O artigo escolhido para se articular sobre foi confeccionado no decorrer do ano de 2015 e tinha como principal assunto a se abordar “a gestão de qualidade em pós-venda” da empresa UNIGEO Agricultura de precisão. O estudo tem como principal objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela empresa no seu processo de pós-venda, os métodos de avaliação utilizados foram as normas nacionais e internacionais ISO 9001:2015. Para se avaliar foi aplicado metodologias de instrumentos de pesquisa qualitativa e quantitativa, essa tarefa só pode ser bem realizada, pois foi aplicado os requisitos da norma 9001, que diz respeito a gestão de qualidade e outros métodos da administração. O processo foi dividido para analise em 4 partes: qualidade no atendimento ao cliente, qualidade na prestação de serviço, normalização da qualidade e gestão da qualidade com base na normalização da ABNT NBR ISSO 9001:2015. A qualidade no atendimento ao cliente segundo Braga et al. (2012, p02) está no interesse verdadeiro pelo problema do cliente e procurar dispor-se não apenas a investigar e solucionar esse problemas, mas sim em superar as expectativas do cliente. “Quando o cliente se sente encantado, nada o faz trocar de empresa, o encantamento é algo que vai além das necessidades e satisfação, é simplesmente impressiona-lo.”

Qualidade na prestação do serviço formaliza sobre como entregar para o cliente um serviço com qualidade, já que qualidade no serviço é aquele veiculo que tem a capacidade de proporcionar satisfação, porém os serviços incluem tanto serviços técnicos quanto de relacionamento. Para uma empresa manter certa qualidade em seus serviços oferecidos é necessário que haja padrões a serem seguidos, padrões esses que auxiliam a empresa a manter a sua qualidade. “Os clientes, depois de determinado tempo tornam-se menos sensíveis a preços, uma vez que aceitam e confiam na qualidade da prestação de serviços oferecidos pelo fornecedor.”

Normalização da qualidade diz respeito as normas ou padrões criados para resolver algum problema pontual, após a criação essas podem ser utilizadas por uso comum repetitivo. Com o intuito de solucionar problemas na qualidade e melhorar os serviços prestados foi lançado em 1987 o conjunto de normas 9001, esse conjunto de normas foi supracitada acima, pois é a norma utilizada para se avaliar a empresa UNIGEO.

A Gestão da qualidade com base na normalização da ABNT NBR ISO 9001:2015 é aplicada a organizações que visam demonstrar habilidades, em oferecer produtos e serviços. Utilizar a gestão da qualidade a partir da norma ajuda a organização a acender novos mercados, nível de qualidade e facilidade no comercio. Infelizmente a implementação das tarefas aplicadas pela norma não são fáceis, mas ao final os esforços são compensatórios.

A partir desses conceitos supracitados foi que o autor do artigo fez a analise da empresa levantando uma coleta de dados a partir de um questionário que possibilitava ao cliente expressar a sua opinião, após a coleta desses dados foi realizada uma análise crítica que apresentava alguns riscos que já estavam causando declínio na qualidade da prestação de serviço. Enfim com essa analise conclui-se que a satisfação dos clientes é algo que deve ser feita com muito critério e comprometimento por parte da empresa, já que um cliente insatisfeito, irritado e decepcionado leva a uma falha na gestão da qualidade com base na norma ISO 9001:2015, consecutivamente afetando diretamente na perda de qualidade dos serviços oferecidos.