

# GOA-Workbench<sup>®</sup> - Um Software de suporte ao Modelo de Excelência da EFQM

C.-Andreas DALLUEGE, Andrea STUCKEN  
IBK – System- und Softwarehaus GmbH, Tegelbergstrasse 22, D-81545 München  
Tel: +49/89/64220-84, Fax: +49/89/64220-87, e-mail: [ibk-group@gmx.net](mailto:ibk-group@gmx.net)

**Assunto:** O GOA-WorkBench<sup>®</sup> facilita a implementação do Modelo de Excelência no Negócio com uma especial atenção na aplicação e na formação dentro das PME. A ferramenta é totalmente constituída por módulos, que podem ser escalonados para necessidades individuais da empresa. A parte principal da ferramenta consiste no Group Opinion Analyser, no qual foram implementadas várias bases de conhecimento, dentro das quais o GOA-EFQM, o que representa a primeira aplicação para suporte do modelo da EFQM em todas as suas fases e que foram aprovadas pela própria EFQM. O distribuidor do GOA-EFQM em Portugal é a GLOBAL CHANGE Consultores ([www.globalchange.pt](http://www.globalchange.pt)).

A palavra “Qualidade” ganhou, nos últimos anos, um significado diferente e cada vez mais importante. Já não descreve apenas um atributo inerente a produtos ou processos. Actualmente, a Qualidade faz parte de todas as áreas de negócio através do conceito de Gestão da Qualidade Total (TQM), o qual representa um fundamental na forma como as empresas trabalham internamente e conduzem o seu negócio. O TQM é resultado de actividades básicas de qualidade de muitas empresas e numerosos esforços para demonstrar a qualidade com a certificação de acordo com a ISO9000.

A ISO9000 define a qualidade básica que uma empresa deve encontrar para satisfazer padrões correntes nas áreas de processos e produção. O TQM aumenta este quadro no sentido do que pode ser feito em todas as áreas de uma empresa para alcançar a qualidade - em todos os processos internos e externos - tal como para todas as partes envolvidas. O resultado disto é um desempenho globalmente melhor da empresa, que pode ser observado na cotação da US National Institute of Statistics and Technology (NIST) tendo em atenção o Michael Baldrige National Quality Award – a versão americana da TQM.

O “Índice Baldrige”, mais uma vez tem superado o Standard & Poor’s 500 em mais de 480%, tendo em conta o Departamento Comercial da Nacional Institute of Standards and Technology.

O “Índice Baldrige”, um fundo de acções fictício, foi constituído com publicidade negociada com empresas americanas que receberam o Prémio Nacional de Qualidade Malcom Baldrige nos anos de 1988 até 2000.

NIST descobriu que o grupo das seis empresas vencedoras superaram o S&P 500 em 4,8 de 1, atingindo um retorno de investimento de 1186% comparado com os 211% conseguindo pelas empresas do S&P 500.

Figura 1: Efeitos financeiros da melhor Gestão da Qualidade Total [[http://www.nist.gov/public\\_affairs/releases](http://www.nist.gov/public_affairs/releases)]

A versão europeia do MBNQA é o Prémio Europeu da Qualidade (EQA), que foi criado pela Fundação Europeia para a Gestão de Qualidade (EFQM). Este corpo foi constituído em 1988 pelos presidentes das 14 maiores empresas europeias para promover uma cultura europeia de

qualidade e reforçar a competitividade das empresas europeias e tendo o apoio da Comissão Europeia. O actual quadro de membros excede as 800 organizações e é o responsável principal para mais desenvolvimentos no Modelo de Excelência da EFQM – o qual forma a base para todos os prémios de qualidade regionais, nacionais ou internacionais.

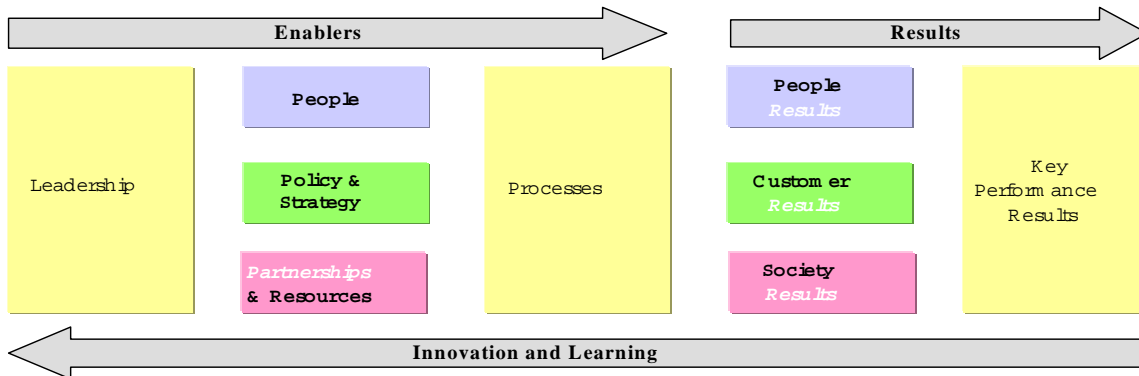


Figure 2: The EFQM-Model

Um estudo feito em 1999 ao abrigo do projecto **AnaFact** (Analysis of Human Factors in TQM Implementation) – programa ESPIRIT - mostra que a importância do TQM percebida pelos gestores (figura 3)

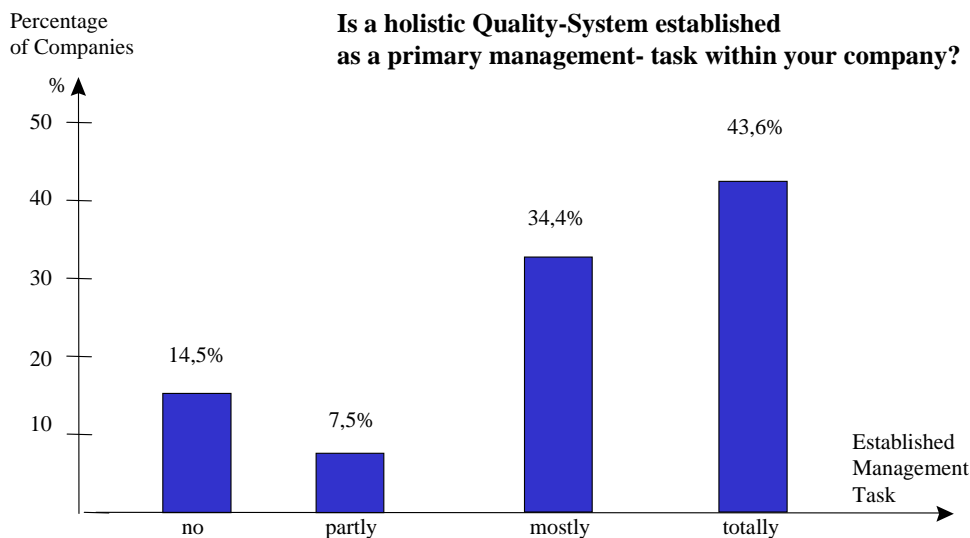


Figure 3: The importance of TQM for European Management

Resultados similares foram confirmados, uma vez mais, em 2000 pelo projecto **TQM-Net** (Totally Quality Management Support Network for SME's) – programa INNOVATION – e em 2001 pelo projecto TEN-Telecom – **TeleBEN** (Telematic support Business Excellence Network).

Muitas das PME, para as quais a ISO9000 não é uma resposta para as suas necessidades de gestão da qualidade, estão agora olhando para a EFQM como uma alternativa: um artigo publicado no jornal basco "El Diáριο Vasco" a 15 de Maio de 2000 indicou que 20% destas empresas que estão a terminar o seu processo de implementação da ISO9000 estão a encaminhar-se para a EFQM.

Como resultado desta procura, um grande número de projectos de pesquisa europeus (AnaFact, HRM-WorkBench, IKEMSATT, TeleBEN, TQM-Net) têm sido instalados para desenvolver ferramentas e material para a implementação do Modelo de Excelência da EFQM, com especial ênfase nas necessidades das pequenas e médias empresas - a GLOBAL CHANGE Consultores Internacionais Associados e a Radical Media (Grupo ISD) - são os parceiros portugueses no desenvolvimento dos projectos TQM-Net e HRM-Workbench.

A parte principal desta solução é o GOA-WorkBench<sup>®</sup>, o qual pode ser considerado único no fornecimento total de suporte para o processo de TQM, começando com a identificação dos factores chaves de condução do negócio, apoiando a fase de inquérito e transportando-nos ao conceito de self-assessment, o qual nesta plenitude não foi suportado por alguma ferramenta existente. O produto pode ainda ser considerado como **modular**, uma vez que na sua totalidade é constituído por bases de conhecimento individual, cada uma das quais ligadas a uma função específica (figura 4).

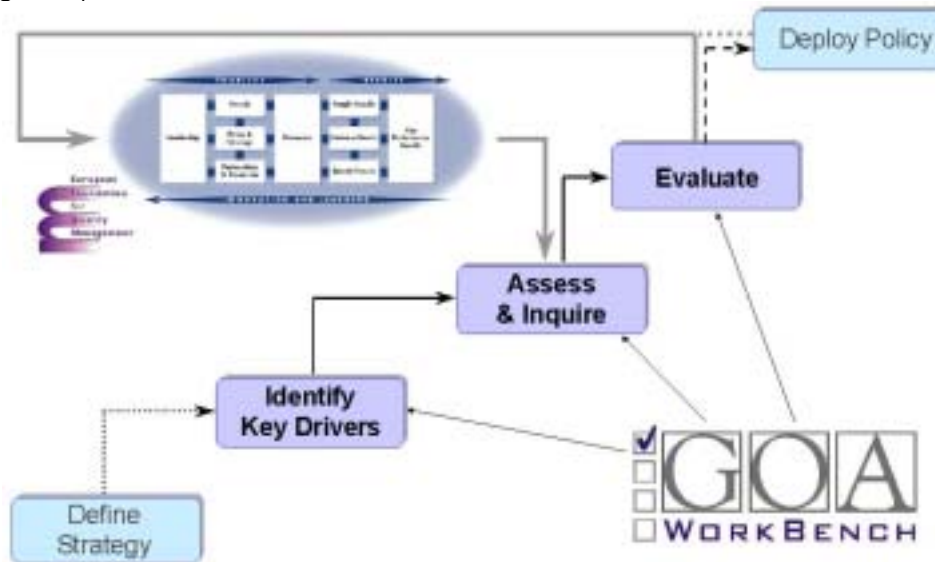


Figure 4: GOA Application Architecture and link to the EFQM Model.

Além disso, a existência do **módulo TeachWare** liga todos os módulos e dá-nos uma sólida descrição dos principais conceitos de TQM, criando assim o conhecimento necessário para Qualidade Total (filosofia, métodos, consciência social, etc.), também fornecendo mais valia real ao GOA-WorkBench<sup>®</sup>.

Do seu conceito, GOA apoia o processo de trabalho de um Gestor de Qualidade:

A implementação do processo de TQM começa com o GOA-Objectivos. Este módulo fornece uma lista pré-seleccionada de alvos estratégicos e objectivos para a empresa no sentido de permitir que todos os decisores votem a) quão importante cada um destes objectivos é e b) qual a confiança que coloca no julgamento do tópico?. Os resultados dão igualmente o ranking dos objectivos identificados e o estado de “confiança” da empresa. Isto pode ser usado como ponto de partida para alinhar a estratégia da empresa.

O Segundo módulo – GOA-Inquéritos – suporta a concepção e a implementação de inquéritos de larga escala, como por exemplo o de Satisfação de Clientes. A ferramenta oferece uma enorme base de conhecimento com questões concebidas de tal forma, que se ligam directamente ao respectivo capítulo do modelo da EFQM. As questões podem ser adaptadas à realidade específica da empresa, mantendo a ligação, de modo a que possam ser compilados como a linha de base para a parte inicial do processo de assessment. O GOA-Inquéritos também permite agrupar respostas e inquirir os resultados deste ano com os dados dos últimos anos. Todos os resultados podem ser apresentados como figuras ou gráficos.



Figure 5: GOA-EFQM assessment interface

O Terceiro módulo- GOA-EFQM- apoia o self-assessment completo seguindo a abordagem do EFQM. Contém todas as questões das linhas orientadoras e um motor de criação, distribuição e recolha de questionários do assessment. As respostas dos questionários serão automaticamente acumuladas e entregues ao auditor/assessor EFQM como um ponto de partida para o seu trabalho. A ferramenta apoia o processo de avaliação, calculando automaticamente todas as pontuações e permitindo o benchmarking.

Mas mesmo com o toolkit do GOA, podem ocorrer situações que necessitem acções específicas para ultrapassar os obstáculos e atingir resultados. Um gestor de projecto experiente pode lidar com estas. O truque para ultrapassar estas situações é encontrar um parceiro com experiência na transferência de modelos conceptuais para processos de trabalho eficazes. Isto pressupõe em muitos casos uma longa relação, em que o consultor resolve os problemas que surgem no dia-a-dia da empresa. De outra forma, os melhores conceitos são esquecidos pela impossibilidade de se poderem pôr em prática.