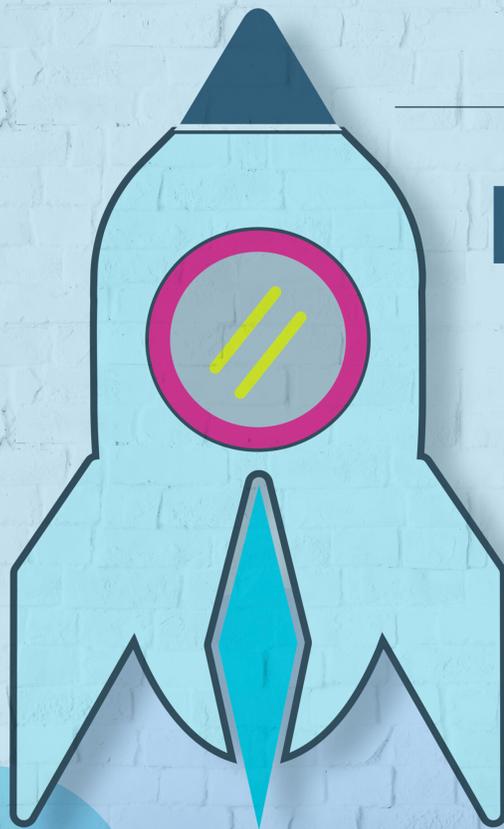


2020

Como levar a sua empresa ao topo.



BUSINESS

IDEAS

TEAMWORK



! **Templum**

ANTES DE COMEÇAR



Eu sou a Fabiana Amigo, especialista em desenvolvimento de negócios, e no meu contacto diário com os clientes percebo a grande necessidade em melhor qualificar e diferenciar as suas empresas para 2020.

Iniciaremos uma era no qual a nova economia obriga a busca constante por tecnologia, inovação, criatividade, ética e sustentabilidade – o equilíbrio entre o social, ambiental e económico.

Com o mercado a mudar, naturalmente há um aumento da concorrência e um poder de decisão cada vez maior na mão do consumidor, que busca empresas que ofereçam produtos e serviços com mais qualidade, um atendimento eficaz e rápido e mais transparência nas relações.

Além disso, as organizações, sejam públicas ou privadas, dos mais diversos setores têm exigido dos seus fornecedores certificações como forma de garantir a qualidade e o atendimento aos requisitos contratuais.

Nesta cena a implementação de Sistemas de Gestão com base em normas como a ISO traz melhorias aos processos, produtos e serviços, confere destaque em cenário nacional e internacional, cria um ambiente de envolvimento com a equipa, e muito mais.

Existem diferentes tipos de certificação ISO que abrangem objetivos de gestão diferentes para as empresas. Mas independente disso, todas contemplam o objetivo de introduzir reformas, arrumar o que não está certo e incentivar a organização rumo à modernização administrativa.

A pensar nisso, desenvolvemos o E-book com um compêndio dos nossos principais artigos relacionados a ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade que com certeza ajudarão a sua empresa descolar para o sucesso em 2020.

Espero que goste!

ÍNDICE

- 4 Análise de SWOT nas normas ISO: O que é, como se faz e como se analisam os resultados
- 10 Ciclo PDCA sem mistérios
- 18 Vantagens da otimização de processos numa empresa.
- 24 A importância de um Sistema de Gestão da Qualidade para a sua empresa
- 31 10 respostas para as principais dúvidas sobre a implementação da ISO 9001
- 37 Passo-a-passo para a certificação de um sistema de gestão
- 44 Importância da consultoria empresarial: porque é que deve contratar um especialista que nem conhece a sua empresa?

Análise de SWOT nas normas ISO: O que é, como se faz e como se analisam os resultados.



Análise SWOT o que é?

Uma Análise SWOT (acrónimo de Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) é uma estratégia empresarial feita a nível interno e externo para determinar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças a que a uma empresa está sujeita.

A Análise SWOT distingue-se de outras ferramentas do género pelo facto de procurar as forças e fraquezas da empresa sem olhar apenas para o próprio umbigo, e relacionar esses critérios com o meio envolvente, condições de mercado, legislação aplicável e até conjuntura económica.

Desta forma, é uma ferramenta de gestão fundamental para avaliar toda a sua empresa, permitindo o diagnóstico das variáveis internas e externas que interferem nos resultados do seu negócio, para uma melhor tomada de decisão.

Análise SWOT | Pontos fortes ou forças (Strengths)

Os pontos fortes ou as forças da sua empresa são todas as qualidades ou aspetos positivos como, por exemplo, a localização das lojas, custo de operação reduzido, capacidade técnica dos trabalhadores, equipa estável, instalações modernas, investimento em tecnologia, estabilidade financeira, produto/serviço de qualidade, etc.

Análise SWOT | Pontos fracos ou fraquezas (Weaknesses)

Os pontos fracos ou fraquezas da sua empresa são todos os fatores que dificultam o rendimento do negócio, como alta rotatividade dos colaboradores, má relação entre os sócios, produto ou serviço de qualidade inferior à oferecida pela concorrência, dificuldade na fidelização de clientes, reclamações por parte dos consumidores, falta de recursos, liderança deficiente, reputação duvidosa, etc.

Análise SWOT | Oportunidades (Opportunities)

As oportunidades da sua empresa são os aspetos favoráveis do contexto externo onde está inserida, como por exemplo mercado em expansão, alianças estratégicas, saída de um concorrente ou simplesmente possibilidade de organização de um evento na sua zona de atuação, criação de uma página nas redes sociais, participação numa feira de renome no seu segmento, entre outras ações que podem atrair mais consumidores e difundir uma imagem positiva da sua marca no mercado.

Análise SWOT | Ameaças (Threats)

As ameaças da sua empresa são os aspetos desfavoráveis ou as dificuldades do contexto externo onde está inserida, como por exemplo a chegada de um forte concorrente, surgimento de um novo imposto, aumento do preço da matéria-prima, crise económica, instabilidade dos preços, guerra política, etc.

Qual o objetivo da Análise SWOT?

Não há propriamente um objetivo da Análise SWOT, mas vários objetivos estratégicos para a sua empresa, a nível interno e externo, que com esta ferramenta vai conseguir atingir. A ideia é cruzar as informações de cada quadrante (pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças) para criar excelentes estratégias e ações que a sua empresa possa implementar para melhorar o seu posicionamento.

Como fazer uma Análise SWOT?

Simple! Para fazer uma Análise SWOT, tem de criar uma tabela com 4 quadrantes:



Lado superior esquerdo – quadrante dos pontos fortes

Lado superior direito – quadrante dos pontos fracos

Lado inferior esquerdo – quadrante das oportunidades

Lado inferior direito – quadrante das ameaças.

E depois, tem de dividir os 4 quadrantes em 2 ambientes:

Interno – ambiente relacionado com a forças e fraquezas da sua empresa, que pode gerir.

Externo – ambiente relacionado com as oportunidades e ameaças à sua empresa e que estão fora do controlo da sua gestão.

Como analisar corretamente os resultados da Análise SWOT?

Para analisar corretamente os resultados da Análise SWOT, deve respeitar uma ordem com objetivos específicos no cruzamento da informação. E essa ordem é a seguinte:

Pontos fortes – Oportunidades: prioridades máximas da sua empresa.

Pontos fracos – Oportunidades: melhorias e desafios da sua empresa.

Pontos fortes – Ameaças: defesa da sua empresa.

Pontos fracos – Ameaças: pontos de vulnerabilidade e alto risco para a sua empresa.

Além desta ordem específica, deve levantar a maior quantidade de informação possível para criar um panorama bastante aproximado do panorama real e depois, inserir esses dados na matriz para análise e consequente desenvolvimento de estratégias de melhoria que façam crescer o seu negócio!

Análise SWOT e normas ISO

Como viu, pode e deve usar uma Análise SWOT para avaliar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças à sua empresa. E nesse sentido a elaboração de uma análise estratégica deste calibre é importante para

desenvolver planos de ação, incluído nas diretrizes das normas internacionais ISO.

A saber, as normas ISO têm como um dos requisitos, a análise do contexto da organização, ou seja, das variáveis internas e externas que interferem (positivamente ou negativamente) no resultado do seu negócio, seja a nível de gestão da qualidade, qualidade ambiental ou segurança e saúde ocupacional entre outras matérias em que a sua empresa se pode certificar.

Ora, para usar a Análise de SWOT como ferramenta auxiliar na implementação da ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ou outra norma internacional, basta avaliar os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças através da matriz assente em contexto interno e externo. Resultado? Vai garantir as melhores estratégias de gestão para o seu negócio crescer e prosperar!

Muito embora a Análise de SWOT não seja obrigatória nas normas ISO, é aconselhada na gestão estratégica do negócio, particularmente na ISO 9001, onde as oportunidades de uma empresa são fundamentais como medidas preventivas na tomada de ação. Por outras palavras, quando um sistema de gestão é baseado no risco, como acontece com a ISO 9001, a ação preventiva é automática, determina fatores internos e externos e garante que os resultados do Sistema de Gestão da Qualidade são atingidos agindo de forma preventiva, determinando ações para enfrentar riscos e oportunidades (itens definidos na Análise SWOT).

Em suma, a Análise de SWOT nas normas ISO ajuda a impulsionar a gestão estratégica de modo a que as empresas consigam ser mais competitivas.

Ciclo PDCA sem mistérios



No início do século passado não se falava no ciclo PDCA porque as empresas valorizavam apenas a fase de desenvolvimento de produtos/serviços e quase negligenciavam a fase de planejamento antecipado, usando-a apenas para evitar grandes erros.

Porém, em meados dos anos 60 – e com o aumento da concorrência – muitas organizações começaram a falar e a utilizar o PDCA, sim, porque perceberam os benefícios de um método estruturado para a gestão de projetos e resolução de problemas nas empresas. E agora é a sua vez de perceber como implementá-lo.

O ciclo PDCA é um dos métodos mais utilizados para resolução de problemas e melhoria contínua de processos organizacionais.

E não é por acaso! Em apenas 4 fases auxilia a execução da estratégia da sua empresa de forma a que os seus objetivos de gestão ganhem pernas para andar, sem se perderem pelo caminho.

Continue a ler e saiba como melhorar os resultados da sua empresa com o ciclo PDCA!

O que é o ciclo PDCA?

O Ciclo PDCA (a sigla em inglês significa Plan, Do, Check e Action, ou seja, planejar, fazer, verificar e agir) é um método que tem por objetivo garantir que uma empresa, seja ela qual for, controle e organize os processos de trabalho de modo a solucionar problemas.

Genericamente, trata-se de uma ferramenta da qualidade, criada na década de 20 por Walter A. Shewart e difundida mais tarde por William Edward Deming (um dos gurus da gestão de qualidade) que acelera e aperfeiçoa

as atividades de uma empresa, por meio da identificação dos problemas, das suas causas e possíveis soluções.

Qual a importância do ciclo PDCA para uma empresa?

Apesar de promover a implementação de novas ideias numa organização, a maior mais-valia de um ciclo PDCA é a identificação atempada de problemas, pois essa faculdade possibilita e simplifica o processo de resolução dos mesmos.

A par, como o ciclo PDCA mede continuamente os resultados, indica quais os processos que se devem repetir (os que apresentaram os melhores resultados) e os que se devem retirar ou evitar (os que apresentaram os piores resultados)

Fases do ciclo PDCA | 1.^a Planear

Se tem de planear o lançamento de um novo produto ou serviço, a remodelação do escritório, a festa de aniversário da empresa... e por aí fora, porque não haveria de planear o seu ciclo PDCA?

Ora, o plano de ação é precisamente a primeira fase deste processo e tem por missão recolher e analisar informações para estabelecer objetivos. Este plano divide-se em 4 partes que passamos a enumerar:

1.^a parte – Identificação do problema

Na primeira parte do seu plano deve identificar claramente o problema que quer resolver e isso significa que tem de o nomear, sim, mas também fazer um histórico dessa situação, mostrar as perdas que lhe causou, avaliar os

possíveis ganhos e avançar com uma data para a apresentação de solução.

- Dica para melhor identificar o problema

Use ferramentas úteis como o Diagrama de Ishikawa, uma ferramenta da qualidade que ajuda a levantar as causas-raízes de um problema, analisando todos os fatores que envolvem a execução do processo.

2.^a parte – Observação do problema

Estando o problema identificado é mais fácil observá-lo com atenção para anotar pormenores e características específicas a analisá-lo sob vários pontos de vista.

- Dica para melhor observar o problema

Use ferramentas úteis como a Análise de Pareto, um esquema, geralmente em forma de gráfico de colunas, que agrupa e ordena a frequência de determinadas ocorrências com base na premissa de que 80% das consequências advêm de 20% das causas.

3.^a parte – Análise do problema

O problema foi nomeado e observado, mas falta analisá-lo para perceber as suas causas. Depois de chegar às causas, deve listá-las por ordem de importância e/ou probabilidade e testar com novos dados recolhidos para poder colocar de lado as mais improváveis.

- Dica para melhor analisar o problema:

Use ferramentas úteis como os 5 Porquês, uma técnica que consiste em se perguntar várias vezes acerca dos acontecimentos até que sinta que controlou a situação.

4.^a parte – Plano de ação

Já tem toda a informação de que precisa para agir, pensar em ações para resolver os problemas, eliminar as suas causas (mais uma vez, trabalhando com as causas mais importantes ou prováveis) e solucionar de forma eficiente!

- Dica para melhor planejar a ação

Use ferramentas úteis como a 5w2h: What (o quê), Why (por quê), Where (onde), When (quando) e Who (quem) + How (como) e How Much (quanto custa).

Fases do ciclo PDCA | 2.^a Executar

Tão embrenhado estava com a primeira fase e respetivas vantagens para a sua empresa que quase se esquecia de que o plano está elaborado, sim, mas tem de o executar para ver resultados, certo?

Assim, nesta segunda fase deve então colocar em prática a execução do plano de ação e anotar os resultados, sejam positivos ou negativos.

Esta fase obedece a três etapas: treino ou formação de todos os colaboradores envolvidos no projeto, recolha de dados e avaliação dos dados.

- Dicas para melhor executar
 - Siga um cronograma.

- Apresente as tarefas de forma clara.
- Acompanhe e registre todos os resultados.
- Não comprometa o ciclo, improvisando ou queimando tarefas/etapas.

Fases do ciclo PDCA | 3.^a Verificar

Elaborou o plano. Executou o plano. E agora vai analisar os resultados obtidos, sim? A ideia é verificar o que foi feito para perceber a diferença entre o que foi planejado e realizado, e confirmar (ou não) o cumprimento dos padrões de qualidade.

Esta fase pode ser desenvolvida durante a execução do plano de ação ou no final do mesmo, o que importa é confirmar se o que foi planejado, foi implementado e, claro, comparar os resultados entre o antes e o depois.

Se os resultados forem positivos... Parabéns! Se forem negativos, tenha paciência e regresse à fase de planeamento do PCDA. Ainda há esperança!

- Dica para uma melhor verificação

É importante que utilize uma metodologia estatística como suporte para a sua verificação, de modo a evitar erros e poupar tempo e recursos.

Fases do ciclo PDCA | 4.^a Agir

Elaborou o plano. Executou o plano. Verificou o plano e agora... vai atuar! Aqui trata-se de atuar de forma corretiva ou padronizada de modo a fechar o ciclo de melhoria, sendo que esta fase se subdivide em duas etapas:

1.ª etapa – Padronização

Todos os pontos do plano de ação que conseguiu cumprir com sucesso são padronizados na primeira etapa da fase de ação do PDCA com ajuda de uma equipa devidamente treinada para tal.

E não se esqueça de que as alterações e os respetivos documentos que descrevem os processos padrões devem ser comunicados a toda a empresa.

- Dica para melhor padronizar

Para manter uma boa padronização na sua empresa pode utilizar o ciclo SDCA, um método semelhante ao PDCA, mas que procura manter as melhorias obtidas, ou seja, em vez de planear, padroniza: S (Standard), D (Do), C (Check) e A (Act).

2.ª etapa – Conclusão

Parabéns! Está quase a terminar o seu ciclo PDCA, só falta concluir ou encerrar a quarta e última fase!

Porém, como se trata de um ciclo de melhoria contínua, prepare-se porque haverão sempre de surgir – e é bom que assim seja – novos problemas para resolver ou oportunidades de melhoria para explorar.

Logo, quando encerra um ciclo PDCA, enceta uma nova procura por soluções para resolver novos problemas e assim sucessivamente, maximizando sempre os resultados!

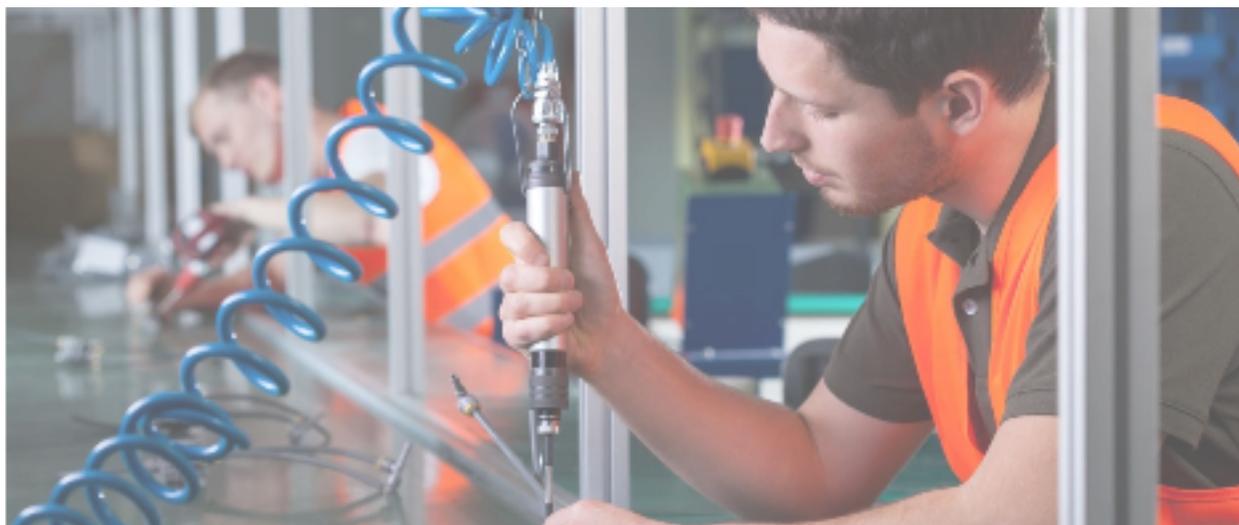
- Dica para melhor concluir

Recorra a gráficos, fotografias e outras ferramentas para registrar e comparar as ações que tiverem sucesso e as que ficaram aquém dos objetivos.

Como vê, o ciclo PDCA não tem mistérios! É simples de perceber e de executar, relativamente rápido e não exige um grande esforço financeiro.

Ao lado da ISO 9001, é uma excelente ferramenta de gestão da qualidade que auxilia na identificação de possíveis correções em processos para evitar e/ou antecipar problemas maiores e obter melhores resultados.

Vantagens da otimização de processos numa empresa.



Sente dificuldade em gerir o seu negócio? Gostava de reduzir os custos na sua empresa com a otimização de processos? Percebeu que aumentar a produção para subir a faturação, não é suficiente?

Não desperdice mais tempo! Leia este artigo, conheça os benefícios da otimização de processos e estruture as etapas da sua atividade empresarial para garantir o crescimento do seu negócio no mercado em que atua.

A otimização de processos é muito provavelmente a melhor amiga de qualquer empreendedor. Facilita-lhe o trabalho, liberta-lhe tempo para outras atividades empresariais, reduz-lhe custos, ajuda-o a alcançar objetivos e aumenta a receita do negócio. Nesse sentido, está mais do que na hora de perceber quais as vantagens da otimização de processos numa empresa. Concorda?

O que são processos?

Genericamente, são conjuntos de atividades estruturadas e relacionadas entre si que produzem um produto ou serviço. Daí que seja fundamental para as finanças da sua empresa, organizar os processos de forma a unir e interligar todas as etapas entre os seus diferentes departamentos e externas que interferem nos resultados do seu negócio, para uma melhor tomada de decisão.

O que se entende por otimização de processos?

Otimização de processos (ou gestão de processos) é o conjunto de ações de padronização e simplificação de procedimentos que inclui o

mapeamento, compreensão, execução, quantificação, medição e monitorização de cada fase do processo produtivo.

O objetivo é reduzir custos, evitar o desperdício, agilizar e conferir maior eficiência a uma empresa, mercê da economia de tempo, dinheiro, energia e matéria-prima. Desta forma, a empresa consegue satisfazer e até superar as expectativas dos seus clientes, trabalhadores, fornecedores e demais parceiros.

Vantagens da otimização de processos numa empresa

Quando bem implementada, a otimização de processos empresariais garante vários benefícios. Conheça os principais!

Aumenta a produtividade

Pense bem: desde quando é que a desorganização aumenta a produtividade? Desde nunca! Por isso, processos organizados que fluem rapidamente entre as diversas áreas da sua empresa aumentam os resultados e evitam que perca tempo e dinheiro com atividades que não trazem valor acrescido (porque os sistemas que são inúteis, são eliminados).

Aumenta a capacidade de resolução de problemas

Não ande pela sua empresa a fora de mangueira na mão a apagar fogos! Prefira otimizar processos para facilitar a identificação de um problema e consequentemente, a sua solução, atuando diretamente na raiz da falha para a resolver, de uma vez por todas!

Aumenta a agilidade

Se otimizar processos na sua empresa verifica, em pouco tempo, que consegue identificar melhor e inequivocamente quais as atividades desnecessárias e repetidas de modo a eliminá-las ou a substituí-las por alternativas mais eficientes.

Com isso diminui o tempo necessário à execução dos processos, aumenta a agilidade e, claro, os níveis de produtividade.

E também não se pode esquecer de que a eliminação de tarefas desnecessárias permite que os colaboradores produzam mais, por um lado, e por outro, liberta-os para tarefas mais importantes.

Aumenta a flexibilidade

E agora repare que, se todos os colaboradores da sua empresa puderem fazer mudanças quando for necessário para melhorar procedimentos, consegue uma maior flexibilidade de tempo e de atividades de trabalho, correto?

Reduz a probabilidade de erro

Errar é humano, mas a verdade é que ninguém gosta de errar! Felizmente, como a otimização de processos padroniza a maioria das atividades laborais diárias, diminui-se a possibilidade de se cometerem erros porque as operações são mais consistentes.

Melhora a comunicação

Com todos os dados da sua empresa reunidos, resumidos e otimizados em prol dos resultados do seu negócio, evita erros de comunicação. Boa?

Possibilita uma maior integração entre os processos

Veja só: uma otimização de processos encadeia as atividades da sua empresa, ou seja, prioriza e ordena os processos para que os devidos departamentos lhes deem continuidade, certo?

Ora, dessa forma garante a integração entre os processos e a melhoria de comunicação entre as pessoas criando um fluxo de informação contínuo.

Além disso, as responsabilidades de cada colaborador ficam mais transparentes, bem como as informações e materiais que devem receber e que devem entregar para dar seguimento à produção, por exemplo.

Reduz custos

Redução de custos... música para os seus ouvidos, não é verdade? Mas o certo é que o custo inicial com a certificação ISO lhe pareceu elevado quando este investimento em tecnologia e gestão da qualidade lhe permite aumentar a produtividade e por isso obter ganhos a médio e longo prazo.

Conclusão? O investimento está completamente justificado!

A otimização de processos reduz custos porque mantém os colaboradores mais focados em atividades estratégicas em vez de atividades operacionais, elimina o desperdício, elimina erros e etapas desnecessárias, reduz o espaço físico utilizado (pois os documentos podem ser armazenados digitalmente), reduz o tempo de execução de tarefas e, em suma, aumenta o número de clientes!

Melhora os resultados globais

Com a otimização de processos e conseqüente redução de custos, aumenta a qualidade dos seus produtos/serviços e por acréscimo, os

resultados financeiros da sua empresa e a capacidade de competir no mercado onde atua.

A importância de um Sistema de Gestão da Qualidade para a sua empresa



Tem consciência da importância de implementar um Sistema de Gestão da Qualidade na sua empresa ou entende que o seu produto/serviço tem valor que chegue para agradar aos potenciais clientes?

Otimiza os seus processos internos ou concentra-se apenas na parte mais comercial do negócio?

Continua a calcular o custo de investimento numa estratégia que verse a qualidade ou já percebeu que perde bem mais dinheiro se não investir, pois a falta de padrões elevados de qualidade é meio caminho andado para o insucesso?

Enfim... gostava de conhecer as principais vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade ou não?

Senhor empresário, antes de começarmos a falar da importância e das vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade, gostávamos de continuar a colocar-lhe umas perguntas:

- Quer ver os seus clientes satisfeitos?
- Melhorar os seus processos de produção?
- Assegurar a qualidade de uma forma contínua?
- Fazer frente à concorrência?
- Gerar mais vendas?

Se respondeu “sim” a uma, algumas ou mesmo a todas as questões enunciadas, saiba que é só procurar por uma ferramenta de gestão interna que seja capaz de acrescentar valor à sua empresa.

Bom... a tarefa não é fácil nem rápida e é por isso que estamos aqui para lhe dar uma dica: adote um Sistema de Gestão de Qualidade para melhorar o rendimento dos seus processos, controlar eficientemente os custos operacionais e valorizar os seus recursos!

O que é Gestão de Qualidade?

Mais do que adotar uma norma de padronização como a ISO 9001 na sua empresa, a gestão de qualidade é um recurso para melhorar a prestação de serviços aos seus clientes, se possível superando as suas expectativas e derrotando a concorrência.

O que é um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ)?

É uma ferramenta que ajuda a controlar e padronizar os processos da sua empresa, permitindo também a avaliação da eficácia das ações tomadas, com o objetivo de satisfazer os clientes, na senda de uma melhoria contínua da produção no que toca aos produtos/serviços que comercializa.

Como funciona?

Um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) engloba atividades que identificam os objetivos da sua empresa, para depois indicar os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados.

Assim, o SGQ depende de uma série de soluções, como o investimento em novas tecnologias para controlar, potenciar e acrescentar valor aos processos diários da organização e melhorar o desempenho das pessoas, dos processos, dos produtos/serviços e do próprio ambiente de trabalho.

Nesse sentido, utiliza uma série de métodos, entre eles a norma ou o modelo de gestão da qualidade ISO 9001, utilizada hoje – e não por acaso – por milhares de empresas em todo o mundo!

Independentemente da dimensão e área de atuação da sua empresa, a ISO 9001 garante-lhe a otimização da performance e a qualidade do serviço prestado, mas estes não são os únicos benefícios!

Continue a ler este artigo e conheça as principais vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade para a sua empresa.

Principais vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade

Sim, já sabe que a atual conjuntura impõe à sua empresa um padrão de qualidade e uma capacidade de apresentar bons resultados para se destacar entre outras e ser bem-sucedida, mas talvez lhe interesse tomar nota das principais vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade. Aí estão elas!

Maximização do desempenho

Lembra-se dos objetivos que definiu na estratégia da sua empresa?

Pois bem, um SGQ vai ajudá-lo a atingi-los através de técnicas, equipamentos e recursos que tocam todas as atividades do negócio e que de forma integrada e alinhada conseguem assegurar a produção e comercialização de produtos/serviços de qualidade.

Satisfação do cliente

A razão de ser da sua empresa é o cliente, não é verdade?

Ora se implementar um Sistema de Gestão da Qualidade para melhor identificar os problemas, necessidades e expectativas dos consumidores

de forma a dar uma resposta ajustada e efetiva (com qualidade!), consegue garantir a satisfação do cliente.

E afinal, um cliente satisfeito é um cliente que regressa para uma nova compra, certo?

E um cliente que regressa é um cliente capaz de levar outros consumidores a interessarem-se nos seus produtos/serviços e expandir o nome da sua marca no mercado.

Redução de custos

Se está a pensar em quanto lhe vai custar a implementação de um SGQ, avisamo-lo já que as contas devem ser feitas ao contrário: quanto lhe custará a ausência de um sistema de qualidade!

Efetivamente, a falta de um sistema de gestão de qualidade acarreta vários custos tangíveis e intangíveis, nomeadamente com reclamações de clientes, danos na sua marca e retrabalho.

Maior produtividade

Não queremos aqui ensinar o padre nosso ao vigário, mas como sabe, se conseguir produzir produtos/serviços a um custo mais reduzido do que a concorrência no menor tempo possível e sem perder a qualidade... é bem capaz de aumentar a produtividade aí na empresa, certo?

A importância de um Sistema de Gestão da Qualidade prende-se precisamente com o facto de ajudar a definir melhor os processos e responsabilidades de cada elemento da produção, ajudando no aumento da produtividade, sim, mas também otimizando processos e evitando anomalias, desperdícios e custos não previstos.

Aumento da Competitividade

Possivelmente anda arrepiado com o facto de o mercado estar cada vez mais competitivo, não é? Pois bem, tendo em conta que muitas empresas fecham atividade antes de completarem 5 anos de existência, mesmo que já tenha ultrapassado essa meta, convém investir em estratégias que aumentem a competitividade da sua.

Desta forma, as mais importantes são precisamente aquelas que se preocupam com a qualidade e desencadeiam processos mais rápidos, eficientes, produtos/serviços mais adequados e colaboradores mais motivados.

Adoção de práticas modernas

Do posto de trabalho no escritório à linha de produção de uma fábrica, passando pela rede de transportes e logística, nada fica imune aos avanços tecnológicos numa empresa!

Assim, no intuito de melhorar processos, é só implementar um Sistema de Gestão da Qualidade assente numa melhoria contínua de processos e práticas, mercê de técnicas modernas de fabricação, uso de software de gestão de projetos e outros recursos para controlo de qualidade.

Alta motivação dos colaboradores

O Sistema de Gestão de Qualidade também inclui a comunicação interna da sua empresa. Porquê?

Porque todos os níveis hierárquicos devem ser envolvidos no processo empresarial para que as pessoas possam guiar-se pelos requisitos do SGQ. E se todos estiverem a trabalhar em conjunto por um objetivo maior e

comum, é mais fácil manterem-se empenhados e motivados em oferecer um serviço capaz de encantar os clientes.

Aumento da notoriedade

Diga-nos: gostava de ser uma referência no seu setor de atividade?

É que para lá chegar tem de melhorar a imagem que a sua empresa transmite para o mercado de modo a alcançar reputação e atrair mais clientes e até investidores.

Para tal, o SGQ é fundamental, pois a qualidade é um dos itens mais importantes na imagem de uma empresa.

Quanto mais qualidade tiver (em todas as suas vertentes), mais reconhecida será no mercado. Daí a importância de um Sistema de Gestão da Qualidade na sua empresa!

Agora sim, entendeu a real importância de um Sistema de Gestão da Qualidade e até tomou nota de todos os seus benefícios, não é verdade?

Perfeito! Doravante é começar a procurar por um parceiro que construa um SGQ à imagem da sua empresa.

10 respostas para as principais dúvidas sobre a implementação da ISO 9001



Acreditamos que já tenha esclarecido a maior dúvida de todas sobre a implementação da ISO 9001: quais os benefícios que pode trazer à sua empresa?

Porém, agora que está a considerar a certificação, é natural que procure respostas para outras questões sobre este processo que vai instaurar uma cultura da qualidade em todas as vertentes do seu negócio... questões que vamos esclarecer já de seguida!

Está decidido a fazer parte do grupo das organizações de sucesso que têm uma cultura para a qualidade embutida em todas operações e procedimentos relativos aos seus produtos/serviços?

Faz muito bem! Um Sistema de Gestão de Qualidade vai garantir-lhe um lugar de destaque no mercado onde atua e novas oportunidades de negócio num cenário cada vez mais competitivo.

Ter um certificado ISO 9001 é ter uma empresa voltada para a qualidade, mas entre o querer e o ter, surgem algumas dúvidas sobre a implementação da ISO 9001 que vamos desvendar neste artigo.

1. A minha empresa é elegível para implementar a norma ISO 9001?

Sim! Independentemente do tamanho e área de negócio, pode certificá-la.

Qualquer empresa pode ter a norma ISO 9001, pois todos os requisitos desta norma são genéricos e aplicáveis a qualquer organização, independentemente do seu tipo, porte e produto/serviço que comercializa.

2. Quantas pessoas da minha empresa têm de ficar envolvidas na implementação da ISO 9001?

Em relação ao número de recursos humanos que deve afetar a este projeto, aqui o tamanho da sua empresa já conta, e muito!

Quanto maior for, quanto mais processos e departamentos incluir, mais colaboradores deverão estar envolvidos na implementação da ISO 9001.

Nesse sentido, aconselhamo-lo a designar um responsável pela gestão destas atividades e pela equipa (de preferência multidisciplinar) de apoio à implementação.

3. Quanto tempo é que essas pessoas têm de dedicar ao projeto de implementação da ISO 9001:2015?

Basicamente, a sua equipa de apoio à implementação da ISO 9001 deve estar disponível para dedicar algum tempo ao projeto todos os dias.

Seja uns minutos, seja um par de horas, o que importa aqui é ter algum tempo disponível para desenvolver as atividades relacionadas com a implementação da norma de forma a atingir os objetivos da empresa.

Regra geral o processo é sempre flexível, pelo que o tempo que tem de dedicar ao projeto é aquele que tem disponível. Contudo, e como deve compreender, quanto mais horas lhe dedicar, mais rápida será a certificação ISO 9001.

4. E quanto tempo demora para implementar a norma ISO 9001?

Depende. Sabemos que não era esta a resposta que queria ler, mas a verdade é que o processo pode demorar mais ou menos tempo consoante uma série de variáveis como a dimensão da sua empresa, complexidade dos processos, número de colaboradores, área de atividade e até disponibilidade da equipa afeta à implementação da ISO 9001.

Ainda assim, em média, as PME's costumam concluir a certificação num prazo de 6 meses a 1 ano.

5. Quanto custa implementar a ISO 9001?

No leque de dúvidas sobre a implementação da ISO 9001, o custo é uma das questões mais pertinentes, mas também ele depende da estrutura da sua empresa, ou seja, se já existirem bons processos de gestão o investimento é menor, mas se for necessário, por exemplo, investir em formação e modernização de tecnologias e instalações, o investimento é maior.

É possível saber quanto custa implementar a ISO 9001 e obter um orçamento aproximado, se consultar uma empresa de consultoria para diagnóstico da sua empresa.

6. A certificação tem prazo de validade?

Tem, pois! O certificado ISO 9001 tem validade de três anos a contar da auditoria de concessão.

Durante esse período chamado de Ciclo de Certificação a empresa passará por auditorias anuais de acompanhamento como forma de verificar a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

No final do terceiro ano ocorre uma auditoria de recertificação que gera um novo ciclo de 3 anos.

7. Depois de obtido, o certificado pode ser retirado da minha empresa?

Pode, se durante o período de validade de três anos numa das avaliações periódicas ou auditorias de acompanhamento se detetarem não conformidades graves que justifiquem a suspensão da certificação ou mesmo a perda do certificado.

8. Como evitar não conformidades?

É simples! Basta seguir e cumprir com um bom plano estratégico, alinhado com os objetivos e processos da sua empresa, que defina metas claras e realistas, utilize ferramentas de apoio, como o ciclo PDCA e adote atitudes corretivas, caso haja necessidade. Assim consegue manter-se em conformidade e antever problemas.

9. Que tipos de consultoria ISO 9001 existem?

Existem duas formas de receber consultoria ISO 9001: a forma mais tradicional e mais dispendiosa, em que o parceiro consultor vai até à sua empresa e cobra um determinado valor por cada sessão ou o modo mais recente e inovador de consultoria online em que não há necessidade de deslocações para se implementar o Sistema de Gestão de Qualidade.

Neste novo método de consultoria o projeto é todo desenvolvido remotamente através de uma plataforma própria na Internet, sempre com apoio de um especialista (não obstante poderem acontecer visitas pontuais do consultor à sua empresa, como é o caso das auditorias).

10. Como escolher um parceiro para alcançar com sucesso a certificação?

Em primeiro lugar deve pesquisar por empresas capacitadas para realizar a implementação da ISO 9001.

Em segundo lugar, deve verificar se essas empresas são credíveis e reconhecidas no mercado e fazer uma triagem das que lhe parecem ter melhor reputação.

E, em terceiro lugar, para chegar ao parceiro ideal deve fazer uma última triagem usando os critérios relevantes para a sua empresa, por exemplo, o tipo de consultoria presencial versus online, a disponibilidade de auditores próximo à sua localização geográfica, os custos dos serviços, as garantias oferecidas em contrato, o acompanhamento durante o processo, entre outros.

Passo-a-passo para a certificação de um sistema de gestão



Quantas vezes já considerou a certificação de um sistema de gestão para a sua empresa? Muitas, se não estamos em erro... E quantas vezes pensou que este ano não passava sem implementar a ISO 9001 ou a ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000... E quantas vezes adiou os seus propósitos, empatando o potencial da sua empresa?

Pois desta vez... é de vez! Saiba como obter a certificação de um sistema de gestão, passo-a-passo, e atreva-se a ir mais longe!

O que é certificação?

Certificação é o processo através do qual uma entidade certificadora acreditada, externa e independente, emite um certificado que atesta que determinado produto, processo ou serviço da organização em causa, está conforme com os requisitos de certa norma.

O que é certificação de um sistema de gestão?

A certificação de um sistema de gestão é o processo através do qual é avaliada e verificada a conformidade do sistema implementado relativamente à norma de referência (por exemplo ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 22000, NP 4552, etc.).

A avaliação é feita à empresa que pretende obter a certificação por um organismo de certificação acreditado, num processo que é composto por vários passos que analisaremos neste artigo.

Para que serve a certificação de um sistema de gestão?

Serve para demonstrar que os seus processos empresariais estão em conformidade com normas internacionalmente reconhecidas, tendo em conta que um sistema de gestão é um conjunto de processos internos implementados por uma empresa na senda da melhoria contínua. Logo, a certificação confere reconhecimento e reputação à sua empresa, e torna-a bem mais competitiva.

É verdade! Um sistema de gestão, implementado da metodologia das operações à definição dos procedimentos dos seus serviços e produtos, coloca o seu negócio numa posição mais vantajosa.

Neste contexto, a ISO 9001 (gestão da qualidade) e ISO 14001 (gestão ambiental) são as certificações mais reconhecidas a nível mundial e por isso muito procuradas pelas empresas que querem apostar na qualidade e melhoria contínua dos seus processos.

Passo-a-passo para a certificação de um sistema de gestão

Independentemente do parceiro que escolher para implementar o seu sistema de gestão da qualidade, importa seguir estes 8 passos respeitantes às regras e procedimentos de certificação estabelecidos ao nível internacional. Vamos conhecê-los?

1 | Tomada de Decisão

O primeiro passo é, naturalmente, decidir que quer obter uma certificação, seja a ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ou ISO 22000, entre outras normas.

E tomada a decisão há que começar a preparar imediatamente a sua empresa para um processo que costuma ser desafiador, quebrar os paradigmas e trazer um novo olhar à empresa. No final, tenha certeza, será imensamente compensador!

Nesse trabalho preparatório deve:

- Estabelecer os seus objetivos (o que pretende alcançar com a certificação).
- Elaborar um plano de ação com uma calendarização clara sobre as datas em que deseja atingir os seus objetivos.
- Decidir quais os recursos – financeiros e humanos – afetos à certificação.
- Nomear um responsável pela gestão de todo o processo dentro da empresa.
- Selecionar a empresa consultor, que apoiará o processo de implementação da norma..

2 | Implementação da Norma

Bom, chegou a hora de colocar a mão na massa, ou seja, entender o que a norma escolhida abrange e iniciar a adequação dos processos da empresa aos requisitos da norma.

É muito comum que as empresas busquem a ajuda de consultoria especializada no assunto. O consultor traz uma bagagem de conhecimentos que torna o processo de implementação mais rápido e eficaz.

3 | Apresentação da candidatura

Escolhida a empresa certificadora, é hora de apresentar o seu pedido de candidatura, fornecendo para esse efeito, os documentos que constem no caderno de candidatura do seu novo parceiro.

4 | Análise pela entidade certificadora

O terceiro passo de um processo de certificação de um sistema de gestão é a análise da sua candidatura, ou seja, receção dos documentos necessários para o seu parceiro dar seguimento ao processo, análise documental do sistema de gestão, visita prévia à sua empresa (se necessário) e, claro, planeamento das auditorias.

É também por esta altura que poderá de ter de efetuar o pagamento da instrução do processo.

5 | Auditoria de certificação

1.ª Fase

Na 1.ª fase de auditoria de certificação, os consultores vão analisar, essencialmente, a estrutura organizacional da sua empresa e verificar se cumpre os requisitos da norma que vai implementar, seja ISO 9001, ISO 14001 ou outra. Se algum requisito não estiver contemplado no seu sistema de gestão, serão necessários ajustes para se passar à 2.ª fase da auditoria.

De salientar que esta é uma auditoria que pode ser realizada na sua empresa ou remotamente, desde que envie a documentação necessária à entidade certificadora.

2.ª fase

Na 2.^a fase da auditoria de certificação, os auditores vão presencialmente verificar a conformidade dos processos da sua empresa em relação aos requisitos da norma. Se estiver tudo conforme, a certificação é recomendada e basta aguardar pelo certificado.

Porém, caso se detetem não conformidades, a sua empresa deverá definir um plano de ação corretiva para pôr em marcha de modo a corrigir o problema e, assim, ficarem aptos a receber a certificação.

Mais tarde, vão ser necessárias auditorias de acompanhamento para verificar a melhoria contínua na sua empresa e confirmar a decisão de manter a certificação. De qualquer modo, para todas as normas o certificado tem um prazo de validade, findo o qual deve renovar a certificação.

6 | Avaliação e decisão

Imaginando que os resultados da auditoria são satisfatórios, os auditores recomendarão a certificação da sua empresa junto da Comissão Técnica de Certificação. Contudo, se surgirem não-conformidades na auditoria, será necessário realizar as ações corretivas necessárias (num espaço de 3 meses) para que se possa emitir, então, o resultado oficial e solicitar a certificação.

7 | Concessão

A concessão da certificação é o passo mais esperado no processo de certificação de um sistema de gestão, e está mesmo, mesmo a alcançá-lo! Depois da recomendação dos consultores e auditores, o processo de certificação será analisado pela Comissão Técnica de Certificação que decide de forma imparcial, a concessão da certificação à sua empresa.

Uma vez concedida, é emitido um certificado de conformidade com validade de 3 anos.

8 | Acompanhamento e renovação

Durante esses 3 anos de validade da certificação, a entidade certificadora fará auditorias parciais anuais, para verificar a manutenção do seu sistema de gestão. Para mantê-lo a funcionar em pleno, deve então garantir as condições para este acompanhamento, até porque se nestas auditorias forem identificadas não conformidades pode receber a suspensão ou mesmo o cancelamento da certificação, conforme o regulamento vigente.

Como vê, em apenas 8 passos certifica e mantém a certificação de um sistema de gestão na sua empresa. E com ele, uma série de benefícios que tornarão o seu negócio mais sustentável e competitivo.

Importância da consultoria empresarial: porque é que deve contratar um especialista que nem conhece a sua empresa?



Se começamos por lhe dizer na abertura deste artigo que a consultoria empresarial é muito importante para a sua empresa, você pensa logo que estamos a puxar a brasa à nossa sardinha... e tem toda a razão!

Só que não é sobre a nossa forma de ganhar dinheiro que vamos falar de seguida, mas sim sobre a sua forma de ganhar dinheiro, de crescer e prosperar com a ajuda de um serviço de consultoria.

A importância da consultoria empresarial é conhecida no mundo dos negócios e o facto de cada vez mais empresas recorrerem a este serviço prova que alguma vantagem ele deve trazer.

Na verdade, não é uma, nem duas nem três... são muitas vantagens!

Posicionamento e visibilidade no mercado onde atua, diferencial face à concorrência, capacidade de inovar e agregar valor aos seus produtos/serviços, equilíbrio entre velhas e novas práticas, aumento do leque de oportunidades, do desempenho, produtividade, vendas... precisa de mais razões para continuar a ler este artigo e perceber porque é que a consultoria empresarial também pode ser (muito) importante para o seu negócio?

O que é a consultoria empresarial?

Consultoria é o processo de transferência de conhecimento de uma pessoa para outra, pelo que consultoria empresarial é o processo de transferência de conhecimento – soluções em relação à uma necessidade ou problema de uma empresa – de um especialista ou consultor para um cliente. Por isso, um serviço de consultoria empresarial não é um custo, é um investimento para o seu negócio.

Um investimento que deve ser empreendido em qualquer altura, mas principalmente em momentos de maiores dificuldades quando se têm obrigatoriamente de rever estratégias e processos empresariais.

Por exemplo, a consultoria para implementação da norma internacional ISO 9001 têm uma excelente relação custo-benefício porque o seu investimento tem retorno garantido sob a forma de resultados positivos: uma empresa certificada segundo a ISO 9001 cumpre com os requisitos estabelecidos, sejam de clientes, legais, parceiros e internos, o que traz uma melhor reputação no mercado, facilita as parcerias comerciais e aumenta as vendas!

Porque é que deve contratar um especialista que nem conhece a sua empresa?

Como viu, a contratação de um especialista não deve ser vista como uma despesa, mas sim como um investimento que vai trazer retorno financeiro. E explicamos-lhe porquê! Com um serviço de consultoria empresarial...

1 | Os conselhos partem de especialistas

Os consultores estão habituados a lidar com processos parecidos ou mesmo iguais àqueles que a sua empresa apresenta e a sua experiência na otimização dos mesmos é uma mais-valia para o seu negócio que precisa de resolver questões específicas de forma célere e eficaz, não é verdade?

2 | Como os especialistas são neutros, sentem-se mais à-vontade para dar sugestões

Uma análise externa é mais confiável que uma análise interna porque os consultores são, por assim dizer, neutros, e como não há relações pessoais para pôr em causa, os problemas são identificados com maior objetividade, inclusive problemas de que nunca tinha desconfiado.

Dessa forma é possível colocar em prática ações para resolver ou evitar problemas, otimizando os processos.

3 | Quem vê de fora, vê melhor... e mais longe

Parece mentira, mas é verdade que um consultor externo resolve com maior rapidez os problemas da sua empresa e identifica novas oportunidades que a si lhe passaram despercebidas. E a explicação é simples: quem trabalha há anos da mesma forma, têm mais dificuldades em identificar caminhos alternativos.

4 | Os processos finalmente são organizados

Os seus colaboradores, por muita competência e boa vontade que tenham não elaboram cronogramas detalhados com prazos e objetivos específicos definidos ao minuto, pois não?

É (também) por isso que um serviço de consultoria empresarial é importante: os seus colaboradores ficam focados nas suas tarefas e os consultores em processos com início, meio e fim.

5 | A avaliação de investimentos e prioridades acontece

Com um cronograma elaborado pelos seus consultores externos, consegue entender de forma mais fácil e rápida quais as prioridades da sua empresa e atuar em conformidade, sem recorrer a cortes de gastos arbitrários.

6 | Reavalia-se o uso indevido de capital

Em épocas de crise – e fora delas – é normal que faça cortes e invista menos, mas por vezes a estratégia para poupar não é essa. Uma empresa de consultoria ajuda-o a fazer uma reavaliação dos custos, dos investimentos ou de qualquer aplicação do capital da sua empresa, para manter a estabilidade e depois evoluir.

7 | A tomada de decisão é mais fácil

Inovar não é fácil porque retira qualquer empresário da sua zona de conforto e leva-o a atuar, muitas vezes com alguma margem de risco, num palco onde nunca tinha pisado, mas uma consultoria empresarial facilita esse processo, porque a tomada de decisão é apoiada em dados concretos sobre o mercado e sobre as especificidades da sua empresa.

E se os especialistas dizem que para frente é que é caminho... embora!

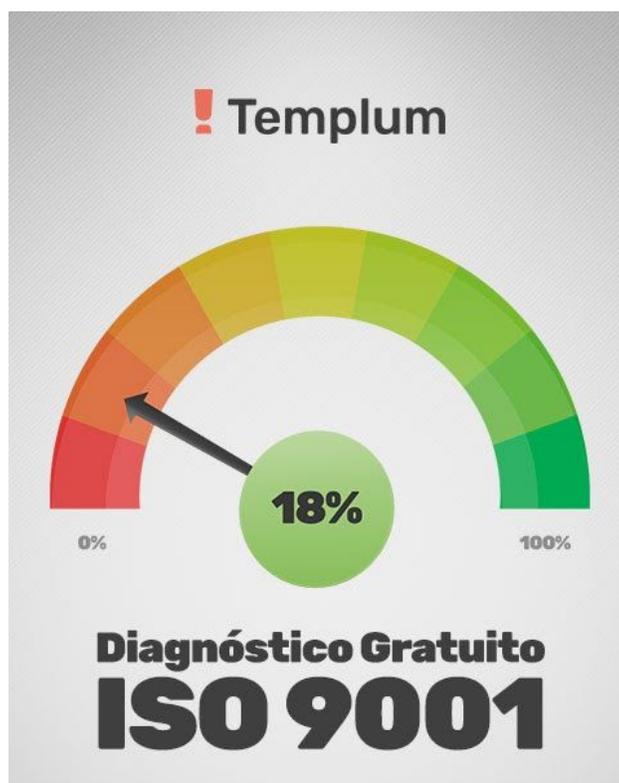
8 | O crescimento é potenciado

Um serviço de consultoria empresarial tem por objetivo final o crescimento da sua empresa através do equilíbrio dos processos do seu negócio e da procura constante por novas e inovadoras estratégias e práticas de mercado que dão visibilidade à sua marca no seu ramo de atividade e

ainda potencializam a entrada dos seus produtos ou serviços em campos ainda não explorados.

Repare que descobrir caminhos novos e/ou alternativos pode ser uma forma de gerar grandes oportunidades que lhe darão maior margem de lucro.

Bónus Diagnóstico Gestão com Foco na Qualidade



Pois, não é tudo... chegaste ao final do e-book . Eu tenho certeza que aplicará os conhecimentos obtidos para levar a sua empresa ao topo. em 2020.

Como bónus, estou a oferecer, gratuitamente, um Diagnóstico Gestão com Foco na Qualidade, realizado por um especialista, no qual:

- Perceberá qual a % da ISO 9001 tem na sua empresa.
- Conhecerá o caminho para chegar aos 100% da ISO 9001 implementada.
- Saberá qual o investimento necessário para ficar preparado para a certificação ISO 9001.
- Receberá um cronograma detalhado de implementação da ISO 9001.

[Cadastre-se para agendar com um especialista o seu diagnóstico online.](#)

Espero que este e-book o tenha esclarecido sobre como funciona o processo, se bem que de uma forma global, e que você tenha ficado com bases para tomar a melhor decisão de acordo com as necessidades da sua empresa.

Se ainda tem alguma dúvida, mande-nos uma mensagem e faremos questão de o ajudar no que for preciso.

Fabiana Amigo

+351 925 654 875

fabiana.amigo@templum.pt

**Tudo o que você precisa para certificar a sua
empresa a um clique de distância**

 **Templum**

+351 925 654 875

www.templum.pt