

No âmbito da relação profissional entre a Conceito e a Qualiwork fui convidada a prestar um testemunho sobre a implementação do nosso Sistema de Gestão da Qualidade com o objectivo de certificação pela norma ISO 9001. De facto, este foi o projecto que me mobilizou intensamente nos últimos dezoito meses e que muito me orgulha de agora lhe dar finalmente vida. Este projecto, combina um sonho de uma equipa de gestão com visão estratégica e com práticas empresariais implementadas e desenvolvidas, com um atraente desafio que me foi colocado, face à minha concepção, experiência e prática na área da Qualidade.



A minha anterior experiência, nesta área, estava focalizada na Garantia de Qualidade de Produtos, em indústria de ponta, pelo que, à partida, este novo desafio iria estabelecer um excelente contraste com este ramo de actividade, orientado para a prestação de serviços: Contabilidade, Processamento de Salários, Consultoria Fiscal e de Gestão e Outros serviços de Apoio à Área Financeira e de Gestão. De facto, o trabalho de construção do sistema foi muito aliciante, em parte, porque os próprios técnicos já tinham sentido a necessidade de melhorar a base documental de algumas das suas práticas diárias. Por outro lado, porque também me permitiu participar no processo da tomada de decisões importantes, no sentido de definir práticas internas e fluxos de informação, que muito contribuirão para otimizar a qualidade da nossa prestação aos nossos clientes.

Na verdade, e colocando de parte as “novidades” do que é um Sistema de Gestão de Qualidade e da ISO 9001 propriamente dita, muitos dos conceitos abrangidos à volta deste tema são quase de senso comum e são desenvolvidos nas organizações de um modo informal mas, ainda assim, eficiente. Recordo um dos exemplos dados na formação inicial sobre o Sistema de Gestão da Qualidade em que explicávamos o ciclo *Plan-Do-Check-Act* exemplificando com o projecto de uma viagem pessoal. Nem que seja por necessidade de descoberta, a pessoa efectua o planeamento do destino, estuda as culturas, os pontos de interesse a visitar, segue-se o momento de execução da viagem e, no final, ainda que mentalmente, revê as questões a melhorar, o que correu bem, o que podia ter sido melhor e o que fazer. A decisão pode mesmo ser, repetir aquela viagem de sonho, mas isso é a conclusão que também temos de alcançar no decorrer da actividade profissional: definir um método eficaz de planeamento, execução e de revisão e actuação.

No decorrer da própria implementação, percepcionei que o tema da Qualidade está muitas vezes, erradamente, associado a actividades burocráticas e morosas mas, quando fica claro que este tipo de Sistemas pode e deve ser associado a todas as inovações tecnológicas, que sustentam as actividades das empresas nos dias de hoje, gera-se uma empatia crescente de aceitação e envolvimento generalizado neste tipo de iniciativas. Ainda assim, qualquer implementação de sistemas (inclusivé com aquisição conjunta de software, como foi no caso da Conceito) implica percorrer algumas etapas adicionais de verificações e correcções mas, no geral, a receptividade excedeu largamente as expectativas.

Pela minha parte, sei que foi um projecto único. Com o suporte da Qualiwork, contribui para revelar à organização um novo mundo, um novo olhar, uma nova forma de pensar, que não é menor nem maior do que a existente, é diferente. E dessa diferença todos esperamos que resulte uma melhoria na Qualidade do serviço e na satisfação do cliente CONCEITO.