

« Symantec Adquire Altiris | Main | McAfee revela
tendências no roubo de identidade online »

CESCE SI obtém a certificação de Qualidade ISO 9001:2000



A **CESCE SI**, empresa do Grupo SIA, especialista em soluções de storage, security, IT management e mobility, acaba de receber a certificação de Qualidade ISO 900:2000, no âmbito da comercialização de soluções de Integração de Sistemas Informático nas áreas de Armazenamento de Dados, Gestão de Sistemas e Segurança e a prestação de serviços de Assistência Técnica e de Consultoria.

O processo durou cerca de um ano e consistiu num trabalho contínuo de sensibilização de todos os colaboradores da **CESCE SI** para o Sistema de Gestão da Qualidade, tal como a sua motivação e consciencialização acerca da importância da sua participação e envolvimento na implementação do Sistema.

Este processo incluiu igualmente o desenvolvimento de procedimentos e instruções, planos de trabalho e outros documentos que reflectem a prática da **CESCE SI** e o cumprimento dos requisitos do referencial normativo ISO 9001:2000.

É de realçar que este processo não terminou com a obtenção da certificação, *"dado que na **CESCE SI** existe uma cultura de procura activa de oportunidades de melhoria do desempenho dos processos, nas actividades e nos produtos"*, salienta **Luís Lopes**, Group Quality, Methodologies and Integration Director (QMI Director) da **CESCE SI** e do Grupo SIA. *"O processo de melhoria contínua existente na **CESCE SI** é utilizado como uma ferramenta para melhorar a eficácia e eficiência interna da organização, bem como para melhorar a satisfação de clientes e de outras partes interessadas. Desde sempre apostámos em processos claros que beneficiem o cliente e ao mesmo tempo o colaborador. Julgamos, por isso, que esta certificação vem confirmar a nossa aposta."*

A importância da certificação em qualidade prende-se com *"tornar visível aos nossos clientes e outras partes interessadas, a capacidade que a **CESCE SI** possui*

*para fornecer bens ou serviços que os satisfaçam, criando-lhes confiança e determinando a sua preferência, melhorando igualmente a nossa a posição competitiva e a produtividade com redução de custos”, refere ainda **Luís Lopes**.*

De acordo com **Paulo Pinto**, Country Sales & Operations Director da **CESCE SI**, *"A **CESCE SI** procura dar uma resposta cada vez mais rápida e flexível às solicitações colocadas nas diferentes oportunidades de negócio, sendo o Sistema de Gestão da Qualidade, um auxiliar importante à Gestão Global"* e acrescenta que *"A adequação da organização interna da empresa e dos seus processos de negócio, complementada com sistemas de informação adequados à tramitação e verificação dos processos, simplificará a comunicação e melhorará a articulação interdepartamental, por forma a dar resposta a objectivos estratégicos como a melhoria da satisfação dos nossos clientes externos e internos, produtividade e motivação".*

Benefícios da Certificação de Qualidade

A **CESCE SI** considera que a certificação de Qualidade é altamente benéfica a vários níveis:

- Para os clientes, já que é a confirmação, dada por uma entidade independente e altamente credível, de que a **CESCE SI** se rege por um modelo de gestão adequado, que visa em primeira instância garantir a sua satisfação.
- Para os colaboradores, que podem de uma forma muito mais participativa colaborar na gestão da empresa e simultaneamente conhecer de forma mais aprofundada o que deles é esperado.
- Para a eficiência da empresa, dado que se procura, de uma forma estruturada, identificar e otimizar todos os itens passíveis de melhoria.

Em termos de investimento, foi necessário contratar um recurso dedicado à temática da Qualidade, que assumiu o papel de gestor técnico do projecto. Para além disso, os gestores dos processos, identificados no âmbito do SGQ, tiveram que despender uma parte do seu tempo para a concepção das tarefas associadas à referida função (caracterização do processo, elaboração de documentação, definição de mecanismos de monitorização, alocação de recursos, medição de desempenho do processo e "reporting" à Direcção, ...)

Esta decisão surge de forma concertada dentro do Grupo SIA, tendo, por motivos puramente operativos, sido dada prioridade à congénere de Espanha. Após a conclusão com sucesso da certificação no país vizinho, que ocorreu em finais de 2004, estavam criadas as condições para iniciar um projecto equivalente na **CESCE SI**.