



Quality® News

Jan/10



GESTÃO DE PESSOAS

São as pessoas que conduzem uma empresa a seus objetivos estratégicos, gerando mudanças, riqueza e valor. As pessoas são a chave do sucesso ou do fracasso das estratégias inovadoras de uma organização ou da ausência de estratégias, e não as máquinas e equipamentos lá instalados – isto foi verdade há 20 anos. Se os processos e a tecnologia são necessários para transformar uma empresa, é importante lembrar que são as pessoas que dão vida a esses aspectos. A competitividade está inexoravelmente ligada à competência.

Gerenciar pessoas é saudável; e gerenciar competências é o ideal.

📖 Leia mais:

www.quality.eng.br

RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

Muitas empresas adotam a ISO 9001 para melhoria da satisfação dos seus clientes – o que está muito correto. No entanto, ao se pensar no tratamento de reclamação de clientes a melhor diretriz é encontrada na Norma ISO 10002.

Com a denominação de “Diretrizes para o tratamento das reclamações dos clientes”, esta norma fornece orientação para o processo de tratamento de reclamações sobre produtos e serviços, incluindo planejamento, projeto, operação, manutenção e melhorias. É uma norma muito objetiva e prática, além de ser extremamente simples de ser implantada.

📖 Para cursos *in company*:

www.quality.eng.br

BEMART É ISO 9001

A BEMART é uma conceituada caldeiraria de precisão do Brasil situada em Itupeva, interior de S. Paulo. Em apenas quatro meses a QUALITY preparou o Sistema de Gestão da Qualidade da BEMART que esta semana foi recomendado pelo RINA à ISO 9001 versão 2008. A auditoria de certificação foi um sucesso: nenhuma não conformidade, nem maior e nem menor!

Alinharam-se neste sucesso a cultura à qualidade que a BEMART sempre teve, a liderança do diretor Ricardo Hebeisen, a tenacidade da R.D. engenheira Lia, o elevado comprometimento dos gestores e funcionários e a competência da nossa equipe de Consultores e Auditores numa metodologia de implantação extremamente prática e objetiva.

VÁLVULAS NA MIRA DA PETROBRÁS

A contínua evolução tecnológica da indústria petroquímica impõe que seus equipamentos sejam, além de produtivos, cada vez mais seguros e confiáveis.

A PETROBRÁS deverá exigir que seus fornecedores de válvulas utilizadas nas instalações de exploração, produção, refino e transporte de produtos de petróleo atendam as especificações técnicas da nova Norma NBR 15827. Esta Norma estabelece os requisitos para projetos e ensaio de protótipos de válvulas industriais tipos gaveta, esfera, globo, retenção e borboletas. A adoção desta norma será gradativa: a primeira fase termina em junho, a segunda em dezembro e a última em junho de 2011.

É uma excelente oportunidade de contra-ataque à importação de válvulas chinesas para aqueles fabricantes que souberem “fazer do limão uma deliciosa limonada”.