



**Ronaldo José Marques Júnior**, formado em direito pela Universidade de Taubaté (UNITAU), pós-graduado em liderança e em gestão da qualidade pela Universidade Estácio, atualmente atua como escrevente, auditor interno e membro do comitê de gestão da qualidade do Segundo Registro de Imóveis da Comarca de Guarulhos –SP

Contato: ronaldojmarques1978@gmail.com

## Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ): Excelência e sucesso

Com o aumento contínuo da competição, é muito importante que as organizações busquem constantemente garantir a qualidade de seus produtos e serviços.

Gestores de organizações existem para garantir que haja um padrão na qualidade do produto ou serviço ofertado pela organização. O objetivo do gestor é assegurar que os processos produtivos sejam mais eficientes, o que tenham íntima relação com a redução de custos e o aumento da satisfação do consumidor final com o produto ou serviço adquirido. Para contribuir com a afirmação acima, muitas organizações e seus gestores passaram a adotar sistemas de gestão que visem a busca pela excelência, dentre eles o Sistema de Gestão da Qualidade, ou SGQ, que é o conjunto de processos e procedimentos implementados para auxiliar gestores na organização e a entrega de produtos e serviços que alcancem consistentemente a satisfação de seus clientes, baseando-se em uma documentação clara de responsabilidades e procedimentos para cada equipe e/ou colaboradores para que, de forma sistemática cumpram com excelência suas competências e ao mesmo tempo, possam avaliar continuamente a qualidade do processo<sup>1</sup>.

Ao contrário do que muitos acreditam, o SGQ pode ser aplicado em organizações de todos os portes e segmentos e traz aos gestores destas organizações uma série de vantagens significativas, especialmente com relação a melhoria da imagem, do desempenho e da cultura organizacional definida pela empresa<sup>2</sup>. Com isso, o gestor consegue melhorar o nível de qualidade dos produtos e serviços, atender melhor os consumidores e gerenciar de forma mais adequada todos os setores e processos da empresa<sup>3</sup>.

Atualmente o Sistema de Gestão da Qualidade tornou-se uma mentalidade incorporada nos processos e cultura das empresas. Sempre com o objetivo de fornecer produtos ou serviços em conformidade com determinados requisitos<sup>4</sup>.

Além disso, ao longo do tempo, percebeu-se que mais qualidade não significa mais custo. Em muitos casos, a otimização e padronização de processos melhorou financeiramente o desempenho das companhias. E foi assim que a qualidade ganhou o mundo!

Desse modo, um dos maiores benefícios da implantação de sistemas de gestão de qualidade é a expansão dos negócios empresariais. Eles podem abrir novos mercados e ampliar os já existentes, consequentemente, gera-se: aumento da produtividade dos colaboradores da organização; melhor controle dos processos; melhoria da organização interna, e; redução significativa de custos e desperdícios.

Para implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, é indispensável a criação de um sistema de modelagem de processos, os quais requer contribuições dos colaboradores em todos os níveis da organização. Este apoio é fundamental para que o gestor possa criar uma cultura de qualidade mantendo o foco na geração de resultados durante a implementação.

As etapas de modelagem de processos são elaboradas pelo grupo de gestores denominado pela organização como comitê da qualidade, onde, com base em levantamentos preliminares passaram a documentar e: "1 - Definir e mapear os processos, o qual forçará a organização a visualizar quais as áreas são cruciais para a satisfação de seus clientes; 2 - Desenvolver a cultura de qualidade, que consiste essencialmente seu foco principal no cliente, decidindo quais recursos serão disponibilizados para a eficácia dos processos existentes; 3 - Criar os objetivos da qualidade, o que ajudará a organização a enfatizar sua jornada para cumprir sua missão. Essas medidas são baseadas em indicadores de desempenho, os quais fornecem ao gestor um medidor para determinar a conformidade com seus objetivos; 4 - Elaboração de documentos e registros, materiais de apoio, manuais de políticas de qualidade, procedimentos, materiais de treinamento, "taskscore" (indicador de produtividade), instruções de trabalho etc.; 5 - Treinamento de colaboradores, que tragam os colaboradores para dentro do processo de forma que possa se manter engajadas, enfatizando como o sistema beneficiará tanto a equipe quanto os clientes e; 6 - Definir indicadores, ferramentas essenciais para monitorar e controlar a eficiência dos processos, a qualidade total só é possível nas organizações que medem os resultados de suas atividades, o que deve ser feito com o apoio dos indicadores" (MOURA, 1994).

Na elaboração da modelagem de processos podemos destacar a utilização da ferramenta PDCA, método de gestão que visa a melhoria contínua dos processos.

Baseado no ciclo: planejar (plan), executar (do), verificar (check) e agir (act), e; Ma-



triz SWOT, ferramenta muito utilizada para analisar cenários e estabelecer planos de ação de médio e longo prazo e é levada em consideração 4 fatores. São eles: Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças; onde as forças e fraquezas estão relacionadas o ambiente interno, e as oportunidades e ameaças ao ambiente externo, já que são fatores que fogem do controle da empresa.

Além das ferramentas acima, a questão do gerenciamento de colaboradores seja a mais penosa, tanto para o RH, quanto para a verificação e quantificação da produtividade e qualidade dos serviços realizados pelos colaboradores.

Nesse sentido, é possível a implantação do método "Taskscore"<sup>5</sup>, ou, pontuação por tarefas, que, concede ao gestor e seus colaboradores mais autonomia, liberdade, aumento de rendimentos e flexibilidade de horários sem ser invasivo, aumentando significativamente o controle sem que a equipe ache que você exagerou na supervisão.

A pontuação por tarefas nada mais é que o método de metrificação do trabalho intelectual, que visa obter uma referência de produtividade similar entre os membros de equipes que trabalham com conhecimento e informação.

Desse modo, é possível ver com clareza o aumento na produtividade geral da organização, apresentando ao gestor e todos os membros da equipe de gestão um resultado em tempo real sobre as tarefas desenvolvidas por todos.

É possível neste método demonstrar qual a meta de produtividade que a organização espera do colaborador e o que ele produziu até o momento, através de uma pontuação. Atualmente o SGQ, é utilizado principalmente para a realização da certificação da ISO 9001, a qual traz princípios para um bom sistema de gestão da qualidade tendo como foco o cliente, os quais são: liderança, engajamento de pessoas, abordagem de processos e procedimentos, decisões baseadas em fatos, melhoria com clientes e fornecedores e, melhoria contínua.

Além da ISO 9001, existem também, outras duas certificações muito populares no Brasil. São elas: ISO 14001, que certifica a qualidade da gestão ambiental e a ISO 16001, que certifica a responsabilidade social.

E, recentemente ingressou-se no quando de certificações a ISO 27001, que trata do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) e a ISO 27701 que aborda um Sistema de Gestão de Privacidade da Informação (SGPI), as quais fornecem diretrizes e requisitos sobre a proteção da privacidade do titular dos dados, certificações estas ligadas diretamente a Lei 13.709/2018, denominada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os benefícios para as organizações que adotam sistemas de gestão da qualidade são as melhorias da satisfação do cliente, melhoria contínua do desenvolvimento da organização, melhoria na eficiência e na eficácia dos produtos e serviços ofertados, redução de perdas, melhoria da reputação da marca e a Garantia legal de que os produtos e serviços atendem às normas nacionais e internacionais de qualidade;

Em suma, os Sistemas de Gerenciamento da Qualidade podem oferecer uma enormidade de benefícios internos e externos, mas exige de seus colaboradores planejamento. Procure métodos para garantir que todos os processos internos sejam consistentes. Certifique-se de que todos os colaboradores entendam a visão, missão e valores da organização e que sejam treinados constantemente para que possam compreender a padronização deste sistema. Empresas de qualidade bem-sucedidas precisam de uma liderança contínua, que ofereça uma estrutura, processos e transições bem definidos. O envolvimento das partes interessadas é essencial para a aplicação eficaz de um sistema de gestão da qualidade.

### Referências:

1 - <https://br.indeed.com/conselho-de-carreira/encontrando-emprego/o-que-faz-gestor-qualidade#:~:text=Gestores%20de%20qualidade%20existem%20para,final%20com%20o%20produto%20adquirido.>

2 - <https://arquivel.com.br/blog/o-que-e-um-sistema-de-gestao-da-qualidade/>

3 - <https://www.sanhya.com.br/blog/sistema-de-gestao-da-qualidade/>

4 - <https://www.sienge.com.br/blog/gestao-da-qualidade-sienge/>

5 - MOURA E. C.; As sete ferramentas gerenciais da qualidade – implementando a melhoria contínua com maior eficácia / Eduardo C. Moura. São Paulo: Makron Books,1994.

6 - <https://blog.advbox.com.br/taskscore-sistema-de-pontuacao-por-tarefas/>