



## GRUPO 4WORK

### QUALIDADE RECONHECIDA PELA ATRIBUIÇÃO DA NORMA

#### ISO 9001:2008

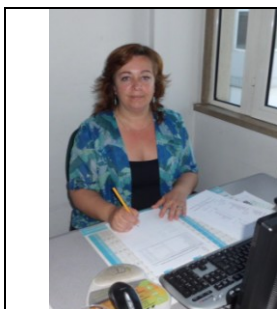


Desde o final do passado mês de Junho que o **Grupo 4Work** vê a qualidade dos seus serviços certificada pela **Norma ISO 9001:2008**, alcançando assim o principal objetivo proposto para o primeiro semestre deste ano.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade tem sempre subjacente a ocorrência de alterações na organização e no modo como a empresa funciona. A disciplina associada ao desenvolvimento e documentação de procedimentos fez com que todos os colaboradores do **Grupo 4Work** desenvolvessem uma maior consciência relativamente a cada tarefa e à forma como esta deve ser realizada, para garantir a eficácia dos serviços prestados junto dos clientes.

Assim, no seguimento da anterior *Newsletter* (entrevistas ao **Gestor da Qualidade** e **Coordenadores dos Processos**), foram auscultados os restantes colaboradores do **Grupo 4Work** que participaram no processo de implementação da Norma ISO 9001:2008.

É, pois, com prazer, que deixamos as respostas da nossa restante equipa.



**Nome:** Ana Almeida

**Função:** Delegada Comercial

***Enquanto funcionário(a) do Grupo 4Work, considera a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa? Porquê?***

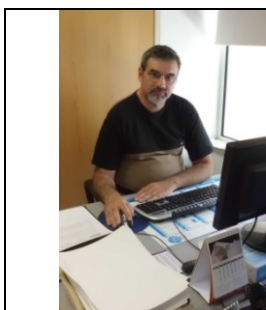
Considero que a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008, por parte do **Grupo 4Work**, constitui uma grande oportunidade que nos proporcionará vantagens competitivas no futuro.

Atendendo à circunstância, que coloca uma maior ênfase na satisfação dos clientes, na gestão e medição de processos e na melhoria contínua, com um maior envolvimento da gestão de topo, a certificação da Norma ISO 9001:2008 demonstra aos clientes, que a instituição está comprometida com a qualidade dos serviços prestados.

***Quais as suas expectativas relativamente às repercussões futuras desta certificação na organização e funcionamento do departamento onde exerce funções?***

Espero que a adoção de novas práticas e processos de trabalho, nos ajudem a saber o que fazer e como fazer, com informações mais objetivas, e desta forma, contribuir para uma melhoria da prestação do desempenho do Departamento Comercial.

A valorização do trabalho individual, a participação criativa e a responsabilidade de cada um, em prol de um benefício comum, tangível e mensurável, suavizará os aspetos burocráticos e quebrará um certo imobilismo e conformismo de que, por vezes, sofrem os departamentos.



**Nome:** Daniel Ferreira

**Função:** Técnico Superior de Segurança no Trabalho

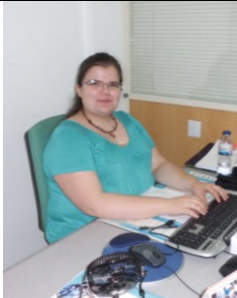
***Enquanto funcionário(a) do Grupo 4Work, considera a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa? Porquê?***



Esta certificação é uma mais-valia para a empresa porque, face à concorrência existente e às, cada vez maiores, exigências dos clientes, mais informados e mais conscientes, a prova do fornecimento de um serviço de qualidade poderá ser decisivo para a inclinação do fiel da balança, na altura da escolha de um fornecedor de serviços de Medicina, Segurança e Higiene no Trabalho.

***Quais as suas expectativas relativamente às repercussões futuras desta certificação na organização e funcionamento do departamento onde exerce funções?***

Penso que esta certificação deverá permitir um funcionamento mais agilizado do Departamento, maximizando a utilização dos recursos, humanos e materiais, no sentido de oferecer aos clientes da 4Work/ Presmed, um serviço de elevada eficiência e eficácia.

	<p><b>Nome:</b> Elisabete Afonso</p> <p><b>Função:</b> Técnica Superior de Segurança no Trabalho</p>
--	--

***Enquanto funcionário(a) do Grupo 4Work, considera a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa? Porquê?***

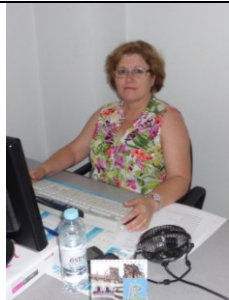
Sim, considero que a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 é uma mais-valia, pois a Missão do Grupo 4Work foi desde sempre garantir a prestação de serviços de elevada qualidade.

Com a atribuição desta certificação, estão reforçados os meios para que a nossa empresa responda de forma eficiente e eficaz às solicitações dos clientes, cumprindo, não só, com os requisitos da Norma, mas também, com a restante legislação aplicável a este sector de atividade.

***Quais as suas expectativas relativamente às repercussões futuras desta certificação na organização e funcionamento do departamento onde exerce funções?***

Penso que a certificação da Norma ISO 9001:2008 vem agilizar a comunicação entre os vários Departamentos do Grupo 4Work. Esta otimização dos fluxos de informação relativa a cada cliente, irá contribuir para uma melhoria contínua no serviço prestado.

No caso específico do Departamento onde exerço funções, penso que a certificação irá consolidar toda a vertente de gestão documental e de recursos humanos e materiais, com ganhos consideráveis ao nível da qualidade do serviço prestado e consequente aumento da satisfação do cliente.

	<p><b>Nome:</b> Gracinda Forca</p> <p><b>Função:</b> Técnica Superior de Segurança no Trabalho</p>
---	--

***Enquanto funcionário(a) do Grupo 4Work, considera a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa? Porquê?***

É efetivamente uma mais-valia para a empresa.


Esta Norma constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Uma certificação baseada nesta Norma reconhece o esforço da empresa, visando uma melhoria contínua, com os objetivos de assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços e a plena satisfação dos seus clientes.

***Quais as suas expectativas relativamente às repercussões futuras desta certificação na organização e funcionamento do departamento onde exerce funções?***

As expectativas relativamente às repercussões futuras são grandes, particularmente no Departamento onde exerço funções.

Esta certificação permitirá, certamente, um aumento do número de clientes, que por sua vez influenciarão a opinião de muitos outros. O nosso contacto com o cliente é permanente e, como é evidente, da sua satisfação resultará o sucesso da empresa.

	<p><b>Nome:</b> Manuela Cristiano</p> <p><b>Função:</b> Rececionista</p>
---	--

***Enquanto funcionário(a) do Grupo 4Work, considera a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa? Porquê?***

Enquanto funcionária do Grupo 4Work considero a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa, pois implica uma melhoria contínua dos seus processos, tendo em vista a satisfação das necessidades e

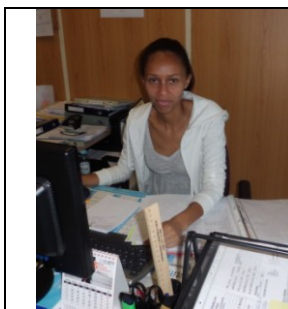


expectativas dos clientes, traduzida na confiabilidade dos serviços prestados, e por outro lado, em benefícios para os colaboradores.

***Quais as suas expectativas relativamente às repercussões futuras desta certificação na organização e funcionamento do departamento onde exerce funções?***

Com a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008, as principais funções administrativas da organização foram otimizadas, através de um modelo que integra todas as áreas da empresa direcionadas para a concretização de objetivos estratégicos definidos pelas necessidades de mercado.

No que se refere especificamente à função que ocupo, a implementação deste sistema contribuiu para uma melhoria da gestão de consultas e do material de economato/consumíveis, agilizando o meu desempenho e assegurando uma resposta rápida e eficiente às solicitações de clientes e colegas.



**Nome:** Marlene Roque

**Função:** Administrativa

***Enquanto funcionário(a) do Grupo 4Work, considera a obtenção da certificação da Norma ISO 9001:2008 uma mais-valia para a empresa? Porquê?***

Sim, considero que a obtenção da certificação é uma mais-valia para a empresa na medida em que nos distingue enquanto fornecedor de um serviço de qualidade.

Será um dos fatores que podem ser decisivos na nossa escolha, enquanto prestadores de serviços de Medicina, Segurança e Higiene no Trabalho.

***Quais as suas expectativas relativamente às repercussões futuras desta certificação na organização e funcionamento do departamento onde exerce funções?***

Os novos métodos implementados e a gestão dos documentos permite-nos ter mais informação e uma visão global de todos os departamentos a nível do seu funcionamento.

Assim, torna-se mais fácil medir e corrigir o modo como nos articulamos internamente, aumentando a nossa eficácia, melhorando a capacidade de resposta, e desta forma, obtermos o reconhecimento pelos nossos 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)