

1. NOTÍCIAS

O Engº João Pimentel irá brevemente iniciar a sua colaboração com a Henrique Guimarães Consultoria Lda. Inicialmente irá acompanhar a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com a ISO 9001:2000. No caso de haver interesse de ambas as partes, passará para a área da gestão ambiental.

Foram adjudicados processos de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade na Italoquímica e na Edencolors, empresas já certificadas pela ISO 9001:20000, com o apoio da Henrique Guimarães Consultoria Lda.

Dos indicadores da actuação da Henrique Guimarães Consultoria Lda. deste trimestre salientamos:

- O grau de satisfação da Edencolors de 96,7%,
- 33% dos clientes foram obtidos por recomendação de antigos clientes
- Cerca de 40% dos clientes certificados com o nosso apoio recorreram a serviços de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Um crescimento da facturação de cerca de 5%, em relação aos primeiros 9 meses de 2002.

A página da Internet da Henrique Guimarães Consultoria Lda encontra-se neste momento a ser revista, pela empresa Marques Mena + Associados, para retratar os novos serviços prestados às empresas na área da formação outdoor, gestão ambiental e gestão de Higiene e Segurança no Trabalho.

HenriqueGUIMARÃES

Consultoria, Lda

Rua Eugénio de Castro, nº 34, 61

4100 225 PORTO

Tel. Fax : 22 606 23 12

Telemóvel : 96 508 21 69

e-mail : info@henriqueguimaraes.pt

www.henriqueguimaraes.pt

2. TEMA SELECIONADO

Segue-se uma análise da norma ISO 9004:2000, em que se destacam as “novidades passíveis de serem usadas como ferramentas auxiliares, na melhoria contínua da qualidade” em relação ao referencial ISO 9001:2000.

ISO 9004:2000 – Capítulos 6 a 8

6. GESTÃO DE RECURSOS

1.1. Orientações gerais

1.1.1. Introdução

Identificar e disponibilizar os meios necessários para atingir os objectivos. Para tal podem considerar-se os seguintes dados:

- Recursos para encorajar a melhoria continua e a inovação
- Gestão da informação
- Utilização de recursos naturais e meio ambiente.

6.2. Pessoas

O ponto 6.2.1. considera que a organização deve:

- Proporcionar formação profissional, planeando a carreira,
- Definir responsabilidades e actividades,
- Estabelecer objectivos individuais,
- Facilitar envolvimento e tomada de decisões,
- Reconhecer e recompensar,
- Facilitar comunicação interna,
- Criar condições que facilitem a inovação,
- Assegurar o trabalho em equipa,
- Comunicar sugestões,
- Medir a satisfação dos colaboradores,
- Analisar o *turnover* das pessoas.

6.2.2.1. Competência

Assegurar a existência de competências comparando-as com os requisitos mínimos. Na avaliação da competência individual podem-se considerar:

- Legislação,
- Instalações
- Necessidades de sucessão,

6.2.2. Consciencialização e formação

O planeamento da formação deve ter em conta:

- Experiência
- Conhecimentos,
- Saber fazer e liderar,
- Conhecimento de ferramentas de melhoria
- Espírito de equipa,
- Comunicação,
- Criatividade e inovação.

Pode incluir acolhimento e reciclagem periódica.

6.3. Infra-estrutura

Convém ter em consideração: área fabril, espaço de trabalho, ferramentas e equipamentos produtivos, serviços de apoio, tecnologias de informação e comunicação, meios de transporte. Pode considerar-se custo, segurança, questões ambientais, manutenção das infra-estruturas.

Não leva em linha de conta fenómenos naturais, que não podem ser controlados.

6.4. Ambiente de trabalho

As metodologias com influência no trabalho da equipa e na motivação podem incluir a utilização de equipamento de protecção individual, ergonomia, calor, humidade, higiene, e localização do local de trabalho.

6.5. Informação

Neste sub capítulo fala-se em gestão da informação considerando que mais informação tem como resultado maior inovação. Consideram-se as necessidades de informação / confidencialidade.

6.6. Fornecedores e relação de parceria

Considera:

- Optimização do nº de parceiros
- Estabelecimento de sistemas de comunicação entre as organizações,
- Cooperação com os fornecedores na validação dos seus processos,
- Encorajamento dos fornecedores a implementar S.G.Q.
- Envolvimento dos fornecedores nas tomadas de decisão da organização,
- Análise e reconhecimento dos esforços dos fornecedores.

6.7. Recursos Naturais

Considera a disponibilidade de recursos naturais. Desenvolvimento de planos de contingência que evitem efeitos negativos no desempenho da organização.

6.8. Recursos Financeiros

Inclui actividades de planeamento e controlo da utilização de meios financeiros

Determina necessidades financeiras e gestão das fontes de recursos.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1. Gestão dos processos

Na validação dos processos deve ter-se em consideração a capacidade do equipamento, condições de operação ciclo de vida do produto, impacte ambiental do produto

Convém validar os processos com uma determinada periodicidade.

Convém também proceder á avaliação de risco de cada processo usando a Análise Modal de causa e Efeito, diagrama de afinidades, arvore de falhas, etc.

7.3.Orientações gerais

Convém que a documentação dos processos considere:

- A identificação e comunicação das características importantes dos processos,
- A formação na operação dos processos,
- O trabalho em equipa,
- A medição e auditoria dos processos,
- A análise, revisão e melhoria dos processos

Além disso deve considerar-se:

- Saúde e segurança das pessoas,
- Fomentar a inovação pelas pessoas.

Nota :

Ao definir processos importa considerar *inputs* e *outputs*, actividades dentro de cada processo, verificação e validação dos processos e produtos, identificação dos risco, acções correctivas e preventivas.

Exemplos de processos de suporte são a gestão da informação,a formação, as actividades da área financeira, a manutenção das infra estruturas,o *marketing*, etc.

Para avaliar o desempenho dum processo considera-se a confiança e receptibilidade do produto,as não conformidades, o potencial para melhoria, etc.

7.4.Compras

Considerar factores como a ligação ao fornecedor por meios electrónicos, as garantias oferecidas pelo fornecedor, as condições de logística como a proximidade geográfica

7.5.Operações de Produção e Serviço

Pode ser conseguida por meio de redução dos desperdícios, formação das pessoas, comunicação, melhoria das infra-estruturas / ambiente de trabalho, prevenção de problemas, etc.

7.5.4. Preservação do produto

Convém envolver os fornecedores e parceiros na definição dos processos para proteger o material comprado.

Engloba a comunicação às partes interessadas de requisitos de manutenção da qualidade do produto, durante o seu ciclo de vida.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1.1. Introdução

Os dados de medição devem incluir a avaliação dos produtos, a capacidade dos processos, a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

Podem ser usadas técnicas estatísticas ou a autoavaliação.

8.2. Medição e monitorização

Podem considerar-se dados da satisfação dos clientes, auditorias internas, medições financeiras e autoavaliação.

A satisfação do cliente pode manifestar-se de várias formas, desde escritas a verbais como retorno da informação, dados sobre a prestação do serviço ou informação sobre a concorrência.

Covém também considerar a auto avaliação, a qual pode ser utilizada para fazer o *benchmarking* (ver anexo A).

As medições financeiras referem-se a custos da qualidade e do ciclo de vida do produto.

8.2.3. Medição e monitorização dos processos

Podem incluir a capacidade dos processos, o tempo de reacção, o tempo do ciclo , o rendimento, a eficácia e eficiência das pessoas, a utilização das tecnologias, redução de desperdícios e redução dos custos.

8.2.4. Medição e monitorização dos produtos

Critérios de aceitação do produto

Requisitos de medição do produto que consideram as suas características, o saber fazer necessário, os equipamentos necessários, a qualificação dos processos, a documentação necessária, os registos.

8.2.5. Medição e monitorização da satisfação das partes interessadas

Considera:

- Os colaboradores da organização (análise do desempenho, opinião dos colaboradores sobre a sua satisfação).
- Os proprietários e investidores (desempenho financeiro, cumprimento de objectivos)
- Os fornecedores e parcerias (opinião dos parceiros sobre processos de compra)
- A sociedade em geral

8.5.4. Melhoria Continua

Criação de ambiente favorável. Algumas actividades para conseguir implantar a melhoria continua são:

- Estabelecimento de objectivos para as pessoas, projectos e organização.
- *Benchmarking*,
- Reconhecimento e recompensa para atingir a melhoria,
- Esquemas de sugestões, incluindo reacção da gestão em tempo útil.