

# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade

### AGENDA DA APRESENTAÇÃO

11.00 horas **Requisitos das organizações e dos sistemas**  
**Objecções do Mercado**  
**Modelo de acção**

11.20 horas **Case-study de pequena empresa**

- Apresentação da empresa **Jorge Livramento Lda – Torres Vedras**  
(Drº Eduardo Livramento)
- Projecto da concepção e implementação  
(Engº Luiz Brandão Rodrigues)



12.00 horas **Case-study de média – grande empresa**  
(Engº Bernardino Ribeiro - Artsecrets)



12.30 horas **Vantagens do método**  
**Conclusões / debate**

# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade

### Requisitos das organizações e dos sistemas

**Melhorar os produtos e os serviços.**

**Melhorar a imagem e aumentar a credibilidade da organização**

**Melhorar a comunicação no interior e para o exterior da organização**

**Realizar negócio – aumentar vendas.**

**Orientar-se para o Cliente - focalização .**

**Gerir por processos – medir, monitorizar e melhorar.**

**Envolver os colaboradores, os fornecedores, os parceiros.**

**Decidir apoiado em factos.**

**Melhorar continuamente.**

# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

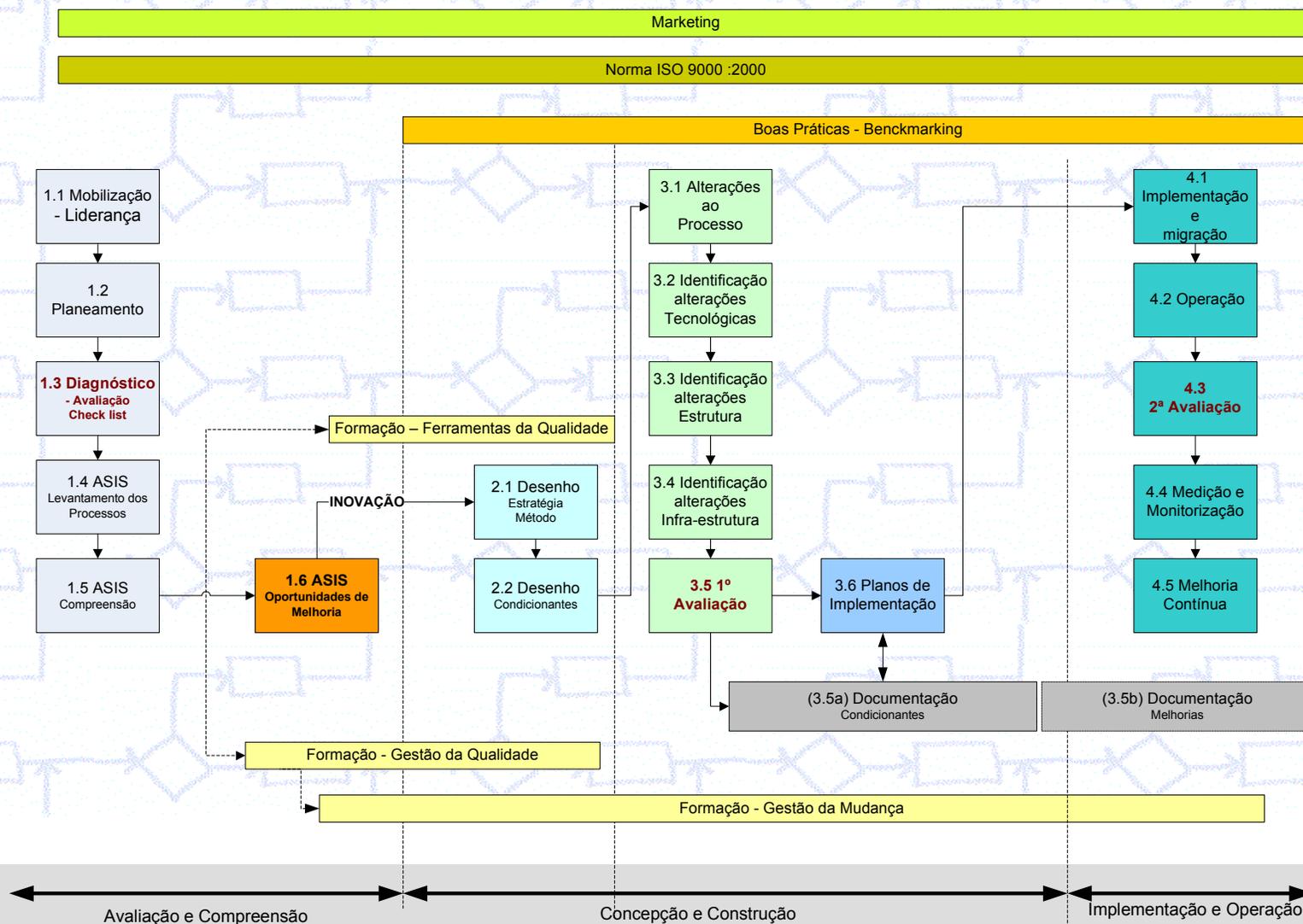
## Eficácia e Competitividade

### Objecções e dúvidas do Mercado

Os Dirigentes e os Empresários que consideram vir a implementar um sistema de gestão da Qualidade põem normalmente as seguintes questões e dúvidas:

- O projecto é caro !
- Gera mais burocracia, controlo e dispêndio de trabalho.
- Envolve muitos recursos, que a organização não tem disponível.
- O projecto é moroso!
- Os objectivos não são alcançados no curto prazo
- Não é apoiado da forma mais conveniente pelo Estado.

## Modelo de Acção



## Modelo de Acção

### 1º Passo – Avaliar e Compreender a Organização e o actual Sistema

Conhecer a vontade da Direcção / Administração  
Avaliar e determinar oportunidades

### 2º Passo – Desenhar o Novo Sistema

Inovar e Mudar

### 3º Passo – Construir o Sistema

Definir novos processos, alterar os existentes  
Alterar estrutura, infra-estrutura, tecnologias.

### 4º Passo – Implementar o Sistema

Implementar, rever, melhorar

Sistema  
de  
Gestão  
da  
Qualidade

Acções  
de  
Marketing

Para melhor compreensão e para que haja maior evidência das vantagens iremos descrever um case-study

## Case-study de pequena empresa

### Apresentação da empresa Jorge Livramento Lda – Torres Vedras

#### Actividade

A actividade da JLC tem como objecto a produção e venda e distribuição de lixívia, produtos de limpeza e de higiene para o lar; venda de vinhos e rações para animais; venda de serviços de transporte de carga geral e produtos embalados perigosos.



Denominação da Empresa : Jorge,  
Livramento & Carvalho, Lda  
CAPITAL SOCIAL: 50.000 Euros  
Nº DE MATRÍCULA: 302

CONSERVATÓRIA: Conservatória do Registo Comercial de Torres Vedras

INÍCIO DA ACTIVIDADE: Novembro 1965

SEDE SOCIAL: Travessa do Loureiro, nº17 - Ribeira de Pedrulhos  
2560-591 TORRES VEDRAS

## Case-study de pequena empresa

Empresa familiar e que conta com o trabalho diário, dedicado e exclusivo de 15 colaboradores;

Dedica-se ao fabrico e comercialização de produtos de higiene e limpeza para o lar;

### Visão

Ser uma empresa de fabrico, embalagem e venda de produtos "segura", "estável economicamente", "dinâmica", "flexível" e com alta credibilidade no mercado, trazendo benefícios regulares aos seus sócios

### Política

Ganhar e manter a confiança dos nossos Clientes, Fornecedores bem como dos nossos Colaboradores.

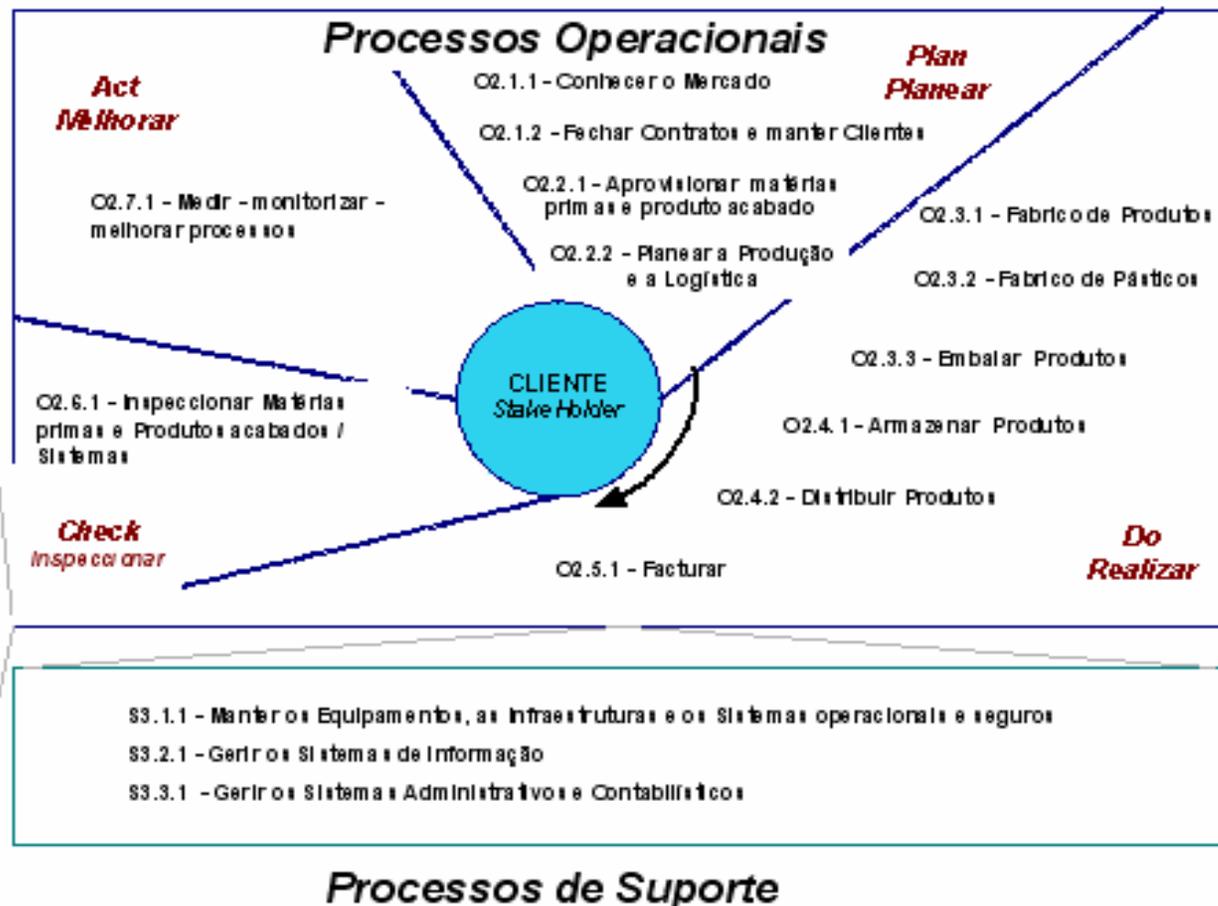
### Objectivo geral

Visar a satisfação dos clientes e melhorar continuamente a capacidade competitiva e dos produtos e serviços"

## Case-study de pequena empresa

**P**  
**r**  
**O**  
**C**  
**E**  
**S**  
**S**  
**O**  
**S**  
  
**de**  
  
**G**  
**e**  
**s**  
**t**  
**ã**  
**o**

- ( G1.1.1 Gerir a Qualidade Total
- ( G1.1.2 Gerir Auditorias
- ( G1.1.3 Gerir as Não Conformidades Internas e reclamações
- ( G1.2.1 Gerir as Finanças
- ( G1.3.1 Gerir os Recursos Humanos



### Case-study de pequena empresa

#### Objectivos 2007 - 2010

Ser uma empresa de fabrico, embalagem e venda de produtos "segura", "estável economicamente", "dinâmica", "flexível" e com alta credibilidade no mercado, trazendo benefícios regulares aos seus sócios.

1	Maior participação no mercado	Ganhar quota de mercado à concorrência, através de um melhoramento efectivo do produto e serviço prestado aos nossos clientes ou potenciais clientes	Aumentar a força de vendas. Formar a força de vendas.
2	Obter certificação da empresa	Concebe, implementar e auditar o sistema de gestão da qualidade, oferecendo assim uma confiança mais efectiva com os nossos parceiros	
3	Melhorar a qualidade do serviço ao cliente, bem como a qualidade do produto	Maior investimento no novo sector da empresa "Fabrico de Embalagens", garantindo assim uma maior qualidade na entrega dos produtos aos nossos clientes;	Adquirir novos equipamentos.  Recrutar pessoal qualificado
4	Investir em nova actividade associada	Detergência	Aquisição de equipamentos de análise. Outros específicos Apoio de Eng. Químico
5	Maior produtividade e melhoria na qualidade do layout de produção e armazenagem	Construir uma nova fábrica para dar apoio aos produtos fabricados; Remodelar armazém	Aquisição de novos equipamentos e infraestruturas

# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade

### Case-study de pequena empresa

#### Vantagens

**Maior eficiência na organização dos processos, bem como dos recursos (materiais / humanos)**

**Aumento da competitividade no sector da grande distribuição;**

**Novas oportunidades de negócio;**

**Satisfação das necessidades dos clientes..**

## Case-study de pequena empresa

Considerou-se o sistema a conceber desde logo apoiado, por uma aplicação informática apropriada e amigável, gestora de base de dados



JLC  
Documentos  
on Local



JLC Reuniões  
on Local



JLC  
Constatações  
on Local



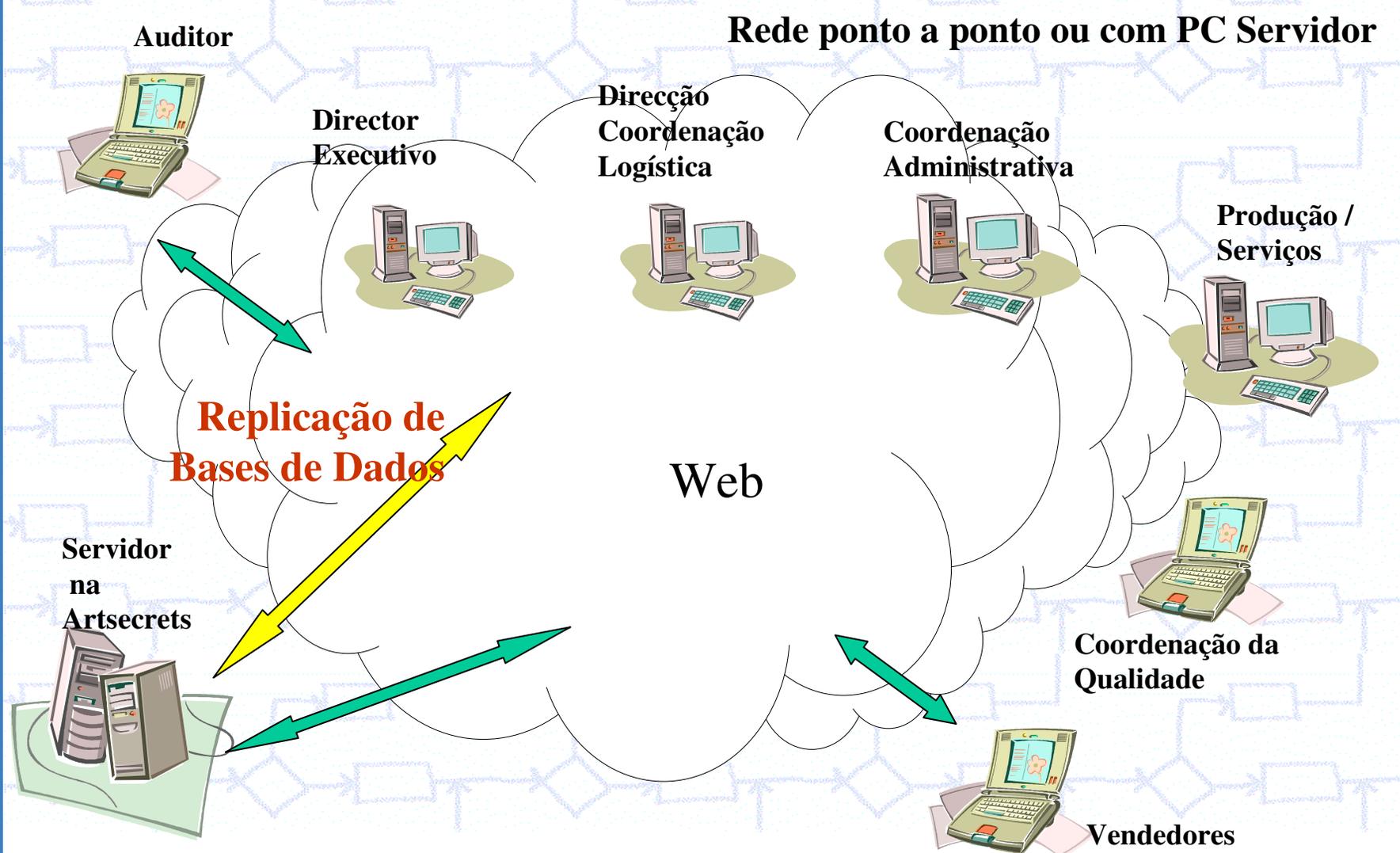
JLC Contactos  
on Local



JLC  
Equipamento  
on Local



JLC Audit &  
CAR on Local



## Case-study de pequena empresa

### 1ª Fase – actividades realizadas:

1. Conhecer o mais possível sobre a empresa; saber condicionantes, desejos, pontos fracos e fortes.
2. Instalar a BD documental, mapear processos (AS IS ) e compreendê-los.
3. Instalar a BD reuniões para gerir o projecto – decisões – acções.
4. Instalar a BDs Constatações e Contactos para que a organização registe de imediato as constatações internas e reclamações, para as analisar e determinar acções correctivas (este elemento é fundamental para dar início à mudança na organização)
5. Formação básica na aplicação informática.
6. Determinação de oportunidades de mudança na organização e processos – iteração consultor / empresa

## Case-study de pequena empresa

### 2ª Fase – actividades realizadas:

1. Realizar Plano de Acções para Desenho do novo Sistema
2. Formação nas “ferramentas da Qualidade e Inovação”
3. Reuniões com todos os responsáveis (1ª e 2ªs linhas), utilizando as “ferramentas” : brainstorming; inovação; multivoto; espinha de peixe..

### Decididas as seguintes medidas:

- Mudança do layout das linhas de enchimento;
- Instalação de novas linhas;
- Alteração da organização da armazenagem
- Concepção e realização de pequena unidade do controlo de qualidade;
- Mudança na estrutura de funções, responsabilidades e autoridades
- Implementação de controlos da Qualidade e registos estatísticos

## Case-study de pequena empresa

### 3ª Fase – actividades realizadas:

1. **Concepção do “TO BE” – alteração aos processos / novos processos**
2. **Definição da nova estrutura organizativa**
3. **Definição da nova infra-estrutura, fábrica e armazém**
4. **Definição de sistemas informáticos de controlo:**

#### Bases de Dados:

- Documental – controlo documental
- Auditorias e Inspeções
- Contactos – Comunicações; Reclamações e gestão de fornecedores
- Constatações – Gestão de não conformidades;

Software para Cartas de Controlo

Software de Controlo de Stocks e contabilidade

Software de Controlo da Gestão de Recursos Humanos

## Case-study de pequena empresa

### 4ª Fase – actividades realizadas:

1. **Formação especial para a qualidade da realização de registos e seu tratamento: Completos, relevantes e consistentes.**
2. **Registar**
3. **Rever / Auditar**
4. **Medir**
5. **Analisar**
6. **Melhorar**



# Gerir Processos e Implementar a Qualidade Eficácia e Competitividade



## Case-study de média – grande empresa

**REN, S.A.**

**REN – Apresentação**

**Sistema da Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança**

**Achiever na REN**

**Fases de Implementação**

**Futuro e Melhorias**

### Vantagens do Método

1. **Orientação do esforço do projecto pelo uso de aplicação informática gestora de bases de dados - facilidade de trabalho / eficácia / organização**
2. **Comunicação permanente com o consultor – acção nas bases de dados**
3. **Envolvimento dos colaboradores nas acções indispensáveis ao projecto, sem perda de tempo.**
4. **Menor valor da consultoria – aproveitamento da funcionalidade da replicação via WEB e e-consultancy**
5. **Valor da consultoria paga até 36 meses – pequeno impacto na liquidez da organização. Renda da aplicação informática “reduzida”.**
6. **Segurança de dados**
7. **As auditorias internas sequentes à Auditoria de Concessão ISO 9001 estão incluídas no valor da consultoria**
8. **O uso de Base de Dados realiza o envolvimento activo dos colaboradores pelo que permite reduzir o prazo de implementação para metade (- 45%)**

# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade

### Conclusões

**O método é mais barato e competitivo**

**É amigável**

**É estruturante**

...



# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade



### **Apresentação dos Serviços: ACHIEVE QUALITY - Consultores**

**Análise, Diagnóstico e Estudos específicos : Custos; Produtividade; Orientação para o Cliente; Comunicação; Desempenho; Perigos e riscos**

Custo da "não qualidade", produtividade;  
Eficácia e orientação para o Cliente;  
Comunicação;  
Desempenho - avaliação de funções;  
Perigos e riscos.

**Inovação e reengenharia de Processos – Desenho de Processos e procedimentos**

Eficácia  
Menor custos de processo  
Competitividade

**Sistemas de Gestão da Qualidade – ISO 9001 / Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança**

Concepção  
Documentação  
Implementação  
Verificação da conformidade  
Melhor qualidade de produtos, serviços e processos  
Melhoria contínua  
Monitorização



# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade



### **Serviços: ACHIEVE QUALITY - Consultores**

#### **Auditorias da Qualidade, Ambiente e Segurança**

Verificação da conformidade  
Acções Correctivas  
Acções Preventivas  
Melhoria

#### **Diagnósticos acompanhamento de Projectos Turísticos e Industriais e Avaliações**

Pareceres para Planos Urbanísticos e desenvolvimentos territoriais  
Pareceres de Sustentabilidade  
Impactes Ambientais  
Avaliações de terrenos, edifícios e instalações industriais

#### **Balanced Scorecard**

Definição da estratégia da organização, (negócio, serviços e gestão da qualidade) através do estabelecimento e monitorização de indicadores de desempenho.

#### **Processos de candidatura a Fundos Comunitários e programas de ajuda a projectos de investimento**

# Gerir Processos e Implementar a Qualidade Eficácia e Competitividade

## Serviços: ACHIEVE QUALITY - Consultores

### Formação

Liderança

Comunicação

Comportamentos, Atitudes e "saber ser" nas organizações

Gestão de Processos

Gestão da Qualidade – ISO 9001

Gestão Ambiental – ISO 14001

Segurança e Saúde no trabalho

Gestão de Recursos Humanos

- Cultura Organizacional
- Análise dos Postos de Trabalho/ Funções.
- O atendimento telefónico e técnicas de Comunicação.
- Motivação e Comportamento organizacional
- Avaliação de Desempenho e Competências pessoais.
- A Gestão do Tempo
- Legislação de trabalho

### Informatização de Sistemas e Processos (em parceria com a ARTSECRETS e com a NSPROJECTS)

ERPs – Navision ; CRMs

Gestão de Sistemas de Qualidade

Gestão de Sistemas Integrados – Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde

Gestão documental

Bases de Dados “ Lotus Notes”

Sistemas de Informação Geográfica (SIG)





# Gerir Processos e Implementar a Qualidade

## Eficácia e Competitividade



**Contactos:**

**ACHIEVE QUALITY**  
**Consultores**

**Coordenação**

**Luiz Brandão Rodrigues.**

**tlm: 931115093;**

**[achievequality@gmail.com](mailto:achievequality@gmail.com)**

**Fernando Silva**

**Telefone e fax: 262 187 145 tlm: 963 039 170**