



ECAM *Notícias*

boletim informativo de economia

nº 9 Dezembro 2003

2004 EQUIPAMOS COM



O ano de 2003, no processo de desenvolvimento da ECAM, pode ser classificado como Ano da revolução comportamental, nomeadamente, em consequência das acções implementadas com vista à consolidação do “espírito de Equipa”.

Como bem se sabe, o que diferencia as empresas entre si são as pessoas. Destas, depende o modo de fazer, a imagem perante o cliente, a produtividade.

A Equipa de trabalho ideal não existe como perfeita, é antes aquela que se recria e

redescobre no dia-a-dia da organização. Constituindo um ente vivo, incorpora novos colaboradores e vê algum partir para outros voos. Forma-se a si própria, compensa-se, promove o seu equilíbrio e recorre a cada elemento, conhecendo as suas habilidades e dificuldades, para produzir um resultado positivo de acordo com os objectivos traçados pela Gestão de Topo.

A eficiência da Equipa e a eficácia da sua acção dependem da adesão aos objectivos traçados, logo, da motivação das pessoas. E

a chave deste processo está nas mãos dos decisores e na sua capacidade de envolver a equipa na formulação dos objectivos e de cativá-la para os novos desafios.

É com enorme satisfação que confirmo o cumprimento dos Objectivos Anuais da Qualidade, traduzindo a motivação e o empenho de todos. Digamos que é o retorno do investimento conscienciosamente feito e o melhor incentivo para “começarmos o novo ano com o pé direito”.

Isabel Freitas

(Gestora da Qualidade da ECAM)

editorial

Com a publicação desta edição do nosso boletim informativo concluímos mais um ano durante o qual procurámos levar ao conhecimento dos nossos clientes, parceiros e amigos um pouco da vida da ECAM, informações diversas e entrevistas sobre assuntos de interesse para o mundo empresarial.

A medir pelas observações que nos são regularmente dirigidas, no que concerne ao conteúdo, à informação em geral, e à evolução da publicação ECAMNOTÍCIAS, registámos o reconhecimento que é atribuído a esta iniciativa e, simultaneamente, assumimos sentir a necessidade crescente de procurar corresponder com mais e melhor.

Neste sentido, a equipa da ECAM tem planeado um conjunto de medidas, a colocar em prática a partir de 2004, de onde sobressai a preocupação de

disponibilizar informação técnica, com regularidade, de forma complementar à prestada através desta newsletter.

Julgamos que assunto não deverá faltar, a medir pelo conjunto de alterações legislativas realizadas recentemente, em curso e previstas para o próximo ano. Em matéria fiscal, encontram-se em andamento profundas mudanças, essencialmente, ao nível dos impostos sobre o património, cujas alterações contemplam também os impostos sobre o rendimento – IRC e IRS, o Estatuto dos Benefícios Fiscais e o Imposto de Selo.

Assim sendo, e porque importa acreditar sempre no futuro, apresento os votos de um feliz ano de 2004.

Eduardo Jesus

edição

• **2004 Equipamos com Q**

• **Entrevista Jorge Miret Sau**

• **Certificação ISO 9001/2**

• **Opinião**

• **Conjuntura Económica**

entrevista



Dado o crescente interesse manifestado pelos empresários regionais sobre a Certificação de Qualidade nas organizações, cujo referencial é a norma internacional ISO 9001 (versão 2000), entrevistámos o Eng. Jorge Sau, Director do Centro de Negócio de Lisboa da Lloyd's Register Quality Assurance, uma das primeiras entidades acreditadas a certificar em Portugal e certamente uma das mais prestigiadas.

No contexto da globalização, qual o impacto da certificação de organização pela ISO 9001:2000, na sua posição relativa a clientes / fornecedores / parceiros ?

Quando pensamos na globalização como transferência livre de capitais, a certificação ISO 9001:2000 tem 2 impactos relevantes: 1º - Pelo facto de ser uma norma internacionalmente reconhecida e aplicada para a gestão da qualidade das organizações, torna-se um instrumento fundamental para a efectiva implementação do planeamento estratégico em todos os países onde a organização actua; 2º - A globalização provoca a diminuição a prazo dos proteccionismos regionais e, por esse facto, surge um acréscimo considerável na competitividade dos mercados, ao qual as organizações têm de responder através da sua contínua leitura e adaptação ao mercado, num quadro de melhoria contínua e eficiência dos processos de produção. Ora, a ISO 9001:2000 fornece um conjunto de regras básicas de gestão capazes de assegurar o contínuo estudo do mercado (p.ex. avaliação da satisfação dos clientes), a eficiência dos processos produtivos (p.ex. gestão por processos) e a melhoria contínua dos processos da organização (p.ex. gestão por objectivos), causando um aumento claro da capacidade competitiva.

Quais os principais ganhos percebidos pelos auditores da qualidade nas empresas que efectuaram, recentemente, a transição para a versão mais recente da ISO 9001 ?

Creio poder abordar este tema genericamente e dizer, já com alguma validação prática, que os principais ganhos da implementação das metodologias constantes na ISO 9001:2000, são o reforço da sistematização do foco no cliente / mercado com a consequente mudança cultural interna através da concepção de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) que tem essa premissa fundamental. Deste modo, o SGQ é capaz de identificar clara e continuamente as necessidades e expectativas dos clientes, os requisitos legais e regulamentares aplicáveis aos seus produtos (ou serviços) e o nível de satisfação dos clientes, transpondo-os, numa segunda fase, para o SGQ sob a forma de objectivos da qualidade, planos, processos, procedimentos, etc. Estes asseguram, por último, que a organização trabalhe para e de acordo com o mercado que pretende atingir.

As preocupações e objectivos que levam as organizações a certificarem os seus sistemas de gestão mantêm-se ou têm mudado ? Quais os mais relevantes (preocupações / objectivos) ?

As preocupações fundamentais das organizações no tocante aos sistemas da qualidade têm vindo a mudar em consonância com as alterações da gestão empresarial a nível global. Agora, os objectivos fundamentais das organizações (ou estratégia) são definidos e implementados num quadro de elevada incerteza nos clientes, fornecedores, concorrentes e produtos, pelo que

necessitam de ser aplicados de um modo integrado e sustentado, de modo a garantir o aumento previsto da eficácia da organização através da aplicação do ciclo da melhoria contínua:



Uma vez que a ISO 9001:2000 proporciona a implementação sistemática desta metodologia, acaba por se tornar numa ferramenta fundamental da gestão da organização. A certificação LRQA (Lloyd's Register Quality Assurance) traz um valor adicional através da análise independente, imparcial e competente da adequação do SGQ criado, à organização, aos clientes, aos mercados e ao ciclo de melhoria contínua.

Em Portugal, qual a sua leitura do aumento de interesse das organizações pela certificação: é sobretudo uma estratégia comercial ou já existe consciência da necessidade de "mudança cultural" (passar do remedeio ao planeamento) ?

Bom, o aumento do interesse das organizações pela certificação ISO 9001:2000 é explicado por vários factores, um dos quais é a consciência da necessidade de planeamento e adaptação contínua ao mercado (mudança cultural em alguns casos). No entanto, um número considerável de organizações são ainda, numa fase inicial, pressionadas pelos clientes, para avançarem nesse sentido, de modo a obterem "a certificação" (estratégia comercial) e, só mais tarde, com a ajuda dos auditores LRQA e dos seus consultores (internos ou externos) se conseguem aperceber, em plenitude, das vantagens do SGQ. Particularmente, a LRQA procura, no âmbito das auditorias que realiza, questionar constantemente a adaptação do SGQ à estratégia da organização, demonstrando essas ligações (ou a ausência delas) junto da gestão da organização, proporcionando, assim, que as vantagens do SGQ sejam reconhecidas.

Jorge Miret Sau
Director

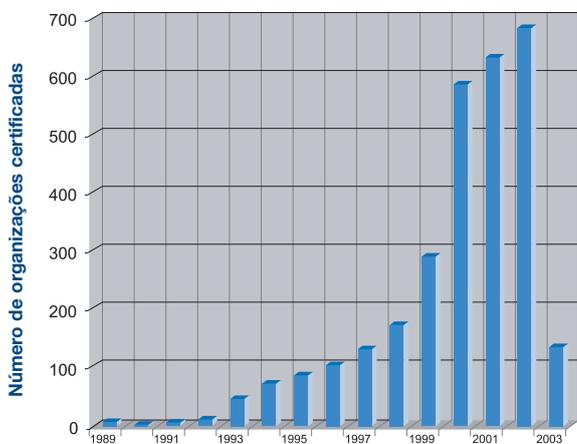
LRQA – Centro de Negócios de Lisboa

Certificação ISO 9001/2

em Portugal e na RAM

conheça os números ...

em Portugal



Ano de certificação (dados até Março 2003)

No quadro da organização do seu Departamento de Consultoria da Qualidade a ECAM foi à procura dos números, contudo, o IPQ ainda não produz a estatística das organizações certificadas pelas normas ISO em Portugal. A ECAM recolheu os dados das entidades certificadoras acreditadas junto do IPQ e, eis o resultado, em primeiríssima mão ...

O grande boom da certificação de organizações (ISO série 9000) deu-se em 2000, mantendo-se a tendência de crescimento nos anos seguintes.

opinião



No meu relacionamento com a ECAM, já lá vão 9 anos, vejo quanto a empresa cresceu, tendo cada vez mais clientes e também mais funcionários. Contudo, continuei a sentir-me bem tratado como quando havia menos movimento. Penso que é importante crescer mantendo a qualidade do serviço e, na minha opinião, a ECAM tem conseguido fazê-lo.

O atendimento é muito profissional e simpático, os assuntos da minha empresa têm sido tratados por vários técnicos, conforme a ECAM vai mudando a sua organização, mas como o contacto com qualquer um deles foi sempre fácil, essas mudanças não causaram qualquer problema. Também tem sido importante o apoio que os técnicos da ECAM têm dado aos funcionários da Fabolacha que preparam a documentação para a Contabilidade.

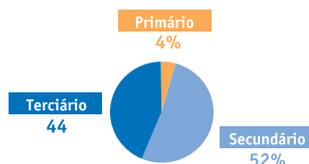
A Fabolacha - Fábrica de Bolachas Saborável - também tem-se desenvolvido, e fomos precisando de mais informação, de um acompanhamento à gestão da empresa e não só do tratamento da Contabilidade. Sempre que solicitámos esse apoio, houve capacidade da ECAM para corresponder o que facilita tudo.

Neste momento, a Fabolacha tem planos para modernizar-se e expandir-se, e vai continuar a precisar de novos serviços de apoio, eventualmente, para projectos de investimento e para a Certificação da Qualidade.

Sr. Manuel Gonçalves

Fabolacha
Fábrica de Bolachas Saborável, Lda.

Organizações certificadas por sector de actividade



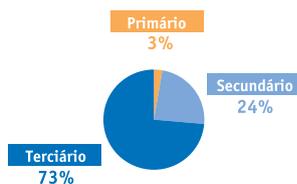
Em termos sectoriais, a indústria tomou a dianteira e, até 2000, representava pelo menos 60% das entidades certificadas. Em 2001, as organizações de serviços certificadas, em número, ultrapassam por pouco as indústrias, sendo que 2002 é o ano da inversão da tendência, o sector de serviços é já responsável por cerca de 60% das certificações ISO 9001/2.

...a situação na RAM

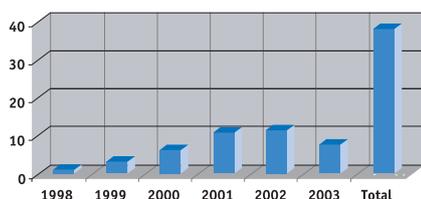
A primeira certificação, na RAM, ocorreu em 1998 e o aumento do interesse pela certificação de organizações acompanhou o timing a nível nacional, se bem que com um crescimento mais suave.

Na RAM, a dominância das entidades do sector terciário fez-se notar desde o início.

Por sector de actividade



Organizações certificadas na RAM por ano



A Certificação pela norma de referência ISO 9001 (2000), pressupõe a criação e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade que dê cumprimento a todos os requisitos da norma.

É um processo trabalhoso mas que traz amplos benefícios, muito para além do que se possa estimar inicialmente, representa a entrada numa nova era em que a acção é eficaz e eficiente porque existe planeamento e organização.

RAM - Entidades certificadas

Ano	Entidade
1998	RICMADE, Lda
1999	C. J. SOUSA ANDRADE & Ca., SA
1999	MC COMPUTADORES, Lda
1999	TABOADA & BARROS, SA
2000	Crown Plaza Resort Madeira
2000	EMPROBAL, Lda
2000	EXTERMINIO, Lda
2000	Madeira Wine Company, SA
2000	PREVISÃO, Lda
2000	PROMOSOFT, Lda
2001	CIMENTOS MADEIRA, Lda
2001	ECAM, SA
2001	ECG PLAN, Lda
2001	EMT - Emp. Mad. Tabacos, SA
2001	FN - HOTELARIA, Lda
2001	Hotel Dom Pedro Baia
2001	J. Cardoso, Lda - Hotéis Baía Azul e Alto Lido
2001	JFM TOURS, Lda
2001	SIB - Soc. Insular de Bolachas, SA
2001	SIM - Soc. Insular de Moagens, SA
2001	SIMAL - Soc. Insular Massas Alim., SA
2002	Agência de Navegação Blandy, Lda
2002	AMBIMADEIRA, Lda
2002	Centro Com. Farmac. da Madeira, Lda
2002	INDUTORA, Lda
2002	João de Freitas Martins, Lda
2002	LEUIMPORT DA MADEIRA, Lda
2002	MADEIRA IMPEX, Lda
2002	PNEUZARCO, Lda
2002	RAMA, SA
2002	SIRAM, Lda
2002	TECNOVIA MADEIRA, Lda
2002	Vasconcelos & Couto, Lda
2003	Arnaud Transitários, SA
2003	DTIM - Ass.Reg.Desenv.de TI da Mad.
2003	Empresa de Cervejas da Madeira
2003	Hotel Jardins do Atlântico
2003	Hotel Quinta Perestrelo
2003	Irmãos Machado
2003	Saibos
2003	União Comercial do Funchal

Elaborado por ECAM, S.A.

