

RESUMO

O estágio foi desenvolvido com o objetivo de observar como a aplicação da Gestão da Qualidade é feita em alguns setores de um supermercado com foco na melhoria contínua de processos e na satisfação de clientes. A Gestão da qualidade de um supermercado envolve práticas que garantem a eficiência operacional, a experiência do consumidor (desde o recebimento de mercadorias até o atendimento no ponto de venda) e a segurança alimentar. Foram observados os procedimentos de controle de estoque, o atendimento ao cliente, a organização de seções (padaria, açougue...) e o cumprimento de normas de higiene e de segurança alimentar. A implementação de indicadores de desempenho de auditorias internas e treinamentos contínuos para funcionários são essenciais para assegurar a qualidade em todas as operações. O estágio abrange uma análise de estratégias para redução de desperdícios e para a melhoria na comunicação entre os setores. Os resultados concluem que uma Gestão da Qualidade eficiente contribui significativamente para a fidelização de clientes e para a evolução do negócio.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Supermercados.