

## PROJETO DE EXTENSÃO AGESTAR NA FORMAÇÃO DOS ESTUDANTES DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS: CONTROLE DE CUSTOS E GESTÃO DE QUALIDADE

Jane Kelly N. P. Guimarães<sup>1</sup>  
Norma Barbara Porto Couto Nunes<sup>2</sup>

### RESUMO

Em organizações prestadoras de serviços é importante salientar que além do controle, a gestão de qualidade se faz necessária. Em serviços hospitalares não acontece diferente, os pacientes estão cada vez mais conscientes de seus direitos, e perspicazes em exigí-los, com isso as organizações hospitalares buscam, como empresas de outros ramos, aplicar a gestão da qualidade em seus serviços (ROCHA, 2009). No projeto apresentado é analisado o programa de qualidade, onde esta é definida como aquilo que atende as condições de uso do indivíduo, em relação ao uso, ao preço e a satisfação completa do cliente (ROCHA, 2012). Porquanto esse trabalho busca investigar sobre a importância do controle de custos e uma boa gestão de qualidade. Para que o objetivo do trabalho fosse realizado foi utilizada a pesquisa descritiva de abordagem qualitativa, através de uma pesquisa de campo. Percebe-se que apesar da preocupação com o atendimento ao cliente o hospital carece de conhecimento sobre o programa de gestão de qualidade. Contudo essa pesquisa pressupõe descobrir uma forma de satisfazer os quesitos de qualidade.

**Palavras-chave:** Controle. Gestão. Qualidade. Serviços.

### REFERÊNCIAS

ROCHA, Elyrose Souza Brito. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. **Revista Latino-Americana**, Ribeirão Preto, v. 17, n. 2, mar./abr. 2009.

Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n2/pt\\_16.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v17n2/pt_16.pdf) Acesso em: 20 set. 2018.

ROCHA, M. C. F. **Gestão da Qualidade**. Canoas: ULBRA, 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/5191573-Marie-cristine-fortes-rochagestao-da-qualidade-ulbra.html> Acesso em: 25 nov. 2018.

---

<sup>1</sup> MBA em Gestão Financeira e Controladoria (FGV). Docente do Centro Universitário UNIFG. Email: [jane.guimaraes@professor.centrouniversitariounifg.edu.br](mailto:jane.guimaraes@professor.centrouniversitariounifg.edu.br)

<sup>2</sup> Graduanda do Centro Universitário UNIFG. Email: [norminha.porto@hotmail.com](mailto:norminha.porto@hotmail.com)