

PAULO CÉSAR ALVES GUEDES

**QUAIS AS FORMAS, MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE
QUALIDADE TOTAL NAS EMPRESAS COMERCIAIS PARA UMA MELHOR
ACEITAÇÃO DOS PRODUTOS COMERCIALIZADOS AOS CLIENTES.**

**Monografia apresentada ao Departamento de
Contabilidade, do Setor de Ciências Sociais
aplicadas da Universidade Federal do Paraná
como requisito para obtenção do título de
especialista em Auditoria Integral.**

Orientador: Prof. Blênio César Severo Peixe

CURITIBA

2003

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia as minhas filhas Ana Paula e Amanda, pelo amor, carinho e compreensão com que reconhecem o constante progresso da minha instrução e a grande vontade de sempre estar evoluindo na vida Profissional e Particular. Em especial, a minha querida esposa Claudeth pelo apoio dado ao longo desta caminhada.

PENSAMENTO

Na vida nos deparamos com pessoas comuns mas que se fazem especiais, não por qualidade específicas, nem por virtudes admiráveis.

Especiais sim, por serem capazes de conquistar o outro com humildade.

“A fé perdi muitas vezes. Mas nunca perdi a idéia de que tinha que pagar o preço dos meus sonhos. Quando você quer uma coisa, que é sua verdade, todo o universo conspira a seu favor, para que ela seja real” (Paulo Coelho-Maktub).

RESUMO

GUEDES, Paulo César Alves – QUAIS AS FORMAS, MÉTODOS E PROCEDIMENTOS DO SISTEMA DE QUALIDADE TOTAL NAS EMPRESAS COMERCIAIS PARA MELHOR ACEITAÇÃO DOS PRODUTOS COMERCIALIZADOS AOS CLIENTES. Esta monografia representa a aplicação teórica e bibliográfica dos conhecimentos adquiridos no Curso de Gestão da Qualidade e Especialização em Auditoria Integral na Faculdade de Ciências Contábeis e Administrativa Machado Sobrinho e Universidade Federal do Paraná, respectivamente, com objetivo principal de mostrar quais as formas, métodos e procedimentos necessários à implantação do Sistema de Qualidade em uma empresa comercial, a fim de melhorar a aceitação de seus produtos aos clientes tomando medidas que possam trazer resultados mais eficientes e eficazes. A qualidade pode ser produzida por ação gerencial deliberada, uma vez que a própria gerência é a causa nítida dos problemas existentes. Em plena revolução da qualidade e da organização das empresas, não se verifica uma prática intensiva dos conceitos da qualidade total nas mesmas, especialmente as de pequeno e médio portes. Ainda existem muitos mitos e desinformação a respeito de como organizar as empresas para que elas possam atingir seus objetivos, serem lucrativas e competitivas. Nada é tão bom que não possa ser melhorado. O sucesso de uma empresa está pautado em saber que, por mais desenvolvida e organizada que seja e ainda pelos melhores resultados que tenha obtido, ainda existe muito espaço para a melhoria. Deve a empresa estar sempre preocupada com o desenvolvimento contínuo de talentos humanos na melhoria das formas e processos, pois com isto, os conceitos e as técnicas da qualidade total vão evoluir com certeza e outras surgirão com métodos de implantação do Sistema da Qualidade Total para sua empresa. As Empresas geram serviços para atender às necessidades dos clientes. Esses serviços devem ser especializados, projetados e produzidos de tal forma a terem valor, serem necessários, desejados e ambicionados pelos clientes. Atender, satisfazer e encantar o cliente através de suas expectativas, proporcionando-lhe uma agradável surpresa, com ações, atenções e facilidades que ele não espera encontrar. Entretanto, esse “algo mais” costuma ser copiado por outras empresas e, em pouco tempo, passa a ser expectativa do cliente. Assim, a Empresa deve ter percepção e criatividade para gerar, constantemente, novas formas de surpreender o seu cliente.

PALAVRAS CHAVE: Formas, Métodos, Procedimentos, Processos, Sistemas, Qualidade Total, Empresa comercial, Produtos e Clientes.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
PENSAMENTO	III
RESUMO	IV
1. INTRODUÇÃO	1
2. DESENVOLVIMENTO DA MONOGRAFIA	3
2.1. HISTÓRICO DA QUALIDADE	3
2.1.1. Conceituação da Qualidade.....	4
2.1.2. “5S”	5
2.1.3. ISO 9000	7
2.2. QUALIDADE TOTAL.....	9
2.2.1. Implantação	10
2.2.2. Padronização.....	11
2.3. MUDANÇA DE METODOS A SEREM IMPLANTADOS.....	12
2.3.1. Métodos a serem utilizados.....	12
2.4. PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE.....	13
2.4.1. Planejamento da Qualidade	15
2.4.2. Política da Qualidade	18
2.5. EFICIÊNCIA E EFICÁCIA.....	22
2.5.1. A Participação do alto Escalão da Empresa.....	23
3. ESTUDO DE CASOS	28
3.1 EMPRESA MATE LEÃO JUNIOR	28

3.2. EMPRESA DE LÂMPADAS PHILIPS.....	29
3.3. EMPRESA HOMEOPATA MEDICAMENTUS.....	30
3.4. EMPRESA AVON PRODUTOS DE BELEZA.....	31
3.5. EMPRESA FUJI FILM DE FOTOGRAFIAS.....	32
3.6. EMPRESA ÍRIS COLOR DE FOTOGRAFIAS.....	34
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
5. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	38
6. ANEXOS	40
Anexo I – Mate Leão Junior	41
Anexo II – Lâmpadas Philips.....	45
Anexo III – Homeopatia Medicamentus.....	49
Anexo IV – Avon Produtos de Beleza.....	54
Anexo V - Fuji Film de Fotografias.....	58
Anexo VI – Íris Color de Fotografias.....	62

1. INTRODUÇÃO

Há muito tempo, tenho ouvido dos empresários que “não têm tempo” para ouvirem falar sobre qualidade, produtividade, otimização dos seus processos etc.

Dizem que, se pararem agora, os Bancos tomam tudo ou então, não atendem quem traz o dinheiro, que no caso são os clientes como potenciais de consumo de seus produtos e/ou serviços.

Às vezes é uma reforma que precisa ser feita, outras vezes é uma mudança ou aquisição de uma máquina nova, o que fica difícil de entender é que, exatamente nestas horas eles precisam pelo menos, conhecer o enfoque correto de administração que chamamos de “Sistema da Qualidade”, que é capaz de multiplicar muitas vezes os seus ganhos e principalmente reduzir as perdas, diminuindo seus custos em patamares suficientes para no desencadear da produção, atingir um lucro satisfatório compatível com os objetivos da empresa.

Quando vai ser o momento para fazer uma reflexão sobre o andamento do ambiente interno e externo da empresa? Será quanto à empresa estiver muito bem de saúde na nova sede, com os equipamentos novos, com tudo funcionando a contento. É nesta hora que a empresa certamente não precisará da qualidade, pois ela já terá.

Há momentos na vida em que devemos refletir sobre a nossa visão de futuro, a nossa missão, os nossos fatores críticos de sucesso e outras tantas reflexões importantes para o destino dos nossos negócios no avançar tecnológico. Esta é uma boa hora para pensar no futuro e agir positivamente pensando em qual o melhor caminho a percorrer para o bom andamento dos negócios, razão primordial para

obtenção do lucro tão esperado em cada etapa de desenvolvimento de uma empresa.

Encontrar este caminho não é tarefa fácil, às vezes é especializada e com discernimento do momento em que vivem as atividades da empresa. Encontrá-lo necessita em muito, da visão que um processo de Sistema da Qualidade pode proporcionar e não custa quase nada, comparando o quanto se ganha em otimização, satisfação dos clientes e fornecedores, ganhos de produtividade e assim uma expressiva redução nos custos que, na maioria dos casos que vivenciamos pagas com sobra os investimentos realizados no Sistema da Qualidade.

Os planos não podem cair na vala comum do esquecimento, da postergação, do “amanhã eu vejo isto”, pois a concorrência já está tomando suas decisões e os clientes também assimilam mais cedo ou mais tarde a sua aceitação.

Uma empresa pode ser comparada a um organismo vivo, um ser humano por exemplo, que tem vida (nasce, cresce e morre – alguns continuam vivos).

Mas também as organizações contraem muitas doenças. Nem sempre estas “doenças” são diagnosticadas prematuramente, vindo a se desenvolver e a comprometer todo o organismo, as decisões erradas e os hábitos nocivos trazem males crônicos ou sistêmicos para as organizações.

Uma visão empresarial sistêmica, profissional, organizada, que possibilite ver o negócio como um sistema vivo e pulsante, a partir de uma estratégica e com abordagem humanística, que poderá trazer benefícios e economias da mesma ordem e grandeza que a empresa necessita. Se focar o negócio como um organismo vivo, que quer cuidados especiais, e necessita ser analisado por quem é

do ramo e diagnosticar seu estado quando ainda é tempo, isto certamente ocasionará uma empresa muito boa, com uma vida longa e produtiva.

2. DESENVOLVIMENTO DA MONOGRAFIA

Diferentemente do que muitos imaginam, Qualidade Total não significa necessariamente produzir produtos ou executar serviços com perfeição, ou uma nova forma de controlar, no sentido de inspecionar as características de um produto ou serviço. A Qualidade Total é uma forma de gerenciar, na qual as decisões são tomadas com base em fatos e dados e sempre com vistas à satisfação do cliente. Visa melhorar continuamente os padrões que atendem às necessidades das pessoas. As mudanças correm em ritmo cada vez mais rápido, acompanhá-las é até mesmo antecipá-las é uma forma de garantir mercado e descobrir novas oportunidades de negócios. Não há mais espaço para acomodação, passividade, individualismo e paternalismo. O sucesso empresarial está comprometido com a implantação de uma cultura de mudança e de contínuo aperfeiçoamento.

2.1. HISTORICO DA QUALIDADE

O Sistema de Qualidade Total vem de épocas bem remotas, quando o Japão para reconstruir seu país após a 2ª guerra mundial, teve que implantar o chamado 5S para obter uma melhor sobrevivência de seu povo e conseguir a competitividade internacional melhorando a qualidade de vida das pessoas.

Com a vinda da ISO 9000 é enfatizado que os requisitos de sistema da qualidade especificados em normas, na ISO 9001, 9002 e 9003 são complementares e não alternativos aos requisitos técnicos especificados do produto.

As especificações são requisitos que determinam os elementos que os sistemas da qualidade devem abranger, mas não tem o propósito de obrigar à uniformidade de sistema da qualidade.

O projeto e a implantação de um Sistema da Qualidade serão influenciados pelas diversas necessidades de uma organização, por seus objetivos particulares, pelos produtos e serviços fornecidos e pelos processos e práticas específicas empregadas.

As Empresas nos dias atuais vêm demonstrando uma grande preocupação em seu cotidiano: a sua própria sobrevivência, a concorrência acirrada, disputa de mercado, complexidade dos sistemas econômicos, mudanças de cenários cada vez mais rápidas, dentre outros fatores, têm levado as empresas a trabalharem seriamente na melhoria de seus padrões de qualidade. O verdadeiro critério da boa qualidade é a preferência do cliente, é o que garantirá a sobrevivência da empresa e a preferência do consumidor pelo seu produto em relação ao concorrente de hoje e do futuro.

2.1.1. Conceituação da Qualidade

Para DEMING (1990,p.5) “a qualidade não é um luxo, mas sim aquilo que o cliente deseja sempre, necessita e quer. Como os desejos dos clientes sempre estão mudando, a solução para definir qualidade é redefinir constantemente as especificações”. Já para JURAN (1990,p.3) “qualidade é a adequação ao uso. É qualquer coisa que os clientes afirmam ser, é a qualidade de um produto ou serviço, em particular, é qualquer coisa que o cliente perceba como tal”.

A Qualidade é o desempenho do produto cuja suas características

proporcionam a satisfação dos clientes que irão compra-lo. Seria por outro lado, a ausência de deficiências, pois as mesmas geram a insatisfação e reclamações dos clientes.

Sem um padrão não existe uma base lógica para tomar uma decisão e agir.

Qualidade é a composição total das características de marketing, engenharia, produção e manutenção de um produto ou serviço, através dos quais o mesmo produto e serviços, em uso, atenderão as expectativas dos clientes.

Método é o conjunto de meios, processos e instrumentos usados pelos cientistas e estudiosos, para formularem seus princípios teorias e normas.

Procedimentos são documentos que descreve as atividades técnicas e organizacionais, tratando geralmente de seqüências e métodos.

Processo é um conjunto de atividades seqüencialmente dispostas, as quais se agregam valores de forma progressiva, com o objetivo de obter um determinado resultado a entender as expectativas de clientes internos ou externos.

Sistema é um conjunto de elementos dinamicamente relacionados, formando uma atividade com o fim de alcançar um objetivo.

Produto é o resultado de atividades ou processos nele incluídos o serviço, materiais e equipamentos processados, inclusive as informações.

Clientes são pessoas que recebem ou se beneficiam de serviços prestados.

Empresas Comerciais são entidades ligadas ao comercio variados de produtos, postas à disposição de clientes para satisfazerem suas necessidades.

2.1.2 "5S"

O nome "5S" vem da palavra que em japonês iniciam em "S", ou seja :

SEIRI (utilização) – SEITON (ordenação) – SEISON (limpeza) – SEIKETSU (saúde) e SHITSUKE (auto-disciplina). periodicamente avalia o andamento da adoção dos “5S”. emite relatórios, divulga-os e premia os melhores. Esta fase de envolvimento das pessoas, preparação de material, treinamento, formação de equipes e início dos “5S”, quando bem realizada demora de 6 meses a 2 anos.

O Sistema é simples e de baixo custo fácil de se realizar, não necessitando do apoio de consultoria. Atua nos valores e princípios elementares de racionalidade de qualquer organização. Os “5S” são geralmente utilizados como providência inicial em direção à qualidade.

O que espera com a utilização do programa “5S” são:

Melhora na racionalização do uso dos seguintes recursos: espaço físico, equipamentos, ferramentas, mão de obra, energia, insumos de produção e material de consumo;

O “5S” foi implantado no Brasil com mais ênfase na década de 70/80, onde a industrialização começava a despontar na escala produtiva (escala por série) e para obter bons produtos foi necessário fazer um forte planejamento organizacional.

Segundo HIRANO (1994,p.7) “ O modelo dos “5S” é um modelo importante de qualidade porque atinge aspectos culturais da organização, traz benefícios para diversos públicos interessados na empresa e visa resultados de curto, médio e longo prazo.” A sua implantação se faz com a formação de uma comissão que treina o multiplicadores para cada setor. Cada setor terá seu esforço físico delimitado e recebe treinamentos, materiais e faz o seu plano de trabalho. A comissão

Aumentar a integração das pessoas nos setores e melhoria da capacidade de trabalho em grupo;

Melhorar o relacionamento entre pessoas do mesmo nível hierárquico e com os níveis imediatamente superiores e inferiores;

Ter um bom envolvimento e motivação das pessoas para o trabalho;

Melhorar a qualidade de vida das pessoas, qualidade dos produtos e serviços e aumentando a produtividade, gerando economia e lucros.

Para que os "5S" seja um sucesso são necessários que as principais lideranças da empresa, em especial a direção, conheça-o profundamente, adotando, participando, incentivando e apoiando este programa.

A comissão formada deve ter competência, conhecimento e experiência em relacionamento humano e em gerenciamento de equipe. O clima organizacional deve estar propício, caso contrário, estas mudanças serão vistas como mais "uma exploração" da direção sobre os funcionários ou mais um dos "modismos" ou "idéias malucas" da chefia.

2.1.3. ISO 9000

Segundo KENNETH (1995,p.11) "o principal objetivo e a filosofia mestra das ISO 9000 são de garantir aos clientes que as especificações do produto e dos contratos serão cumpridas".

A lógica para a garantia da qualidade é a de especificar o resultado esperado do processo, descrevendo detalhadamente como as atividades do processo devam ser executadas e controladas, treinando os executores para realizar as atividades conforme normas que foram pré-estabelecidas e controlá-las.

A fase de preparação para a implantação de um sistema de padronização envolve desde a alta direção até o chão de fábrica, sendo que todos deverão ser conscientizados sobre a sua importância, treinados, uma vez que terão que seguir os padrões utilizados. A segunda fase é a de organização para a padronização e a terceira é a de implantação.

O que se espera com a utilização da ISO 9000 são:

Para os clientes a principal garantia de comprar produtos ou serviços com a garantia de assistência técnica, que as suas reclamações serão efetivamente ouvidas, além do cumprimento de prazos de contrato;

Na empresa traz a vantagem de conquistar clientes mais exigentes, torná-la mais competitiva, melhorar a imagem geral, redução de custos devido a menos desperdícios, retrabalho e tornando o gerenciamento de rotina mais facilitado devido a normatização, padronização e controles;

Aos empregados representa uma maior segurança quanto a acidentes no trabalho, oportunidades de treinamentos, redução de conflitos entre áreas e etapas do processo produtivo e conseqüentemente um aumento de desempenho que gera recompensas.

A obtenção da certificação é bem mais complexa e gera custos elevados em comparação ao modelo "5S". Terão que ser feitos investimentos financeiros em consultoria, auditoria e normatização, além dos custos de manutenção gerenciamento de todo o sistema de garantia da qualidade. Quanto aos operadores, perdem a autonomia para executar as atividades como querem e isto pode acarretar insatisfações. O Seu sucesso depende, além dos requisitos já descritos para o

modelo "5S", de um assessoramento gerencial competente, disponibilidade financeira, consciência plena das lideranças sobre os benefícios e dificuldades do projeto e identificação correta da entidade certificada mais apropriada para o tipo de atividade que a empresa realiza.

2.2. QUALIDADE TOTAL

Numa empresa todos devem ser responsáveis pela qualidade. Tudo que a empresa faz deve ter qualidade e uma contínua busca no aperfeiçoamento do Sistema.

Os modelos propostos pelos "5S" e ISO 9000 não abrangem a totalidade da organização, porque não afetam a cultura da organização, ou não atingem todos os níveis hierárquicos e todos os processos de decisão e ação. A Qualidade Total propõe a abrangência total na organização.

Para a normatização e mesmo para o modelo "5S" existe um modelo padrão a ser implantado. Na Qualidade Total existe uma gama muito grande de modelos.

Qualidade é uma tarefa de todos, portanto, ela é total. Os benefícios que ela traz também são para todos.

A filosofia da Qualidade Total ou excelência empresarial é a existência de pessoas qualificadas para produzir qualidade, capacitadas e treinadas para realizar suas atividades da melhor forma possível.

2.2.1. Implantação da Qualidade

De acordo como os fundamentos de TEBOUL (1991,p.16) e GARVIM (1992,p.13), algumas condições terão que serem observadas para o sucesso na implantação da Qualidade Total como:

Consciência das lideranças sobre os benefícios e dificuldades do projeto, assim como da sua parte de responsabilidade em conduzi-lo. Os líderes devem conhecer, adotar, participar; Incentivar e apoiar o projeto.

A direção deve ser como um investimento de médio e longo prazo e não uma solução imediata para os seus problemas de qualidade;

Assessoramento gerencial competente em face de complexidade das mudanças;

Disponibilidade financeira, que não está necessariamente elevada, pois poderá ser conduzida paulatinamente;

Escolha criteriosa das pessoas que conduzirão o projeto, pois, estas pessoas terão que ser habilidosas em relacionamento humano, gerenciamento de equipes, comunicação, entusiasmadas, respeitadas pelos empregados e direção;

O clima organizacional deve estar propício para mudança.

O sucesso da implantação do processo de aperfeiçoamento da Qualidade, segundo DOUCHY (1992,p.8) “está na convicção e no envolvimento dos responsáveis pelas unidades em assegurar a comunicação permanente entre todos os níveis e de todos os membros da organização”. Para apoiar o processo é preciso administrar a sua evolução, a resolução dos problemas e a realização das atividades. As cinco regras básicas a observar são:

1) Engajar-se e perseverar – Se a alta direção tomou a decisão de fazer o nome da empresa um sinônimo de “qualidade” deverá promover o engajamento de todos os membros da organização para o conceito chave. E o conceito chave certamente será o de fazer bem logo na primeira vez, ou seja, zero defeito. O exemplo permanente que o responsável mostrará, levará a totalidade de seus colaboradores

a serem perseverantes e prosseguir sem interrupção a ação de melhoria;

2) Ouvir sempre com atenção – ouvir atentamente os seus colaboradores permite uma melhor compreensão dos problemas que o pessoal encontra na implantação de programas de melhoria da qualidade;

3) Ser competente – A competência na gestão da qualidade é exigida em todos os níveis. É necessário que cada um em sua área tenha formação suficiente para realizar com sucesso sua atividade;

4) Comunicar – é um dos aspectos mais importantes na implantação do processo de qualidade para não dizer, fundamental para garantia do sucesso no empreendimento. Devemos comunicar por todos os meios os resultados obtidos, os procedimentos seguidos, para que todos da organização possam se beneficiar da experiência adquirida;

5) Corrigir – As não conformidades terão que ser resolvidas definitivamente com a mobilização de todos os recursos humanos e materiais. A capacidade de cada membro da organização de participar da resolução dos problemas é uma das condições para a eliminação das não conformidades.

2.2.2. Padronização

É muito comum notar que de uns anos para cá o consumidor final (cliente) tem estado mais exigente a cada compra que faz. Isto se deve as grandes transformações do aspecto humano e psicológico, dentre outros, gerando simultaneamente um cliente mais crítico, valendo do seu direito através do Código de Defesa do Consumidor. Nota-se desta maneira, uma exigência por preços Menores, bons atendimentos na hora de comprar e a qualidade do produto, como

decorrência de uma necessidade econômica.

As empresas de um modo geral vêm priorizando por um atendimento qualificado, esclarecendo aos consumidores sobre todos os aspectos do produto comercializado e até indo mais longe, fornecendo sugestões sobre as melhores aplicações e maneiras de como bem utilizá-los.

2.3. MUDANÇA DE METODOS A SEREM IMPLANTADOS

Para que uma empresa tenha capacidade de produzir produtos e serviços com qualidade, é necessária a implementação de mudanças técnicas e administrativas. Estas mudanças podem ter diferentes níveis de profundidade e abrangência, ou seja, pode-se mudar apenas equipamentos e ferramentas ou uma mudança radical dos seus valores, sua cultura, a capacidade para o trabalho de seus dirigentes e de seu pessoal operacional.

Existem atualmente modelos de mudança nas organizações visando a qualidade que variam tanto na abrangência quanto na profundidade da intervenção. Os mais populares são os "5S", as ISO 9000, a Qualidade Total e a Reengenharia.

2.3.1. Métodos a serem utilizados

A escolha entre os diversos métodos de qualidade a serem considerados, não é uma tarefa das mais fáceis, caso a empresa ainda não realizou nada em termo de programas de qualidade, o que poderia começar por optar com um "5S" simultaneamente, ou "5S" e ISO 9000, ou ainda fazer a ISO 9000 e depois a Qualidade Total.

Quem deve fazer a opção sobre qual o método a adotar deverá conhecer muito bem a empresa, o seu ramo de negócio e as alternativas dos programas da

qualidade, pois é um trabalho em equipe que envolve funcionários da empresa Competentes e de confiança da direção, consultor na área da qualidade capaz de avaliar as reais necessidades e realidade da empresa. Outro fator preponderante para o sucesso de qualquer método de qualidade é a total participação da alta direção com envolvimento, motivação e desprendimento.

2.4. PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE

Uma Empresa deve manter procedimentos documentados para planejamento e implantação da qualidade, verificando o respectivo resultado se está em conformidade com as especificações dos seus produtos.

A responsabilidade por uma política da qualidade de uma Entidade, é da alta administração executiva, pois a mesma deve elaborar um manual de qualidade com requisitos a serem abrangidos, fazendo referência ou incluindo procedimentos para delinear a estrutura da documentação usada no sistema de qualidade. Nos seus planos e projetos de desenvolvimento deve descrever ou referenciar as atividades, definindo responsabilidades pela sua implementação a pessoas qualificadas e equipadas com recursos adequados ao seu desenvolvimento.

A garantia da qualidade determina o conjunto de atividades planejadas e sistemáticas, implementadas no Sistema da Qualidade e demonstradas como necessárias, para provar a confiança adequada de que uma entidade atenderá os requisitos para a qualidade.

O controle da qualidade, as técnicas e atividades operacionais, são usados para atender os requisitos da qualidade e devem levar em conta os seguintes pontos:

Correlacionar objetivos da qualidade com outros;
Garantir que os objetivos sejam válidos e realísticos;
Assegurar que as pessoas tenham conhecimentos adequados;
Procurar a participação mais ampla possível do nível gerencial;
Desenvolver sistemas e Programas, e
Comunicar planos e objetivos.

A empresa ao elaborar suas normas, deve observar os objetivos específicos , a fim de assegurar os seguintes pontos:

Melhorar e assegurar o processo de comunicação e integração;
Simplificar a gestão da empresa;
Desenvolver e transferir tecnologia;
Consolidar o desenvolvimento tecnológico;
Simplificar os sistemas de produção;
Facilitar a administração da qualidade;
Buscar equilíbrio entre custo, qualidade e variedade;
Reduzir custos e aumentar a lucratividade;
Melhorar os sistemas de comercialização; e
Respaldar a garantia da qualidade.

Para que a empresa tenha êxito no processo de normalização, terá que obter as seguintes participações:

Apoio da alta direção e compromisso dos demais níveis de direção da Empresa;
Participação em todos os níveis, das pessoas da organização;
Ampla difusão e explicação dos objetivos e benefícios do processo de normalização;

Investigação e análise sobre o uso e aplicação da Tecnologia; e
Estabelecimento de um sistema permanente para a elaboração e revisão de normas.
Os objetivos mensuráveis de uma, empresa, servem para facilitar a tarefa de medir a performance de um sistema segundo índices aceitos por todos, e já como realista serve como estímulo e desafio a todo pessoal da empresa, para que os objetivos não devam ser nem muito fáceis e nem impossíveis de serem alcançados.

O processo de trabalho da qualidade é constituído de passos, tarefas ou atividades e apresenta um início e um fim. Usando dados de entrada (inputs) este processo produz um produto ou serviço em sua saída (output).

Uma instrução é o documento que descreve em detalhes a tarefa específica de um processo, levando-se em consideração a qualificação do pessoal que irá utilizá-la, e os planos da qualidade são o documento que estabelece as práticas, recursos e seqüências de atividades relativas à qualidade de um determinado produto, serviço, contrato ou projeto, enquanto que o registro é um documento que fornece evidência objetiva das atividades realizadas ou dos resultados obtidos.

2.4.1. Planejamento da Qualidade

Planejar um Sistema da Qualidade, significa estabelecer planos de ações detalhando todas as atividades necessárias para o atendimento aos requisitos do sistema, que em um nível macro ou corporativo, vai implicar na definição dos objetivos mais abrangentes para a qualidade e a nível funcional implicará no desdobramento do planejamento corporativo em sub-objetivos definidos por todas as áreas envolvidas no Sistema da Qualidade da empresa.

No Planejamento a nível funcional devem ser observados os seguintes pontos:

Consultar os funcionários envolvidos e considerar requisitos das normas adotadas, como objetivo e relatório diagnosticado;

Eliminar atividades redundantes ou desnecessárias;

Identificar envolvidos e status de participação;

Utilizar ferramentas de detalhamento (processador e fluxogramas);

Desmembrar atividades em ações seqüenciais simples;

Mostrar as lacunas existentes;

Apresentar recursos necessários, definindo responsáveis e prazos realísticos; e

Confirmar prazos do plano estratégico e garantir os recursos.

Os objetivos principais da responsabilidade na administração no campo da gestão da qualidade seguem-se as seguintes diretrizes:

Definir a política e objetivos para a qualidade, definindo a autoridade, a responsabilidade e inter-relações;

Identificar e prover os recursos necessários;

Designar o representante da Administração; e

Analisar criticamente o Sistema da Qualidade.

Para obter um bom controle dos projetos com respeito à qualidade, deve considerar os objetivos de garantir que os aspectos essenciais da qualidade e os requisitos regulamentares, sejam controlados e verificados durante a fase de projeto e desenvolvimento.

Para o controle de documentos e dados devemos assegurar que os documentos apropriados estejam disponíveis nos locais pertinentes, evitando que os documentos obsoletos sejam utilizados inadvertidamente.

No controle de registros da qualidade, devemos ter objetivos definidos no tocante a identificar, coletar, indexar, acessar, arquivar, armazenar, manter e dispor registros, para demonstrar que os elementos do Sistema da Qualidade foram implementados. Na auditoria deve ser verificada a atividade da qualidade e os respectivos resultados se estão em conformidade com as disposições planejadas e determinadas pela eficácia do sistema.

No treinamento os objetivos são de identificar e suprir as necessidades coletivas e individuais de treinamento para todo o pessoal que executa as atividades que influenciam na qualidade.

Enfatiza-se que os requisitos do Sistema da Qualidade especificados em normas, são complementares e não alternativos aos requisitos técnicos especificados.

As normas especificam requisitos que determinam os elementos que os sistemas devem abranger, mas não tem o propósito de obrigar à uniformidade do Sistema da Qualidade. Elas são genéricas e independente de qualquer setor específico da empresa, tanto industrial ou econômica.

O projeto e a implementação do Sistema da Qualidade, são influenciados pelas diversas necessidades de uma organização, por seus objetivos particulares, pelos produtos e serviços fornecidos, por processos e práticas específicas empregadas.

As normas adotadas em certas ocasiões podem necessitar de adaptações através de adição ou eliminação de certos requisitos da qualidade, para atender situações contratuais específicas. O plano da qualidade envolve as inspeções e os ensaios finais, os quais devem exigir que todas as inspeções e ensaios

especificados, inclusive aqueles de recebimento de um produto, como durante o processo, tenha sido executados e que seus resultados atenda aos requisitos mencionados.

Os resultados das auditorias da qualidade devem ser registrados e levados ao conhecimento do pessoal que tenha responsabilidade nas áreas auditadas. O pessoal da administração responsável pela área deve tomar, em tempo hábil, ações corretivas referentes às deficiências encontradas durante a auditoria.

2.4.2. Política da Qualidade

A Política da Qualidade deverá ser traduzida em objetivos, planos e resultados concretos e ter a participação de todas as áreas e níveis da Empresa. No tocante a política de qualidade de uma Empresa, existe vários itens a serem considerados a saber:

Fornecer produtos e serviços que atendam e até excedam as necessidades dos seus clientes, através de visitas e outros tipos de contatos, onde os clientes possam ter oportunidades de expressar suas necessidades e expectativas com respeito ao produto e serviços.

Essas expectativas são analisadas e, caso sejam generalizadas e/ou do interesse da Empresa, poderão ser transformadas em novas especificações técnicas, novas especificações de embalagem e novas condições comerciais. Além disso haverá sempre a preocupação em manter-se atualizado sobre as expectativas do mercado a novos produtos e novas tendências.

Na política da qualidade as pessoas devem ser valorizadas e treinadas, de modo a promover o espírito de equipe através das seguintes etapas:

Realizar planos de treinamentos e desenvolvimento para todos os empregados;
Preocupação constante com a segurança dos seus empregados;
Promover um ambiente sadio de trabalho, onde o empregado sinta-se à vontade e tenha condições de motivação para o desempenho de suas funções;
Valorização de salários compatíveis com as funções que exercem;
Reconhecimento do trabalho executado pelo empregado;
Participação nas decisões de caráter técnico; e
Informações constantes sobre os diversos passos a serem dados sobre os resultados obtidos pela Empresa.

A Empresa deve preservar o meio ambiente com base nos princípios de desenvolvimento sustentável, através dos estabelecidos na Política Ambiental assumida pela Empresa.

A Empresa deve procurar constantemente o desenvolvimento e a utilização de novas tecnologias, estimulando a inovação e criatividade, através de programas elaborados com os seguintes fins:

Pesquisa e desenvolvimento realizados no Centro de Tecnologia da empresa e no centro de Pesquisa;

Busca de autonomia e inovação dos processos industriais, objetivando manter e incrementar a competitividade da empresa;

Acompanhamento sistemático do cenário nacional e internacional, desenvolvendo processo de produção e de controle ambiental, que permita garantir a participação da empresa na competitividade comercial;

Assegurar a autonomia tecnológica do processo industrial e a competitividade da

empresa, através da elaboração de estudos e testes para implementação de novas técnicas e processos;

Executar a manutenção ou aprimoramento das técnicas e processo de controle ambiental através de contatos com a área de produção, informando-a dos resultados dos testes e dados obtidos no mercado, propondo novas alternativas de processos.

Qualidade é também o relacionamento sadio com as pessoas e instituições com as quais convivemos, o melhor processo de produção e melhor produto. Para isto, devemos buscar tudo isso permanentemente, através da participação do nosso autodesenvolvimento, respeitando e estando em equilíbrio com a natureza e com a sociedade, pensando nas pessoas, no ambiente, no futuro e na excelência de todas as nossas ações.

A qualidade não se limita a baixos índices de rejeição, mas envolvem altos níveis tecnológicos e eficientes de atendimentos aos clientes, com suporte técnico e preços competitivos. Tudo depende do esforço coletivo e organizado de cada um indivíduo que compõe a empresa, de modo a garantir que os produtos e serviços prestados ao cliente estejam de acordo ou excedam suas expectativas.

O sucesso para a política de qualidade da empresa, está nos objetivos atingidos, conduzidos de forma descentralizada com a responsabilidade de todos os departamentos da empresa, e sobre a forte liderança da alta gerência. O Objetivo final é obter e preservar a satisfação interna e externa do ambiente que gira em volta da entidade e de como empregá-lo.

Na qualidade devemos estabelecer alguns padrões e métodos para melhor

medir o desempenho dos envolvidos, pois os objetivos e as metas estabelecidas durante o processo de planejamento já terão sido expressos em termos claros e mensuráveis, que incluem os prazos finais especificados. Estes Objetivos mostram as seguintes conotações:

Primeiro, os objetivos expressos vagamente de como “melhorar as habilidades dos empregados” são simplesmente slogans vazios, até que os administradores comecem a especificar o que querem dizer com “melhorar” e o que pretendem fazer para alcançar esse objetivo e quando atingí-los;

Segundo, os objetivos expressos com precisão de como “melhorar as habilidades dos empregados realizando seminários semanais no local de trabalho durante os meses mais tranquilos” serão mais fáceis de se avaliar em termos de precisão e utilidade, do que os slogans vazios; e

Finalmente, os objetivos mensuráveis expressos com precisão são mais fáceis de ser comunicados traduzindo padrões e métodos que podem ser usados para medir desempenho. Essa facilidade de comunicar objetivos e metas expressa com precisão, é muito importante para o controle da qualidade, já que pessoas diferentes costumam desempenhar os papéis de planejamento e controle.

No ambiente exigente de hoje, devemos ser proativo e planejar como fazer a gestão da qualidade. Uma das maneiras de fazer esse planejamento, é cada vez mais encontrada nas relações entre fornecedores e clientes conscientes de qualidade. À proporção que os fabricantes se tornam mais e mais exigentes em termos da qualidade de matérias-primas e outros insumos, os fornecedores gastam mais tempo planejando como entregá-la e aprimorá-los.

2.5. EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

No Sistema da Qualidade podemos definir claramente a questão da eficácia e da eficiência. A eficácia diz respeito a resultados, a produtos decorrentes de uma atividade qualquer. Trata-se da escolha da solução certa para determinado problema ou necessidade. Essa eficácia é definida pela relação entre resultados pretendidos e resultados obtidos. Uma empresa eficaz coloca no mercado o volume pretendido do produto certo para determinada necessidade.

A eficiência diz respeito a método e ao modo de fazer as coisas, sendo definida pela relação entre volumes produzidos e recursos consumidos. Uma empresa eficiente consegue o seu volume de produção com o menor dispêndio.

O nível de eficácia de uma empresa pode ser alterado para mais ou por meio de ações acertadas no ambiente externo, fazendo com que a maior eficiência relativa seja o caminho para um maior nível de eficácia. Os resultados da entidade podem, portanto, serem melhorados satisfatoriamente a partir de uma inovação, do aproveitamento de uma oportunidade ou de um período de condições ambientais muito favoráveis.

Uma empresa deve instituir, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia de um sistema da qualidade de acordo com os seguintes requisitos básicos:

Identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização;

Determinar a seqüência e interação desses processos;

Definir critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos sejam eficazes;

Assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e monitorá-la;

Monitorar, medir e analisar esses processos, e

Implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos mesmos.

2.5.1. A Participação do Alto Escalão da Empresa

A alta administração deve fornecer evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante os seguintes aspectos:

Comunicação à organização da importância em atender aos requisitos dos clientes como também aos requisitos regulamentares e estatutários;

A instituição da política da qualidade;

Garantia de que os objetivos da qualidade são instituídos;

Condução de análises críticas pela administração; e

Disponibilidades de recursos.

A alta administração deve analisar criticamente o Sistema da Qualidade da organização a intervalos planejados, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudança no sistema, incluindo a política da qualidade e seus objetivos.

O pessoal que executa atividades que afetam a qualidade do produto, deve ser

competente com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriada.

Uma empresa deve validar os processos de produção e fornecimento de serviço, onde as saídas resultantes dos produtos qualificados, não possam ser verificadas por monitoramento ou medição subseqüentes. Isso inclui quaisquer processos onde as deficiências só ficam aparentes depois que o produto esteja em uso ou o serviço tenha sido entregue. Os critérios para a seleção, pré-avaliação e avaliação devem ser instituídos, mantendo registros dos resultados das mesmas ações necessárias oriundas da avaliação.

Ao fazer a padronização dos procedimentos para melhor executar as tarefas pertinentes, deve observar-se:

Os procedimentos que contenham especificações ou valores de aceitação, devem conter especificações máximas, mínimas ou tolerâncias;

Quando houver referência a outro documento, o mesmo deve ser destacado pelo título e número;

A linguagem do texto deve ser clara, evitando termos em língua estrangeira e quando for necessário utilizá-la, descrever a tradução entre parênteses;

Ao redigir um procedimento, verificar se o documento está na forma mais simples possível;

A redação deve ser feita sem preocupações literárias;

Avaliar se o procedimento pode ser cumprido, pois se o mesmo não equivaler à situação real, será inútil.

A aplicação da tecnologia para a melhor administração dos negócios de uma

empresa está estruturada consoante as células integrantes da lógica do ciclo de vida de uma entidade.

Para a obtenção do sucesso nas medidas tomadas através da qualidade com a finalidade de surtirem efeitos consideráveis, devemos considerar o seguinte:

Procurar obter a eficácia com todos os membros da empresa, de modo que os mesmo possuam uma visão de foco e energia, assumindo e comprometendo os seus papeis funcionais de trabalho:

Que haja um engajamento no desenvolvimento da empresa, sempre pensando em desafios maiores, sem medo de implementar idéias úteis para chegar ao sucesso do empreendimento.

Que a alta administração da entidade esteja consciente de que é preciso energia da sua administração, para poder implementar, acompanhar e motivar as pessoas aos trabalhos organizacionais;

O planejamento, a execução e o controle devem ser observados e cumpridos em todos os aspectos considerados; e

A necessidade de um acompanhamento pós-venda, da satisfação do cliente, pois os insatisfeitos com os produtos consumidos, não reclamam, e em geral as empresas não ficam sabendo que perderam estes clientes.

Em geral, os processos de melhoria da qualidade nas empresas têm como objetivo a busca de conformidade com os requisitos dos clientes, a prevenção de falhas, a perda zero e a eliminação dos custos que não agregam valor.

As empresas se aparelham para implementar, monitorar e corrigi os programas de Qualidade total montando equipes de melhoria da qualidade notadamente

envolvendo redução de custos e alterações de processos.

O embasamento na busca por padrões de qualidade, fica muito claro nos objetivos de envolver os executores das tarefas. Gerencialmente, a participação dos Empregados nas decisões importantes da empresa, valoriza a liderança e propicia grande satisfação aos empregados.

Existe sempre relação entre os padrões de qualidade e a moral. A responsabilidade dos empregados individual e coletivamente em relação as suas atividades e as exigências das empresas, tendem a se tornar mais ricas e de melhor qualidade, quando existir a confiança mútua e a prática da moral em toda sua essência.

Os empregados necessitam de uma constante motivação no desempenho de suas tarefas, e muitas empresas o fazem através de recompensas financeiras, como um compromisso moral e um reconhecimento da contribuição do valor humano no seu sucesso empresarial.

Programas inovadores e equipamentos novos devem ser adquiridos, para melhor produção de novos produtos com qualidade e boa aceitação pelos clientes. Um exemplo de normatização do sistema e garantia da qualidade são as normas ISO (International Organization Standardization) série 9000. O Brasil participa da ISO através da ABNT. Fazem parte da ISO entidades de normalização de 91 países, o que representa mais de 95% da produção industrial do mundo.

Os programas de qualidade falham quando os recursos humanos não se identificam ou quando não estão claros os objetivos ou a missão da empresa. Só há sucesso quando se consegue a confiança em valores, como justiça dentro da

empresa e na importância de sua reputação. A partir de então, surge o interesse na melhoria da qualidade de produção e atendimento.

O que precisa ser levado em consideração nos componentes da qualidade é o conjunto de relacionamentos internos e externos que a empresa mantém. Uma forma útil de sistematizá-los é raciocinar em termos dos diferentes públicos com os quais a empresa interage: os acionistas, os fornecedores e os clientes; os organismos governamentais federais, estaduais e municipais ligados diretamente às atividades da empresa; as esferas políticas, incluindo Executivo e Legislativo, as comunidades nas quais a empresa e suas eventuais subsidiárias estão incluídas.

O Sistema da Qualidade só pode ser adotado pelas pessoas da empresa, se suas formulações forem eqüitativas na atribuição de responsabilidades. Assim, a toda responsabilidade atribuída aos funcionários, deve corresponder à contrapartida, ou seja, uma responsabilidade por parte da direção da empresa.

Se a alta direção não aderir integralmente à implantação da gestão da qualidade, os demais profissionais da empresa não terão motivação para fazê-lo. Isto não significa que a tarefa de implantar a gestão da qualidade se resume ao exemplo vindo de cima.

Quanto se pretende mudar comportamentos, uma entidade passiva não costuma dar resultados. Além do exemplo é necessários o acompanhamento, a avaliação, a cobrança, a recompensa e os estímulos positivos, pois é através dos mesmos que as pessoas ficam mais expostas a crescerem profissionalmente.

Nas Empresas de porte médio e grande, a direção costuma ter uma participação mais reduzido na condução diária, dedicando-se primordialmente as

funções estratégicas. Contudo isto não significa que seus atos passem despercebidos. A percepção desses atos ocorre através de seus subordinados. São eles que transmitem para os integrantes da comunidade da empresa, as orientações e expectativas da direção. Desse modo, se a implantação do sistema da qualidade for para valer na empresa, a direção precisa cobrá-la com todos os sinais de que fala sério. Ela própria precisa vivenciar a decisão da mudança e do compromisso.

As decisões da diretoria são as que acarretam as conseqüências mais significativas para todos aqueles com os quais a empresa se relaciona. Portanto, esses atos precisam ser muito bem avaliados. Dada a natureza dessas decisões, é raro que as pessoas afetadas por elas estejam presentes para formular objeções.

3. ESTUDO DE CASOS

3.1. EMPRESA MATE LEÃO JUNIOR

A Empresa Leão Junior de Mate possui nos dias atuais um dos maiores complexos industriais de erva-mate e chás, obtendo 80% na comercialização de todos os seus produtos, possuindo uma boa política de meio ambiente e oferecendo seus produtos com qualidade e excelente aroma, o que vem conquistando a preferência do consumidor em todo o país neste ramo de alimentos.

A exploração da matéria prima para a sua industrialização é feita pela colheita da folha mate plantada na própria natureza de onde produzirá as ervas, as frutas, as flores e os chás, transformando-os em bebidas agradáveis e de boa qualidade alimentar.

Com o atendimento feito diretamente ao consumidor através de e-mail ou via telefone colocado à disposição através do seu serviço SAC (Serviço de Atendimento ao consumidor), a Leão Junior fornece dicas diversas de várias formas de consumir seus produtos com receitas empresas em suas embalagens.

O envolvimento e o comprometimento da alta administração com a busca constante da excelência organizacional e produtiva, baseada na qualidade de seus alimentos, tem mostrado ser fator vigoroso para estimular e envolver pessoas ligadas ao ambiente interno da empresa, fazendo com que identifiquem com os desafios e resultados desejados pela entidade obtendo um ótimo retorno econômico.

A melhoria da qualidade de seus produtos e da excelência dos resultados que vem obtendo, a empresa procura sempre inovar no aspecto gerencial e produtivo, de modo a buscar continuamente a satisfação dos clientes, de forma que as suas necessidades sejam o foco principal que direcione as atividades desenvolvidas.

3.2. EMPRESA LÂMPADAS PHILIPS

A Empresa The Light Site Brasil (Empresa Philips) vem se destacando no mercado interno e externo pelo seu desempenho inovador em tipos de Lâmpadas diversas, sempre lançando nova segmentação dentro de todo o seu portfólio das lâmpadas profissionais, visando facilitar a escolha certa para cada necessidade específica dentro de vários ambientes externos como interno de uma edificação.

Com uma tecnologia de ponta, a Philips lança uma nova lâmpada destinada a iluminação pública de modo a clarear mais e com durabilidade longa, unindo perfeitamente a beleza e economia.

Preocupada com o meio ambiente e a segurança na saúde de seus

consumidores, a Philips Lighting reduziu a quantidade de mercúrio nas lâmpadas Fluorescentes tubulares, eliminando o impacto no meio ambiente ao final de sua vida útil.

No aspecto do ambiente interno, a empresa consolidou a gestão da qualidade visando o trabalho produtivo com mais segurança e confiabilidade de seus empregados, através da seguinte política de qualidade interna:

Desenvolveu e aperfeiçoou os processos, visando a melhoria contínua da produção;

Manteve a busca da excelência gerencial;

Obteve condições favoráveis para a saúde física e mental de seus empregados;

Identificou e eliminou os agentes agressivos a realização das atividades fins;

Implantou o programa de ISO 9002 em todos os departamentos da empresa;

Criou condições ambientais favoráveis para realização do trabalho em equipe e para o desenvolvimento pessoal de seus trabalhadores.

3.3. EMPRESA HOMEOPATA MEDICAMENTUS

A Medicamentus foi fundada em outubro de 1991, onde estabeleceu sua primeira loja em Juiz de fora – MG, atualmente sendo a matriz. Devido a sua dedicação aliada ao trabalho árduo de toda a equipe e a consagração no mercado obtida através dos clientes, hoje tem lojas nas cidades de Ubá, Viçosa-MG e em Três Rios-Rio de Janeiro.

Para desenvolver a manipulação de receitas médicas, transformando-as em saúde, foi seguido um criterioso processo atendendo às exigentes normas e técnicas mundiais, a fim de estar sempre cumprindo com o compromisso e responsabilidade para com o cliente objetivo maior da Empresa.

Pelo pioneirismo, responsabilidade, ética e qualidade, foi recebido em 1999 pela Empresa o prêmio Racine de Qualidade como a melhor farmácia do ano e com um laboratório de controle de qualidade, considerado como uma das melhores iniciativas que investiu em mecanismos promotores da qualidade nos produtos da farmácia de manipulação no Brasil.

A Empresa foi agraciada por três anos consecutivos (2000,2001 e 2002) com o prêmio Top Of Mind-JF e o prêmio Manchester Mineira em 2001 ,2002 e agora em 2003.

Em 2001 obteve o Sistema de Garantia da Qualidade certificada pela NBR ISO 9002:1994. Durante o ano de 2003, foi concretizadas a transição e certificação na NBR ISO 9001:2000, a qual mais uma vez é a pioneira nesta certificação.

Como o produto da Empresa é a saúde do cliente a preocupação é infinita, pois sempre está investindo continuamente na modernização dos equipamentos e na qualificação dos funcionários.

A Empresa disponibiliza através da assistência farmacêutica, todas as novidades do mercado e suporte para que os clientes possam usufruir os benefícios proporcionados pelo avanço tecnológico e da ciência.

Com o propósito de sempre atender bem ao cliente, seus funcionários recebem treinamentos mensais, onde é administrada com orgulho e dedicação palestra sobre qualidade total e ética para com o público interno e externo, de modo que o ambiente interno seja o melhor e bem preparado tecnicamente.

3.4. EMPRESA AVON PRODUTOS DE BELEZA

Preocupada com a beleza dos clientes, a Empresa Avon tem se destacada no

comercio de produtos de beleza, não só pela qualidade de seus produtos como também pelo grande marketing que é realizado com os seus vendedores externos, os quais são preparados para o confronto pessoal com os clientes na amostragem dos produtos de beleza.

Com uma rede enorme de colaboradores que vão a campo para comercialização dos produtos através de revista muita bem elaborada e de ótimo layout, a Empresa investe no controle ostensivo na qualidade da manipulação das essências que farão através do aroma a boa aceitação dos produtos pelo cliente.

No ambiente interno a empresa procura estar sendo renovando os aspectos primordiais da higiene, do preparo e da qualidade técnica de seus empregados, de forma que todo o grupo de trabalhadores busque aprimorar seus conhecimentos e os processos utilizados na produção, os quais tem motivado a estarem sempre envolvidos nos compromissos de mudança constante nos programas de qualidade total, visando a avaliar os riscos e escolha estratégica alinhada ao objetivo da Empresa.

3.5. EMPRESA FUJI FILM DE FOTOGRAFIAS

Foi implantada no Brasil em 1958 a Empresa Fuji Film de fotografias o que hoje através de várias mudanças tornou a marca amplamente conhecida no país, a empresa assumiu o objetivo de associar seu nome a um trabalho que não se restringi apenas à produção de filmes fotográficos.

A Fuji Film optou por marcar presença no mais complexo mundo da imagem com uma política de qualidade total voltada para a aceitação do cliente na perfeição de um bom filme para fotografias e boas máquinas fotográficas.

Com a missão de ser o primeiro país fora do Japão, a casa mãe da multinacional, o Brasil deixou de apenas importar filme preto-e-branco, atividade pioneira, para se tornar um centro estratégico de fornecimento para toda a América Latina e , mais tarde, conquistar total autonomia nos processos de obtenção da imagem.

Passado 44 anos da decisão de estar no Brasil, a Fuji Film pode se orgulhar de ter se transformado em uma marca conhecida em todas as partes e melhor, ter conquistado fiéis consumidores que buscam, acima de tudo, qualidade na hora de fotografar e guardar para sempre as lembranças que, com a fotografia, tornam-se inesquecíveis.

A Empresa vem crescendo em número e qualidade. A própria matriz é um exemplo disso. O moderno edifício de seis andares, inaugurado em 1989, abriga a administração central da empresa. Além dos departamentos de recursos humanos até o de comunicação e marketing, o local também apresenta um avançado laboratório de pesquisa e um completo estúdio fotográfico para testes de filmes e equipamentos, onde existe um forte controle de qualidade e técnico altamente especializados.

É na matriz que são realizados treinamento para clientes de todo o Brasil em uma área que simula com perfeição uma verdadeira loja de fotografia.

A Fuji Film coloca à disposição de seus consumidores um verdadeiro arsenal de boa qualidade e segurança em seus produtos comercializados.

Para suprir a demanda do mercado brasileiro, a Fuji Film também está presente no segmento de químicos e para isto ampliou o seu parque industrial, merecendo

destaque o Laboratório Profissional Fuji Film e a Casa da Fotografia Fuji.

A Empresa comercializa no Brasil uma completa gama de produtos. São mais de 270 itens entre filmes, papéis, químicos, câmaras (convencionais, de uso único, APS, digitais e instantânea), magnéticos (fitas de áudio amador e profissional), películas para cinema e muito mais produtos.

A Empresa é a única no segmento que conta com linha própria equipada para revelação em uma hora, os chamados minilabs.

Com o lançamento do Minilabs Digital Frontier, a empresa se tornou líder nacional em saídas fotográficas com o uso desse tipo de tecnologia.

Para apresentar todo esse arsenal de boa qualidade, a Empresa espalhou a marca verde em todos os cantos do Brasil, de Norte a Sul. Cerca de três mil pontos-de-venda (lojas especializadas e pontos de conveniência como os postos de gasolina, padarias, bancas de jornal etc), oferecem seus produtos da marca japonesa.

São mais de 500 lojas espalhadas pelo país, como por exemplo, o Grupo Pão de Açúcar e outros pontos onde a empresa mantém revelações em uma hora como em supermercados de 10 estados brasileiros, o que torna os seus produtos mais competitivos e de boa qualidade.

3.6. EMPRESA ÍRIS COLOR DE FOTOGRAFIAS

A Empresa Íris Color de Fotografias foi fundada em 1955 começando as suas atividades no ramo de produtos fotográficos na cidade de Maringá-PR, seu fundador Reinaldo de Almeida César atuou na área como foto jornalista e fotógrafo profissional e com sua experiência resolveu abrir um loja que suprisse as

necessidades de seus colegas profissionais e amadores.

Atualmente a marca contabiliza mais de 100 lojas em seis estados do país: Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, São Paulo e Espírito Santo que contam com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas lojas, comercializando também equipamentos fotográficos, óculos, lentes de contato e produtos de informática.

Para obter a meta da Empresa e promover confiança, bons relacionamentos, decisões e um perfeito controle de qualidade, é norma seguir os seguintes passos:

Agilizar o processo decisório no âmbito de cada departamento;

Desenvolver comportamentos adequados para a excelência na execução do atendimento ao cliente;

Estimular os funcionários da Empresa a estabelecer compromissos individuais de mudanças na qualidade empregada, visando uma melhoria constante nos métodos utilizados;

Realizar treinamentos constantes para desenvolver estratégias que motivam e envolvam para os programas de controle da qualidade.

A Empresa diversificou o seu produto principal, optando por comercializar outros juntamente com câmeras fotográficas, óculos, lentes de contato e porta retratos atingindo um patamar de boa qualidade e com uma equipe treinada e preparada para atender a contento o seu cliente maior, o consumidor.

Enfim, A Íris Color tem o propósito de sempre estar intensificando a satisfação dos Clientes, comprometida em alcançar resultados convincentes no controle da qualidade.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Qualidade Total ajusta a organização para atender as necessidades básicas de seus principais públicos, quais sejam, os clientes, os proprietários da empresa, os seus empregados, fornecedores, parceiros e a sociedade em geral. Além disso tudo, prepara a empresa para ter um nível de excelência tal que a tornará competitiva em qualquer mercado do mundo.

O modelo de Qualidade Total exige das empresas uma mudança bastante significativa e profunda, até mesmo na cultura da organização que gera implicações em todos os planos, processos e afetam todas as pessoas e áreas. A sua implantação envolve a totalidade das pessoas das empresas, podendo levar de dois a três anos numa empresa de médio porte, para a capacitação das mudanças e organização de todo o processo.

Devemos lutar constantemente para reduzir nossos custos a fim de manter preços razoáveis. Os pedidos dos clientes devem ser atendidos prontamente e com precisão.

Somos responsáveis pelos nossos empregados, homens e mulheres que trabalham conosco em todo o mundo. Cada um deve ser visto como um indivíduo, respeitando sua dignidade e seus méritos. Eles devem sentir-se seguros em seus empregos. O Salário deve ser justo e adequado e as condições de trabalho devem ser limpas, organizadas e seguras. Os empregados devem sentir-se livres para dar sugestões e fazer reclamações.

Acompanhar processos de mudança não é uma tarefa simples. O que medir, como medir, como ponderar, são critérios que geralmente exigem um esforço

de planejamento, e mesmo se bem planejado, um processo de mudança pode fracassar ou ocorrer sem que haja consciência por parte dos integrantes da empresa caso os mecanismos de acompanhamento sejam ineficazes.

Sabemos que nenhum processo chega a bom termo sem um acompanhamento cuidadoso.

Aprender sempre, revisar e reavaliar o Sistema da Qualidade é fator de suma importância na vida de uma entidade, seja ela de que porte econômico faz parte, para poder estar sempre crescendo na continuidade do empreendimento.

Qualidade é ter melhores relações com as pessoas e instituições com as quais convivemos, a melhor matéria prima, o melhor processo de produção e produto, assim como o auto desenvolvimento, respeitando e estando em equilíbrio com a natureza e a sociedade, pensando nas pessoas, no ambiente, no futuro e na excelência de todas as nossas ações.

E na garantia da Qualidade baseada em normas e procedimentos formais com implicações mais amplas para o gerenciamento, que chegaremos na finalidade maior da satisfação total do cliente, tornando a Empresa mais competitiva e com maior permanência no mercado globalizado.

Os empresários devem ariscar mais na organização de seus sistemas, abrindo mais "legues" às idéias de seus funcionários, que na prática do dia a dia sabem onde melhor estruturar o Sistema da Qualidade, para que todos da Empresa estejam engajados na melhoria qualitativa dos produtos comercializados, inovando, aperfeiçoando suas técnicas e desenvolvendo seus potenciais funcionais visando sempre a satisfação de seus clientes, ou seja, consumidores potenciais.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AVON, Empresa de Produtos de Beleza. 22:00hs 29/08/03, <http://www.avon.com.br>, consultado em 29 Ago 2003.

CROSBY, Philip B. **Qualidade Sem Lágrimas**. Rio de Janeiro, Editora José Olympio, 1999.

DEMING, W. E. **Qualidade: A Revolução da Administração**. São Paulo, Ed. Marques Saraiva, 1990.

DOUCHY, Jean-Marie. **Em Direção ao Zero Defeito na Empresa. Da Qualidade Total (TQC) aos Círculos de Qualidade**. São Paulo, Atlas, 1992.

FUJI, Empresa de Filmes de fotografias. 22:15hs, 29/08/03, <http://www.fujifilm.com.br>, consultado em 29 Ago 2003.

GARVIM, David A. **Gerenciamento a qualidade**. Rio de Janeiro – RJ, Qualitymark, 1992.

GIL, Antonio de Loureiro. **Auditoria da Qualidade**. São Paulo, 3ª edição, Editora Atlas, 1999.

HIRANO, Hiroyuki. **5S na Prática**. São Paulo – SP, 3ª edição, Editora Moderna, IMAM, 1994.

IRIS, Empresa de Fotografia. 22:30hs 29/08/03, <http://www.iriscolor.com.Br>, consultado em 29 Ago 2003.

JURAN, J.M. **A Liderança pela Qualidade**. São Paulo, Editora Pioneira, 1990.

JUNIOR, Luiz Cláudio. **Sistema de Qualidade e Qualificação de Consultores**. (apostila), MASCI. Juiz de Fora – MG, Faculdade Machado sobrinho, 1997.

LEÃO JUNIOR, Empresa de Mate. 22:45hs 29/08/03, <http://www.leaojr.com.br>, consultado em 20 Ago 2003.

MEDICAMENTUS, Empresa homeopata. 23:00hs 29/08/03, <http://www.medicamentus.com.br>, consultado em 29 Ago 2003.

MOURA, Luciano Raizer. **Qualidade simplesmente Total**. Rio de Janeiro, Editora Qualitymark, 1997.

PACHECO, Vicente. **Auditoria das Demonstrações Contábeis**.(apostila) Curitiba PR Especialização UFPR, 2002.

PAULA, Maria Goreth Miranda Almeida. **Auditoria Interna Embasamento Comercial e Suporte Tecnológico**. São Paulo, Editora Atlas S.A, 1999.

PAWLOWSKY, Uivald. **Componente da Qualidade na Empresa ISO 9000**.(apostila) Curitiba, Especialização UFPR, 2002.

PHILIPS, Empresa de Lâmpadas. 23:15hs 29/08/03, <http://www.luz philips.com.br>, consultado em 29 Ago 2003.

ROSA, Jorge Ribeiro dos Passos . **Controladoria**. Juiz de Fora, Especialização Faculdade Machado Sobrinho ,2001.

TEBOUL, James. **Gerenciamento a Dinâmica da Qualidade**. Rio de Janeiro RJ. Qualitymark, 1991.

6. ANEXOS

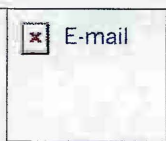
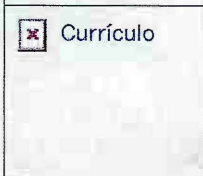
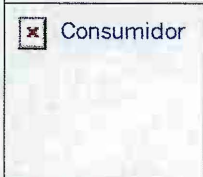
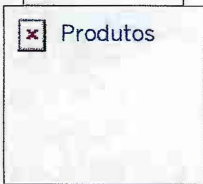
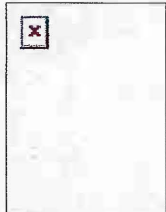
ANEXO I – Mate Leão Junior



A Leão faz da natureza a sua principal aliada como fonte de matéria prima. Essa união é, sem dúvida, a maior responsável pelo sucesso de seus produtos. Tanto na linha líquida quanto na seca, o negócio é fabricar bebidas naturais. E isso não vale só para o mate, mas para a linha de chás, sejam eles à base de ervas, frutas e flores ou chá.



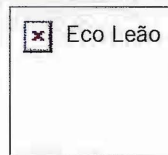
| [empresa](#) | [produtos](#) | [saiba mais](#) | [consumidor](#) | [currículo](#) |



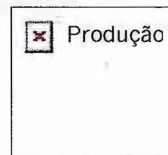
A Leão Junior é hoje o maior complexo industrial de erva-mate e chás do Brasil, sendo responsável por aproximadamente 80% do mercado. A parceria com a natureza e a qualidade dos nossos produtos tornaram possível a conquista dessa liderança no setor até os dias atuais. Para o futuro, o desafio é continuar com a preferência do consumidor, atendendo as exigências do mercado mantendo sempre a excelência em alimentos.



História



Eco Leão



Produção

| [empresa](#) | [produtos](#) | [saiba mais](#) | [consumidor](#) | [currículo](#) |

<input type="checkbox"/> x
<input type="checkbox"/> x Empresa
<input type="checkbox"/> x Produtos
<input type="checkbox"/> x Consumidor
<input type="checkbox"/> x Currículo
<input type="checkbox"/> x E-mail

<input type="checkbox"/> x Consumidor

Caro consumidor, em 1999 a Leão Junior implantou seu SAC (Serviço Atendimento ao Consumidor). Este serviço foi criado para que você possa falar diretamente conosco, via e-mail ou via telefone. Estaremos esperando se tivermos o maior prazer em responder suas sugestões. É para isso que es

Telefone
0800-411210

e-mail
<mailto:sac@leaojr.com.br>

| [empresa](#) | [produtos](#) | [saiba mais](#) | [consumidor](#) | [currículo](#) |

Anexo II – Lâmpadas Philips

PHILIPS

CONSUMIDOR

PROFISSIONAL

OEM

LIGHTING MEMBERS

| BUSCAR

LIGHTING.BRASIL



The Light Site Brasil

País

Selecione...

Região

Selecione...



NÃO TROQUE SÓ A LÂMPADA MUDE SEU MUNDO

Existem vários tipos de lâmpadas e cada uma com seus próprios benefícios, porém existem somente dois efeitos de luz: Luz Clara e Luz Suave. Visite nosso guia "Como Iluminar Ambientes" e saiba mais...

[Mais →](#)

Catálogo
Produtos



Onde Con



Pergunta
Resposta

Veja as r
para as i
mais frec
nossos p



Conheça a Nova Segmentação de Lâmpadas Profissionais
A Philips está lançando uma nova segmentação, dentro de todo o portfólio da Lâmpadas profissionais, visando facilitar a escolha da lâmpada certa para cada necessidade específica.



Philips Lança Novos Produtos de Iluminação
Philips Lighting lança novas lâmpadas compactas que unem perfeitamente beleza e economia...

[Mais →](#)
[Mais →](#)


SON (T) Plus PIA
Philips lança nova tecnologia para lâmpadas destinadas a iluminação pública...



Philips Lighting e o Meio Ambiente
A Philips Lighting reduziu a quantidade de mercúrio nas lâmpadas fluorescentes tubulares, eliminando o impacto no meio ambiente ao final de sua vida útil. Saiba como isso aconteceu...

[Mais →](#)

Participe!

Clique aq
sua opini
Site Luz.

Centro de Capacitação

Saiba mais sobre nossos cursos no Centro de Capacitação...

Certificação compulsória

Saiba mais sobre a certificação compulsória para reatores eletromagnéticos para lâmpadas fluorescentes.

Novo site Helfont

O site da Helfont está de cara nova! Informações sobre produtos, serviços, dicas e muito mais, entre e confira!

| © Koninklijke Philips Electronics N.V. All rights reserved. | [Privacy policy](#) |
| [Philips](#) | Access to and use of this Web Site is subject to these [Terms of Use](#). |

PHILIPS

CONSUMIDOR

PROFISSIONAL

OEM

LIGHTING MEMBERS

BUSCAR

LIGHTING.BRASIL

Produtos

Como Iluminar

Energy Saver

Notícias

Serviços



The Light Site Brasil

Catálogo
Produt

Onde C



País

Selecione...

Região

Selecione...



NÃO TROQUE SÓ A LÂMPADA MUDE SEU MUNDO

Existem vários tipos de lâmpadas e cada uma com seus próprios benefícios, porém existem somente dois efeitos de luz: Luz Clara e Luz Suave. Visite nosso guia "Como Iluminar Ambientes" e saiba mais...

[Mais →](#)


Philips Lança Novos Produtos de Iluminação

Philips Lighting lança novas lâmpadas compactas que unem perfeitamente beleza e economia...

[Mais →](#)


Philips Automotivas

A partir de agora você encontra no Luz tudo sobre nossos produtos Automotivos. Conheça também a Agenda do Carro...

[Mais →](#)


Philips Lighting e o Meio Ambiente

A Philips Lighting reduziu a quantidade de mercúrio nas lâmpadas fluorescentes tubulares, eliminando o impacto no meio ambiente ao final de sua vida útil. Saiba como isso aconteceu...

[Mais →](#)


Novas Luminárias Decorativas Philips

A Philips está lançando, no mês de julho, as novas luminárias decorativas...

[Mais →](#)

Nova Lâmpada Clara

Seguindo as novas tendências mundiais de miniaturização, a Philips está lançando uma incandescente mais compacta....

Centro de Capacitação

Saiba mais sobre nossos cursos no Centro de Capacitação...

| © Koninklijke Philips Electronics N.V. All rights reserved. | [Privacy policy](#) |
| [Philips](#) | Access to and use of this Web Site is subject to these [Terms of Use](#). |

PHILIPS

CONSUMIDOR

PROFISSIONAL

OEM

LIGHTING MEMBERS

BUSCAR

LIGHTING.BRASIL

Produtos

Como Iluminar

Energy Saver

Notícias

Serviços



Conceitos Básicos - Introdução

CONCEITOS BÁSICOS

- Temperatura de Cor
- Reprodução de Cores
- Eficiência e Economia
- Lâmpadas

AMBIENTES

País

Selecione...

Região

Selecione...



No princípio dos tempos, o homem vivia entre o medo da noite e a sua sobrevivência. Depois de dominar o fogo, além de ganhar um poderoso aliado contra seus inimigos naturais - as feras e o frio - nossos ancestrais passaram a usar parte da noite agora iluminada pelas fogueiras e tochas, para algumas atividades de artesanato e principalmente para o convívio.

Podemos até dizer que todo desenvolvimento da espécie humana e de seu cérebro privilegiado foi ofuscado pela conquista do fogo e da luz. Durante milhares de anos, estamos desenvolvendo métodos e conceitos para o melhor aproveitamento da luz solar e o melhor rendimento para a luz artificial, sempre visando o conforto visual e os exercícios das atividades relacionadas ao ambiente. Outro aspecto fundamental é a utilização da luz para destacar e embelezar as construções. A arquitetura religiosa usou e abusou dos efeitos gerados pela luz solar para criar atmosferas místicas e mágicas dentro de seus templos.

Nesse caso a função da luz não era apenas iluminar, mas sim criar emoções, tanto religiosa nas igrejas quanto estéticas nos palácios.

Hoje, ao iluminarmos nossas residências, ainda temos as mesmas preocupações como: ter uma boa luz para as atividades que fazemos em cada ambiente, os deixando mais bonito e agradáveis, além de destacar detalhes da arquitetura, objetos de arte e quadros. Ao considerarmos conceitos básicos de iluminação, promovemos à nossa casa ambientes belos e mais aconchegantes, além de economizarmos em eletricidade.



| © Koninklijke Philips Electronics N.V. All rights reserved. | [Privacy policy](#) |
| [Philips](#) | Access to and use of this Web Site is subject to these [Terms of Use](#). |

Anexo III – Homeopatia Medicamentus





"QUANDO UMA EMPRESA TEM COMO OBJETIVO SEU CRESCIMENTO NÃO HÁ OUTRO CAMINHO A SER SEGUIDO A NÃO SER O DA BUSCA CONSTANTE PELA QUALIDADE."

A Medicamentus foi fundada em outubro de 1991, onde estabelecemos nossa primeira loja à rua Ranta Rita 490, Juiz de Fora - MG, atualmente nossa loja matriz. Devido à nossa dedicação aliada ao trabalho árduo de toda nossa equipe e a consagração no mercado, obtida através de nossos clientes, hoje temos lojas nas cidades de Ubá, Viçosa e em Três Rios.

Para desenvolver a manipulação de receitas médicas, transformando-a em saúde, seguimos um criterioso processo atendendo às exigentes normas e técnicas mundiais, a fim de estarmos sempre cumprindo com o nosso compromisso e responsabilidade para com você nosso cliente e parceiro.



Por nosso pioneirismo, responsabilidade, ética e qualidade recebemos em 1999 o Prêmio Racine de Qualidade como a Melhor Farmácia do Ano - Laboratório de Controle de Qualidade, considerado como uma das melhores iniciativas investidas em mecanismos promotores da qualidade nos processos de manipulação de medicamentos no Brasil.

Fomos agraciados por 3 anos consecutivos (2000, 2001, 2002) com o Prêmio Top of Mind-JF. E o Prêmio Manchester Mineira em 2002 e 2003.

Em 2001 obtivemos o nosso Sistema de Garantia da Qualidade certificado pela NBR ISO 9002:1994. Durante este ano concretizaremos a nossa transição e certificação na norma ISO 9001:2000, a qual seremos mais uma vez pioneira.

Como o nosso produto é a sua saúde, obtida através de nossos medicamentos, conseqüentemente o nosso sucesso é você.

A nossa preocupação é infinita, estamos sempre investindo continuamente na modernização de nossos equipamentos e na qualificação de nossos funcionários. Disponibilizamos através da nossa assistência farmacêutica todas as novidades do mercado e suporte para que nossos clientes possam usufruir dos benefícios proporcionados pelo avanço da ciência. É com muito orgulho, dedicação, amor, qualidade e ética que estamos sempre trabalhando incansavelmente para ser a melhor.

Pois, só a melhor pode proporcionar a você o que há de melhor para a

<http://www.medicamentus.com.br/aempresa.htm>

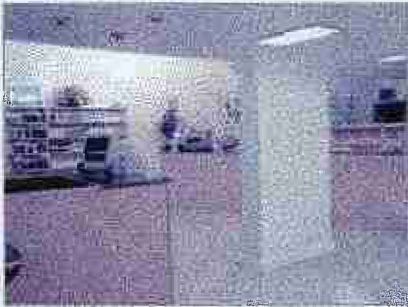
29/08/03



Medicamentus - Microsoft Internet Explorer

Medicamentus - Microsoft Internet

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas



Juiz de Fora
 R. Santa Rita, 490
 (32) 3215-8423
 0800-328423



Ubá
 R. Peixoto Filho, 148
 (32) 3532-2661
 0800-322661



Três Rios
 R. Barão de Rio Branco, 173/07
 (24) 2252-0480 - 2255-4223
 0800-259671



Viçosa
 Av. P. H. Rolfs, 262
 (31) 3892-4627
 0800-329667
 Pçª. Mário Del Giudice, 38 / Loja 02
 (31) 3891-9667
 0800-329667





O principal serviço da Medicamentus é a manipulação de médicas, odontológicas e veterinárias.

Manipulamos as formas farmacêuticas tradicionais de uso e interno tais como soluções, suspensões, loções xaropes, e cápsulas, comprimidos, comprimidos sublinguais, tabletes, loções, géis, supositórios, óvulos, cremes e géis v enemas, pastas, pomadas, unguentos, pós , cata transdérmicos, peelings, etc. Além disto, preparamos as mais diversas formas cosméticas incluindo géis, cremes, emulsões fluidas, seruns, xampus, condicionadores, sticks, loções, fotoprotetores, máscaras faciais e capilares dentre outras preparações.



É importante salientar que dispomos de uma ampla linha de fármacos e nutrientes incluindo também aqueles empregados em terapias diferenciadas como na Medicina Ortomolecular e Fitoterapia.

Aviamos receitas provenientes de todas especialidades méd:

A Medicamentus tem como objetivo maior prover formas farmacêuticas para possibilitar ao paciente o acesso a medicamentos individualizados e de qualidade.



Anexo IV – Avon Produtos de beleza

Agosto 2003



[A Empresa](#) | [RH](#) | [Gerente de Setor](#) | [Converse com a gente](#) | [Mapa do Site](#)

AVON
RUNNING

 CORRIDA E CAMINHADA CONTRA O CÂNCER DE MAMA

Clique e confira o res
Avon Running SP, realizado n

Adicione o site Avon aos favoritos

[Política de Privacidade](#)





BEM VINDO !

Seja muito bem vindo a área de Recursos da Avon. É um prazer ter a sua presença conosco. Aproveite a oportunidade para conhecer nosso menu, conhecendo mais de perto nossa cultura, programas de desenvolvimento, práticas de remuneração e benefícios, qualidade de vida, entre outros. Venha você também fazer parte de nossa equipe !

Visão de Recursos Humanos

Avon ser a empresa escolhida por seus funcionários, clientes, revendedoras, fornecedores e parceiros.

Missão de Recursos Humanos

A nossa missão está baseada em três pilares estratégicos:

ATRAIR - Identificar e recrutar tanto internamente quanto no mercado, os profissionais mais qualificados para as diversas funções existentes na empresa.

DESENVOLVER - oferecer programas de treinamento e desenvolvimento para que atinjam seus objetivos pessoais, bem como os objetivos de negócio da empresa.

RETER - Através dos nossos processos e programas:

**Quando crescer
é a SUA escolha**

* Remuneração e Benefícios

* Conduta e Ética nas Relações de Trabalho

* Qualidade de Vida

* Responsabilidade Social

[Cultura Being Best >>](#)

[Venha trabalhar conosco ! >>](#)

[Qualidade de Vida >>](#)

[Remuneração & Benefícios >>](#)

[Gerente de Setor - Acesse seus dados >>](#)



A Empresa | RH |

Gerente de Setor |

Converse com a gente |

Mapa do Site |

Avon no Mundo



AVON

[Home](#) | [Avon Around the World](#) | [All About Avon](#) | [The Company for Women](#) | [Avon Investor](#)


Avon wants to speak your language.
 Click [here](#) to find an Avon Representative
 or contact in your corner of the world;
 or check out one of our many
 country websites.

Avon's products are bought by
 satisfied customers in **143** countries.
 Recently, Avon has opened for business
 in *Singapore, South Korea* and *Morocco*.

Check out the [Avon Timeline](#) to see
 when Avon first came ringing at your door.

AVON WEBSITES

ARGENTINA. AUSTRALIA.
 BRAZIL. BULGARIA. CANADA.
 CENTRAL AMERICA. CHILE.
 CZECH REPUBLIC. CHINA.
 CROATIA. DOMINICAN REPUBLIC.
 ECUADOR. ESTONIA. FRANCE.
 GERMANY. GREECE.
 HONG KONG. HUNGARY.
 IRELAND/EIRE. ISRAEL. ITALY.
 JAPAN. LATVIA. LITHUANIA.
 MALAYSIA. MEXICO. PERU.
 POLAND. PORTUGAL. ROMANIA.
 RUSSIA. SINGAPORE. SLOVAKIA.
 SOUTH AFRICA. SOUTH KOREA.
 SPAIN. TAIWAN. THAILAND.
 TURKEY. UKRAINE.
 UNITED KINGDOM.
 UNITED STATES. VENEZUELA.
 YUGOSLAVIA.

Anexo V – Fuji Film de Fotografias



HOME > MAPA DO SITE > FAQ > CONTATO > ENVIE SEU

INSTITUCIONAL

- PRODUTOS
- LOJAS
- SUPORTE TÉCNICO
- MUNDO DIGITAL
- CASA DA FOTOGRAFIA
- COMUNIDADE
- PROFISSIONAIS

LICENCIAMENTOS

- PROGRAMA DE LICENCIAMENTO

BUSCA >



■ QUEM É A FUJI ■ UMA MARCA MUNDIAL ■ CONCEITO E TECNOLOGIA ■ CERTIFICAÇÕES ■ PRODUTOS MÓDIA
 ■ INOVAÇÕES ■ TRANSPARÊNCIA

SUB MENU

Quem é

■ Quem é a Fuji | Laboratório Profissional Fuji | Casa da Fotografia Fuji | Exclusivo Fuji
 A Cultura em Imagem | Origens Fuji

Conquista verde e amarelo

Da chegada ao Brasil, em 1958, até hoje, muita coisa mudou no rumo tomado pela FUJIFILM. Mais do que seguir uma estratégia para tornar a marca amplamente conhecida no país, a empresa assumiu o objetivo de associar seu nome a um trabalho que não se restringia apenas à produção de filmes fotográficos. A FUJIFILM optou por marcar presença no mais completo mundo da imagem.

Com a missão de ser o primeiro país a ter uma filial fora do Japão, a casa mãe da multinacional, o Brasil deixou de apenas importar filme preto-e-branco, atividade pioneira, para se tornar um centro estratégico de fornecimento para toda a América Latina e, mais tarde, conquistar total autonomia nos processos de obtenção da imagem.

Passados 44 anos da decisão de estar por aqui, a FUJIFILM pode se orgulhar de ter se transformado em uma marca conhecida em todas as partes e - melhor - ter conquistado fiéis consumidores que buscam, acima de tudo, qualidade na hora de fotografar e guardar para sempre as lembranças que, com a fotografia, tornam-se inesquecíveis.



Essência japonesa

A Fuji Photo Film do Brasil Ltda é uma empresa subsidiária da Fuji Photo Film Co., Ltd., acior majoritário, que mantém intercâmbio constante com a filial brasileira. Além das trocas de informações, o Japão está representado em nosso país pela figura do presidente que conduz operações desenvolvidas na matriz, em São Paulo.

Masami Okada, que assumiu o cargo em 1999, é o atual presidente. Ele lidera uma equipe qe vem crescendo em número e qualidade. A própria matriz é um exemplo disso. O moderno ed de seis andares, inaugurado em 1989, abriga a administração central da empresa. Além dos departamentos de recursos humanos até o de comunicação e marketing, o local também apresenta um avançado laboratório de pesquisa e um completo estúdio fotográfico para teste filmes e equipamentos.

É na matriz ainda que são realizados treinamentos para clientes de todo o Brasil em uma áre simula com perfeição uma verdadeira loja de fotografia.

Como se vê, a FUJIFILM alia tudo o que é necessário para colocar à disposição do consumidor aquilo que ele espera: qualidade e segurança.

Com a autonomia adquirida em anos de trabalho, a subsidiária conquistou o direito de construir a primeira unidade fabril brasileira, em **Caçapava**. Quase 20 anos depois, a empresa ergueu o segundo pólo industrial em terras brasileiras, a **Unidade Fabril de Manaus**.

Para suprir toda a demanda do mercado brasileiro, a FUJIFILM também está presente no segmento de químicos. Vizinha de Caçapava, a **Fuji Hunt do Brasil Ltda.**, que integra o grupo FUJIFILM, cumpre esse expediente.

Das fábricas para os consumidores, outras duas conquistas brasileiras merecem destaque: o **Laboratório Profissional FUJIFILM** e a **Casa da Fotografia Fuji**.

Das fábricas para o consumidor: mais de 270 itens

A FUJIFILM comercializa no Brasil uma completa gama de produtos. São mais de 270 itens entre filmes, papéis, químicos, câmaras (convencionais, de uso único, APS; digitais e instantânea), magnéticos (fitas de áudio amador e profissional, mídia para computadores, fitas de vídeo amador e profissional), películas para cinema e muito mais. Como se não bastasse, é a única empresa do segmento que conta com linha própria de equipamentos para revelação, em uma hora, os chamados minilabs. E mais: desde 1999, com o lançamento do MiniLab Digital Frontier, a empresa se tornou líder nacional em saídas fotográficas com o uso desse tipo de tecnologia.



Para apresentar todo esse arsenal de qualidade, a FUJIFILM espalhou a marca verde em todos os cantos do Brasil, de Norte a Sul. Cerca de três mil pontos-de-venda (lojas especializadas e pontos de conveniência como postos de gasolina, padarias, bancas de jornais etc) oferecerem produtos da marca japonesa. Sem contar, ainda, as maiores redes de super e hipermercados que comercializam filmes e câmaras. Neste segmento, são mais de 500 lojas espalhadas, por exemplo no Grupo Pão de Açúcar. Além da venda desse tipo de produto, a empresa mantém pontos de revelação em um hora em supermercados de 10 estados brasileiros.

2003 FUJIFILM ALL RIGHTS RESERVED

Search

Home ▶ Fujifilm

[Click For Live Help](#)

[Click to Ask a Question](#)

To Order 1-877-690-0099
Call us anytime!

[Click to Check Your Order](#)

Shop Cameras

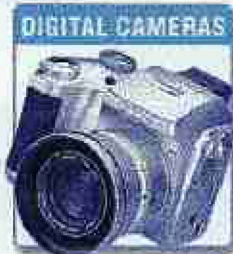
- Digital Cameras
- Digital Accessories
- 35mm Compact/Zoom
- 35mm SLR
- APS
- Camcorders
- Camera Phones
- Children's Cameras
- Medium Format
- Polaroid
- Rangefinder
- Single Use
- Underwater

Shop More Depts.

- Albums and Frames
- Batteries
- Binoculars
- Camera Accessories
- Camera Cases/Straps
- Cell Phones
- Digital Accessories
- Extended Service Plans
- Film & Darkroom
- Filters
- Flashes
- GPS
- Ink Cartridges
- Inkjet Photo Paper
- Lenses
- Lighting Equipment
- Memory
- Printers
- Scanners
- Telescopes
- Tripods
- Video Equipment

[Clearance Center](#)
[Gift Center](#)

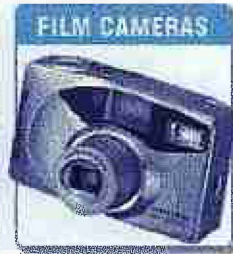
FUJIFILM



[click here](#)



[click here](#)



[click here](#)

bestsellers

[click here to sort by brand / price](#)
[click below for full description](#)

list price

[sort by your price](#)



FujiFilm - Discovery S1450 Zoom Date Camera Outfit - FREE Film for a Year Offer!

~~\$234.99~~ **\$149.95**



FujiFilm - FinePix 3800 Digital Camera - Exclusive DigitalAdvantage - \$300 Value - FREE!

~~\$699.95~~ **\$349.99**



FujiFilm - FinePix A303 Digital Camera - New Low Price!

~~\$499.95~~ **\$239.99**



FujiFilm - Discovery 290 Auto Focus Zoom Camera - Limited Inventory Special!

~~\$499.99~~ **\$89.95**



FujiFilm - xD Memory Bonus 3-Pack with Wallet - Rebate Offer!

~~\$119.95~~ **\$89.99**



Anexo VI – Iris Color Fotografias

- [Home](#)
- [Produtos](#)
- [Serviços](#)
- [Dicas](#)
- [Coleta](#)
- [Empresa](#)
- [Lojas](#)
- [Franquia](#)
- [Trabalhe Conosco](#)
- [Fale com a gente](#)
- [Voltar](#)



Home

Aqui você encontra informações de todos os serviços que podemos lhe oferecer, dicas para como melhorar suas fotografias, informações sobre franquias e muito mais.

Promoção do Mês



Maquina Kinon Chroma + Filme + Pilhas + 50 % de Desconto na Primeira Revelação

R\$ 89,90 mais Frete extra.

Notícias



Iris Color inaugura novas lojas, agora mais perto de você.

» Saiba mais

Seja um franqueado



Quer abrir uma Franquia Iriscolor? Saiba porque investir em uma.

» Saiba mais

Promoção Lentes



Na compra de um óculos de grau ou de sol, você ganha grátis um par de lentes de contato.

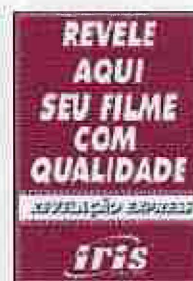
Lentes de contato



Fresh Look Lentes de Contato com as mais diversas cores.

» Mais Fotos

Coleta



Estamos credenciando novos postos de coletas nas cidades que possuem lojas da Iris Color Express.

» Saiba mais



Filmes



Álbum



Máquina Fotográfica



Porta Retrato