

# "POLÍTICA DE QUALIDADE" NA PROMOÇÃO DE UMA EMPRESA

O caminho que permite o alcance dos padrões comunitários pelas empresas portuguesas, passa pela adopção de uma "Política de Qualidade". Assim dado que, em geral, as empresas portuguesas não exercem a designada "função qualidade" e quando a exercem, é com alguma desordenação, torna-se imperativa a sensibilização junto das empresas para este assunto.

Existem produtos e serviços, contudo, o cliente está interessado apenas em serviços, mesmo que pareça que adquire produtos. Na realidade ao comprar um automóvel ele pretende transporte, conforto, posição social.

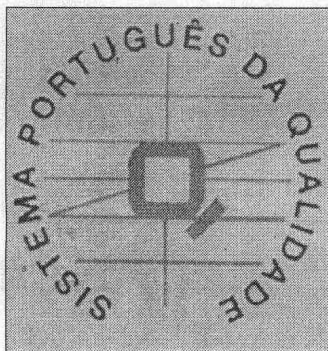
O conceito de Qualidade ou de adequação ao uso refere-se ao conjunto das propriedades e características de um produto ou serviço que o tornam apto a satisfazer as necessidades explícitas ou expectativas dos clientes, dentro de certos pressupostos económicos. A qualidade é determinada pelas características do produto ou do serviço que o cliente/utilizador pode considerar importantes para ele (v.g. pontualidade de um transporte público, nitidez da imagem de um televisor).

Convém sublinhar que estas características podem ser não só tecnológicas, mas também de durabilidade, estéticas, contratuais, legais, de protecção do ambiente, etc. Assim, em geral, a opção pela qualidade traduz-se numa questão cultural ligada ao grau de conhecimento dos consumidores relativamente ao que pretendem e aos seus direitos. A qualidade pode também ser entendida como uma filosofia de actuação dirigida às empresas, que se traduz em querer produzir bem, à primeira vez e de acordo com os padrões internacionais.

A qualidade deve ser uma aposta numa empresa, essencialmente, porque:

a concorrência e o mercado interno tornam o factor qualidade uma questão de sobrevivência das empresas;

a aplicação da filosofia da qualidade permite a melhoria do nível de serviço e a antecipação das necessidades, contribuindo para a satisfação do



cliente e para a boa imagem da organização.

Certificar a conformidade de um produto ou serviço é a acção de comprovar que esse produto ou serviço está em conformidade com determinadas normas ou especificações. Um dos objectivos da certificação consiste em dar ao cliente a confiança de que o produto cumpre os seus requisitos. Actualmente, as garantias dadas pelo vendedor ou pelo fornecedor, de que os seus produtos ou serviços são de qualidade, muitas vezes não são suficientes para fornecer essa confiança. É necessário obter uma garantia dada por uma autoridade imparcial que assegure que aquilo que o cliente/utilizador está a adquirir cumpre as especificações. A confirmação de que existe a conformidade pretendida, pode ser dada por meio de marca, estampilhas, certificados, listas de

produtos aceites, aprovação de fabricantes.

Do tipo de produto, das técnicas de produção utilizadas, das necessidades do cliente e dos requisitos legais vigentes no local destinado à venda depende o sistema de certificação desejado.

Convém referir que a existência de sistemas nacionais de certificação que variam de país para país, pode originar barreiras de natureza técnica ainda que o conteúdo da especificação possa ser o mesmo. Contudo, na CEE tende-se a chegar a uma harmonização global, que evite essa dificuldade na construção do mercado único.

Os organismos de certificação, independentes do fabricante, utilizador, distribuidor ou consumidor efectuam a chamada certificação por terceiros.

Na implementação de estratégias de qualidade é necessário ter em atenção aspectos como a gestão e a competitividade.

Para concluir gostaria de realçar que uma política de qualidade usufrui das seguintes vantagens:

Poderá conduzir as empresas ao

sucesso, técnico, comercial e económico.

Melhoria contínua das condições de vida das empresas, das regiões e das sociedades a que pertencem.

Proporcionam à empresa notáveis economias sobre o que se perde através de rejeições e retoques de produtos, reclamações, actividades inúteis ou mal programadas, clientes insatisfeitos ou perdidos, stocks excessivos, etc.

Somente as empresas que investirem na mobilização de todo o seu pessoal e capacidades poderão enfrentar o desafio de outros concorrentes que o já conseguiram.

A obtenção do certificado ou da marca do Instituto Português da Qualidade (IPQ) é apenas uma fase do progresso de uma empresa para uma aplicação progressivamente mais eficiente das práticas da qualidade.

Assim a qualidade é uma chave para o sucesso de qualquer empresa e como diz Richard Sucre, empresário norte americano:

"O mercado elimina quem não se mexe. Se você viver à custa do sucesso do passado não chegará ao futuro".

*Áurea Sousa*

## FÉRIAS NOS ESTADOS UNIDOS

ANÚNCIO DE ÚLTIMA HORA

ESPECIAL

**RELVAS**  
TOURS

**APENAS 55.000\$00**

(Mais Taxes)

Para voos Ponta Delgada/Boston/Ponta Delgada com partida no dia 25 de Julho e regresso no dia 22 de Agosto ou no dia 05 de Setembro.

E ainda "Novos" dois voos semanais de 12 de Setembro a 31 de Outubro com a "TAP AIR PORTUGAL".

**Contacte já a RELVAS TOURS**

Largo 2 de Março, 71 - R/C - 9500 Ponta Delgada - Açores - Telef. (096) 2001650/1 - Fax (096) 2001652

Publicidade Gráfica