

3 PERGUNTAS A:

ANTÓNIO MANUEL RAMOS PIRES, PRESIDENTE DA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA QUALIDADE (APQ)

QUALIDADE É CHAVE DE ENTRADA NOUTROS MERCADOS



AGENDA

Marc Amblard, Presidente da Fundação Europeia para a Qualidade (EFQM) é o principal orador do "Colóquio da Qualidade", evento anual da Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) dedicado às temáticas da Qualidade e da Excelência organizacional. O 39º Colóquio da Qualidade tem como tema central "Qualidade: uma Plataforma Segura" e decorrerá em Lisboa, no Fórum Tecnológico, a 13 e 14 de novembro.

1. Vida Económica (VE) – Os empresários portugueses apostam na qualidade em tempo de crise económica? Que fatia do orçamento lhe reservam?

António Manuel Ramos Pires (AMRP)

– “Os empresários Portugueses sabem que a qualidade é um fator fundamental de competitividade. Pode não ser um fator suficiente para alcançar uma posição competitiva, mas é sem dúvida necessário, porque sem ele os outros fatores deixam de fazer sentido. A crise económica só tornou esta realidade mais evidente.

Os investimentos são feitos de acordo com duas prioridades: a primeira tem a ver com a satisfação de exigências dos clientes; a segunda tem a ver com a perceção dos benefícios. Quando alguma destas situações se verifica, os empresários não têm objeções a investir o que for necessário. Muitas vezes estão em causa prejuízos avultados, se não mesmo a própria sobrevivência. Contudo, em muitos outros casos, os benefícios não são quantificados e comparados com os investimentos, o que retira alguma legitimidade aos argumentos da qualidade.”

2. VE - As empresas portuguesas apresentam um nível semelhante às empresas internacionais no que se refere à certificação e procura de excelência nos processos, produtos e produtos?

AMRP – “A resposta tem de ser vista por setores de atividade e por cada um dos pontos. No âmbito da certificação existem diferenças,

mas não são conclusivas em termos de menos ou piores empresas com sistema de gestão da qualidade certificados. Na procura da excelência, ou de elevados desempenhos e, tomando como referência as candidaturas aos níveis de excelência da EFQM e ao Prémio de Excelência do SPQ (Sistema Português da qualidade), as empresas Portuguesas não estão nos mesmos números relativos dos restantes países europeus. Contudo, a apetência para a inovação e a experimentação são uma constante nos setores com maior exposição externa. A qualificação das pessoas é consensualmente reconhecida como imprescindível, mesmo quando não existem sistemas formais de gestão dos recursos humanos como é o caso de muitas PME's.”

3. VE – O investimento na qualidade compensa os empresários portugueses aos níveis nacional e internacional no que concerne à conquista de mercados/clientes?

AMRP – “A aposta na qualidade é reconhecida quer nacional, quer internacionalmente. Contudo, a conquista de novos mercados internacionais tem uma única chave de entrada: a qualidade dos produtos em primeiro lugar e a capacidade de resposta aos fatores de competitividade em segundo lugar, tais como a capacidade técnica, os prazos de entrega, a flexibilidade, a logística, os preços e a confiança. Os empresários sabem que as recompensas existem e são valiosas, mas que não são acessíveis com facilidade, requerendo muito trabalho coerente e persistente.”

APQ tem calendário recheado para formar em Excelência

[A Associação para a Qualidade \(APQ\) oferece um calendário de formação com cursos idênticos aos da EFQM em Bruxelas](#)

Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ) é a entidade que representa oficialmente a European Foundation for Quality Management (EFQM) em Portugal. Como tal encontra-se dotada da capacidade para dar formação no que concerne ao Modelo de Excelência e respetiva implementação numa organização.

A APQ oferece um calendário com numerosas oportunidades de formação com cursos idênticos aos da EFQM em Bruxelas.

Por exemplo, para conhecer o Modelo de Excelência EFQM ao pormenor, a 22 de outubro acontece, em Lisboa, a formação necessária a quem posteriormente pretenda apostar na qualificação de Avaliadores ou certificação nível 1 de “Leader for Excellence”. Como destinatários para este curso são apontados pela APQ os consultores, gestores ou técnicos de organizações.

O curso de EFQM Assessor Training tem lugar nos dias 5, 6 e 7 de novembro, também em Lisboa, e destina-se a quem pretende ir mais além e tornar-se Avaliador Nacional da Excelência, mas também para profissionais que queiram aprofundar conhecimentos sobre o processo de avaliação de uma organização com

base no Modelo de Excelência e como utilizar a matriz de pontuação Radar para produzir análises relevantes do desempenho de uma organização têm essa oportunidade e caso se inscrevam antecipadamente podem usufruir de uma tarifa especial. Outros interessados neste curso serão também aqueles que pretendem integrar equipas de avaliação internas ou no âmbito dos processos de candidatura ao reconhecimento Recognised for Excellence (programa destinado a organizações que já estão no bom caminho para Excelência na Qualidade) e PEX-SPQ (Prémio de Excelência – Sistema Português da Qualidade, distinção que pretende promover o reconhecimento público das organizações instaladas em Portugal, que se destaquem pelos resultados obtidos através da aplicação dos métodos de Gestão pela Qualidade Total no Caminho para a Excelência).

A última proposta no âmbito da formação EFQM em 2014, na APQ, acontece de 17 a 18 de novembro e concede a certificação “Leader for Excellence”, tendo em vista os gestores e técnicos de organizações que pretendam saber utilizar o Modelo de Excelência, conduzir equipas de melhoria ou participar em processos internos de autoavaliação.

Também na área da Qualidade, a APQ – DRN, no Porto, promove a oficina dedicada ao Seis Sigma, “Lean Six Sigma”, de 23 a 24 de outubro, destinada a todos os profissionais, independentemente do respetivo setor de atividade, com funções de responsabilidade ao nível do planeamento, melhoria e/ou controlo do desempenho de processos organizacionais ou do negócio. Este workshop visa proporcionar aos formandos a oportunidade aprender e aplicar a metodologia de melhoria contínua do Seis Sigma, utilizando de forma estruturada as principais técnicas e ferramentas, através da realização e discussão de um caso prático concreto. Este curso tem um preço de 169 euros para os sócios APQ Coletivos, 208 euros para os sócios Individuais e 260 euros para não sócios).

A APQ oferece não apenas formação na área da qualidade e do Modelo de Excelência como também outros tipos de formação. É ainda de referir que a APQ estabeleceu parcerias com Universidades como, por exemplo, a Universidade do Minho, para o Mestrado em Engenharia e Gestão da Qualidade, e o ISCAC - Coimbra Business School e o CATIM para a Pós-graduação em Gestão e Melhoria da Qualidade.