

# VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



### QUALIDADE DOS PRODUTOS OFERTADOS A TURISTAS DO GEOPARK ARARIPE

Ingridy Feitosa Torres<sup>1</sup>, Francisca Jeanne Sidrim de Figueiredo Mendonça<sup>2</sup>

**Resumo:** O território do Geopark Araripe, situado no sul do Estado do Ceará, se destaca na geologia, paleontologia e turismo. Devido a diversidade de recursos, há no território o programa dos geoprodutos, uma forma de fomentar oportunidades para os artesãos localizados na região e gerar ascensão financeira para os produtores, contribuindo diretamente para a valorização da marca do Geopark Araripe, primeiro das Américas a ser chancelado pela UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura). Para tal objetivo de elaborar uma cartilha para melhoria da qualidade dos geoprodutos, se faz necessário i) Verificar por meio de um checklist os princípios da qualidade que devem ser atendidos pelos Geoprodutos de acordo com os fatores críticos de sucesso do LSS (Lean Six Sigma); ii) Realizar a verificação in loco no ateliê dos geoprodutores e por fim, iii) Diagnosticar boas práticas e dificuldades para obtenção da qualidade. Em suma, a metodologia utilizada, trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa que resultará em recomendações eficazes para os geoprodutores, resultando no sucesso da qualidade dos geoprodutos comercializados.

**Palavras-chave:** Geopark. Geoprodutos. Qualidade. Sustentabilidade.

#### 1. Introdução

Em decorrência dos dilemas enfrentados em relação à adequação dos processos de qualidade dos geoprodutos, é necessário compreender alguns aspectos e definições sobre essa temática. A qualidade pode ser definida como o conjunto de atributos que tornam um bem ou serviço plenamente adequado ao uso para o qual foi concebido, atendendo a diversos critérios, tais como: operabilidade, segurança, tolerância a falhas, conforto, durabilidade, facilidade de manutenção e outros (LINS, 2000, p.53-65).

<sup>1</sup> Universidade Regional do Cariri, email: ingryd.ft@urca.br

<sup>2</sup> Universidade Federal do Cariri, email: jeanne.sidrim@urca.br

# VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



Com o propósito de entender todo o aspecto de progresso da qualidade temos que, qualidade, então, era oferecer um produto/serviço dentro do que foi especificado, era oferecer algo com ausência de defeitos. Ao longo do tempo, esse conceito tem mudado drasticamente, principalmente incorporando elementos relacionados ao cliente e a participação de toda organização, incluindo a comunidade onde ela está inserida, os fornecedores, os acionistas e, principalmente, seu corpo funcional (CAMPOS, 1992).

Entre muitas abordagens da qualidade, há uma em específico chamada abordagem transcendental com viés inteiramente subjetivo, pois desperta o desejo de consumo através de uma sensação ou impressão, o que impossibilita uma avaliação com parâmetros exatos (OLIVEIRA, 2020).

Na conjuntura apresentada, a qualidade em si é um fator tão querido que, mesmo sem serem consumidos pela massa, facilmente alguns produtos e serviços criam essa atmosfera de superior nesses quesitos e despertam o senso latente de aquisição ainda que, aquele produto e ou serviço não esteja de fato alinhado às expectativas.

Nesse sentido, OLIVEIRA (2020, p. 20) alude: como exemplos de produtos que se enquadram nessa abordagem podem-se citar a caneta Montblanc, o relógio Rolex e o Burj Al Arab Hotel em Dubai. Mesmo nunca tendo utilizados esses produtos ou serviços, tem-se a forte impressão de se tratar de algo com muita qualidade muito acima da média.

Tratando-se da melhoria de produto, essa abordagem implica em compreender e atender não apenas às necessidades tangíveis, mas também aos anseios e desejos emocionais e simbólicos dos consumidores. Esse processo reconhece que a verdadeira qualidade vai além das características mensuráveis e está intrinsecamente ligada à experiência do usuário, à identidade de marca e à sua contribuição para a qualidade de vida. No caso do geoproduto, é importante construir toda uma narrativa focada em aguçar esses mesmos sentidos a fim de elevar o produto a um patamar onde ele não seja apenas um bem de consumo, mas uma expressão de valores, sejam eles sustentáveis, regionais e ou turísticos.

# VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



Diante do exposto, pode-se citar como outro exemplo de abordagem assertiva aquela que é baseada no produto em si. Nesse cenário, OLIVEIRA (2020, p.20) retrata que esta abordagem, como o próprio título já evidencia, tem foco no produto e considera com mais qualidade aquele que tenha mais atributos, opcionais ou funções. Logo, pode-se facilmente perceber que é passível de mensuração. Em síntese, há diversas características que tem consigo o poder de persuasão, o que resulta em um alinhamento do seu produto com as expectativas do cliente através da melhoria da qualidade baseada no produto, seja no aspecto de inovação ou dos próprios padrões da qualidade.

Nos dias atuais, o quesito inovação tem tido destaque devido ao seu potencial para modificar negócios e conseqüentemente produtos, principalmente se o produto em questão apresentar algum viés sustentável, desse modo, a melhoria da qualidade não se restringe apenas a correções de defeitos, mas engloba uma abordagem mais ampla, incorporando essas inovações sustentáveis requeridas. Isso implica não apenas atender às expectativas atuais dos clientes, mas antecipar e superar suas necessidades futuras. Para manter todos esses aspectos e fazerem eles funcionarem de fato é necessário que haja um plano onde exista um padrão de qualidade efetivamente eficaz, capaz de reduzir os custos dos geoprodutos e para além disso, é um mecanismo para transformar essa estratégia em filosofia empresarial que impulsiona a excelência.

Com o intuito de que esse plano seja de fato profícuo, se faz necessário analisar o uso de uma ferramenta indispensável quando se trata de uma sinergia entre qualidade e padronização, ferramenta essa denominada de Lean Six Sigma (LSS). Para que se possa compreender temos que, o Lean Manufacturing (LM) auxilia na identificação e eliminação de desperdícios e o Six Sigma (SS) é pautado na redução, na variação de processos, melhoria contínua e resolução de problemas para permitir a realização do desempenho no nível sigma e alcançar a qualidade desejada (PRASANNA; VINODH, 2013 *apud* FIGUEIREDO *et al.*, 2017, p.20).

## 2. Objetivo

### 2.1 Objetivo Geral

Elaborar uma cartilha de recomendações para melhoria da qualidade dos produtos a serem comercializados para os turistas pelos geoprodutores do território com ênfase no desenvolvimento sustentável.

### 2.2 Objetivos Específicos

# VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



- i. Verificar por meio de um checklist os princípios da qualidade que devem ser atendidos pelos Geoprodutos de acordo com os fatores críticos de sucesso do LSS (Lean Six Sigma);
- ii. Realizar a verificação in loco no ateliê dos geoprodutores;
- iii. Diagnosticar boas práticas e dificuldades para obtenção da qualidade

### 3. Metodologia

Constitui-se, portanto, de uma abordagem qualitativa, mediante investigação de características sociais associadas à fundamentos teóricos, com enfoque nas interpretações destes fenômenos nos contextos que ocorrem (JUPP, 2006 *apud* FIGUEIREDO *et al.*, 2017, p.84).

### 4. Resultados

Esperam-se os seguintes resultados a partir da finalização desta pesquisa:

- i. Identificar, de forma teórica os princípios da qualidade e sua aplicabilidade na produção de Geoprodutos;
- ii. Identificar, por meio de pesquisa de campo aos geoprodutores, ações que podem promover a qualidade nos seus processos produtivos;
- iii. Elaboração de recomendações e ferramentas que podem ser utilizadas pelos geoprodutores para melhorar a qualidade dos seus produtos.

### 5. Conclusão

O estudo encontra-se em fase de desenvolvimento, portanto, não há conclusão até o presente momento.

### 6. Agradecimentos

À Fundação Universidade Regional do Cariri (URCA), ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) e a professora orientadora deste trabalho, Prof. Dra. Francisca Jeanne Sidrim De Figueiredo Mendonça.

### 7. Referências

Campos, Vicente F. (1992) "TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)", QFCO, Belo Horizonte.

# VIII SEMANA UNIVERSITÁRIA DA URCA

## XXVI Semana de Iniciação Científica da URCA

04 a 09 de dezembro de 2023

Tema: "INTERIORIZAÇÃO DA CIÊNCIA E REDUÇÃO DE ASSIMETRIAS: O PAPEL DOS PIBIC'S COMO EXPERIÊNCIA DE ARTICULAÇÃO DA PESQUISA NA GRADUAÇÃO E NA PÓS GRADUAÇÃO"



FIGUEIREDO, Francisca Jeanne Sidrim de. Diretrizes para implementação dos elementos básicos do Lean Six Sigma em micro, pequenas e médias empresas de calçados. 2017.

JUPP, V. The sage dictionary of social research methods. London: Sage Publication, 2006.

LINS, Bernardo E. Breve história da engenharia da qualidade. **Cadernos Aslegis**, v. 4, n. 12, p. 53-65, 2000.

OLIVEIRA, Otávio J. **Curso básico de gestão da qualidade**. Cengage Learning, 2020.