



## GRUPO 4WORK

### QUALIDADE RECONHECIDA PELA ATRIBUIÇÃO DA NORMA

#### ISO 9001:2008

É com enorme satisfação que o Grupo 4Work informa os seus clientes, parceiros e colaboradores que alcançou, no final do passado mês de Junho, a **certificação das suas empresas pela norma ISO 9001:2008**, apresentando-se assim comprometido com o respeito pelos requisitos legais, éticos e normativos que envolvem um Sistema de Gestão da Qualidade.

Desde a data da sua constituição, o **Grupo 4Work** sempre procurou apoiar as empresas no cumprimento e implementação das medidas decorrentes da legislação em vigor, criando desta forma, valor acrescentado para o seu desenvolvimento. Assim, para assegurar a qualidade e especialização dos serviços prestados, cada uma das empresas que constituem o **Grupo 4Work**, solicitou e alcançou a certificação na sua área específica de atuação, respetivamente:

- **4WORK** – Empresa com atuação específica na área da **Medicina do Trabalho**, fundada em 03-03-1998, comemorou, recentemente, 15 anos de dedicação a esta área de Saúde.
- **PRESMED** – Empresa com atuação específica na área da **Segurança no Trabalho, Higiene e Segurança Alimentar e Formação Profissional**. Fundada em 02-01-1995, a Presmed conta com uma sólida experiência de 18 anos neste sector de atividade.

Para a consolidação deste projeto, o **Grupo 4Work** contou com o empenho, profissionalismo e compromisso do **Gestor de Qualidade** e de todos os **Responsáveis dos Processos**, que num esforço conjunto, motivaram os **colaboradores** dos respetivos Departamentos, no alcance dos objetivos propostos e na importância de uma prestação de serviços por excelência, junto dos seus clientes.



**GESTOR DA QUALIDADE  
RESPONSÁVEL DOS PROCESSOS FINANCEIRO E DE RECURSOS HUMANOS**



**Nome:** Nuno Miranda

**Função:** Diretor Financeiro e de Recursos Humanos

***Qual a razão primordial que esteve na base da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade pelo Grupo 4Work?***

Desde muito cedo que a preocupação do Grupo 4Work foi a excelência de serviço para os nossos clientes. Tínhamos chegado ao momento em que precisávamos claramente de um sistema integrado, que nos proporcionasse uma melhoria contínua. Não chegava querer, era necessário conseguir fazê-lo de uma forma estruturada, pois os procedimentos de Qualidade devem ser uma ferramenta de trabalho diário.

Era importante procurar uma forma de “perseguir” a excelência para os nossos produtos e serviços, e medir e organizar os nossos processos e fluxos de trabalho, para que a melhoria contínua fosse mais do que um desejo. Tinha de ser uma obrigação e um compromisso de toda a empresa para com os nossos clientes.

Não o fizemos apenas por ser bonito, era uma exigência dos próprios colaboradores que queriam, constantemente, fazer mais e melhor. E, neste sentido, tornou-se um projeto de todos e por isso foi possível uma implementação em tempo record.

***Enquanto Gestor da Qualidade, quais as principais dificuldades com que se deparou no decorrer da implementação deste sistema?***

Todos temos muitas ideias do que fazemos diariamente e sobre o que queremos fazer. Na verdade, nem todos os processos estavam efetivamente sistematizados, e a certificação permitiu uma definição mais clara de alguns procedimentos, pois a sua organização facilitou os fluxos de trabalho e tornou-nos mais eficientes.

Creio mesmo, que o mais difícil foi perceber que nem tudo o que é ideias do que fazemos se transforma em processos. Na realidade, ter um Sistema da Qualidade com procedimentos escritos, ajuda a uma sistematização e incremento da eficiência em toda a empresa.

***Em que medida considera que a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Grupo 4Work contribuirá para a sua prosperidade e afirmação no mercado face à concorrência?***

As empresas na área da Saúde, Higiene e Segurança não têm este objetivo de certificação, limitam-se a querer ser licenciadas quando o conseguem e às vezes nem isso... Existe muita confusão nas empresas deste mercado. Nós, no Grupo 4Work, não queríamos somente o Licenciamento para exercer a nossa atividade. Nós sempre quisemos ser pioneiros e pertencer ao grupo dos melhores.



Queremos a confiança total dos nossos clientes e fornecedores, pois ambos são um ativo fundamental para a continuidade da empresa.

A implementação do Sistema da Gestão da Qualidade que conduziu à nossa certificação é o prémio que a empresa precisa para demonstrar a excelência dos seus serviços. Não estamos neste mercado para ter clientes só porque sim... queremos que nos vejam como um parceiro que caminha "lado a lado" com os nossos clientes, dia a dia, ano após ano.

O nosso objetivo é apresentar os melhores serviços possíveis aos nossos clientes.

E, também, no âmbito da Formação Profissional, somos autorizados pelo IEFP.

Os nossos clientes sabem que na 4Work encontram sempre uma solução, um meio para ter um serviço inovador que os ajude a ser cada vez melhores e que, principalmente, os deixe efetivamente descansados.

### **RESPONSÁVEL DO PROCESSO DE SERVIÇOS DE MEDICINA DO TRABALHO**



**Nome:** Sofia Guiomar

**Função:** Coordenadora Administrativa e Gestão de Cliente

#### ***Enquanto responsável do processo, quais as vantagens que observa na organização e funcionamento do seu Departamento, decorrentes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade?***

A implementação da Norma ISO 9001:2008 trouxe inúmeras vantagens na organização e funcionamento do Departamento de Medicina do Trabalho. Permitiu um aumento da organização interna com a identificação dos pontos fracos no nosso fluxo de tarefas, o que nos levou a encontrar novas formas de desenvolver determinado trabalho. Houve uma diminuição de erros e agilização de alguns procedimentos, de que resultou um aumento da credibilidade junto dos nossos clientes e, conseqüentemente, a satisfação de todos os intervenientes no processo.

Trabalhar num Sistema de Gestão da Qualidade veio também dar oportunidade aos colaboradores de apresentarem sugestões, o que julgo ser bastante importante para a organização. Ter um "feedback" de quem está no "terreno" vem contribuir para uma melhoria continua e trás vantagens acrescidas.

Estar ao nível da excelência é o principal objetivo.



***Em sua opinião, qual a influência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na melhoria contínua dos serviços prestados pelo Grupo 4Work e por consequência, na satisfação dos clientes?***

A implementação da Norma ISO 9001:2008 no Grupo 4Work, foi um investimento determinante na melhoria contínua dos nossos serviços. Foram adotados novos procedimentos que vieram contribuir para a melhoria da nossa prestação de serviços, passando a fazer melhor e com maior rigor, com a certeza que o nível de satisfação do cliente aumenta.

**RESPONSÁVEL DO PROCESSO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA NO TRABALHO**



**Nome:** Vera Varandas

**Função:** Coordenadora do Departamento de Segurança no Trabalho

***Enquanto responsável do processo, quais as vantagens que observa na organização e funcionamento do seu Departamento, decorrentes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade?***

A vantagem principal decorrente da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no que se refere à organização e funcionamento do Departamento de Segurança no Trabalho está relacionada com o facto da uniformização dos procedimentos facilitar a delegação de tarefas e assegurar que todos os técnicos se regem pelos mesmos parâmetros e cumprem os mesmos processos durante a prestação dos serviços aos clientes.

***Em sua opinião, qual a influência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na melhoria contínua dos serviços prestados pelo Grupo 4Work e por consequência, na satisfação dos clientes?***

Na minha opinião, a influência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na melhoria contínua dos serviços prestados pelo Grupo 4Work e a sua repercussão na satisfação do cliente está associada, fundamentalmente, à consolidação e agilização do procedimento de gestão de reclamações e oportunidades de melhoria, que contribuem para uma análise da realidade da empresa mais direcionada para a relação com o cliente e para os pontos-chave a otimizar.

O objetivo é assegurar uma prestação de serviços regida pela qualidade e excelência, fazendo face a um mercado cada vez mais exigente e competitivo.



## RESPONSÁVEL DO PROCESSO COMERCIAL



**Nome:** António Leal

**Função:** Coordenador do Departamento Comercial

***Enquanto responsável do processo, quais as vantagens que observa na organização e funcionamento do seu Departamento, decorrentes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade?***

As vantagens que observo, enquanto responsável do processo, na organização e funcionamento do Departamento Comercial, decorrentes da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade estão relacionadas com a uniformização da documentação utilizada e a especificação de requisitos, que implementados, fornecem evidências suficientes para o alcance dos objetivos propostos.

***Em sua opinião, qual a influência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na melhoria contínua dos serviços prestados pelo Grupo 4Work e por consequência, na satisfação dos clientes?***

A influência da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade na melhoria contínua dos serviços prestados pelo Grupo 4Work centra-se na agilização dos processos internos, contribuindo para a sua eficácia, mas também para o enriquecimento das relações com os seus fornecedores, otimização no atendimento e satisfação das necessidades dos clientes.

### FICHA TÉCNICA:

Gestão de Conteúdos e Redação | Elisabete Afonso  
Colaboração | Funcionários do Grupo 4Work  
Conceção Gráfica | Ricardo Trindade  
Edição | Departamento Formação  
Periodicidade | Mensal

### GRUPO 4 WORK

R. Tenente Espanca, nº 34 – 3º | 1050-223 Lisboa  
Telef. (+351) 21 353 00 03 | Fax: (+351) 21 356 22 66  
Home Page: [www.4work.pt](http://www.4work.pt) | E-mail: [formacao@4work.pt](mailto:formacao@4work.pt)