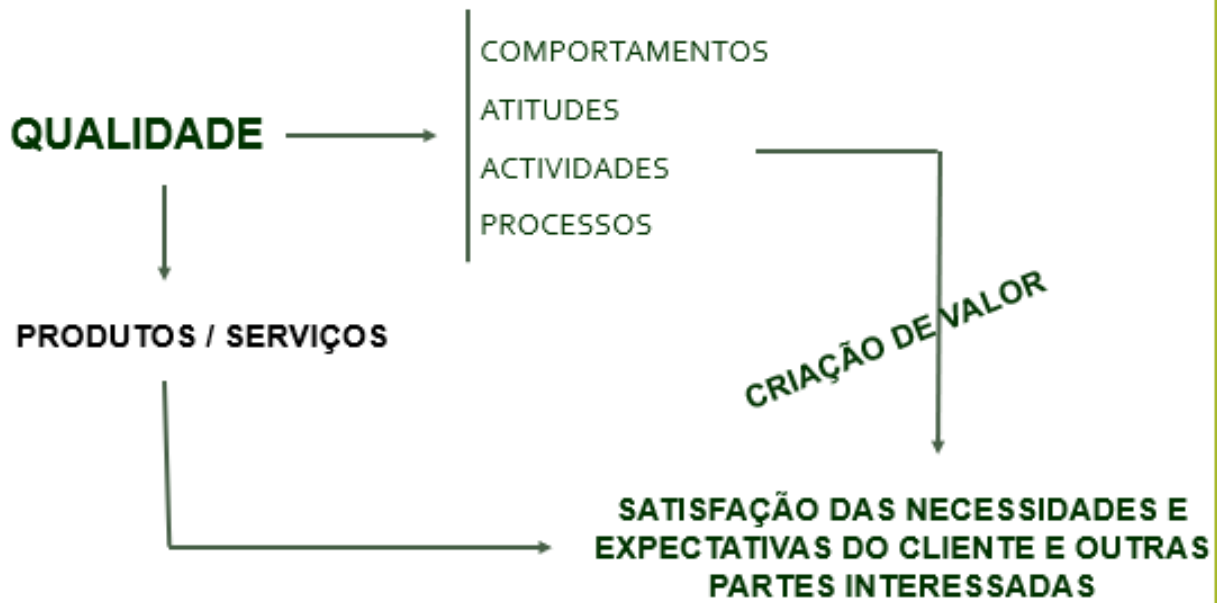


Gestão da Qualidade – Princípios da Gestão da Qualidade

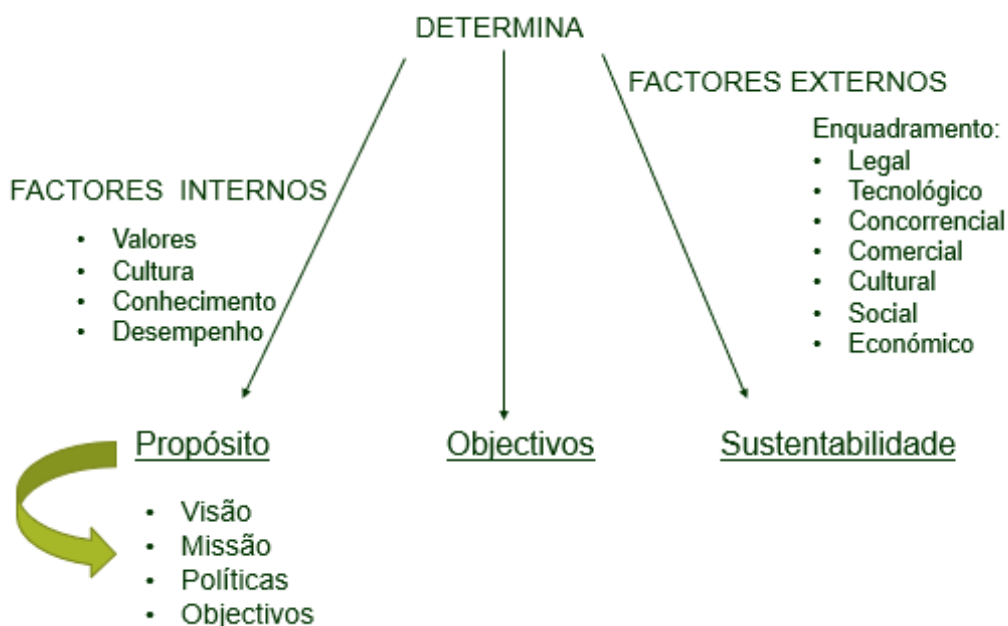
Conceitos Fundamentais e Princípios da Gestão da Qualidade:



O Sistema de Gestão da Qualidade permite:

- Identificação de objetivos;
Determinação dos processos;
Determinação dos recursos; } Resultados Esperados
- Gestão dos processos;
Gestão dos recursos; } Valor
- Otimização dos recursos a curto e longo prazo;
- Identificação dos meios para tratar as consequências, desejadas ou não, do fornecimento de Produtos e Serviços.

Contexto da Organização:



PARTES INTERESSADAS RELEVANTES – há um risco significativo para a sustentabilidade da organização se as suas necessidades e expectativas não foram satisfeitas. Devem ser definidos os resultados necessários à criação de valor, para que haja uma redução do risco.

Princípios da Gestão da Qualidade:

1º. FOCO NO CLIENTE:

O sucesso sustentado atinge-se quando uma organização atrai e retém a confiança dos clientes e das outras partes interessadas. Todos os aspetos da interação com o cliente proporcionam uma oportunidade de criar mais valor. Compreender as suas necessidades atuais e futuras contribui para o sucesso sustentado da organização.

2º. LIDERANÇA:

Os líderes são os principais responsáveis por difundir a Qualidade: líderes envolvidos, envolvem mais pessoas.

Os líderes estabelecem a unidade no propósito e criam as condições para que as pessoas se comprometam em atingir os objetivos da organização o que permite alinhar as estratégias, políticas, processos e recursos para atingir esses objetivos.

3º. COMPROMETIMENTO DAS PESSOAS:

Pessoas competentes, habilitadas e empenhadas a todos os níveis da organização, são essenciais para melhorar a capacidade de criar e proporcionar valor. Todos são responsáveis pela Qualidade.

Para uma gestão eficaz e eficiente é importante respeitar e envolver todas as pessoas a todos os níveis. O reconhecimento, o conferir poderes e a melhoria das competências facilitam o comprometimento das pessoas para atingir os objetivos.

4º. ABORDAGEM DOS PROCESSOS:

Não é possível ter Qualidade sem estabelecer processos e definir como estes são executados. É essencial organizar o trabalho e de que forma este pode ser planeado, analisado, medido e melhorado.

Resultados consistentes e previsíveis podem ser mais eficaz e eficientemente atingidos quando as atividades são compreendidas e geridas como processos inter-relacionados que funcionam como um sistema coerente.

5º. MELHORIA:

É necessário verificar, analisar, planear e melhorar. As organizações que têm sucesso estão permanentemente focadas na melhoria.

A melhoria é essencial para que uma organização mantenha os níveis de desempenho, reaja a alterações externas e internas e crie novas oportunidades.

6º. TOMADA DE DECISÕES BASEADA EM EVIDÊNCIAS:

Decisões tomadas com base na análise e avaliação de dados e informação são mais suscetíveis de produzir os resultados desejados.

A tomada de decisão pode ser um processo complexo que envolve uma certa incerteza. Envolver vários tipos e fontes de entrada, e a sua interpretação pode ser subjetiva. É importante compreender as relações de causa-efeito e as potenciais consequências não esperadas. Factos, evidências e dados permitem maior objetividade e mais confiança na tomada de decisões.

7º. GESTÃO DE RELACIONAMENTOS:

Tudo acontece por meio de relacionamentos. Para alcançar um sucesso sustentado, as organizações necessitam de gerir as suas relações com todas as partes interessadas, que influenciam os resultados da organização. Se as relações com todas as partes interessadas forem bem geridas aumenta a probabilidade de se atingir o sucesso sustentado. As relações com fornecedores e parceiros é particularmente importante.

A Abordagem por Processos permite:

- Compreensão e a satisfação consistente dos requisitos.
- A consideração dos processos em termos de VALOR ACRESCENTADO.
- A obtenção de um desempenho eficaz dos processos.
- A melhoria dos processos com base na avaliação de dados e de informação.

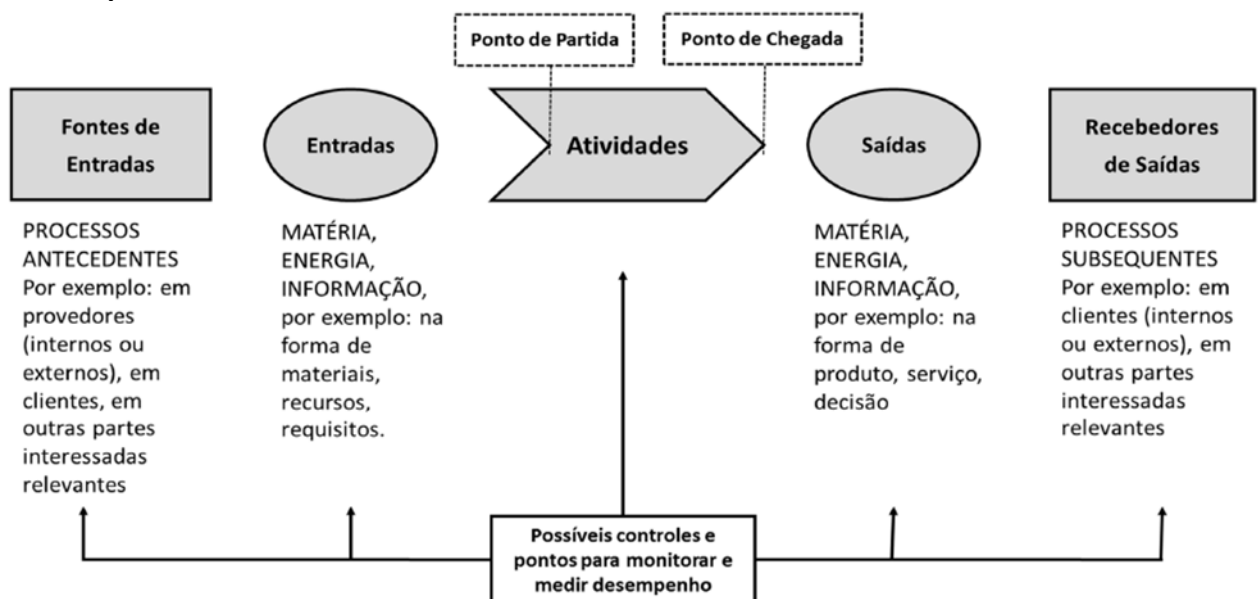
O **PROCESSO** é um conjunto de atividades inter-relacionadas ou inter-atuantes que utiliza entradas (inputs) para disponibilizar um resultado pretendido (output).

O **PROJETO** é um processo único que consiste num conjunto de atividades coordenadas e controladas, com datas de início e fim, realizadas para atingir um objetivo em conformidade com os requisitos específicos.

A **ATIVIDADE** é o mais pequeno item de trabalho identificado num projeto.

O **CONTROLO DE PROCESSOS** é o controlo passo a passo da interligação das atividades e processos individuais dentro do sistema e das suas combinações e interações.

Gestão por Processos – SIPOC:



ISSO 9001:

ISO 9001



A cada fase do PDCA está associado um conjunto de requisitos da norma:

- **PLAN:**

4 – Contexto da Organização:

Com este requisito pretende-se que o SGQ seja ajustado à realidade da organização. Tem de se compreender a organização e o seu contexto e as necessidades e expectativas das partes interessadas para desenvolver um SGQ ajustado aos objetivos, à intenção estratégica e aos resultados que se pretendem alcançar, de forma a incrementar a melhoria.

5 – Liderança:

Com este requisito pretende-se responsabilizar a gestão de topo pela liderança e compromisso em relação ao SGQ. A gestão de topo deve definir, comunicar e disponibilizar a política da qualidade e assegurar que são atribuídas, comunicadas e compreendidas as responsabilidades e autoridades dentro da organização.

6 – Planeamento:

Com este requisito pretende-se que a organização determine os riscos e oportunidades a serem tratados, de acordo com o seu impacto nos resultados pretendidos, aproveitando as oportunidades e minimizando os riscos que vão surgindo e consequentemente influenciam a capacidade de fornecer produtos e serviços em conformidade e o respetivo aumento da satisfação do cliente.

7 – Suporte:

Com este requisito pretende-se que a organização determina, disponibilize e assegure os recursos e as competências necessárias para a operação e controlo dos processos, conformidade dos produtos e serviços e eficácia do SGQ.

- **DO:**

8 – Operacionalização:

Com este requisito pretende-se que a organização planeie, execute e controle os processos necessários ao fornecimento do produto e prestação do serviço em conformidade com os requisitos do cliente e assegure as ações determinadas para tratar os riscos e as oportunidades e para atingir os objetivos da qualidade.

- **CHECK:**

9 – Avaliação do Desempenho:

Com este requisito pretende-se que a organização execute tarefas de monitorização, medição, análise e avaliação do SGQ de forma a assegurar a conformidade com os requisitos da norma e a sua adequabilidade, eficácia e alinhamento com a orientação estratégica da organização.

- **ACT:**

10 – Melhoria:

Com este requisito pretende-se que a organização identifique as falhas, analise as causas e torne ações para prevenir ou eliminar nova(s) ocorrência(s) e, do mesmo modo, promova ações de melhoria para melhorar continuamente o desempenho e aumentar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e a satisfação do cliente.

Na gestão por processos

Foco nos **PROCESSOS** e **NÃO apenas** nos produtos ou serviços

Eficiência dos processos

Interessa como é desenvolvido o conjunto das actividades ao longo de todas as etapas, e não apenas o resultado final.

Dinamismo

Adaptabilidade

Flexibilidade

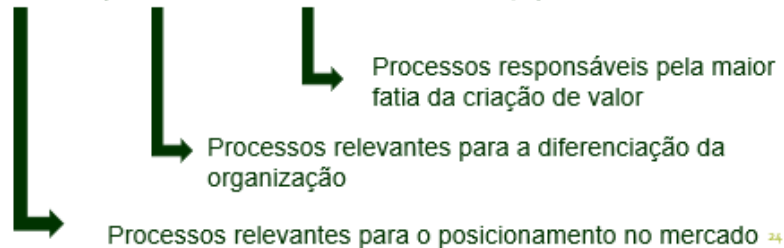
Novas necessidades e expectativas dos clientes e restantes partes interessadas

OPTIMIZAR

Analisar para:

- Reduzir custos
- Assegurar a adaptação da organização a novos desafios
- Melhorar continuamente a organização

Deverá dar-se primazia aos **Processos-Chave**, que são:



A otimização deve responder às questões:

- Para que serve este processo? Se deixar de existir quais as consequências?
- Se não puder ser eliminado o que é que se pode alterar para baixar os custos, os recursos ou o tempo de resposta?
- Pode ser associado a outros processos, para reduzir custos, recursos ou aumentar a flexibilidade?
- Pode ser incorporado noutra para aumentar a eficácia e a agilidade?
- Pode ser simplificado através da redução de fluxos?
- É possível e/ou vantajoso informatizar o processo?
- Pode ser automatizado, eliminando ou reduzindo a intervenção humana?
- Há alguma tecnologia que torne o processo mais ágil, com melhor performance ou menores custos operacionais?
- O processo pode ser operado por alguém com outras qualificações, que o tornem melhor?
- Quais as principais medidas de controlo do desempenho indicadas para o processo?

- É possível reduzir medições, verificações ou outros controlos sem perda de capacidade de avaliação?
- Quais são as interfaces do processo? Como se integra com as cadeias externas?
- É possível e aconselhável agilizar a tomada de decisões (por exemplo: transferindo-a para o gestor do processo)?
- É possível encurtar etapas do processo e/ou otimizar a sua sequência?
- É possível realizar o trabalho de forma mais eficiente, reduzindo movimentações, transportes, esperas, ...?

As ferramentas da Qualidade:

Devem usar-se sempre:

- Avaliar;
- Melhorar;
- Resolver problemas.