



"A formação foi e continua a ser uma das vertentes fundamentais do processo de melhoria contínua do sistema da qualidade da STAP. Em 1999 a empresa investiu mais de 10 mil contos em formação em todas as áreas relacionadas com a qualidade. Foram cerca de 2 mil horas de formação, o que é muito, dada a dimensão relativamente pequena da equipa. Num sector caracterizado por empregar pessoas com baixas qualificações e usar técnicas tradicionais, a nossa maior dificuldade foi mudar mentalidades e implementar uma cultura da qualidade verdadeira e assumida. Hoje em dia, a STAP poderá estar ainda longe da meta a atingir – a qualidade total – mas orgulha-se de ter uma equipa composta por profissionais qualificados em todos os níveis de intervenção, desde os operários aos quadros superiores da empresa, passando pelos administrativos, encarregados de obra e técnicos intermédios".

António Cordeiro
Administrador

Training was and continues to be one of the fundamental aspects of the process of ongoing improvement to STAP's quality system. In 1999 the Company invested more than ten million escudos in training in every area related to quality. Training hours totalled about 2,000, a lot given the relatively small team involved. In an industry marked by employing people with rather low qualifications and using traditional techniques, our greatest difficulty involved changing mentalities and introducing full awareness of the quality culture implemented. Nowadays, STAP may still be far from the target – total quality – but it is proud to have a team of qualified professionals at every level, from its workers to the Company's senior management, not forgetting the office staff, site foremen and skilled labour."

António Cordeiro
Director

REABILITAR COM QUALIDADE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

REHABILITATION WITH QUALITY, Innovation and Technology

Em Portugal são ainda poucas as empresas do sector da construção e obras públicas que podem garantir de forma credível a qualidade das obras que executam. Tal garantia torna-se ainda mais difícil nas intervenções de reabilitação ou manutenção de estruturas, um segmento do sector da construção civil e obras públicas que vem adquirindo relevância crescente no mercado. Neste domínio específico, há, de momento, poucas empresas que reúnam estas condições: a STAP - Reparação, Consolidação e Modificação de Estruturas S.A., foi a primeira empresa a conseguir a certificação do seu sistema de gestão da qualidade, concebido segundo a norma NP EN ISO 9002.

A actividade de reparação, consolidação e modificação de estruturas de betão armado é complexa, envolvendo tecnologias e materiais diferentes dos que são normalmente utilizados na construção corrente. A STAP, que no ano 2000 comemora 20 anos de actividade, optou, desde a primeira hora, por um percurso onde a qualidade tem prioridade e a satisfação total do cliente é a meta a atingir em cada intervenção.



There are still only a few companies in Portugal operating in construction and public works that can credibly guarantee the quality of their work. Such a guarantee becomes even more difficult when the work involves the rehabilitation or maintenance of structures, a segment of the civil construction and public works industry that has become increasingly important in the marketplace. In this specific field, there are few companies able to provide such a guarantee: STAP - Reparação, Consolidação e Modificação de Estruturas, S.A., was the first company to achieve certification of its quality management system designed in accordance with the standard NP EN ISO 9002.

The business involving the repair, consolidation and maintenance of reinforced concrete structures is a complex one, involving technologies and materials different to those normally employed in routine construction. STAP, which celebrates its 20th anniversary during the year 2000, opted from the outset to follow a path in which quality has priority and total customer satisfaction is the target in every operation.



A implementação de um sistema de gestão da qualidade segundo os requisitos da norma NP EN ISO 9002 na STAP não foi um processo fácil. A par do esforço financeiro, suportado integralmente pela própria empresa sem qualquer tipo de apoio ou subsídio, a opção pela im-

plementação das ferramentas de gestão da qualidade exigiu também, e sobretudo, alterações profundas nas mentalidades, nos processos e metodologias de trabalho, nomeadamente ao nível da execução. Mas, como sublinha Vítor Córias, presidente do Conselho de Administração da STAP, "se a empresa quer prestar aos seus clientes um serviço com qualidade, adequado à satisfação das suas necessidades e, ao mesmo tempo, ser eficiente e rentável, tem de reger-se por princípios bem definidos da ética empresarial. Na norma ISO 9002 encontramos as ferramentas que nos permitiram estruturar de forma mais eficiente toda a organização da empresa e sistematizar todos os processos, desde os meramente administrativos, passando pela selecção de fornecedores, até aos que devem orientar as intervenções mais complexas e que envolvem técnicas e materiais inovadores. A existência do SGQ facilita, também, o desenvolvimento equilibrado e sustentado da actividade da empresa".

E se os clientes particulares que a STAP foi conquistando e fidelizando reconhecem, de algum modo, o esforço com vista à qualidade que a empresa encetou há quatro anos e que em Maio de 1999 viu credibilizado pela certificação que a APCER lhe atribuiu, paradoxalmente, e como sublinham todos os membros da Administração, o Estado é, globalmente, o cliente que menos importância parece dar a esse esforço.

"De facto, a STAP enveredou por este caminho pela necessidade que sentiu, enquanto organização, de caminhar para a excelência nos serviços que presta. Foi um investimento, uma vontade interna e não uma imposição de ordem legislativa ou dos nossos clientes. Somos a única empresa que se dedica à reabilitação de estruturas que está certificada e o Estado, que é um dos nossos principais clientes, nunca nos deu preferência por esse facto", comenta José Paulo Costa, administrador da STAP. Que acrescenta: "naturalmente que uma empresa de média dimensão, que investe cerca de 5% da sua facturação anual na qualidade, não pode apresentar preços iguais a empresas que não têm quaisquer custos neste domínio. Pelo que, em termos de reconhecimento externo, a certificação em si mesma ainda não nos trouxe grande benefício. Mas acreditamos que, à medida que houver uma crescente articulação entre os diversos intervenientes no processo (donos de obra, fornecedores, projectistas, entre outros) esse reconhecimento irá surgindo".

Implementation of a quality management system in keeping with the requisites of standard NP EN ISO 9002 at STAP was not an easy procedure. On a par with the financial effort, entirely borne by the Company with no support or subsidy of any kind, the option taken to implement quality management tools also demanded, particularly so, profound changes to mentalities, procedures and job methodologies, particularly as far as job execution is concerned. But, as Vítor Córias – chairman of the STAP Board of Directors – pointed out, "If the Company wants to provide its customers with a quality service, able to satisfy their needs, and, at the same time, to be efficient and profitable, it must be governed by well-defined principles of corporate ethics. The ISO 9002 standard provides the tools allowing us to structure the entire organisation of the company more efficiently and to systematise all the procedures, ranging from simple administrative tasks to the selection of suppliers, not forgetting those governing the more complex operations involving innovative materials and techniques. The Quality Management System also simplifies the balanced, sustained development of the Company's business".

While the private customers that STAP has been able to attract over the years recognise and confirm the efforts designed to achieve quality that have been implemented by the Company over the past four years, crowned by APCER certification in May 1999, the State, paradoxically, seems to be the customer that, generally speaking, lends least importance to this aspect. This was a point stressed by all the directors. "In fact, STAP took this path because it felt the need, as an organisation, to achieve an excellence in those services that it provides. It was an investment that was made at our own decision and not by any requirement imposed by law or by our customers. We are the only company involved in the rehabilitation of structures that has been certified, and the State, which is one of our main customers, has never taken this into account", said José Paulo Costa, a STAP director.

He went on to say, "A medium-sized company that invests 5% of its annual turnover in quality obviously cannot match the prices of companies that incur no costs in this field. Therefore, in terms of external recognition, certification of itself has brought us no benefit. However, we do believe that, as articulation increases between the various parties involved in the process (employers, suppliers, designers and others) such recognition will increase".

