

Um casamento certificado ISO 9001

Hugo Seppi

Um dia desses, com um colega recém-casado, notei que o grande motivo de muitos casamentos terminarem em divórcio, é a falta de diálogo, definições, planejamento da vida em comum.

Alguns dizem que o tripé do casamento são o amor, o dinheiro e o sexo, se faltar um deles, o casamento desmorona. Sendo assim, resolvi, ludicamente, certificar um casamento pela norma ISO 9001.

Quando pensamos na norma ISO 9001, pensamos em indústrias, empresas de porte, mas na realidade aplica-se a todos os tipos de organizações desde as já citadas, até as pequenas, além de escolas, laboratórios, comércios, enfim, a todo tipo de organização que projeta, produz, manufatura, comercializa, presta serviços e assistência técnica.

O objetivo de quem implementa um Sistema de Gestão da Qualidade baseado nesta norma é a busca da satisfação do cliente, na relação cliente-fornecedor (interno ou externo), padronizando seus processos e estabelecendo as interações de forma a melhorar a qualidade de seu produto ou serviço, reduzindo custos e, conseqüentemente, aumentando os lucros através da satisfação de seus clientes.

Não podemos deixar de falar que alguns visam o marketing, mas hoje a ISO 9000 não é um diferencial e sim uma necessidade, um requisito do cliente (mercado). Não ter um Sistema de Gestão da Qualidade certificado é um excludente em muitos mercados e setores, damos como exemplo o setor automotivo ou de licitações.

Será que é possível adequar um casamento a norma ISO 9001? Vamos para a explicação lúdica.

Temos todos os parâmetros para a análise: a empresa, a relação, o produto, o Sistema de Gestão da Qualidade, a estrutura e o ciclo da qualidade. Gostaria de lembrar que isto é uma crônica, não um texto técnico sobre a norma ISO 9001, porém é importante discorrer um pouco sobre a norma.

A norma está estruturada em elementos.

Na parte introdutória temos os elementos: **OBJETIVO**, que descreve os objetivos da norma; **REFERÊNCIA NORMATIVA**, que cita as normas que podem ser usadas no auxílio da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e **TERMOS E DEFINIÇÕES**, onde são definidos alguns termos que devem ser interpretados de acordo com este elemento, de modo a padronizar a interpretação e evitar falhas na comunicação entre as partes envolvidas. Por sinal, este é um grande motivo de briga entre casais que não se entendem, mesmo falando a mesma língua.

Neste texto, adotaremos os seguintes termos e definições:

- Empresa: "**Casal Feliz Ltda.**"
- Alta Direção: o "Casal"
- Elementos 4; 5; 6; 7 e 8 devem ser estabelecidos, implementados e mantidos na Casal Feliz Ltda.

De modo a ter uma visão da estrutura da norma, vou descrever a aplicação seguindo a numeração dos elementos da mesma, e não a forma de processos e suas interações como requer a norma.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 REQUISITOS GERAIS

A empresa "**Casal Feliz Ltda.**" estabeleceu, documentou, implementou e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade e melhora continuamente sua eficácia de acordo com os requisitos da Norma ISO 9001.

A relação cliente x fornecedor interno é a relação marido x mulher, e vice-versa.

A empresa definiu também os processos (atividades que são realizadas e que resultam em um produto) necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade.

Esses processos são:

- Gestão Financeira: prover recursos para manter o casamento e pagar as contas (as responsabilidades cabem ao leitor definir);
- Gestão de Alimentação: atividades que geram aqueles almoços e jantares maravilhosos;
- Gestão de Compras: alguém tem que abastecer a casa;
- Gestão de Lazer
- Gestão de Manutenção: senão a casa cai!

Temos que descrever também a sequência e como estes processos interagem:

- A Gestão de Alimentação gera a necessidade de alimentos que a Gestão de Compras tem que comprar com os recursos gerados pela Gestão Financeira etc.

Outro ponto importante a ser definido são os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes (realizados conforme planejado).

Nenhum processo acima é terceirizado (compras, manutenção e principalmente o lazer).

4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

4.2.1. Generalidades

Alguns pontos do casamento devem ser estabelecidos e, pela ISO 9001, devem ser documentados (formalizados).

Os documentos do casal que evidenciam que uma atividade foi executada podem ser um belo álbum de fotos dos bons e maus momentos, da casa e das atividades familiares, recibos de pagamentos etc.

4.2.2. Manual da Qualidade

A empresa Casal Feliz estabelece e mantém um manual da qualidade (documento vivo) que inclui:

- a. O escopo: casamento feliz, produzindo os seguintes produtos (pensando no tripé):
 - felicidade, convivência harmoniosa, estabilidade financeira, filho(a)(os)(as), sexo saudável, respeito, amizade etc. (cada casal define seus objetivos);
- b. A justificativa e detalhes de alguma exclusão da aplicação de elementos da norma (dentro do elemento 7)
- c. Os procedimentos documentados;
- d. A descrição da interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

4.2.3. Controle de documentos

O casal deve controlar seus documentos, tais como manual do carro, livro de receitas, certidões, título de eleitor (que só procuramos quando tem a eleição e só achamos na última hora), entre outros (cada um tem o seu), de modo a manter os válidos e descartar os vencidos ou não mais necessários. Deve estar claro quem aprova, revisa, arquivar e controla esta documentação.

4.2.4. Controle de registros

Não é bom ver as fotos da última viagem, lembrar daquela noite especial?

Na época do Imposto de Renda, localizar *facilmente* todos os comprovantes necessários?

Nada como recordar as coisas boas para repeti-las e as ruins para evitar cometê-las novamente.

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

Nossa empresa Casal Feliz tem sua Alta Direção composta pelo casal. Hoje legalmente não é somente o homem que dirige o casal. Pode e, em muitos casos, deve ser a mulher também. Assim esta direção está comprometida com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- a) A comunicação a todos os membros da família da importância em atender não só aos requisitos dos "clientes", como também aos requisitos regulamentares e estatutários (legislações, regulamento do condomínio etc.;
- b) O estabelecimento da Política da Qualidade (veremos adiante);
- c) A garantia de que são estabelecidos os objetivos da qualidade;
- d) A condução de análises críticas do Sistema de Gestão pelo casal (Alta Direção);
- e) A garantia da disponibilidade de recursos para manter a felicidade da casa.

5.2 FOCO NO CLIENTE

O casal (Alta Direção) assegura que os requisitos dos clientes (a sociedade, o empregador, vizinhos, as sogras etc.) são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação dos mesmos.

5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade é a definição de onde e como a empresa pretende chegar, seus objetivos e metas, assim, nada melhor que uma política. Por exemplo:

"Nós, Casal Feliz Ltda., prometemos nos amar e respeitar, na alegria e na tristeza, na saúde e na doença, na riqueza e na pobreza, todos os dias de nossas vidas, até que a morte nos separe."

É uma bela política que muitos esquecem no seu dia-a-dia. Por isso a ISO estabelece que a política deve ser

documentada, compreendida, implementada, difundida e mantida em todos os níveis. Se isso ocorresse, boa parte dos problemas do casal não ocorreria.

5.4 PLANEJAMENTO

5.4.1 Objetivos da qualidade

O Casal assegura que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do serviço (os filhos, entre outros resultados desta união), são estabelecidos. Os objetivos da qualidade são determinados de forma a poder medi-los e de estar de acordo com a Política da Qualidade.

Para garantir o atendimento da Política da Qualidade e do “tripé”, lembrando que um casamento se mantém, além da existência do amor, o companheirismo, bom relacionamento em todos os níveis, uma situação financeira estável, graças a um bom trabalho, que requer qualificações, boa comunicação entre outros fatores que sabemos, assim podemos definir alguns objetivos:

- Manter as dívidas 20% abaixo do rendimento total líquido do casal;
- Educar os filhos em colégios que eduquem para a vida;
- Fazer pelo menos duas viagens por ano;
- Manter-se atualizado profissionalmente.

5.4.2 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

O Planejamento da Qualidade deve descrever como os requisitos do “produto” (lembram-se deles?) serão atendidos. Deve-se descrever ou acordar como vamos fazer para ser feliz, melhorar a convivência, planejamento financeiro, cuidar da educação do(a)s filho(a)s, sexo saudável, respeito, amizade etc.

5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1 Responsabilidade e autoridade

Outro ponto importante numa relação é a definição das responsabilidades e autoridade de cada parceiro na rotina diária:

ELE (visão bem machista)	ELA
- tirar o lixo	- administrar a empregada
- pagar as contas obrigatórias	- fazer lista do supermercado
- guardar a própria roupa	- levar crianças para a escola
- não deixar a toalha molhada na cama	- pagar as despesas com lazer
- assistir o telejornal	- tomar cervejinha com as amigas
- tomar cervejinha com os amigos,	- apertar o tubo da pasta de dente corretamente
- fazer supermercado	- etc.
- buscar as crianças na escola etc.	
AMBOS	
- cuidar da educação dos filhos	
- serem carinhosos	
- passear (juntos!)	
- namorar (juntos!)	
- respeitar a individualidade	
- respeitar o lado profissional	
- caprichar e cuidar da aparência	
- decidir juntos o programa a assistir na TV.	
- etc.	

5.5.2 Representante da direção

A ISO prevê um responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade, que em nossa empresa a responsabilidade é compartilhada entre o casal. Esta responsabilidade inclui

- a) Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) Relatar à Alta Direção o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria; e
- c) Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos clientes em toda a família e agregados (empregada, jardineiro etc.).

5.5.3 Comunicação interna

O casal deve assegurar que são estabelecidos os processos de comunicação apropriados e que seja realizada comunicação relativa à eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. Esta comunicação pode ser através de bilhetinhos pregados na geladeira, e-mails (carinhosos), telefonemas regulares para saber como o outro está passando o dia, encontros no *happy hour* para conversar sobre a semana etc.

5.6 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

Periodicamente, o casal deve analisar o Sistema de Gestão da Qualidade. Nossa empresa reúne-se mensalmente, de preferência em um jantar a luz de velas, ou num passeio em um local romântico, para discutir a relação (a famosa DR), no bom sentido, o dia-a-dia, os acontecimentos que aborreceram e alegrias, novas metas para o casal etc.

A pauta deste encontro deve ser estabelecida, de modo a atender pelo menos:

- a) Resultados de auditorias;
- b) Realimentação de cliente: elogios e críticas recebidas etc.
- c) Desempenho dos processos e conformidade de produto;
- d) Situação das ações preventivas e corretivas (também veremos adiante no elemento 8.5.2 e 3);
- e) Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas realizadas anteriormente pelo casal;
- f) Mudanças (mais um filho, novo emprego etc.) que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- g) Recomendações para melhoria.

Como resultado dessa reunião, o casal define melhorias a serem feitas no Sistema de Gestão da Qualidade, melhorias nos produtos e a necessidade de recursos para manter o casal feliz

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1 PROVISÃO DE RECURSOS

Este elemento visa determinar os recursos financeiros para administrar o Sistema de Gestão da Qualidade.

Novamente olhando o tripé, o casal deve prover recursos financeiros, estruturais, para manter a estabilidade da “empresa”. Neste momento definimos os controles sobre as contas bancárias, planos de investimentos, etc.

6.2 RECURSOS HUMANOS

O casal deve definir quais os requisitos de educação, experiências, habilidades e educação para todas as pessoas que irão participar da realização das atividades do casal, incluindo empregados.

Para contratar uma boa empregada doméstica, quais os seus requisitos? Devemos ter estes critérios bem definidos (experiência na preparação de alimentos, educação, higiene, etc.).

Se não conseguirmos contratar esta empregada perfeita (e nunca conseguimos), vamos contratar uma que esteja aceitável e levantar as necessidades de treinamentos para a mesma e planejar a sua realização. Pode ser um curso de cozinha, um treinamento “*on the job*” dos hábitos da casa, local dos objetos etc.

O resultado deste treinamento (eficácia) pode ser demonstrado claramente, no seu dia-a-dia, pela satisfação do pessoal após as refeições, uma casa limpinha, todos seus objetos e papéis nos locais certos etc.

6.3. INFRAESTRUTURA

Como já diz o ditado “Quem casa, quer casa”. Dessa forma o casal deve ter a infraestrutura necessária para viver, educar seus filhos. Nessa hora temos que pensar na TV a cabo, Internet, carro etc. Cada casal vai definir o que é necessário e possível para ter uma vida digna, dentro de suas possibilidades, de modo a garantir o resultado esperado.

6.3 AMBIENTE DE TRABALHO

Dentro desta infraestrutura mínima, o casal deve estabelecer regras para manter o ambiente agradável, saudável, que permita a educar os filhos, ter um relacionamento dentro dos princípios da Política da Qualidade.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO

É a hora de planejar como os processos devem funcionar e interagir.

Neste planejamento, devemos definir, quando apropriado, os objetivos de cada um deles e os requisitos dos “produtos”, a necessidade de documentos, métodos de verificação, validação, monitoramento, inspeção e atividades de ensaio bem como os critérios de aceitação para o produto e registros necessários para demonstrar o atendimento aos requisitos.

7.2 PROCESSOS RELACIONADOS À CLIENTE

Quando chega um “pedido de compra” de um dos clientes, a pessoa que recebe deve ter certeza do que ele ou ela disse e esta pedindo e saber exatamente o que é.

Devemos, antes de concordar com o pedido, fazer uma análise crítica das condições. (quantidade, data de entrega, “preço” etc.). Após o pedido aceito, qualquer alteração das condições, também deve ser analisada e comunicada a todos os envolvidos, se aceita.

As análises do pedido e das modificações devem ser registradas, por exemplo anotando na agenda, deixando um bilhete na geladeira.

7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO

O nosso casal deve definir como seus projetos de vida, ou o desenvolvimento do relacionamento será realizado ao longo dos anos. Cada atividade deste desenvolvimento ou projeto deve ser planejada, definindo as respon-

sabilidades. Estas atividades devem ser executadas por pessoa qualificada. Os responsáveis dos diversos projetos devem trocar experiências e informações para aproveitá-las, como por exemplo, no caso de viagens realizadas ou a troca de carro.

Todos os requisitos do projeto devem ser documentados e esclarecidos, isso para evitar fazer reservas para a montanha no verão, piqueniques em dias de chuva ou troca de carro na época de pagar impostos.

O resultado do projeto deve ser documentado, para que possa ser verificado e validado. No nosso caso, elaborar ou solicitar um orçamento e obter fotos do local da viagem.

Em estágios apropriados devem ser feitas análises críticas do andamento do projeto. Esta é a fase que o casal conversa sobre como anda o projeto de modo a evitar de chegar ao final e não estarem de acordo com o resultado. Após as análises, o casal deve verificar se cada etapa foi concluída conforme esperado. Após a conclusão do projeto familiar, o casal deve avaliar o resultado e deve existir o consenso de que o que foi planejado foi realizado.

Se for necessária alguma alteração durante ou após a conclusão do projeto, devem ser analisadas pelo casal e aprovadas.

7.4. AQUISIÇÃO

Quando o casal for comprar algo para a casa, um presente para seu parceiro, os ingredientes para um prato especial, deve definir claramente seu objetivo e especificações.

Deve também escolher bons fornecedores, para não se arrepender depois.

Quando receber o que foi comprado, verificar se tudo está conforme pedido (voltagem certa do eletrodoméstico, quantidade, preço, qualidade etc.).

Esta é uma boa forma de economizar na compra e posterior manutenção. A norma não diz que tem que ser uma a melhor no mercado, mas se não for...

7.5. PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

7.5.1. Controle de produção e fornecimento de serviço

As nossas atividades diárias, mesmo as domésticas, devem ser executadas sob condições controladas, com:

- informações precisas do que fazer (descrição do serviço, qual prato teremos para jantar etc.)
- instruções detalhadas de como fazer (um bom livro de receitas) se necessário,
- equipamentos adequados: A casa e seus utensílios têm que ser mantidos em bom estado de conservação, para a harmonia do casal, para ser um ambiente agradável e aconchegante.
- um monitoramento dos resultados, como a verificação se a casa foi limpa, se os filhos fizeram as tarefas. Se necessário temos que ter os equipamentos para monitorar estas verificações.
- a autorização para iniciar uma atividade e posterior entrega do serviço.

Mesmo depois que nosso “serviço” for entregue, quando solicitado pelo cliente, devemos ajudá-lo em sua utilização. Esta é a melhor assistência técnica do mundo, ajudar nossa companheira ou companheiro a usar nossos sentimentos.

7.5.2. Validação dos processos de produção e fornecimento de serviços

Para executar alguma atividade ou serviço, cujo resultado possa ser imprevisível (como um presente surpresa, convidar a sogra para jantar), devemos validar o processo que realizou os mesmos. Validar significa confirmar se o processo tem a capacidade de alcançar os resultados planejados.

Quando fazemos o arroz, podemos provar antes de servir, mas se for uma torta não pode cortar um pedaço antes (se bem que vontade dá!)

Neste caso temos que garantir que a preparação da torta cumpra com todos os detalhes da receita, os melhores ingredientes, que a cozinheira saiba realmente fazer, o forno esteja na temperatura correta, etc. Se tudo for feito como planejado, com certeza quase absoluta o resultado será bom.

Se esta receita “der certo”, mantenha o que foi feito, para poder repetir sempre...

7.5.3. Identificação e rastreabilidade

Os “produtos” da empresa devem ser identificados por meios adequados, como por exemplo:

- um sorriso de felicidade, um beijo de paixão, um olhar de compreensão, uma flor para o romance, uma lingerie sedutora para aquela intenção etc.
- ou de modo mais formal como documentos de identificação, etiquetas etc.

Para localizarmos os nossos produtos, após a entrega, ter formas de identificar a sua origem, como foi re-

alizado, por exemplo, uma agenda, com as datas festivas.

Após a verificação do “serviço”, nós devemos deixar clara a sua situação: aprovado (sinal que podemos fazer de novo) ou reprovado.

7.5.4. Propriedade do cliente

Quando utilizamos algum “bem” de outra pessoa, principalmente nossos “clientes”, mesmo dentro da família, têm que ser respeitados e cuidados. Só deve ser utilizado com um fim específico e com a autorização do dono. Se algo de errado acontecer com ele, o dono deve ser imediatamente comunicado, e desculpas pedidas por quem errou. Além de pedir desculpas deverá tomar ações para que não torne a acontecer.

7.5.5. Preservação do produto

Como o nosso serviço é precioso, o casal define como:

- manuseá-lo: tratando com carinho
- armazená-lo: do lado direito do peito. Não se esqueça de verificar como ele está periodicamente
- embalá-lo: com laços de confiança
- preservá-lo: regando todo dia,
- como devemos realizar a entrega a quem amamos (todos sabemos como, às vezes esquecemos, mas para isso tome as ações corretivas).

7.6. CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Exclusão. Não há nenhum dispositivo para medição e monitoramento do serviço.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 GENERALIDADES

Este elemento é muito mal utilizado num sistema da qualidade, mas deveríamos identificar meios de medir nosso desempenho afetivo, a convivência, seus pontos fortes e fracos.

Para garantir que os rumos não sejam desviados, o Casal deve planejar como vai monitor, medir, analisar e fazer melhorias para:

- a) Demonstrar a conformidade do produto (boletim dos filhos, exames clínicos de saúde etc.);
- b) Assegurar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade (fazendo as auditorias e DR); e
- c) Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (buscando novos desafios rumo ao progresso da família e pessoal).

Após definir o meio de como medir e analisar, devemos utilizá-los como uma forma de indicador da qualidade de tudo o que fazemos ou uma pesquisa de opinião, e assim obtermos a satisfação de nosso cliente.

Se possível estas avaliações, podem ser feitas usando ferramentas estatísticas, planilhas em Excel, gráficos etc.

8.2 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

8.2.1 Satisfação dos clientes

Como uma das medições do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, o casal deve monitorar se os clientes estão satisfeitos, entrevistando os “clientes”, durante uma visita ou na reunião de família. Devemos lembrar que nosso foco é o cliente (interno e externo).

8.2.2 Auditoria interna

Periodicamente (pode ser durante as férias na praia, no aniversário de casamento) o casal deve verificar se tudo que foi combinado, previsto ou realizado, está de acordo com o seu Sistema de Gestão da Qualidade. Para isso realiza uma retrospectiva (auditoria) em todos os elementos previstos. A auditora independente pode ser a “cunhada”.

8.2.3 Medição e monitoria dos processos

O Casal deve monitorar e, quando aplicável, medir os processos do Sistema de Gestão da Qualidade. Quando os resultados planejados não são atendidos, devemos fazer as correções imediatas necessárias, por exemplo, se o processo de Alimentação não supriu o jantar, peça uma pizza, e ações corretivas, como apropriado, para assegurar a o erro não se repita.

8.2.4 Medição e monitoramento do produto

Após cada atividade, os resultados devem ser avaliados (inspecionados), para que o produto fique de acordo com o que esperamos.

O resultado da verificação deve ser registrado. Que tal muitas fotos do aniversário, da surpresa ao receber um presente, um beijo, visto do boletim dos filhos com notas “A”?

8.3 CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

Se a situação for reprovada, NUNCA MAIS REPITA. Analise onde é que errou e ache um jeito de corrigir (mande flores, bombons ou pelo menos PEÇA DESCULPAS).

8.4 ANÁLISE DE DADOS

O casal determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e para avaliar onde melhorias contínuas da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade podem ser realizadas. Isso deve incluir dados gerados, como resultados do monitoramento e das medições e de outras fontes pertinentes.

8.5 MELHORIA

8.5.1 Melhoria contínua

Um dos pilares da ISO 9001 é a melhoria contínua. Assim o nosso casal deve sempre buscar formas de melhorar o casamento, o relacionamento, seus processos, seus serviços.

8.5.2 Ação corretiva

Errar é humano, repetir é ignorância, já dizia meu pai.

Nas situações mais graves, para resolver o problema de forma definitiva, pense na causa do erro (por que aconteceu a falha ou erro) e o que pode ser feito para NUNCA MAIS repetir essas causas. Assim as falhas não se repetirão (faça uma ação corretiva).

Não se esqueça de verificar se estas ações foram eficazes, ou seja, realmente não voltaram a acontecer.

8.5.3 Ação preventiva

Se existe um potencial de errar, como por exemplo, ele achar que vai esquecer a data do aniversário de casamento, ou ela pensar em tingir o cabelo de ruivo (eu pessoalmente odeio, mas pode ser outra cor da moda), sem saber se ele gosta, pense também nas possíveis causas potenciais e decida o que fazer para não cair no erro (tome ações preventivas). Verifique também se foi eficaz a ação preventiva.

Bem após todo este trabalho, será que é possível aplicar a ISO no casamento?

E será que a “empresa” vai ter seu Sistema de Gestão da Qualidade atuante, de modo a evitar problemas na relação e prosperar, sendo felizes para sempre, conforme definido na Política da Qualidade?

Só depende do **comprometimento** de todos na utilização dos procedimentos e demonstrando resultados.

Posso afirmar, sem falsa modéstia e em consenso da “Alta Direção”, que a minha “empresa” está muito feliz, prosperando há 18 anos e contrariando o ditado popular: “em casa de ferreiro, espeto é de pau”, pois pelos meus resultados, o espeto é de aço inoxidável.

Hugo da Cunha Seppi:

É consultor do Setec Consulting Group, Bacharel em Direito e Tecnólogo em Mecânica. Possui sólida vivência em Gestão da Qualidade, Meio Ambiente, Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional. Tem mais de 20 anos de experiência como instrutor, auditor e consultor em Sistemas de Gestão, ministra treinamentos relativos a Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO, TS) Ambiental e de Saúde e Segurança Ocupacional, CEP básico e avançado, Qualificação de auditores internos (ISO, TS, SSO, SGA), Ações corretivas e preventivas e MASP, APQP, PPAP, FMEA, MSA, APR entre outras ferramentas de gestão. É consultor do Setec Consulting Group.