



MODELOS DE EXCELÊNCIA

Trabalho realizado por:
Ana Duarte, nº 3419
Cristina Pinto, nº 3518
Ana Luísa Lopes, nº 3598

OBJECTIVOS

- 👉 Referir a importância de um sistema de gestão da qualidade;
- 👉 Definir as terminologias de Qualidade Total, Modelos de excelência e ISO9000;
- 👉 Definir Modelos de Excelência;
- 👉 Mostrar a relação entre Modelos e Prémios de Excelência;
- 👉 Enquadrar os diferentes Modelos de Excelência.

Porquê implementar um modelo de Sistema de gestão da qualidade?

- ✘ Importância a nível internacional
- ✘ Obter segurança a todas a pessoas intervenientes na empresa
- ✘ Atingir a satisfação dos clientes

A implementação de um sistema de Gestão de Qualidade de uma empresa :

- ✓ rege-se por **objectivos** básicos;
- ✓ Implica determinados **benefícios**;
- ✓ economicamente é mais rentável;
- ✓ proporciona **vantagens competitivas**;
- ✓ proporciona **prestígio** à empresa;
- ✓ Aumenta o número de **clientes** e **credibilidade** da empresa perante a sociedade.

Objectivos básicos

- ✓ Obter, manter e procurar uma **melhoria continua** dos produtos e serviços
- ✓ **Melhorar a qualidade** das operações
- ✓ Dar **confiança** à direcção e aos empregados
- ✓ Dar **confiança** aos clientes e a outras identidades interessadas

Benefícios da implementação:

- ✓ Maior nível de qualidade;
- ✓ Diminuição de reparações;
- ✓ Redução de custos;
- ✓ Maior participação e integração do pessoal da empresa.

Vantagens competitivas:

Quando seguidos os seguintes objetivos a empresa adquire vantagens competitivas:

- ✓ Satisfazer as novas necessidades dos clientes
- ✓ Responder com profissionalismo e a tempo
- ✓ Aumentar a satisfação do cliente
- ✓ Diminuir custos
- ✓ Racionalizar a organização
- ✓ Melhorar a qualidade do produto ou serviço

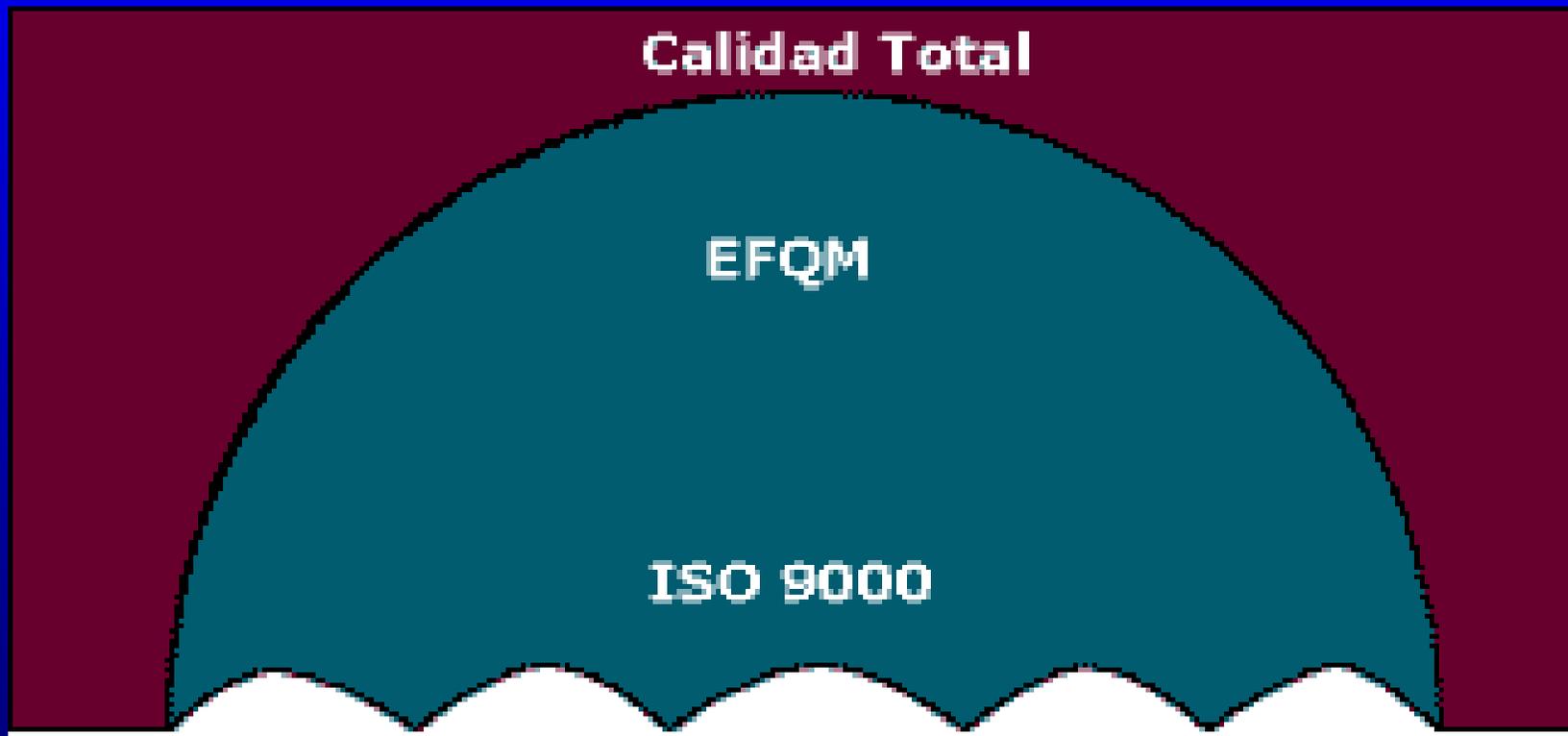
Terminologias de Qualidade Total, Modelos de excelência e ISO9000

-  **Qualidade Total** - uma Filosofia que procura a excelência nos resultados;
-  **Modelos de excelência ou Modelos da Qualidade Total** - são modelos, já analisados, testados e aplicados, que servem para definir os princípios da Qualidade Total, podendo assim ser aplicáveis às empresas;
-  **ISO 9000** - é uma norma desenvolvida pela ISO (International Standard Organization), para assegurar os sistemas de qualidade nas organizações.

Relações entre as terminologias

- **Semelhanças:** encontram-se no objectivo para que foram desenvolvidas, isto é, para a melhoria continua dos resultados, e ainda delimitam níveis distintos de qualidade
- **Diferenças:** a Qualidade Total é uma filosofia, e os Modelos de Excelência são modelos da Qualidades Total e a ISO 9000 é uma norma que pretende gerir/assegurar a qualidade dos sistemas
- **Relação:** entre a ISO 9000 e os Modelos de Excelência, é que a norma é apenas uma parte deste modelo.

Relação entre a Qualidade Total, os Modelos de Excelência e a norma ISO 9000 de 2000



Modelos de Excelência

Objectivo:

- achar um modelo de gestão que seja fiável e eficiente, independentemente do seu sector de actividade, da sua dimensão, da sua estrutura e da sua maturidade.

A excelência empresarial é obtida através de práticas efectuadas na gestão da empresa e no lucro dos resultados, baseados em conceitos fundamentais.

Conceitos fundamentais para obter a excelência empresarial:

- ✦ Orientação para os resultados;
- ✦ Focalização no cliente;
- ✦ Liderança e constância de propósitos;
- ✦ Gestão por processos e por factos;
- ✦ Desenvolvimento e envolvimento das pessoas;
- ✦ Aprendizagem, melhoria e inovação contínuas;
- ✦ Desenvolvimento de parcerias;
- ✦ Responsabilidade social corporativa.

Os Modelos e Prêmios de Excelência

Aplicação a nível:

- ↪ Mundial
- ↪ Regional
- ↪ PME's



Modelo de Excelência

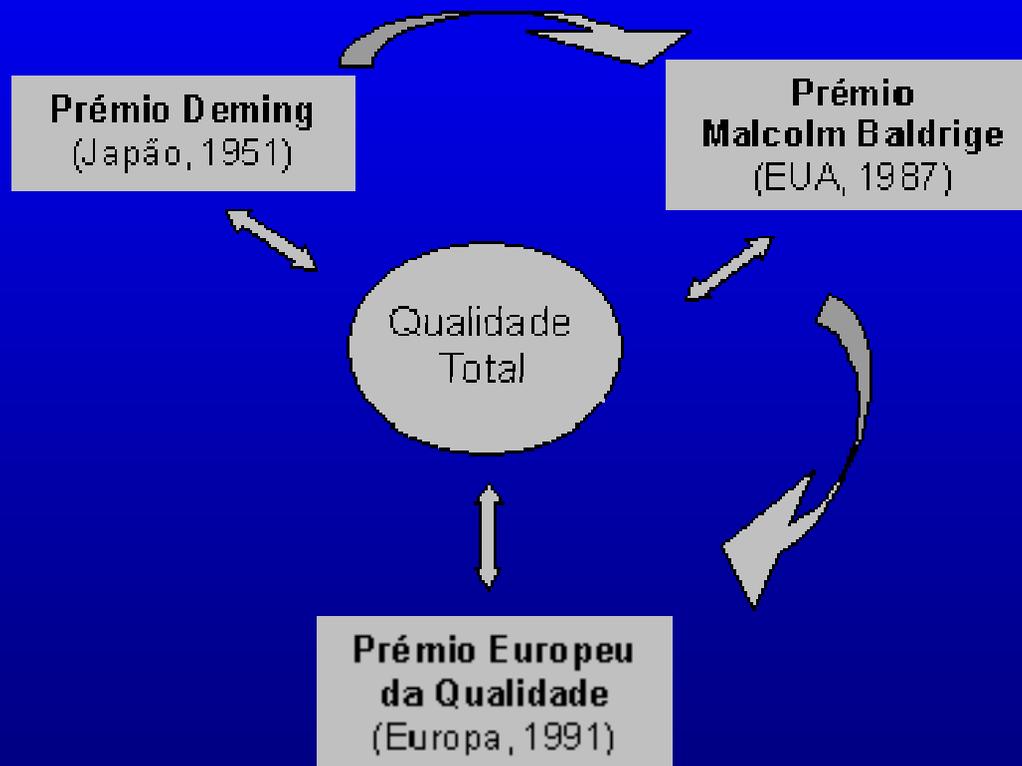


Figura 1: Modelo de Excelência EFQM e os Prêmios Malcolm Baldrige e de Deming, para a qualidade total.

Prémio de Deming

Existem **3 categorias** para a obtenção de bons resultados, sendo elas:

- ✓ Prémio de Deming Individual
- ✓ Prémio de Aplicação de Deming
- ✓ Prémio para o Controlo da Qualidade para as Unidades de Negócio

Critérios do Prémio de Deming:

- ✓ Política e planeamento da organização;
- ✓ Organização e a sua gestão;
- ✓ Educação e disseminação da Qualidade;
- ✓ Recolha, transmissão e utilização de informação sobre a Qualidade;
- ✓ Análise;
- ✓ Uniformização;
- ✓ Controlo;
- ✓ Garantia da Qualidade;
- ✓ Efeitos;
- ✓ Planos Futuros.



O Prémio Malcolm Baldrige

É promovido pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, com a colaboração:

- **ASQ** (American Society for Quality)
- **NIST** (National Institute of Standards and Technology).

Aplicações do Prémio:

- ◆ **Início:**

Empresas industriais e de serviços e PME's;

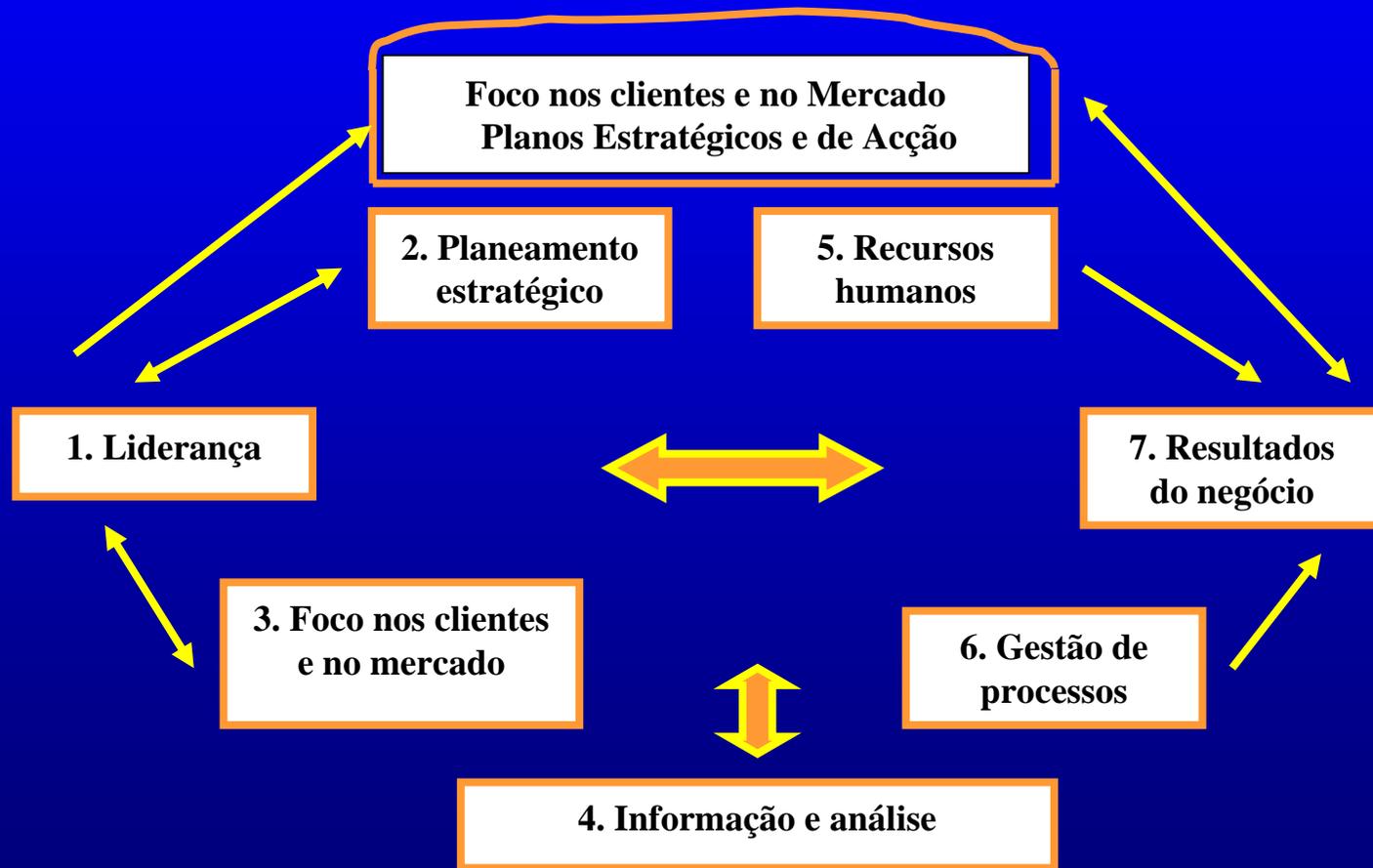
- ◆ **1998:**

Expansão em sectores da educação e da saúde;

- ◆ **Posteriormente:**

A grande maioria dos estados norte-americanos desenvolveu prémios de índole regional (fazendo uso de versões simplificadas e menos exigentes do modelo).

Critérios do Malcolm Baldrige:



O que é o EFQM?

- modelo de excelência;
- uma organização moderna conseguida por um grupo de pessoas organizadas

Objectivos:

- ✘ atingir a eficácia económica;
- ✘ satisfação das pessoas que a compõem;
- ✘ satisfação dos seus clientes;
- ✘ incidência social.

O modelo de excelência da EFQM é uma estrutura não prescritiva

Critérios para a avaliação do progresso da empresa, para atingir a excelência

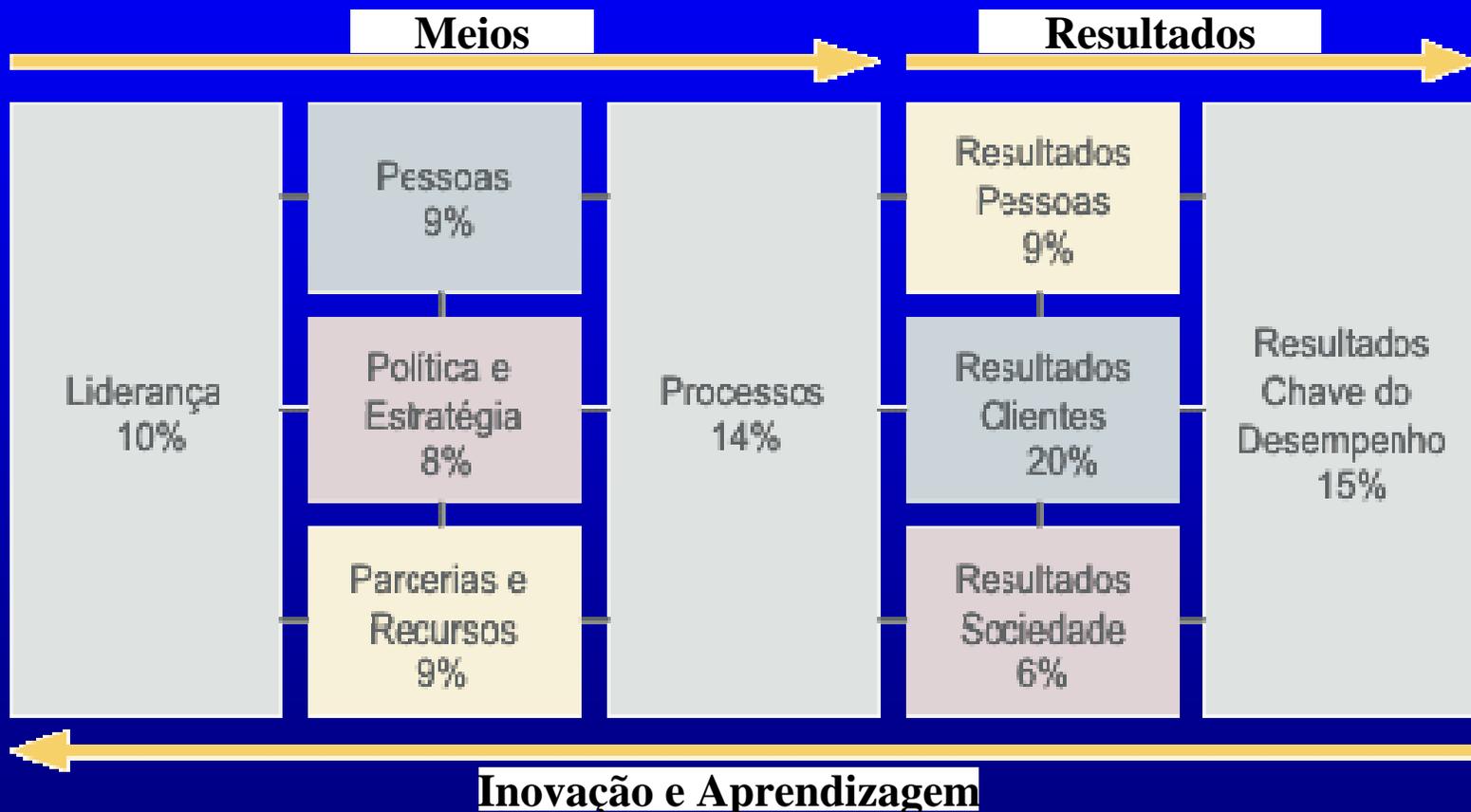


Figura 2: Critérios usados no Modelo EFQM para avaliar a progressão da empresa

Conclusão

- ↳ Existem 3 Modelos de Excelência;
- ↳ Estes modelos regem-se por 8 critérios base;
- ↳ Cada empresa deverá adoptar qual o modelo a implementar;
- ↳ O modelo mais usado pelas empresas a nível Europeu, é o modelo EFQM;
- ↳ O modelo de Excelência a ser desenvolvido, deve estar de acordo com a norma ISO 9000 de 2000

*“A Excelência vale os
Custos”*

Obrigado!