

## 1. NOTÍCIAS

Começaram a colaborar na Henrique Guimarães Consultoria em Qualidade os Engenheiros :

- Sérgio Sousa – Eng<sup>o</sup> Químico com mestrado em Eng<sup>a</sup> Ambiente vai actuar na área da consultoria em sistemas de gestão ambiental, nomeadamente certificação ambiental.
- António Rocha Páris – Eng<sup>o</sup> Materiais vai actuar na área da consultoria em sistemas de gestão da qualidade, nomeadamente certificação da qualidade.

A afaplan, PLANEAMENTO E GESTÃO DE PROJECTOS, S.A. foi auditada na passada quarta feira 24/10/2001 pela SGS – ICS e em relação à norma ISO 9001 : 2000. Como resultado da auditoria a equipa auditora recomendou a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, após fecho dos pedidos de acção correctiva levantados. Mais uma empresa a juntar-se às empresas certificadas por Henrique Guimarães Consultoria em Qualidade ([www.minhomedial.pt/henriqueguimaraes](http://www.minhomedial.pt/henriqueguimaraes)).

Tendo como base a experiência adquirida procedemos à actualização da página da internet, em conjunto com a minhomedial, apresentando agora um guia de utilização da norma ISO 9001 : 2000.

Henrique Guimarães  
Rua Eugénio de Castro, nº 34, hab: 61  
4100 225 PORTO  
Tel. Fax : 22 606 23 12  
Telemóvel : 96 508 21 69 / 93 641 69 68  
e-mail : [henriqueg@clix.pt](mailto:henriqueg@clix.pt)  
[www.minhomedial.pt/henriqueguimaraes](http://www.minhomedial.pt/henriqueguimaraes)

## 2. TEMA SELECCIONADO

### SERVIÇOS E QUALIDADE

Cada vez mais a qualidade é um factor de diferenciação das empresas.

Um serviço só é de qualidade quando satisfaz as expectativas do cliente.

Para melhor conhecer as expectativas do cliente é imperioso identificar o segmento do mercado em que ele se insere.

Paralelamente é imprescindível conhecer :

1. As diferentes características do serviço,
2. Os meios de suporte à realização do serviço (ex: instalações de trabalho).

### CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE

Actualmente a oferta de serviços e competitividade associada é grande. Logicamente todas as organizações procuram distinguir o seu serviço. Uma forma de o fazer é através da qualidade. Mas ter qualidade não chega, é preciso demonstrá-la.

E como é que se pode mostrar que a qualidade é uma realidade ?

O reconhecimento da qualidade por uma entidade externa e a consequente certificação de uma organização representam uma mais valia para as organizações.

Para tal as empresas dispõem de duas ferramentas :

- A certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da Organização (**certificação ISO 9001**). Esta certificação aplica-se à estrutura da organização e assegura a sua conformidade com as normas ISO 9000, ela não certifica a qualidade do serviço mas sim a da sua organização, certifica o modo de funcionamento da organização.
- A **certificação de serviços** é uma certificação de resultados. Faz uma aproximação directa às características dos serviços. Dirige-se a consumidores ou utilizadores dos serviços. Garante ao cliente o cumprimento de um documento específico sobre um serviço particular, dando garantias da qualidade desse serviço.

Estes dois tipos de certificação podem ser abordados em conjunto ou separadamente. A certificação ISO 9001 pode ajudar a atingir a certificação dos serviços.

## **CERTIFICAÇÃO ISO 9001**

A implementação de um sistema da qualidade pode passar pela sua certificação ou não.

Em ambas as situações o serviço deve ser abordado como o resultado de um processo.

A certificação ISO 9001 certifica os meios que levam à realização do serviço. Num processo de certificação da qualidade de um serviço importa considerar que :

1. Nas actividades de serviço o cliente desempenha um papel fundamental.
2. A envolvente de um serviço afecta a percepção do cliente sobre a qualidade do serviço (ex: modernidade das instalações de trabalho).
3. O fabrico e o consumo são geralmente simultâneos pelo que nos serviços não é possível ter mecanismos de filtragem da qualidade, não é possível rejeitar ao longo da produção.

A implementação da ISO 9001, de um modo geral implica :

- O envolvimento da gestão de topo,
- A nomeação dos meios adequados,
- O controlo da realização do produto (produto pode significar produto ou serviço),
- A monitorização e medição desse processo,
- A análise dessa monitorização com vista à melhoria contínua da organização.

## **CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

A certificação do serviço pretende dar confiança nos resultados do serviço, isto é, em determinados parâmetros a que o cliente dá valor.

De um modo genérico as fases por que passa um destes processos são as seguintes :

1. Definição de uma especificação interna.  
Esta consta de uma lista de características do serviço e respectivos meios de controlo. Esta especificação é elaborada por uma comissão técnica da qual fazem parte peritos da empresa, utilizadores e entidade certificadora.
2. Implementação da especificação
3. Auditoria de certificação e decisão de certificação

- Com a certificação e emissão do certificado têm que ser tornadas públicas as características certificadas (ex: informação ao cliente, facturação, recepção de clientes, não utilização de produtos tóxicos na prestação de serviço, etc)
4. Visitas de clientes-mistério e auditorias de acompanhamento.
- Visitas de clientes-mistério são auditorias ao serviço efectuadas por clientes não identificados.

Para dar confiança na qualidade do serviço são necessariamente elaborados, pela organização, os seguintes procedimentos :

- Controlo dos documentos de e para os clientes.
- Qualificação e formação dos colaboradores.
- Tratamento das reclamações.
- Avaliação da satisfação dos clientes.
- Auditorias internas.
- Acções correctivas.

Alguns sectores em que pode ser aplicado este modelo de certificação são :

Clínicas	Fiscalidade e contabilidade	Lavandarias
Termas	Reparação automóvel	Cabeleireiros
Restaurantes	Escolas de condução	Lojas comerciais
Supermercados	Stands de automóveis	Ginásios

## **BIBLIOGRAFIA :**

SGS – ICS – Folheto sobre certificação de serviços – Out. 99

SGS – ICS – Apresentação sobre certificação do serviço – 1º meeting SGS – ICS – 25 Out. 2001.

Verlag Dashofer – Q newsletter qualidade 05 – 22 Out. 2001.

Elaborado por : Henrique Guimarães