

GESTÃO DA QUALIDADE: UMA ANÁLISE DO ECOSISTEMA PRODUTIVO NO PRÉ E PÓS PANDEMIA INDUSTRIAL DO VALE DO PARAÍBA E REGIÃO ODS (9)

Guilherme Constantino (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
Rodolfo Vittoretti Junior (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
João Vitor David de Oliveira (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
Filipe Augusto Coelho Camargo (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
José Roberto Pinheiro (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
José Moacir de Oliveira Filho (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
Cleiton José Benedito Villarta (Faculdade Senai de Taubaté/SP)
Roque Antônio de Moura (Faculdade Senai de Taubaté/SP)

A pandemia de COVID-19 foi um catalisador de mudanças em praticamente todos os setores e a gestão de qualidade não foi exceção. Se antes a área se concentrava em processos mais tradicionais, o período de crise forçou as empresas redefinirem suas prioridades e estratégias para garantir a satisfação dos clientes em um novo cenário rodeado de incertezas. O objetivo desta pesquisa foi analisar o ecossistema produtivo do Vale do Paraíba no pré e pós-pandemia, identificando impactos na inovação e infraestrutura. No pré-pandemia a gestão da qualidade fixava-se em processos padronizados, com forte ênfase em certificações e frequentes auditorias presenciais focadas na eficiência produtiva. O chamado “novo normal” tornou a gestão da qualidade mais flexível para eficiência partindo de dados históricos e processos mais enxutos. A tecnologia deixou de ser apenas um diferencial e se tornou um recurso que aliou atividades padronizadas com a preocupação do bem-estar da força laboral. Do ponto de vista acadêmico, as empresas se tornaram mais sustentáveis pois se prepararam para adversidades e incluíram a gestão de riscos não só como uma medida estratégica, mas também tática e operacional. O mundo virtual, desenvolvidos em *sandboxes* ajudaram no desenvolvimento de *software* de gestão, comunicação, automação e monitoramento dos indicadores chaves de desempenho. Na pandemia, o distanciamento social impulsionou o uso de recursos digitais para o trabalho remoto, como treinamentos de atividades, acompanhamentos produtivos e na realização de auditorias. A metodologia utilizada buscou em dezenas de publicações nos *sites* de notícias sobre economia e inovações como UOL, CNN, Google Acadêmico e Portal G1 partindo de critérios que corroboraram com a pesquisa nos últimos cinco anos e encontrou que o site UOL noticiou o aumento de 46% da atividade em *home office* durante a pandemia. Como resultado, a gestão da qualidade tornou-se um processo mais estratégico e enxuto. Com o distanciamento social para se evitar contaminações, o trabalho remoto síncrono se fortaleceu. Conclui-se que a gestão de qualidade se ajustou para uma abordagem proativa e estratégica, adaptando-se ao trabalho remoto com uso de tecnologias e preocupação com o bem-estar humano.

Palavras-chave: Força laboral; Gestão da Qualidade; Pandemia; Plano estratégico.