



# IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM UMA EMPRESA DO SETOR CONTÁBIL

## Introdução

Com um mercado bastante competitivo, os clientes estão cada vez mais exigentes e criteriosos quando decidem adquirir um produto ou serviço, com isso as organizações estão procurando nos sistemas de gestão da qualidade uma vantagem competitiva.

Muitas empresas de diversos ramos de atuação e diferentes portes, localizadas no Estado do Rio Grande do Sul, estão conquistando níveis de excelência que até pouco tempo lhes pareciam inviáveis. Em parceria com o Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP), elas tem um diferencial competitivo, destacando-se pela qualidade.

## Objetivo Geral e Específicos

O objetivo do trabalho é a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, visando os critérios de excelência do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade, em uma empresa no segmento contábil.

Para atingir o objetivo geral do trabalho têm-se como objetivos específicos:

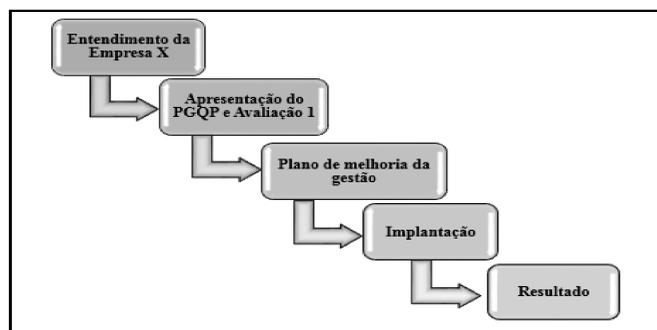
- Efetuar uma revisão literária sobre os conceitos necessários para o desenvolvimento do trabalho;
- Descrever de que forma foi desenvolvida e implantada o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Encontrar ferramentas que auxiliam na implantação;
- Apresentar os benefícios da implantação do modelo de Gestão da Qualidade na empresa estudada.

## Método do Trabalho

A Empresa X, assim denominada com a finalidade de manter sigilo de informações, atua no segmento de prestação de serviços nas áreas de contabilidade, departamento pessoal e legalização empresarial, com sede na cidade de Marau-RS. O escritório conta hoje três colaboradores e uma dirigente, assessorando em média 80 empresas de micro e pequeno porte distribuídas em diversas regiões como: Marau, Casca, Vila Maria, Passo Fundo, Nicolau Vergueiro e Camargo.

A metodologia do trabalho foi distribuídas em etapas, conforme a figura logo abaixo:

Figura 1 – Etapas para o desenvolvimento do trabalho.



Fonte: elaboração da autora (2018).

### Etapa 1: Entendimento da Empresa X.

Entender o funcionamento da empresa estudada, identificando os principais processos existentes.

### Etapa 2: Apresentação do PGQP e avaliação 1 da Empresa X.

Apresentação do PGQP, conceitos de qualidade para todos da organização. Avaliação para identificar o grau de maturidade e permitir à organização verificar como está e ter insumo para elaboração do planejamento.

### Etapa 3: Plano de melhoria da gestão.

Planejar ações para melhorar as práticas e processos gerenciais através da ferramenta 5W1H.

### Etapa 4: Implantação do SGQ.

Realização da implantação de mudanças (melhorias) planejadas na etapa 3, com a preparação da documentação que dará apoio para a qualidade continua. Também nessa etapa é realizado a divulgação do novo processo e seu treinamento para todos os colaboradores.

### Etapa 5: Resultados.

Avaliação da organização depois da implantação do SGQ e análise dos resultados obtidos com recomendações para melhorias futuras.

## Análise e Discussão dos Resultados

Foi feita avaliação de maturidade na empresa por meio do SAG, o qual contém dezesseis questões referentes aos oito critérios da excelência (liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados da organização) propostos pelo MEG e nessas com quatro opções de respostas (nunca, às vezes, na maioria das vezes e sempre).

Em todo o processo foi estipulado metas para serem alcançadas. Na figura 2 esta o resultado antes das melhorias propostas, já na figura 3 após a implantação

Figura 2 - Avaliação 1 da Empresa X.



Figura 3 - Avaliação 2 da Empresa X.



Fonte: elaboração da autora (2018).

Uma das principais referências para a avaliação do nível de qualidade da empresa, é a pesquisa de satisfação dos clientes e o clima organizacional.

Na figura 4 e 5 é possível ver o crescimento dos indicadores ao longo dos mês conforme a implantação vai sendo realizada.

Figura 4 – Satisfação clientes externos da Empresa X.



Fonte: elaboração da autora (2018).

Figura 5 –Índice de Clima Organizacional da Empresa X.



Fonte: elaboração da autora (2018).

## Conclusão

Concluiu-se que após a implantação de um Sistema de gestão da Qualidade, obteve um aumento significativo na satisfação do cliente, clima organizacional e na organização ambiente de trabalho com isso, o proposito do trabalho foi alcançado e mostrou com indicativos claros os benefícios ocorridos na empresa estudada.

Para a acadêmica, o trabalho deu a oportunidade de aplicar a teoria aprendida ao longo da graduação em um cenário real.

Já para a empresa, o trabalho oportunizou uma grande melhora na qualidade de seus serviços prestados e processos realizados, chamando a atenção para novos clientes.