

SISTEMAS DE GESTÃO - QUALIDADE

Sistemas de Gestão da Qualidade



A norma ISO 9001 constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A Certificação de acordo com a ISO 9001 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua.

A Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade é dirigida a qualquer organização, pública ou privada, independentemente da sua dimensão e sector de atividade.

Um Sistema de Gestão da Qualidade Certificado permite, entre outros aspetos :

- 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, um Sistema de Gestão da Qualidade adequado e que potencie a dinâmica da melhoria contínua;
- Proporcionar uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado;
- Evidenciar a adoção das mais atuais ferramentas de gestão;
- O acesso a mercados e clientes cada vez mais exigentes;
- Uma confiança acrescida nos processos de conceção, planeamento, produção do produto e/ou fornecimento do serviço.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/40/iso-9001>

Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação



A norma ISO/IEC 20000-1 define os requisitos necessários para que uma organização preste os seus serviços com um nível de qualidade aceitável para os seus clientes (internos ou externos), e está perfeitamente alinhada com a abordagem à gestão por processos definida pela IT Infrastructure Library (ITIL) do Office for Government Commerce (Reino Unido).

A norma ISO/IEC 20000-1 é aplicada a organizações que procuram melhorar os seus serviços, que necessitam de uma abordagem consistente para todos os prestadores de serviços na cadeia de fornecimento e que pretendem demonstrar a sua capacidade para prestar serviços de acordo com os requisitos do cliente. O âmbito da norma inclui:

- Requisitos para um sistema de gestão;
- Planeamento e implementação da gestão do serviço;
- Planeamento e implementação de serviços novos ou alterações de serviços;
- Processo de prestação de serviços;
- Processos de relacionamento;
- Processos de resolução;
- Processos de controlo;
- Processos de Release.

Principais benefícios da implementação de um sistema de gestão de serviços de tecnologias de informação:

- Orientação para o serviço;
- Garantir a entrega de acordo com os requisitos e os níveis de serviço acordados: disponibilidade e performance;
- Redução da exposição operacional a riscos;
- Cumprimento dos requisitos contratuais;
- Demonstração da qualidade dos serviços TI;
- Aumento da confiança nos serviços prestados por parte dos clientes e mercado.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/42/iso-iec-20000>

Respostas Sociais



Tem havido uma preocupação crescente com a qualidade do serviço prestado no Terceiro Sector. Sendo um dos principais objetivos nacionais a prestação de Respostas Sociais com elevados níveis de qualidade, o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS) desenvolveu oito modelos de Avaliação da Qualidade com o objetivo de permitir a Avaliação da Qualidade dos serviços prestados pelas organizações deste sector.

Baseados na ISO9001 e nos modelos de excelência EFQM – European Foundation for Quality Management, estes Modelos de Avaliação são de aplicação voluntária e certificáveis, promovendo a qualidade das Respostas Sociais como um todo.

O Modelo de Avaliação da Qualidade baseou-se numa filosofia de melhoria contínua da qualidade, pelo que foram estabelecidos três níveis de exigências relativas aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade (Nível C, B e A), permitindo a sua implementação gradual. Neste sentido, o Sistema de Qualificação das Respostas Sociais, prevê a existência de três níveis de qualificação.

O serviço de Certificação de Respostas Sociais que a APCER disponibiliza é baseado nestes Modelos, existindo 8 Respostas Sociais certificáveis:

- Centro de Acolhimento Temporário (CAT);
- Centro de Atividades Ocupacionais (CAO);
- Centro de Dia (CDD);
- Creche (CRH);
- Estruturas Residenciais para Idosos (ERI);
- Lar de Infância e Juventude (LIJ);
- Lar Residencial (LRD);
- Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

Benefícios:

- A Certificação das Respostas Sociais complementada com a Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade pelo referencial reconhecido internacionalmente, ISO9001, constitui uma resposta eficaz e eficiente às exigências que as organizações do Terceiro Sector enfrentam, assumindo que a Qualidade é um direito social dos seus utentes-clientes.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/38/respostas-sociais>

Sistemas de Gestão de Recursos Humanos



O Sistema de Gestão de Recursos humanos deve ser concebido e desenvolvido como um todo integrado na organização, isto é, na sua missão, visão, valores e princípios estratégicos estabelecidos pela gestão de topo.

A norma NP 4427:2004- Sistemas de Gestão de Recursos Humanos especifica os requisitos de um sistema de gestão de recursos humanos, que abranja todos os níveis hierárquicos e áreas de atividade de uma organização, como veículo de melhoria contínua, ao serviço da eficácia e da eficiência desta.

Vantagens da implementação e posterior certificação são:

- Estimular a atribuição de valor ao cliente interno;
- Estabelecer uma comunicação efetiva entre as diversas áreas da empresa;
- Participar na criação de mecanismos que permitam traçar estratégias e aplicar táticas de Excelência, orientadas para o reconhecimento, desenvolvimento e fidelização do cliente interno;
- Induzir uma renovada dose de criatividade, inovação e espírito de equipa;
- Potenciar as capacidades individuais e coletivas para a solução de problemas;
- Gerar ambientes de trabalho mais integrados, com reflexo visível na qualidade do serviço prestado interna e externamente;
- Assegurar o cumprimento da legislação aplicável sobre a gestão de recursos humanos.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/44/np-4427>

Requisitos para a Prestação de Serviços de Manutenção



Nos dias de hoje as atividades relacionadas com a manutenção têm um peso significativo no orçamento das organizações. A otimização dos custos e a disponibilidade dos equipamentos leva cada vez mais as organizações a procurarem um equilíbrio entre os constrangimentos orçamentais e a qualidade do serviço prestado pelo equipamento.

Por outro lado, e para mitigarem os riscos das atividades de manutenção, as organizações começam a impor um conjunto de requisitos contratuais aos seus fornecedores de serviços de manutenção, entre eles a certificação do serviço prestado. Esta imposição é resultado do elevado impacto que as atividades de manutenção têm na competitividade, nos tempos de resposta e na qualidade do produto final, de uma organização.

Neste sentido, e como resultado do trabalho efetuado pela CT 94 (Comissão Técnica Portuguesa de Normalização), presidida pela APMI - Associação Portuguesa de Manutenção Industrial, surge a norma NP 4492 – Requisitos para a Prestação de Serviços de Manutenção.

Esta norma pode ser utilizada por qualquer tipo de organização prestadora de serviços de manutenção, independentemente da sua dimensão (micro, pequena, média ou grande empresa) ou da sua área de especialização dentro do largo espectro da manutenção, assim como prestadores de serviços de independentes.

Benefícios na implementação e certificação:

- Aumento da confiança por parte do cliente nos contratos de manutenção estabelecidos;
- Melhoria dos serviços prestados;
- Dinamização e qualificação das equipas de intervenção;
- Melhorar o desempenho da organização;
- Uniformizar conceitos na manutenção;
- Diferenciação no mercado.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/34/np-4492>

Turismo de habitação e Turismo no Espaço Rural



O referencial NP 4494 – Turismo de habitação e turismo no espaço rural, contém os requisitos conducentes à certificação do serviço de empreendimentos de natureza familiar, que disponibilizem serviços de turismo de habitação e turismo no espaço rural, devidamente licenciados. No âmbito desta norma não estão incluídos os hotéis rurais, nem a mesma se sobrepõe ao cumprimento das obrigações legais nacionais e europeias decorrentes do exercício da atividade.

A prestação de um serviço no âmbito do turismo de habitação e turismo no espaço rural compreende o cumprimento de um conjunto de requisitos de serviço associado às características deste tipo de oferta turística, podendo ser agrupados da seguinte forma:

- Requisitos de acolhimento;
- Requisitos de infraestruturas e equipamentos;
- Requisitos de limpeza e manutenção;
- Requisitos de ambiente interno e externo;
- Requisitos de gestão.

Benefícios da implementação e certificação da NP4494:

- Uniformidade do serviço prestado;
- Adoção de um código de boas práticas;
- Existência de uma metodologia de tratamento de reclamações;
- Aumento do grau de confiança por parte dos clientes;
- Melhoria da imagem.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/35/np-4494>

Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia



A norma NP 4512 – “Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia”, especifica requisitos para um sistema de gestão da formação profissional, podendo ser utilizada pelas organizações para fins internos, contratuais ou para certificação de terceira parte.

Os requisitos desta norma são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todas as organizações que fornecem produtos de formação profissional, independentemente da área, modalidade e forma de organização da formação que proporcionam. Tal significa que, tanto uma organização que apenas forneça produtos de formação presencial, como uma que apenas forneça produtos de aprendizagem enriquecida por tecnologia, pode utilizar esta norma como referencial para o desenvolvimento do seu sistema.

Benefícios da implementação e certificação

- Orientação para a melhoria contínua da satisfação dos clientes;
- Promoção da conformidade com os requisitos regulamentares aplicáveis;
- Permite a diferenciação num mercado extremamente competitivo.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/45/np-4512>

Certificação de Processos de Negócio Eletrónico



A webização dos negócios leva a que, cada vez mais, existam interações via Internet e, consequentemente, uma maior necessidade de confiança, entre os diversos intervenientes nestas relações.

Tendo consciência deste facto, é disponibilizado a todos os interessados nesta área a certificação do processo de negócio eletrónico, de acordo com a especificação QWeb.

O QWeb é um serviço destinado a entidades que exerçam a sua atividade a nível do mercado digital, de qualquer sector de atividade, vocacionadas para a prestação de serviços aos consumidores e cidadãos - business-to-business (B2B), do business-to-consumers (B2C), business-to-government (B2G) e citizen-to-government (C2G), que disponibilizem bens e/ou serviços via Internet, permitindo às entidades evoluírem, quer em termos de qualidade, quer em termos de segurança, tendo em conta os requisitos e as expectativas dos seus clientes/cidadãos.

Um website com certificação QWeb assegura:

- Fácil identificação do conteúdo do site;
- Transparência;
- Capacidade técnica para assegurar o serviço;
- Privacidade;
- Segurança nas transações;
- Segurança da infra-estrutura tecnológica de suporte do website;
- Identificação do produto/serviço prestado;
- Respeito pela ética e responsabilidade social;
- Focalização no cliente.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/37/qweb>

Medical Devices - Quality Management Systems - Requirements for Regulatory Purposes



A Certificação de acordo com a ISO 13485:2003 evidencia que uma organização possui capacidade para fornecer Dispositivos Médicos, bem como os serviços associados, que cumprem, de forma consistente, os requisitos dos clientes e os requisitos regulamentares aplicáveis.

Suportados nas normas ISO 9000, foram desenvolvidos referenciais orientados para o fabrico de Dispositivos Médicos, que incluem requisitos específicos do sector.

Desta forma, a Certificação de acordo com o referencial ISO 13485:2003 tem por objetivo facilitar a aplicação de regulamentos e diretivas comunitárias.

Vantagens da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade orientados para o fornecimento de Dispositivos Médicos:

- A implementação sistemática, integrada e coerente de ferramentas e procedimentos orientados para as especificidades do fabrico de dispositivos médicos e serviços associados;
- Dar cumprimento a requisitos regulamentares;
- Evidenciar que os produtos são adequados para o fim a que se destinam;
- Potenciar o aumento da confiança dos consumidores e clientes.

Autor: APCER / Link: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/certificacao/41/iso-13485>