

O que sabemos fazer:

- Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Apoio na manutenção de Sistemas de Gestão da Qualidade "on-line".
- Formação profissional inicial e especializada em Qualidade e Auditorias Internas.

Como o fazemos:

- Visita ao cliente;
- Elaboração de uma proposta técnico-comercial;
- Elaboração do planeamento detalhado, responsabilidades e actividades;
- Formação, motivação e envolvimento todos os colaboradores;
- Esclarecimento dos requisitos da norma da qualidade;
- Personalizar os trabalhos de implementação;
- Preparar e qualificar Auditores Internos da Qualidade;
- Realizar Auditorias Internas implementando as ações corretivas;
- Acompanhamento da auditoria de certificação;
- Prestação de serviço de manutenção "on-line".

Apresentação da TELECERT - CONSULTORIA

Grupo TELECERT - Certificações Técnicas, Lda

A necessidade de estabelecer um programa global de implementação de sistemas de qualidade na região algarvia de forma a globalizar a certificação regional como um sonho possível de realizar, motivou a criação da TELECERT - CONSULTORIA.

Em Setembro de 2006 foi criada na zona de Faro como um sector operacional do GRUPO TELECERT - **Certificações Técnicas, Lda** integrada na sua

reestruturação. Com a crescente solicitação por parte de muitos clientes para a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade e devido à experiência evidenciada pelo seu gestor, a TELECERT - CONSULTORIA está apta para o trabalho de consultoria desde Outubro de 2006 reunindo um conjunto de profissionais prontos para cumprir com a sua

missão.

Assim, a TELECERT - CONSULTORIA definiu como missão:

Prestar serviços de consultoria em Sistemas de Gestão da Qualidade, contribuindo com eficácia nas organizações com o fim de agregar valor aos seus processos, tornando-os competitivos e fazendo diferença positiva no dia-a-dia das pessoas envolvidas tornando-as profissionais competentes.



Uma abordagem prática

A nossa política da qualidade baseia-se numa frase prática e demonstrativa do tipo e método de consultoria dos colaboradores da TELECERT - CONSULTORIA:

"Se as organizações existem e estão saudáveis, é porque têm qualidade".

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade numa organização baseia-se em sistematizar os seus processos respeitando os requisitos da norma, fazendo com que todos reconheçam as suas capacidades de eficácia e

eficiência através da certificação.

É importante que a gestão de topo das organizações entendam que dissociar a qualidade, da organização e dos seus processos produtivos, como um departamento específico e independente, é um passo para o insucesso.

A qualidade é o cumprimento dos requisitos na totalidade das actividades da organização, colaboradores, fornecedores e clientes.

Antes de tomar qualquer decisão a TELECERT -

CONSULTORIA alerta para as cinco ilusões da qualidade:

- *É uma ilusão pensar que obter o certificado da qualidade é um luxo ou notoriedade.*
- *É uma ilusão pensar que a qualidade é intangível ou não mensurável.*
- *É uma ilusão ter a convicção de que não é possível fazer bem à primeira.*
- *É uma ilusão pensar que os problemas da qualidade partem dos trabalhadores.*
- *É uma ilusão pensar que a qualidade é criada pelos departamentos da qualidade.*



“Ao contrário do que muitos pensam, ISO não vem da abreviatura de International Organization for Standardization.”

Definição e Estrutura da ISO 9000

A **ISO** é uma entidade internacional de normalização, cujo nome é "*International Organization for Standardization*", ou seja, Organização Internacional para a Normalização. Foi criada em 1947 em Genebra, na Suíça.

A palavra ISO vem do grego "isos" e significa igualdade, homogeneidade ou uniformidade. Ao contrário do que muitos pensam, ISO não vem da abreviatura de *International Organization for Standardization*.

As normas ISO 9000 são um conjunto de Normas que visam normalizar e melhorar continuamente a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pelas empresas no mundo inteiro. O foco principal é o **Cliente**: o atendimento na íntegra e em conformidade com requisitos especificados, bem como sua crescente

satisfação.

São quatro as normas básicas:

- **ISO 9000/2000** – *Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.*
- **ISO 9001/2000** - *Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos.*
- **ISO 9004/2005** – *Sistemas de Gestão da Qualidade – Diretrizes para melhorias de desempenho.*
- **ISO 19011/2002** – *Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental.*

São 7, os requisitos da **ISO 9001**:

1º Requisito – *A gestão de topo tem de evidenciar objectivamente o seu comprometimento para com o Sistema de Gestão da Qualidade.*

2º Requisito – *A organização tem de demonstrar formas de avaliação da satisfação dos clientes.*

3º Requisito – *Os objectivos da qualidade têm de ser mensuráveis.*

4º Requisito – *A conformidade e a satisfação dos colaboradores tem de ser evidenciadas.*

5º Requisito – *A melhoria contínua da eficácia da organização tem de ser evidenciada.*

6º Requisito – *A Gestão de Topo tem de considerar a Melhoria Contínua da eficácia do processo e dos produtos como parte integrante da revisão pela direcção.*

7º Requisito – *A norma específica apenas 6 elementos do SGQ que necessitam de procedimentos documentados.*

Não é necessário criar procedimentos documentados para tudo, pois os resultados seriam a eliminação de documentação e registos desnecessários, o que incentivaria o descrédito do processo.



“A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade destina-se prioritariamente à obtenção da satisfação do cliente...”

O que é a Certificação?

O certificado é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da qualidade implantado numa organização de acordo com os requisitos das normas da série **ISO 9000**.

A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade destina-se prioritariamente à obtenção da satisfação do cliente (atente-se à

definição de cliente cuja abrangência inclui os clientes internos e externos) pela prevenção de não conformidades em todos os estágios, desde a concepção, passando pela produção, até os serviços associados (assistência técnica, serviço pós-venda e outros).

A certificação do sistema da qualidade de uma empresa segue os

seguintes passos:

- Aquisição e estudo das normas;
- Implementação do sistema de gestão segundo os requisitos da norma ISO 9001;
- Solicitação a um organismo de certificação acreditado para executar a avaliação do Sistema de Gestão implantado.

O período de concessão da certificação é de três anos com auditorias anuais de acompanhamento por parte das entidades certificadoras acreditadas.

Vantagens da Implementação e Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

Para que existam vantagens na implementação e certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade, em primeiro lugar é necessário que exista intenção clara e inequívoca por parte da gestão de topo na sua implementação e o seu compromisso para a sua manutenção.

Apesar desse compromisso é necessário que a actividade de implementação respeite a cultura e a disciplina da organização, sendo para isso necessário escolher criteriosamente o consultor e colaborador para a implementação definindo à partida os requisitos da actividade de consultoria.

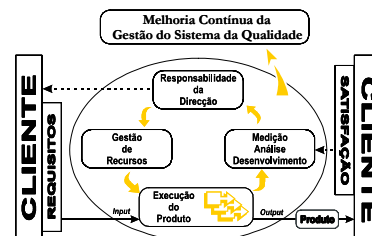
Essas vantagens são:

- Satisfazer as expectativas dos clientes, assegurando não só a sua fidelização, mas também a competitividade e o desenvolvimento sustentável;
- Assegurar, de um modo inequívoco e transparente, às diversas partes interessadas, que a organização implementou e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade adequado e que potencia a dinâmica da melhoria contínua;
- Proporcionar uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado;
- Evidenciar a adopção das mais actuais ferramentas de gestão;
- O acesso a mercados e clientes cada vez mais

exigentes;

- Uma confiança acrescida nos processos de concepção, planeamento, produção do produto e/ou fornecimento do serviço.

A TELECERT - CONSULTORIA possui evidência com provas dadas, na implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade funcionais que respeitem, tanto a cultura e disciplina das organizações, assim como a valorização e motivação dos colaboradores da organização em considerarem as vantagens da implementação e certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade como objectivos estratégicos da organização.



Modelo de abordagem de processo da Norma ISO 9001

Rigor, Ética e Profissionalismo

A Política da Qualidade:

A Política da Qualidade da TELECERT - CONSULTORIA consiste na contínua satisfação dos seus Clientes através do reconhecimento dos seus serviços. Na TELECERT - CONSULTORIA, esta política é assumida na perspectiva de:

- Cumprir os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade implementados, que se traduzem na qualidade dos serviços comercializados e na satisfação de clientes;
- Evolução do Sistema de Gestão da Qualidade com o objectivo de obter a Certificação da Qualidade do mesmo segundo o referencial normativo NP EN ISO 9001:2000;
- Cumprir a totalidade dos requisitos estatutários e regulamentares inerentes ao âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;

- Melhorar continuamente a eficácia dos Sistemas implementados;

Para que sejam alcançados os objectivos assumidos nesta Política, a TELECERT - CONSULTORIA promove o trabalho de equipa interno, bem como a satisfação dos seus colaboradores.

A Missão:

A TELECERT - CONSULTORIA definiu como Missão:

- Estimular o desenvolvimento sustentado das empresas, fomentando uma política de gestão pela Qualidade Total;
- Contribuir para a valorização dos Recursos Humanos que se traduzirá na melhoria do desempenho das empresas e organizações;
- Dinamizar o potencial de inovação do tecido empresarial;

A nossa Visão passa pela associação da TELECERT -

CONSULTORIA a uma imagem de prestígio, consolidada pelo reconhecimento público do valor acrescentado dos nossos serviços.

A Estratégia:

A aposta na qualidade e inovação dos seus serviços é a principal estratégia da TELECERT - CONSULTORIA para fidelizar os seus clientes e conquistar novos clientes.

A elevada qualificação dos Recursos Humanos, a ética profissional, empresarial e social e o respeito pelas pessoas são as pedras basilares da conduta da TELECERT - CONSULTORIA que lhe permitirão conquistar uma imagem de respeito na Sociedade.

"A nossa Visão passa pela associação da TELECERT - CONSULTORIA a uma imagem de prestígio, consolidada pelo reconhecimento público..."



GRUPO TELECERT

Av. 5 de Outubro 36 - B
8000-077 Faro

TELEFONE:
+351 289 281 900

FAX:
+351 289 281 907

E-MAIL:
geral@telecert.pt

WEB :
www.telecert.pt

Existimos para o servir
com qualidade.

contacte-nos

Citações para Reflexão

“A Qualidade Total é a cultura que permite às organizações providenciar produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas do cliente... (cultura) definida como um conjunto... de regras (disciplina)... e de valores.” – Ramos Pires – Consultor CEMFIM

“Fazer bem à primeira. Se os erros não são tolerados na gestão financeira por que não se faz o mesmo na área industrial?” – Philip Crosby – Vice-presidente da ITT

“A qualidade é um instrumento estratégico que deve preocupar todos os trabalhadores. Mais do que uma técnica de eliminação de defeitos

nas operações industriais, a qualidade é uma filosofia de gestão e um compromisso com a excelência.” – Armand Feigenbaum – Vice-presidente da American Society for Quality Control (ASQC)

“A qualidade é definida consoante as exigências e as necessidades do consumidor. Como elas estão em permanente mudança as especificações de qualidade devem ser alteradas constantemente.” – Edwards Deming – Docente da Stern School of Business (Nova Iorque)

“O sistema empresarial... não aposta na participação dos trabalhadores no

processo de decisão. Os gestores são responsáveis por 94% dos problemas de qualidade... O seu principal papel é remover as barreiras na empresa que impedem a realização de um bom trabalho.” Edwards Deming – Docente da Stern School of Business (Nova Iorque)

“Segundo Juran a superioridade japonesa na gestão de qualidade deve-se aos seguintes factores:

- O empenhamento da gestão de topo
- Formação em qualidade para todos os trabalhadores
- A sua participação nas decisões
- A adopção de objectivos de qualidade.”

