



**A IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: Estudo de caso em uma empresa do ramo de engenharia de climatização na cidade de Passo Fundo.**

## Introdução

O SGQ surgiu da necessidade de várias empresas de padronização, ou seja, criar processos e registros de todas as atividades desenvolvidas, a fim manter o nível de serviço independente de quem irá realizá-la. A utilização de ferramentas de gestão da qualidade dá suporte para entender o sistema e sua melhoria contínua. Esse sistema implementado é requisito para a certificação da ISO 9001:2015.

## Objetivo Geral e Específicos:

- Implementar o sistema de gestão da qualidade em uma empresa do ramo de engenharia de climatização.
- Identificar o cenário atual da empresa;
- Analisar se o SGQ está rodando de acordo com a norma ABNT 9001:2015;
- Avaliar resultados obtidos com a implantação do sistema de gestão da qualidade.

## Desenvolvimento e Metodologia

Foi implantado o SGQ em uma empresa de engenharia de climatização, na cidade de Passo Fundo RS. Com esse processo em fase de implementação, surgiu a necessidade de se padronizar todos os processos, bem como, definir todas as atividades a serem realizadas para cada função dentro da empresa por meio de instruções de trabalho a fim de mapear e registrar todas as falhas existentes, as chamadas não conformidades.

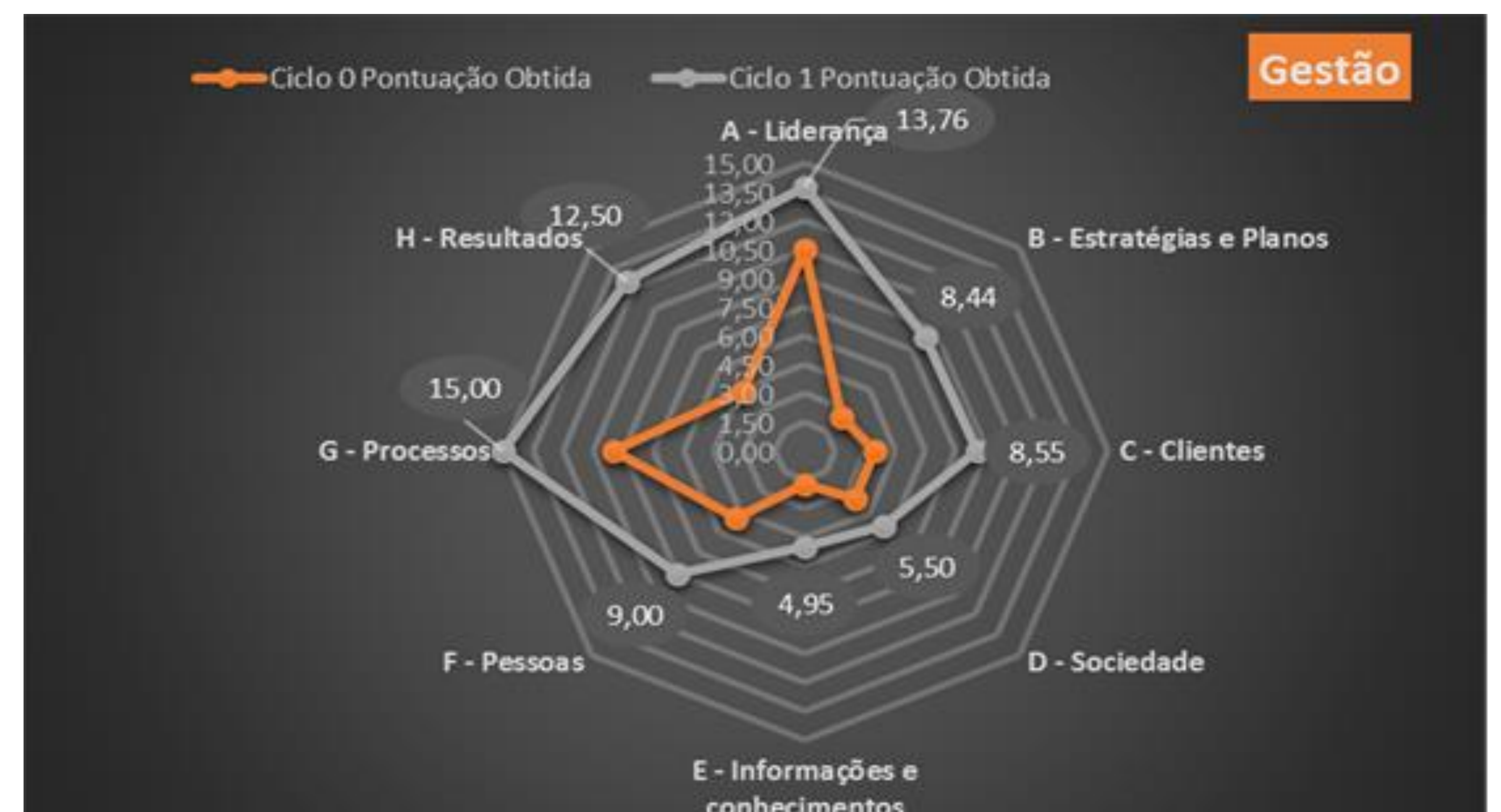


Gráfico – Evolução da Gestão (Fonte: Autor 2019)

## Resultados e conclusões

De acordo com os ciclos de consultorias, que foram realizados pelo SEBRAE, essa foi a evolução na questão de inovação e gestão dos processos da empresa durante esse tempo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade. Evoluímos 52% em Grau de inovação e 92% no desempenho da gestão no ano de 2019, certificando a empresa na ISO 9001:2015.

Desse modo, constatou-se que o SGQ mostrou resultados excelentes para a empresa e conseqüentemente para seu cliente. Com todo processo bem definido e funções sendo realizadas conforme pré-estabelecido a certificação aconteceu em novembro de 2019, tornando a segunda empresa no ramo de engenharia em climatização do sul do país a ter o selo de qualidade da ISO 9001:2015. Certificado este que ressalta a importância de um sistema de gestão bem desenvolvido e implementado, colaboradores engajados e clientes satisfeitos com o serviço entregue.

## Referências Bibliográficas

- FERRELL, O. C.; HARTLINE, M. D. Estratégica de Marketing. Tradução: All Tasks;
- Marleine Cohen. 4 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.
- PALADINI, E. Gestão da Qualidade: teoria e prática. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MELLO, C.H. et al. ISO 9001:2008: Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e serviços. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- Capacidade Produtiva. SEBRAE 2017. Disponível em <http://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/5w2h-tire-suas-duvidas-e-coloque-productividade-no-seu-dia-a-dia,06731951b837f510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 10 novembro 2019.
- LOBO, R. Gestão da Qualidade: As 7 ferramentas da Qualidade, Análise e soluções de problemas, JIT. Kaisen, Housekeeping, Kanban, FMEA, PPAP, Reengenharia. ed. São Paulo: Érica, 2014.