

# Novo *software* para o modelo EFQM

Se tem evitado o modelo da EFQM por causa do excesso de burocracia, acabaram os seus problemas. Com o Anafact, a fase do tratamento do inquérito é ultrapassada.

Ana Filipa Ribas

Com vista a simplificar os processos burocráticos do modelo EFQM (Modelo Europeu da Qualidade), a ICL Portugal, empresa de Serviços de Tecnologia de Informação, decidiu propor e liderar um Projecto Europeu, financiado pela Comunidade Europeia, a que se deu o nome de Anafact. Nascido em 1996, este projecto consta de um *software* específico para o modelo da EFQM com o objectivo de facilitar as tarefas relativas a estudos, análises e avaliação de dados recolhidos em *surveys* internos das empresas, a clientes, entre outros. O objectivo do projecto é o de ajudar as empresas a ultrapassarem o grande desafio de competitividade que todos os negócios enfrentam.

A gestão do projecto Anafact foi garantida pela ICL Portugal, tendo envolvido na investigação e desenvolvimento, diversos parceiros com competências multidisciplinares, das quais destacamos as de Software Developers e as de Marketing, como a ISD Portugal, responsável pela sua comercialização em Portugal, a FhglAO e a IBK na Alemanha, a E2S na Holanda, a Infowerkstatt na Áustria, a Mares em Espanha e a QPR na Finlândia.

Para além de conduzir este projecto,

a ICL participou activamente na concepção e desenvolvimento da metodologia TQM (Total Quality Management), isto é, a Gestão pela Qualidade Total, tendo tido responsabilidades de fornecimento de informação e serviços que vão ao encontro dos requisitos de qualidade dos seus clientes.

O Anafact é um *software* que operacionaliza o modelo do EFQM, simplificando toda a parte burocrática deste processo, o que proporciona, às organizações, uma maior rapidez no tratamento de informação, bem como uma fluidez mais rápida dessas informações.

Constituindo uma ferramenta informatizada e integrada para a implementação total do TQM, disponibilizando a medição, quantificação e modelagem de três critérios como a satisfação das pessoas, dos clientes e o impacto na sociedade, dando assim às empresas o apoio necessário e ao

mesmo tempo disseminando o conceito do TQM.

Concebido para suportar, nos termos de ferramentas de *software*, todo o desenvolvimento e introdução e o suporte do modelo europeu numa empresa, este atenta primeiro nos seus objectivos, analisa os sistemas, gera automaticamente os inquéritos para as diferentes pessoas, envia-os por e-mail, recolhe-os automaticamente e produz os relatórios.

O cliente tem apenas que escolher o tipo de inquérito que pretende e para quem o quer dirigir.

Tal como o conceito do Modelo Europeu da Qualidade, este *software* é adaptável a cada empresa, sendo personalizável nos termos dos processos base da empresa, proporcionando, assim, a capacidade das perguntas de cada inquérito serem comparáveis. No MEQ existem partes fixas no inquérito, como o *customers satisfaction* e o *people satisfaction*, que pen-



João Cabral  
administrador da ISD Portugal



sados para comparar as empresas entre elas e saber, de forma minimamente abstracta, qual, do ponto de vista referencial, tem uma melhor performance. Toda a base fixa vem no modelo e é definida pela própria EFQM, existindo ainda uma parte mais flexível que pode ser feita pela própria empresa ou por consultores. Todo o modelo da EFQM parte do

princípio que é muito difícil fazer a avaliação de uma forma objectiva em aspectos como a satisfação das pessoas. Há um conjunto de perguntas calibradas para terem uma determinada resposta, tendo a sua margem de erro, mas se todos respondem, bem ou mal, às mesmas perguntas, passam a ser comparáveis entre si. Instalar este *software*, significa simpli-

**“Com a utilização do *software*, a empresa aumenta a produtividade e o acesso à informação, donde esta se torna mais acessível e mais rica”.**

ficar e valorizar as funções de uma empresa, tal como afirma João Cabral administrador da ISD “existem, já, experiências, como por exemplo na ICL Portugal, em que se torna mais fácil e menos dispendioso instalar este *software*, do que contratar uma empresa de consultoria. O *software* pode ser pago num ano, como se passou com o ICL”.

O custo depende do tipo de instalações e do tipo de empresa. Há um preço base para a versão servidor que custa entre 500 e mil contos, multiplicado depois por postos de trabalho. Depende também dos módulos que as empresas quiserem utilizar. Este *software* torna o trabalho das pessoas muito mais rico, pois a fase do tratamento dos inquéritos é ultrapassada e o único trabalho, o mais interessante, é o de retirar o capital intelectual, estudar o “sumo” dos inquéritos.

Para um cliente que queira instalar o modelo da EFQM, este *software* permite-lhe fazê-lo muito mais facilmente. A assistência é feita directamente pelo ISD, que faz a instalação, manutenção e tem consultores que ajudam a implementar o modelo. Implementar o modelo EFQM pode demorar meses ou anos, pode ser mais rápido ou mais lento, tem mais a ver com a forma como a empresa se organiza em termos da Gestão da Qualidade, do que propriamente com o *software*. ■