

## 1. NOTÍCIAS

Formalizamos a nossa actuação passando a actuar em nome da sociedade Henrique Guimarães Consultoria em Qualidade Unipessoal Lda..

Inserido nesta mudança temos como objectivo da qualidade a melhoria da imagem gráfica da empresa e dos documentos associados.

Somos desde Junho membros da Associação Nacional de Jovens Empresários.

Também em Junho começamos a actuar na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade na **Edencolors, Produtos Químicos**, com vista à sua certificação por uma entidade externa.

Foram-nos adjudicados processos de transição para a nova norma ISO 9001:2000 nas seguintes empresas :

- **Empresa Têxtil da Maganha**
- **Luis Azevedo & Filhos**

Durante este período estivemos associados à manutenção da certificação da qualidade da **Oscacer** e da **Firmago**.

**Henrique**GUIMARÃES

(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 / 93 641 69 68

e-mail : [henriqueg@clix.pt](mailto:henriqueg@clix.pt)

[www.minhomedial.pt/henriqueguimaraes](http://www.minhomedial.pt/henriqueguimaraes)

## **2. TEMA SELECIONADO**

# **PRINCIPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE**

## **INTRODUÇÃO**

Com este documentos pretende-se fazer uma breve introdução aos 8 princípios de gestão da qualidade, com base na norma ISO 9004 : 2000. Tais princípios são :

1. Focalização no cliente
2. Liderança
3. Envolvimento das pessoas
4. Abordagem por processos
5. Abordagem da gestão como um sistema
6. Melhoria continua
7. Abordagem à tomada de decisões baseadas em factos
8. Relações mutuamente benéficas com fornecedores.

### **PRINCIPIO 1 - Focalização no cliente**

As organizações dependem dos seus clientes pelo que são as primeiras interessadas em satisfazer e até mesmo exceder as suas expectativas.

Geralmente isto resulta em :

- acréscimo do interesse em pesquisar as necessidades dos clientes
- comunicação das expectativas do cliente por toda a organização
- medição a satisfação do cliente e actuar sobre os resultados
- garantia duma aproximação ao cliente que tenha em consideração os interesses de todas as partes interessadas (accionistas, fornecedores, colaboradores e sociedade em geral).

### **PRINCIPIO 2 - Liderança**

Os líderes estabelecem uma unidade na direcção que a empresa segue, de tal forma que todos os colaboradores se sentem envolvidos nos objectivos da empresa.

A liderança permite que os colaboradores se sintam motivados perante os objectivos da organização, e os compreendam.

A aplicação da liderança conduz a :

- considerar as necessidades de todas as partes interessadas (colaboradores, fornecedores, clientes, accionistas, etc)
- estabelecer da visão futura da empresa
- estabelecer de objectivos e metas
- estabelecer da confiança e eliminação do medo
- fornecer aos colaboradores os recursos necessários ao desempenho de uma actividade

- Encorajar e reconhecer o contributo das pessoas.

### **PRINCIPIO 3 - Envolvimento das pessoas**

As pessoas são a essência das organizações.

A aplicação deste princípio leva a que:

- Os colaboradores se apercebam da importância do seu contributo para a organização
- As pessoas identifiquem constrangimentos ao seu bom desempenho
- As pessoas não avaliem apenas o seu desempenho, mas sim a eficácia do grupo
- As pessoas se abram à discussão dos problemas
- As pessoas passem a partilhar a sua experiência e os seus conhecimentos

### **PRINCIPIO 4 - Abordagem por processos**

Este princípio resume-se a :

- Maior ligação entre a realização e a definição e cumprimento de objectivos
- Melhor definição de responsabilidades pela realização dos processos
- Melhor avaliação dos riscos e impactos das actividades sobre a partes interessadas

Não perder tempo com aquilo a que os interessados não dão importância.

### **PRINCIPIO 5 - Abordagem da gestão como sistema**

São resultados da aplicação deste princípio :

- Estruturação do sistema para atingir objectivos,
- Melhor compreensão das interrelações entre os processos
- Melhor compreensão da contribuição de cada actividade para o objectivo global

Maior acompanhamento dos objectivos estabelecidos.

### **PRINCIPIO 6 - Melhoria contínua**

A melhoria contínua é de certa forma um “estado de espírito” que anda associado à existência de uma cultura da empresa, e à definição de acções correctivas e preventivas. Para ela ocorrer é imprescindível :

- Dar aos colaboradores formação e ferramentas orientadas para a melhoria
- Existir comunicação interna das actividades associadas à gestão da qualidade
- Reconhecer as melhorias

Significa : Vantagens concorrenciais.

### **PRINCIPIO 7 - Abordagem à tomada de decisões baseadas em factos**

Por outras palavras significa :

- Assegurar que a informação é suficientemente exacta para a tomada de decisões
- Tornar os dados acessíveis a quem deles necessita
- Tomada de decisões baseada em dados e não na intuição

### **PRINCIPIO 8 - Relações mutuamente benéficas com fornecedores.**

A aplicação deste princípio pressupõe boas relações entre fornecedores e empresas, pressupõe seriedade e confiança. Este princípio fomenta :

- O estabelecimento das actividades de melhoria
- As actividades que criam valor a ambas as partes
- Optimização dos custos e meios de ambas as partes

Significa : Dependência mútua entre clientes e fornecedores ; ambos ganham, se trabalharem em conjunto.