

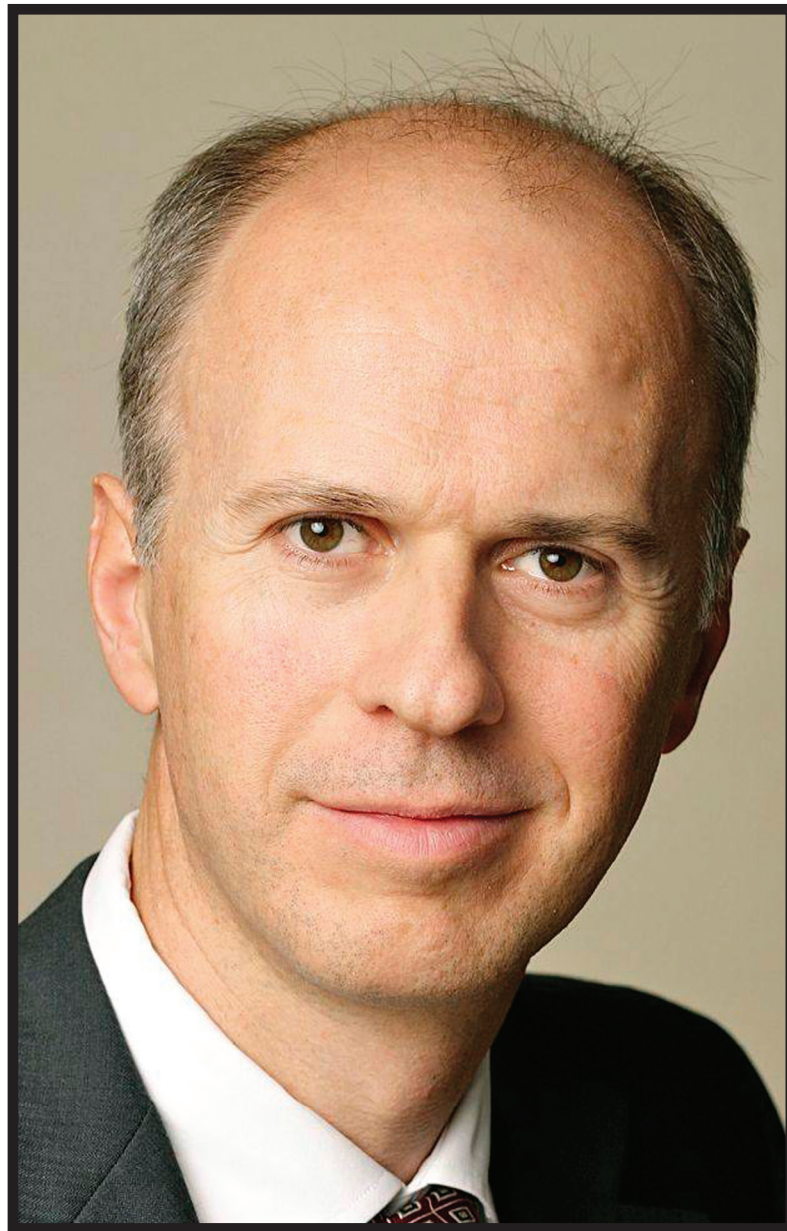
25 ANOS DA EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (EFQM)

RESULTADOS POSITIVOS PARA EMPRESAS COM MODELO DE EXCELÊNCIA DA EFQM

A Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade, European Foundation for Quality Management (EFQM), festeja 25 anos de existência e Marc Amblard, o CEO, fala de uma missão que continua atual e um Modelo de Excelência que traz resultados à melhoria da qualidade nas organizações.

25 anos após a assinatura da carta de intenções para formar a European Foundation for Quality Management (EFQM), Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade, dedicada a aumentar a competitividade das empresas europeias, muitos dos 14 empresários de renome que estiveram na origem da Fundação, juntamente com Jacques Delors, já desapareceram, assim como muitas das empresas que representavam. Todavia, Marc Amblard, CEO da EFQM desde 2012, considera que “a missão da instituição permanece praticamente o que era quando a fundação: apoiamos as organizações nos esforços para melhorar o desempenho de forma sustentável. Aos níveis europeu e nacional, queremos contribuir para tornar a nossa economia mais competitiva. A fim de fazer isso, o Modelo de Excelência da EFQM também se manteve praticamente o mesmo desde 1992, quando foi introduzido pela primeira vez. Isso prova a sua robustez, apesar de a conjuntura económica e as condições de trabalho terem mudado. Os nove critérios do Modelo e os oito conceitos fundamentais foram simplesmente atualizados ao longo dos anos para garantir que o modelo continua a ser relevante para organizações de alto desempenho. Uma nota interessante sobre o modelo; quando foi criado, já tínhamos um critério relativo ao impacto na sociedade, o que era invulgar na época. Hoje, ninguém dúvida da necessidade de desse critério”.

EFQM é responsável pelo Modelo de Excelência adotado pela maioria das organizações europeias e em todo o mundo. O Modelo ajuda as organizações a melhorar o desempenho em todos os aspetos da sua atividade. Isso inclui clientes, pessoas, liderança, estratégia, produtos e serviços, processos, relacionamento com a sociedade, bem como financeiro. “As organizações que implementam o modelo reportam melhorias no empenho dos colaboradores, satisfação do cliente, alinhamento estratégico, participação de mercado, impacto sobre o meio ambiente, eficiência de processos, produtividade. Tudo isto leva à melhoria no desempenho financeiro com um bom nível de confiança de que esse desempenho é sustentável. O que importa quando uma organização trabalha com o Modelo EFQM é o equilíbrio



entre o desempenho das diferentes formas de alavancagem. Isto é o que torna a sua melhoria de desempenho sustentável”.

O Modelo de Excelência da EFQM é uma ferramenta pragmática e prática. Foi desenvolvido com base em observações de organizações de alto desempenho, apesar de resultar de uma análise teórica. “Um aspeto prático fundamental do Modelo é a cultura de melhoria contínua que provoca. A partir da estratégia, define os resultados desejados. Projeta depois as abordagens de que precisa a fim de alcançar os resultados. Implementa as abordagens e mede o seu impacto. Compara os resultados obtidos com os ambicionados inicialmente e ajusta as abordagens em conformidade. E faz isso para os pilares estratégicos relacionados com os seus clientes, pessoas, produtos e serviços, responsabilidade social das empresas. No final, concentra-se no que é relevante, dada a sua estratégia, e apura o que faz para alcançar os objetivos. Podemos então avaliar o grau de maturidade da organização em implantar essa estratégia e fornecer feedback sobre os pontos fortes e oportu-

Marc Amblard, CEO da European Foundation for Quality Management (EFQM), Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade, considera que uma empresa que aumenta a qualidade, beneficia de uma participação no mercado e preços superiores.

nidades de melhoria. É assim praticamente que o modelo funciona numa organização”.

Marc Amblard frisa que “uma empresa que aumenta a satisfação do cliente, produtividade e empenho do colaborador, por exemplo, necessariamente beneficia de uma elevada participação no mercado e preço superior. Isto leva a maiores vendas e rentabilidade, bem como à criação de emprego, eventualmente. É claramente o que observamos numa série de empresas com quem trabalhamos. Tenho em mente um hotel de luxo que foi capaz de aumentar a ocupação do quarto, o que se traduz em receita. Outros exemplos que posso aumentar o aumento de receita: uma fábrica no setor automóvel onde o custo do trabalho por veículo diminuiu e nas universidades em que os candidatos e pós-graduados conseguem auferir um maior salário”.

Líderes portugueses podem implementar Excelência desde que apostem no desenvolvimento sustentável

Não tem conhecimento suficiente do ambiente de negócios português, mas, de modo mais geral, o responsável pela EFQM refere que “as condições de mercado difíceis tornam ainda mais necessário garantir que tudo o que se faz é feito da forma mais eficiente e eficaz possível. Também precisa garantir que gasta os recursos no que realmente importa, reter os clientes ao deliciá-los ou retendo os seus talentos mais críticos. Tudo isto — e mais — é tão necessário em tempos de crise económica como em períodos de crescimento. Não há razões para que empresas em Portugal não possam beneficiar da implementação de Excelência como no resto da Europa ou noutra lugar. A competitividade sustentável é o resultado de esforços incansáveis em todos os aspetos relevantes de uma empresa ou instituições. No final, as organizações de Excelência são as que sempre alcançaram um nível de desempenho acima da média. As organizações portuguesas podem chegar a este estado desde que os seus líderes se envolvam neste caminho com a clara intenção de o cumprir nos próximos anos. O desempenho sustentável não acontece. É o resultado de uma abordagem bem estruturada que é implantado implacavelmente, como o Modelo de Excelência da EFQM”, salienta Marc Amblard.

Para o CEO da EFQM, existe “falta de conhecimento geral na Europa sobre os princípios de Excelência e o que podem trazer. Isto é provavelmente verdade para Portugal também. Estamos a fazer um esforço deliberado com os nossos parceiros nacionais, como a APQ em Portugal, para transmitir esta mensagem. Estamos também a trabalhar a nível da UE, em Bruxelas. Os benefícios da EFQM são reconhecidos ao mais alto nível da Comissão Europeia e do Conselho. Vamos continuar a pressionar para que mais empresas e instituições possam beneficiar da implementação da Excelência”, conclui Amblard.