



---

## GESTÃO DE QUALIDADE NAS PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA COOPROLEITE NA CIDADE DE COROMANDEL – MG

Marcos Henrique Silva<sup>1</sup> ([marcoasilva033@outlook.com](mailto:marcoasilva033@outlook.com))

João da Silva Mafra<sup>2</sup>

### RESUMO:

**Introdução:** Atualmente, é indiscutível que a excelência no atendimento ao cliente é um dos maiores diferenciais competitivos do mercado e o fator principal para o aumento das vendas e a evolução das empresas. Não existe empresa estabilizada que prospere e conquiste mercado sem clientes satisfeitos. Ainda assim, organizações de todos os portes persistem em atendê-los com desatenção. Consumidores mais maduros e exigentes com concorrência, a cada dia, mais acirrada é uma igualdade devastadora para as empresas que falta interesse ao atender bem. Com a concorrência que vem aumentando as empresas precisam adotar estratégias que busquem cada vez mais atender as necessidades dos seus clientes, para que os mesmos possam obter satisfação. A satisfação dos clientes é uma forma das empresas se manter no mercado a partir da conquista e fidelização de seus parceiros, por isso o tema satisfação ganhou maior importância no contexto da administração de empresas. Para que a empresa consiga alcançar seus objetivos é fundamental que a mesma possua uma gestão de qualidade. Ao iniciar este estudo o objetivo foi identificar o tipo de gestão dentro da empresa Cooproleite. Foi possível identificar que os cooperados estão satisfeitos com o atendimento e preços da empresa, evidenciando assim a importância da empresa estar sempre mantendo o preço do leite bom para satisfazer os clientes ou, seja seus cooperados.

**Objetivo:** Este trabalho tem como objetivo geral avaliar o desempenho das atividades da empresa para melhorar o grau de satisfação dos clientes e seus colaboradores através da gestão que é desenvolvida. **Metodologia:** A metodologia adotada foi uma pesquisa bibliográfica, levantamento de informações e dados documentais em livros, em artigos de revistas

---

<sup>1</sup> Graduando do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP.

<sup>2</sup> Orientador – Prof. Mestrando do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP.



especializadas, observação na gestão desenvolvida realizado na empresa Cooproleite.

**Resultados:** A empresa demonstra com clareza as informações necessárias no que diz respeito á gestão de qualidade que reflete na qualidade no atendimento ao cliente, pois, é possível observar tais informações através da satisfação do cliente ao realizar alguma compra naquele estabelecimento. No mesmo ato é possível observar o grau de satisfação dos colaboradores, que agem com presteza, clareza e bastante firmeza ao desempenhar suas atividades. **Considerações finais:** É possível concluir que a empresa adota a politica do atendimento com qualidade, utilizando-se de uma gestão de extrema qualidade. Os colaboradores desempenham suas funções de forma organizada e eficaz, colocando sempre seus clientes/cooperados em primeiro lugar, afinal são eles os principais agentes para que a empresa alcance o almejado sucesso e destaque entre seus concorrentes. Sabemos que o cliente quando bem atendido tende a voltar chegando até a se “fidelizar” com a empresa, pois se sente parte da empresa, tendo suas solicitações atendidas e suas duvidas e reclamações excluídas tornando-as cada vez menos existentes. A empresa que preza este tipo de atendimento, preparando seus funcionários com certeza estará percorrendo o caminho mais curto para o sucesso.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão. Qualidade. Cliente.