



## **II Jornadas Regionais da Qualidade - Servindo as Entidades com Qualidade**

### **28 e 29 de Outubro - Funchal**

A Madeira, na senda de uma região de turismo de excelência, tem já um tecido empresarial com algumas preocupações com a qualidade dos serviços que presta. Mas, será que podemos fazer ainda mais? Será que podemos fazer ainda melhor? O que podemos aperfeiçoar?

É neste contexto que surgem as II Jornadas Regionais da Qualidade. Sabemos que as nossas organizações têm já preocupações para com a qualidade, mas não podemos parar, temos de analisar o que se faz de bom e descobrir novas ferramentas que nos permitam ser ainda melhores. Tendo em conta estas preocupações, estas Jornadas Regionais da Qualidade estão divididas em quatro painéis, que abordam temáticas essenciais para percebermos o que podemos aprimorar: Impactos Económicos, Impactos na Melhoria de Produtos e Serviços, O Contributo das Pessoas e Novas Abordagens à Qualidade e Excelência.

### **Painel I: Impactos Económicos**

Para o bem e para o mal muito se tem falado sobre qualidade e certificação. Quem por bem fala, associa a qualidade a notoriedade e benefícios para os clientes. Quem por mal fala, associa a certificação a burocracia e a custos desnecessários.

Está na hora de falar de benefícios concretos que se podem conseguir! Está na hora de falar e saber até que ponto as metodologias e instrumentos da qualidade, incluindo o sistema de certificação, contribuem para a racionalização de processos e para a redução de custos nas organizações.

Numa época turbulenta e difícil, é importante conhecer o testemunho de alguns que, com persistência e tenacidade, têm obtido impactos económicos positivos, com base nas metodologias associadas aos sistemas de gestão.

## **Painel II: Impactos na Melhoria de Produtos e Serviços**

Num mercado cada vez mais competitivo e global, é imperativo que as organizações assegurem a sua diferenciação e o seu posicionamento através da melhoria contínua dos modelos de negócio, do marketing, de tecnologias e da oferta de novos produtos/serviços. Neste contexto, os processos de investigação, desenvolvimento e inovação são fundamentais para as organizações acederem ao mercado global e reforçarem a sua competitividade.

E, "sendo o conhecimento a base da geração de riqueza nas sociedades avançadas, e a investigação e desenvolvimento um dos pilares da criação desse conhecimento, é na inovação que se encontra o meio de transformar esse conhecimento em desenvolvimento económico" (NP 4457 - Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação), pelo que é importante conhecer os mecanismos subjacentes a estes processos e torná-los uma prática de todas as organizações.

## **Painel III: O Contributo das Pessoas**

A existência de um líder numa organização é fundamental para fazer com que um grupo de pessoas se transforme numa equipa que atinge resultados desejados. Para tal, é necessário manter a equipa motivada de modo a que todos os seus elementos participem activamente no sucesso da organização, assim como, demonstrem capacidade para se adaptarem às constantes mudanças, que vivemos nos dias de hoje, e às dificuldades que a economia a nível mundial tem demonstrado nos últimos anos.

O exemplo do que algumas organizações conseguiram desenvolver e os níveis de motivação que atingiram com a implementação de pequenas medidas, é certamente para ter em conta na definição da política de recursos humanos de qualquer entidade.

## **Painel IV: Novas abordagens à Qualidade e Excelência**

As empresas que desejam manter uma posição dianteira no mercado necessitam de concentrar esforços e recursos na melhoria contínua e na excelência organizacional. Devem, continuamente, identificar e explorar os recursos criativos latentes na organização, realçar o



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

# Servindo as Entidades com Qualidade

28 e 29 de  
Outubro | 10

Colégio dos Jesuitas  
Universidade da  
Madeira

compromisso da gestão de topo e dos colaboradores e efectuar benchmarking do seu desempenho regularmente, quer com a sua concorrência, quer com exemplos internacionais. Só assim conseguem oferecer produtos e soluções inovadoras aos seus clientes.

As novas abordagens à qualidade e excelência pretendem dar a conhecer ferramentas que permitem otimizar recursos e atingir níveis de qualidade/excelência cada vez mais elevados, em todos os produtos e serviços.

A procura da excelência e da satisfação do cliente exige o empenho de todos os colaboradores, a racionalização dos recursos disponíveis e a inovação dos processos/produtos/serviços, tendo em conta as ferramentas disponíveis no mercado. Para que isto seja possível, é necessário conhecer as boas práticas e as novas correntes de opinião. Só assim podemos servir as entidades com Qualidade!