

1. NOTÍCIAS

A **Luís Azevedo & Filhos** teve auditoria de renovação, em que aproveitou e fez a transição para a norma NP EN ISO 9001:2000, tendo sido certificada pela referida norma. Agradecemos o empenho aos colaboradores da organização auditada.

Queremos agradecer aos colaboradores das empresas:

- **Edencolors, Produtos Químicos**
- **Flow Systems** - Sistemas de Medição de Fluidos, Lda.

o seu empenho e contributo fundamental para a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000.

Teve início neste período a consultoria na empresa Vale de Fios pela parceria ControlConsul / Henrique Guimarães Consultoria.

Ainda na área da consultoria em gestão pela qualidade merece destaque o facto de Henrique Guimarães ter começado a trabalhar, como consultor de ligação no Programa Formação PME da A.E.P., nas seguintes empresas:

- Metalúrgica Cruz de Malta Lda.
- Mocope – Moldes, Cortantes e peças, Lda
- M.Miranda & Azevedo, Lda

A Henrique Guimarães passou desde o início de Maio a oferecer às empresas serviços na área da consultoria em Recursos Humanos por meio de uma parceria com consultores especializados na área. Passamos assim a oferecer serviços nas seguintes áreas :

- Gestão pela qualidade,
- Gestão ambiental,
- Gestão da saúde, higiene e segurança no trabalho,
- Gestão de recursos humanos.

Também durante o mês de Maio foi admitida para estagiária na área Ambiental a Eng^a Paula Ferreira.

Chamamos a atenção para o facto de a página da internet da Henrique Guimarães Consultoria ter, desde Abril do corrente ano domínio próprio (www.henriqueguimaraes.pt).

HenriqueGUIMARÃES

(consultoria em qualidade)

Rua Eugénio de Castro, nº 34, hab: 61

4100 225 PORTO

Tel. Fax : 22 606 23 12

Telemóvel : 96 508 21 69

e-mail : info@henriqueguimaraes.pt

www.henriqueguimaraes.pt

CONCEITOS DE GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL (T.Q.M.)

A gestão da Qualidade é um tema simultaneamente técnico e comportamental. Entre os vários métodos desenvolvidos para apoiar a gestão da qualidade destacam-se o controlo da qualidade, a garantia da qualidade e a melhoria da qualidade.

Os sistemas de gestão da qualidade, baseados na ISO 9001:2000, focam-se sobretudo nas funções da organização que influenciam a qualidade do produto / serviço fornecido ao cliente.

Inserido numa perspectiva mais abrangente, em que são consideradas todas as funções da organização, estas podem optar pela gestão pela qualidade total.

Qualidade Total pode assim ser definida como um sistema de gestão focado nas pessoas, que visa um aumento contínuo da satisfação dos clientes, a custos reais e cada vez mais baixos, que faz uma abordagem total ao negócio e trabalha horizontalmente, cruzando todas as áreas funcionais, envolvendo todos os colaboradores bem como a cadeia de fornecedores e clientes.

Num mercado cada vez mais global e exigente as organizações adoptam posturas que lhes permitam obter o estatuto “best in class”. Neste sentido as organizações usam cada vez mais modelos de referência, como um modo de avaliar o seu nível de excelência.

Existem vários prémios de Qualidade Total, ente os quais se destacam-se os seguintes

- USA - Baldrige,
- Japão - Deming Price,
- Europa – E.F.Q.M

Atendendo a que na sua generalidade eles são semelhantes analisemos o modelo *Europeu da Excelência do Negócio (E.F.Q.M)*.

Este sistema baseia-se nos seguintes princípios:

1. Enfoque no cliente – avaliação da satisfação dos clientes
2. Desenvolvimento de parcerias – estabelecimento de relações benéficas,
3. Desenvolvimento e envolvimento de pessoas – aproveitar potencialidades dos colaboradores (envolvimento e comunicação),
4. Gestão factual e por processos – decisão baseada em criterioso objectivos é melhor compreendida se se compreenderem os processos da organização,
5. Aprendizagem, inovação e melhoria - cultura de melhoria contínua (benchmarking),
6. Liderança – condução da organização no caminho da excelência,
7. Responsabilidade pública - forma de estar da organização perante a comunidade,
8. Orientação para os resultados – não só resultados financeiros. Interessam todos os stakeholders.

E materializa-se num modelo baseado nos seguintes critérios:

1) Critérios relacionados com os meios:

Liderança		Desenvolvimento de uma cultura empresarial de melhoria contínua. Envolvimento dos líderes. Motivação / reconhecimento.
Política estratégia	e	Baseadas nas necessidades dos stakeholders. Baseadas no desempenho dos processos. Periodicamente actualizada. Desdobradas e comunicadas.
Pessoas		Envolvimento pessoas. Identificação competências. Comunicação interna. Reconhecimento.
Parcerias Recursos	e	Parcerias externas. Recursos financeiros. Gestão da informação / conhecimento.
Processos		Melhoria dos processos. Processos satisfazem e excedem as expectativas do cliente.

2) Critérios relacionados com os Resultados:

Resultados clientes	dos	Medição da satisfação dos clientes.
Resultados pessoas	das	Medição da satisfação dos colaboradores
Resultados sociedade	da	Medição da percepção da sociedade
Resultados desempenho	do	Medição do desempenho da organização face a previsões.

Este modelo baseia-se na utilização de um processo de auto-avaliação, em que se identificam pontos fortes e fracos bem como as oportunidades de melhoria

Como bases para um programa de melhoria da qualidade podem ser considerados os 14 pontos de Deming, bem como as 10 recomendações de Juran, os 14 passos de P. Crosby ou os 10 pontos de J. Harrington.

As recomendações de Juran para a melhoria da qualidade são as seguintes :

1. Consciência da necessidade e oportunidade de melhoria (criação de uma atitude favorável à mudança),
2. Estabelecimento de objectivos de mudança,
3. Organizar-se para atingir as metas,

4. Fazer o diagnóstico e propor soluções,
5. Implementar soluções para os problemas,
6. Relatar os progressos (a todos),
7. Reconhecer o trabalho efectuado,
8. Comunicar os resultados,
9. Controlar os resultados atingidos,
10. Introduzir este processo de melhoria nos sistemas e processos da empresa.