

## **O serviço de atendimento ao cliente (SAC): um instrumento de gestão ou uma mera formalidade para cumprir exigências legais?**

Alexandre Monteiro de Oliveira Cruz (UFRJ), Amarildo da Cruz Fernandes (UFRJ), Bruno Hermes da Fonseca da Costa Leite (UFRJ), Cristina Soares de Sá (UFRJ), Newton de Oliveira Cruz Filho (UFRJ)

O presente artigo tem como objetivo apresentar uma visão sobre a utilização do serviço de atendimento ao cliente (SAC) pelas empresas, com enfoque especial para a avaliação da efetividade desse instrumento na perspectiva dos consumidores e das empresas. Discute-se também a destinação do conjunto de dados obtidos por esse serviço para otimizar o relacionamento da organização com o cliente.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: CRM (Customer Relationship Management), SAC (Serviço de Atendimento ao cliente)

Dia 31/out Hora 16:30 Saguão - SP2 Qualidade, Gestão Econômica & Gestão Ambiental

## **O trabalho voluntário de universitárias no fomento da qualidade em uma indústria de massas do terceiro setor**

Silvia Satiko Onoyama (UFMG), Maria Cristina Penido Lauria (UFMG), Lin Chih Cheng (UFMG)

Este artigo visa discorrer sobre as atividades de uma pesquisa - ação realizada para a implantação e certificação do Programa de Garantia ABIMA, em uma fábrica de massas de uma organização do terceiro setor. Ademais, se busca apresentar o trabalho voluntariado de um grupo de uma instituição pública de ensino superior, formado por estudantes de graduação em engenharia da produção e de pós-graduação em administração, sob a orientação de um professor, também voluntário, do departamento da engenharia de produção. O aprofundamento dessas questões pretende tratar sobre o empenho em aproximar o conhecimento científico e tecnológico das práticas e das demandas sociais que emergem da sociedade na qual estamos inseridos.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Terceiro setor, Voluntariado e Gestão da qualidade

Dia 31/out Hora 14:00 Sala 709 - ST16 Gestão da Qualidade 2

## **Organizational Practices at the Baldrige National Quality Program**

Paulo Augusto Cauchick Miguel (UNIMEP - USP)

Since its establishment in 1987, the Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) has had a significant influence in many countries around the world. It has become a model upon which numerous state and international awards are based. A great deal of the literature acknowledges the importance of the MBNQA either by comparing it to other awards, tests the validity of the theoretical models underlying the Baldrige Criteria, or measures its impact on stock performance. However, it seems that the current research does not investigate which practices are used in the award administration. In this sense, this paper examines some organizational practices employed by the Baldrige National Quality Program (BNQP). This work is part of an on-going project and this paper presents the structure of the BNQP and highlights a number of BNQP performance metrics in addition to some concluding remarks.

Área: Qualidade / Gestão da Qualidade

Palavras-chave: Malcolm Baldrige National Quality Award, MBNQA, quality management

Dia 31/out Hora 10:00 Sala 707 - ST6 Gestão da Qualidade 1

## **Práticas de coordenação da qualidade em cadeias de produção agroalimentares para garantia da qualidade do produto**

Simone Borges Simão Monteiro (UFSCar), José Carlos de Toledo (UFSCar)