controle do serviço realizado, trazendo para a empresa um feedback do trabalho prestado/feito.

Figura 2- Diagrama de Ishikawa



Após analisado todo o processo pelo fluxograma e o diagrama de ishikawa, buscamos através do benchmarking analisar as demais empresas no ramo que possuíam grande nível de satisfação e reconhecimento de qualidade dos clientes, para que através destes possamos buscar modelos de estratégia de relacionamento com o cliente e nos tornamos modelo de gestão e qualidade para outros da região de Belo Horizonte.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o estudo pode-se identificar aparente melhoria nos processos, bem como a redução de custos com a readequação do tempo de mão de obra ociosa, além das reduções com o retrabalho, permitindo assim um alcance maior no controle de qualidade dos serviços. Melhorando o retorno financeiro, possibilitando assim um alcance maior da visão da empresa nos aspectos de melhoria na qualidade tanto dos processos quanto dos serviços através do uso adequado das ferramentas de qualidade. E assim promover maior satisfação dos clientes.

REFERÊNCIAS

MARTINS, M.E.A. **Aplicação da ferramenta controle estatístico de processo em uma indústria de embalagens**. Monografia (Pós-Graduação em Gestão Industrial) – Gerência de Pesquisa e Pós-Graduação. Ponta Grossa: Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2007.

PALADINI, E.P. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002. 246 p.

ROSÁRIO, M. B. do. **Controle estatístico de processo: um estudo de caso em uma empresa da área de eletrodomésticos**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – Departamento de pós-Graduação. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.