



PROGRAMA CUORE | Apoio ao Colaborador
Formação Contínua

Programa I:

Fundamentos Gerais relativos a Qualidade, Melhoria Contínua e Ética em contexto de Trabalho

Bem Vindo(a) à sua Formação

Na sequência de celebração de Contrato de Trabalho, a GI GROUP vem por este meio enviar o seu **Programa de Formação de Colaborador**.

Esta formação é de consulta obrigatória e corresponde à modalidade de formação inicial, a qual consideramos ser uma mais-valia, quer para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, quer para a sensibilização dos princípios orientadores do presente Módulo, considerados de maior relevância, na garantia de um exercício profissional de excelência.

Estes cursos estão organizados em formação à distância e, na modalidade de auto formação, modalidade de aprendizagem individual que permite ao indivíduo aprender ao seu próprio ritmo, utilizando recursos específicos para o efeito e, que contribua para o aumento das suas competências pessoais e profissionais sem a necessidade do acompanhamento contínuo de um tutor ou formador.

Ao aceder a este Módulo, o/a Colaborador/a declara que se compromete a:

1. Aceder ao material formativo e dedicar o tempo necessário, para o seu desenvolvimento de competências e conclusão do presente Módulo;
2. Não transmitir a terceiros, sob qualquer forma, os materiais formativos recebidos.

Em caso de necessidade de suporte, p.f. contacte: formacao.colaborador@gigroup.com

Conteúdo Programático

Qualidade – Enquadramento Geral

- Conceito de Qualidade
- Qualidade e Conformidade
- Gestão da Qualidade e Certificação

Qualidade – Gestão

- Ciclo PDCA

Princípios Chave da Qualidade

- Focalização no Cliente
- Envolvimento e Trabalho de Equipa
- Abordagem de Gestão por processos
- Melhoria Contínua

Ética e Conduta

Debriefing de Formação – O que Aprendi

Qualidade – Enquadramento

Conceito de Qualidade

Capacidade de um produto, incluindo serviços, satisfazer ou exceder as expectativas dos clientes.

O termo Qualidade vem do latim **Qualitate** e refere-se diretamente às perceções de cada indivíduo. É por isso subjetiva.

Qualidade é a adequação ao uso.
É a conformidade às exigências
(*ISO International Standardization*)

É definida consoante as exigências e as necessidades do consumidor.
Como elas estão em permanente mudança, as especificações de qualidade devem ser alteradas constantemente (*Deming, 1950*)

Qualidade – Enquadramento

Qualidade e Conformidade

A qualidade encontra-se diretamente ligada à conformidade, uma vez que se traduz na satisfação de requisitos estabelecidos. Estes requisitos podem ser intrínsecos à Organização, definidos em legislação e/ou regulamentação externa, normativos e do próprio cliente.

Através do planeamento e da correta identificação dos requisitos e de um desempenho eficiente e eficaz, garante-se que as saídas desejadas (resultados) são atingidas. Os requisitos devem englobar não só as necessidades, mas também as expectativas a alcançar.

Para que o desempenho seja eficaz, a Organização deve estabelecer boas práticas e definir procedimentos que facilitem o desempenho dos processos. Os procedimentos espelham as regras e as práticas que garantem os resultados pretendidos.

Qualidade – Enquadramento

Gestão da Qualidade e Certificação

A Gestão da Qualidade não se encontra exclusivamente dependente de uma certificação. As Organizações que possuem boas práticas e que mobilizam os colaboradores para a sistematização e *standardização* das atividades, possuem um sistema de gestão da qualidade, sem requerer uma certificação.

A gestão de um sistema assenta numa abordagem por processos - conjunto de atividades sistematizadas que transformam entradas em saídas, de acordo com os requisitos definidos pelo cliente.

A nível nacional existe uma entidade responsável pela gestão da qualidade , IPQ –Instituto Português da Qualidade.

Qualidade – Enquadramento

Gestão da Qualidade e Certificação

A Certificação segundo uma Norma referência, é comprovada através da emissão de um documento oficial que indica a Conformidade com os requisitos definidos (pela respetiva norma ou padrão).

A certificação pela Qualidade, nomeadamente através da ISO 9001, confere às empresas uma Qualificação reconhecida externamente. Esta certificação é considerada como um valor acrescentado ao serviço prestado.

A Gestão da Qualidade segue alguns princípios chave, identificados de seguida, como fundamentais para o alcance dos objetivos da Organização.

Qualidade – Gestão

Ciclo PDCA

P (Plan) D (Do) C (Check) A (Act)

Plan: definir objetivos e processos necessários para entregar resultados alinhados com as expectativas do cliente, com requisitos obrigatórios ou regulamentares e com a política da Organização.

Do: implementação do(s) Processo(s)

Check: monitorização dos processos e serviços de acordo com as políticas, objetivos e requisitos e reportar resultados.

Act: implementar ações para melhorar continuamente o desempenho do processo.



Princípios Chave da Qualidade

A ISO International Organization for Standardization identifica alguns princípios chave que a serem adotados pelas Organizações (independentemente de certificadas ou não) resultarão na satisfação dos seus clientes e dos requisitos identificados:

- **Focalização nos clientes**
- **Envolvimento e Trabalho de Equipa**
- **Gestão por Processos**
- **Melhoria Contínua**

Princípios Chave da Qualidade

Focalização nos clientes

“As organizações dependem dos seus clientes e como tal devem compreender as suas necessidades presentes e futuras, os seus requisitos e esforçar-se por exceder as suas expectativas.”

A conformidade está, portanto, diretamente relacionada com os requisitos do cliente e a sua satisfação.

É por isso, importante que as organizações estejam focalizadas nos seus clientes de forma a atingirem a conformidade do serviço prestado.

(ISO International Organization for Standardization)

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Aumento das receitas e da quota de mercado através de respostas flexíveis e rápidas às oportunidades no mercado;

Aumento da eficácia da utilização dos recursos da organização de forma a aumentar a satisfação do cliente;

Melhoria da fidelização dos clientes, resultando na manutenção do negócio.

Princípios Chave da Qualidade

Envolvimento e Trabalho de Equipa

“As pessoas a todos os níveis são a essência da organização e o seu total envolvimento permite que as suas competências sejam utilizadas em benefício da organização”

O envolvimento das pessoas é crucial para o desenvolvimento da Qualidade e, para a eficácia dos resultados.

Sempre que a Gestão de Topo consegue envolver e comprometer as pessoas, os processos resultam em inovação e criatividade na promoção dos objetivos da organização. As pessoas sentem-se responsáveis pelo seu desempenho e mostram-se interessadas por participar e contribuir para a melhoria contínua.

(ISO International Organization for Standardization)

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Maior envolvimento pessoal e responsabilização

Engage e dinamismo interno, propícios à inovação e sustentabilidade

Compromisso nos resultados

Princípios Chave da Qualidade

Gestão por Processos

“O resultado desejado é conseguido de forma mais eficaz quando as atividades e os recursos relacionados são geridos como um processo.”

Processo pode ser definido como “um conjunto de atividades inter-relacionadas que transforma “Inputs” em “Outputs”.

Todos os processos devem estar alinhados com objetivos, âmbito e complexidade da Organização e devem ser desenhados de forma a acrescentarem valor à mesma.

(ISO International Organization for Standardization)

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Melhores resultados, mais consistentes e previsíveis.

Focalização e melhor definição de prioridades das oportunidades de melhoria.

Capacidade de focalização dos esforços nos processos-chave.

Fornecer confiança às Partes Interessadas quanto à coerência, eficiência e eficácia da Organização.

Princípios Chave da Qualidade

Gestão por Processos

Abordagem de Gestão por Processos



ISO – International Organization for Standardization

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Melhores resultados, mais consistentes e previsíveis.

Focalização e melhor definição de prioridades das oportunidades de melhoria.

Capacidade de focalização dos esforços nos processos-chave.

Fornecer confiança às Partes Interessadas quanto à coerência, eficiência e eficácia da Organização.

Princípios Chave da Qualidade

Melhoria Contínua

“A melhoria contínua do desempenho global da organização deve ser um objetivo permanente.”

Um dos princípios chave da Qualidade é a procura pela Melhoria Contínua. A organização para obter resultados eficazes deve compreender os processos e as suas inter-relações e sempre que oportuno/necessário identificar as fases dos processos com possibilidade de melhoria.

(ISO International Organization for Standardization)

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Vantagem no desempenho através da melhoria das capacidades organizacionais.

Alinhamento da melhoria das atividades a todos os níveis da estratégia planeada da organização.

Flexibilidade e rapidez na resposta às oportunidades.

Princípios Chave da Qualidade

Melhoria Contínua

Decorrente das análises internas, devem ser definidas ações corretivas, cujo objetivo é contribuir globalmente, para a melhoria dos processos e do sistema. O processo de ações corretivas poderá seguir a metodologia PDCA, adotando esta ferramenta no controlo da definição, implementação e avaliação da ação corretiva.

O processo de ações corretivas tem por objetivo repor a conformidade do sistema e é implementado sempre que for identificada uma Não Conformidade (isto é, o não cumprimento de um requisito).

O processo deverá ser reavaliado após a implementação da ação corretiva de forma a verificar-se a efetiva eficácia da ação – a reposição da Conformidade.

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Vantagem no desempenho através da melhoria das capacidades organizacionais.

Alinhamento da melhoria das atividades a todos os níveis da estratégia planeada da organização.

Flexibilidade e rapidez na resposta às oportunidades.

Princípios Chave da Qualidade

Melhoria Contínua

A Qualidade não deve ser encarada como um custo, mas como um investimento cujos resultados são visíveis direta e indiretamente na Gestão, Processos e Pessoas da Organização.

O investimento na gestão da qualidade resulta em mais valias para a Organização e para o Colaborador.

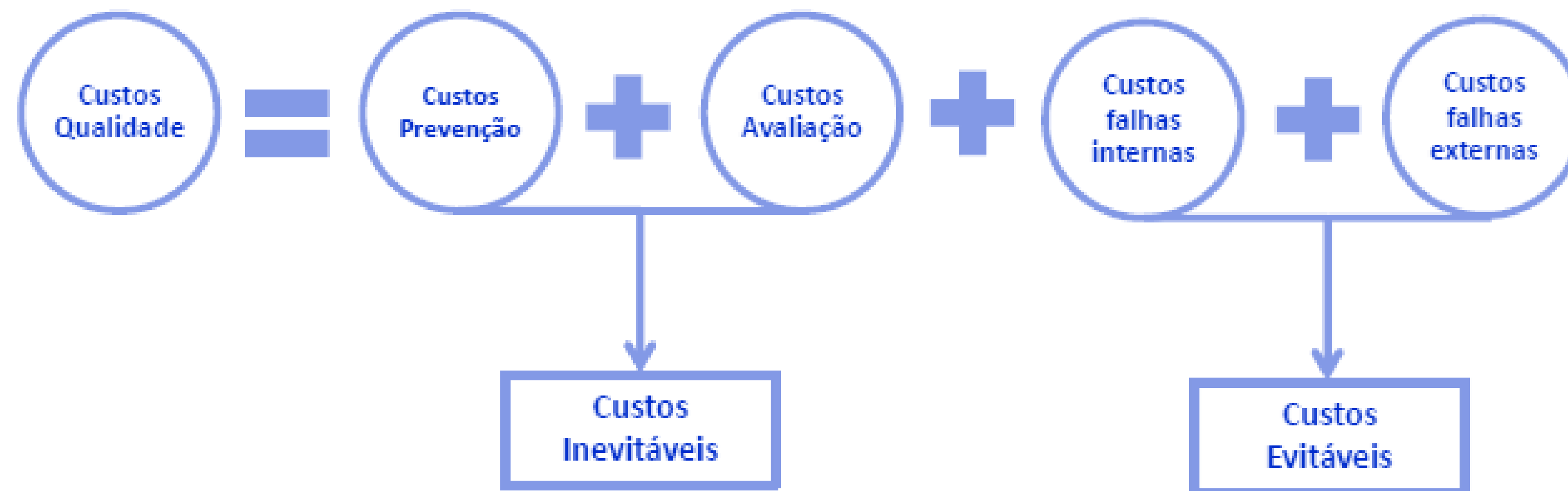
PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

A sistematização dos processos e das metodologias das boas práticas da organização resultam em:

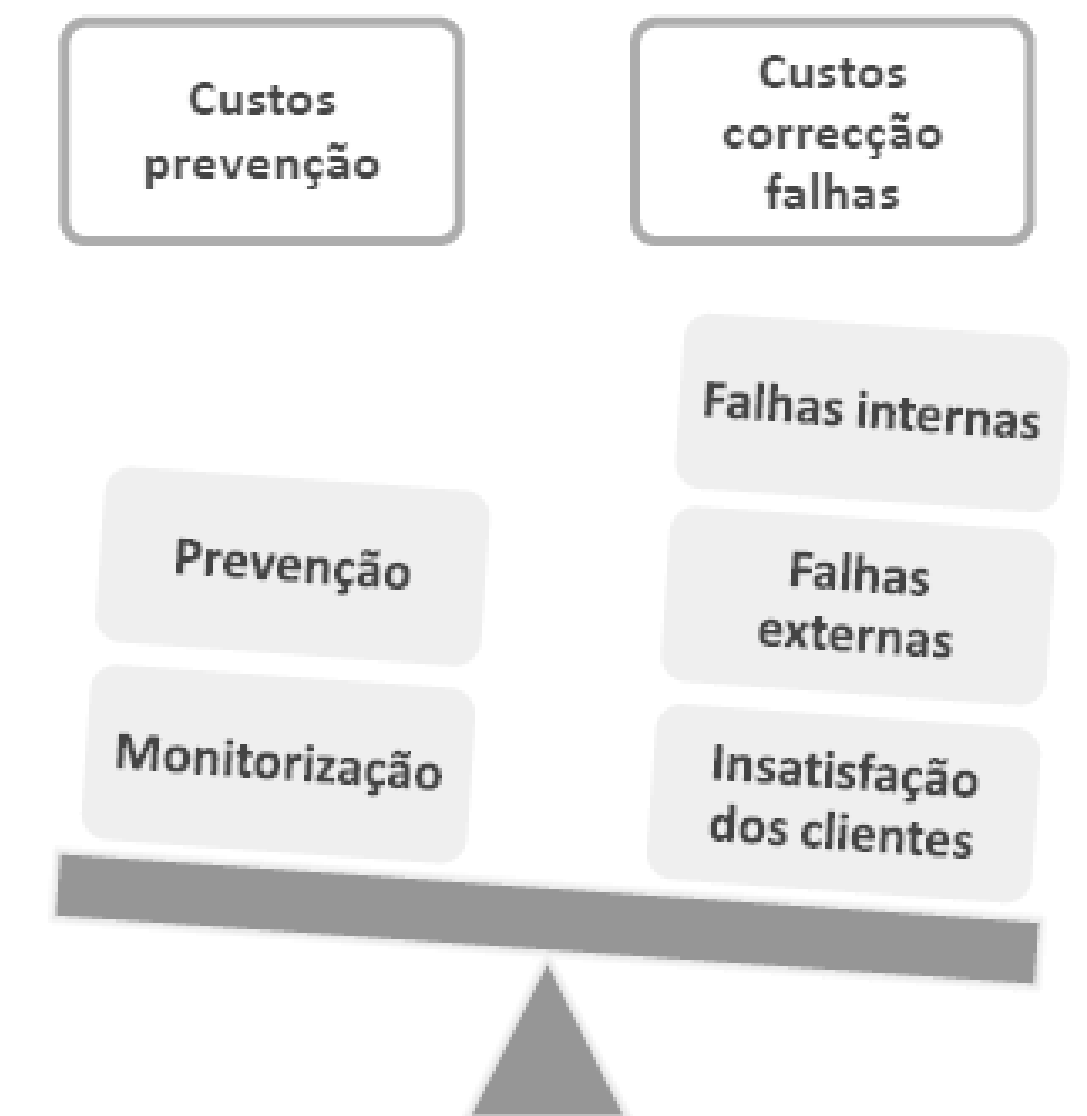
Redução de falhas
Aumento da produtividade e satisfação
Aumento da faturação, pela redução de custos de retrabalho e desperdícios
Desenvolvimento de competências, por via de formação em qualidade
Aumento de índices motivacionais e incentivo à Criatividade pelos Colaboradores.

Princípios Chave da Qualidade

Melhoria Contínua – Retorno ao Investimento Vs Custos



Os custos de prevenção são inferiores aos custos de correção de falhas.



Ética e Conduta

A conduta empresarial (ou ética empresarial) compreende o conjunto de **regras e princípios que definem o comportamento no mundo empresarial**, definindo o que é aceitável ou não inaceitável.

Os códigos de conduta ou códigos éticos são mais que um guia de comportamento para os Colaboradores. Definem a filosofia da empresa perante terceiros.

As organizações são responsáveis pela conduta dos seus colaboradores e por todas as decisões e resultados da sua ação. É também responsável perante a sociedade pela qualidade da sua ação.

A ética empresarial fornece linhas orientadoras para um comportamento adequado e de qualidade, por parte dos colaboradores. A abordagem ética é cada vez mais um fator essencial para a criação de uma imagem positiva da Organização.

Código de Conduta da Gi Group:

<https://www.gigroupholding.com/portugal/codigo-boa-conduta/>

Resumimos-te os principais resultados alcançados através desta formação:

1. Saber compreender o impacto da adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade, na Organização e para os Colaboradores
2. Saber relacionar a Qualidade com a Conformidade, identificando os seus benefícios principais
3. Saber identificar a norma referência no âmbito da Gestão da Qualidade, assim como a Entidade nacional responsável
4. Saber identificar os Princípios Chave da Qualidade
5. Saber compreender a relevância na criação e aceitação de Códigos de Conduta nas Organizações

Agora que concluíste esta ação, acede ao questionário de satisfação da formação [AQUI](#) **(Passo obrigatório para a conclusão desta ação).**