



CAIXA ECONÓMICA

Jornada da Qualidade na
Administração Pública

-Eng.º Nuias Silva -

- Drª Célia Santos -

19 Setembro de 2012

ISO 9001
ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification

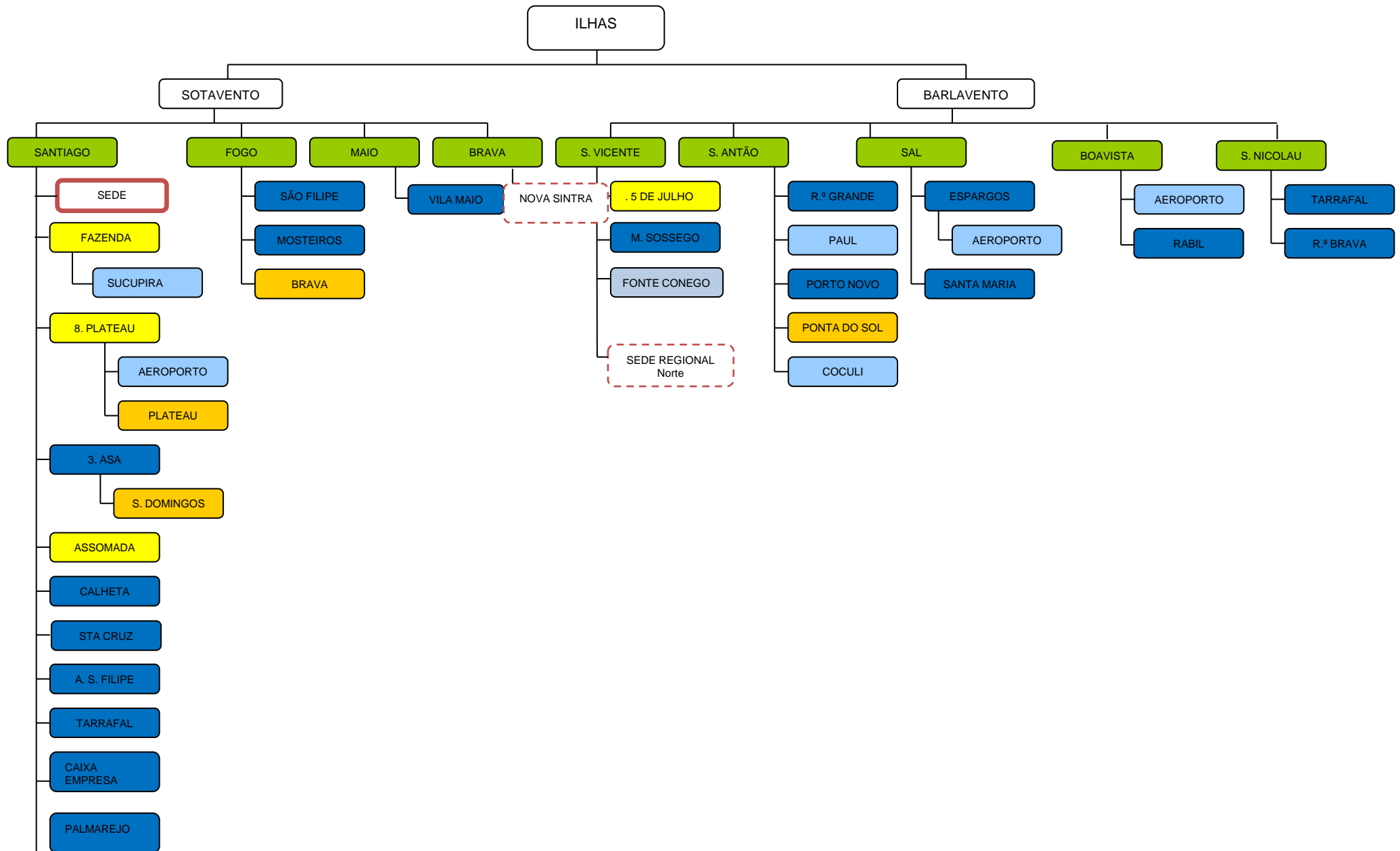


A CECV



- ▶ Fundada em 1928
- ▶ Único Banco Nacional certificado na Qualidade (ISO 9001:2008) e em Segurança de SI (ISO 27001:2005)
- ▶ Resultados em 2011 : 432.678.000 ECV
- ▶ 33 Agências (e Delegações) no Território Nacional
- ▶ Representações nos países acolhedores da nossa diáspora.
- ▶ 272 Colaboradores (em Dez 2011)
- ▶ um portfólio completo de serviços na área bancária

A Nossa Rede Comercial



Principais Linhas estratégicas - 2009/2012

Quatro pilares para posicionar a CAIXA como o melhor Banco de Cabo Verde:

- » INOVAÇÃO
- » QUALIDADE
- » PROXIMIDADE
- » LIDERANÇA



A Certificação na CAIXA

- Projetos implementados no âmbito da Certificação ISO:
 - CERTIFICAÇÃO SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO (ISO 27001:2005)
 - CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (ISO 9001:2008)

ISO 9001
ISO 27001

BUREAU VERITAS
Certification



caixa

Alinhamento...

Você falhou
num objectivo
estabelecido
pelo nosso
Director.



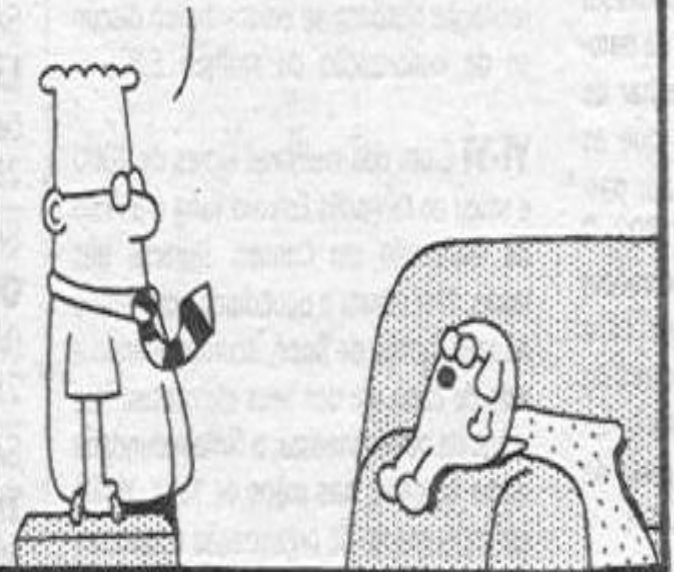
www.dilbert.com scottadams@aol.com

Está a falar do objectivo
impossível, do mal
definido, ou daquele de
que nem
me falou?



2/8/01 © 2001 United Feature Syndicate, Inc.

Percebi o que há de
errado na vida: são
as outras pessoas.



caixa

QUALIDADE COMBINA COMIGO

O projecto certificação pela norma ISO 9001:2008 enquadra-se na afirmação dos objectivos que constituem a Visão da CAIXA :

“ Ser o melhor Banco reconhecido pelo seu elevado nível de modernização tecnológica e de inovação, capaz de competir e se adaptar continuamente num mundo cada vez mais concorrencial e em constante mudança”.



1ª Fase - Diagnostico prévio e Revisão

Esta etapa teve por objectivo:

- ✓ Avaliar o nível de implementação do Sistema da Qualidade e sua adequabilidade e eficácia;
- ✓ Confirmar o cumprimento dos requisitos da norma de referência;
- ✓ Identificar oportunidades de melhoria;
- ✓ Avaliar o estado de documentação dos processos e tarefas relevantes;
- ✓ Avaliar a eficácia dos processos face aos propósitos definidos;
- ✓ Informar a gestão do sistema de gestão da Qualidade, bem como a gestão de topo, criando uma base para a definição de um plano de acções adequado.



2ª Fase - IMPLEMENTAÇÃO DO SGQ E CERTIFICAÇÃO

Esta etapa teve por objectivo:

- ✓ Implementar o SGQ na CAIXA;
- ✓ Pedido de auditoria de Certificação;
- ✓ Avaliação dos resultados da “Auditoria de Certificação” e na definição de um plano de acção para resposta à Entidade Certificadora;
- ✓ Obtenção da certificação



Datas marcantes

- Diagnostico inicial - Agosto 2011
- Inicio de implementação do Sistema em 2011 - identificação de 21 processos;
- Inicio de monitorização de processos Setembro 2011 - indicadores com resultados;
- Auditoria interna a todo o Sistema - Janeiro 2012
- Revisão do sistema pela Gestão - Fevereiro 2012
- Pedido de certificação - Fevereiro 2012
- Auditoria Oficial de certificação - Março 2012
- Emissão certificado - Maio 2012



O SGQ

- A POLITICA DA QUALIDADE FOI DESENVOLVIDA E PROMULGADA E DECORRE DAS OPÇÕES ESTRATÉGICAS DA CAIXA; FOI DIVULGADA POR TODA A ORGANIZAÇÃO NA INTRANET E EM QUADROS AFIXADOS EM VARIOS LOCAIS DA CAIXA ECONÓMICA E DELA DECORREM OS OBJECTIVOS ASSUMIDOS PELOS PROCESSOS QUE CONSTITUEM O SGQ DA CECV;
- OS PROCESSOS DO SGQ FORAM DEFINIDOS E AGRUPADOS EM MACRO PROCESSOS;
- PARA TODOS OS PROCESSOS FORAM IDENTIFICADO OS SEUS ELEMENTOS E RESPECTIVOS INDICADORES;
- MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES IDENTIFICADOS;
- REVISÃO DO SISTEMA - MELHORIAS CONTINUAS.



Impacto da Implementação da ISO 9001

- ✓ Demonstrar a aptidão da CAIXA para fornecer de forma consistente produtos que vão de encontro aos requisitos dos Clientes e das exigências regulamentares;
- ✓ Dar confiança aos Accionistas, Colaboradores, actuais e potenciais Clientes, Órgãos de supervisão (BCV) de que cumpre com padrões de qualidade conhecidos, transparentes e reconhecidos internacionalmente como melhores práticas;
- ✓ Aumentar a satisfação do Cliente;
- ✓ Proporcionar uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado;
- ✓ O acesso a mercados e clientes cada vez mais exigentes.



Benefícios operacionais da Certificação

- Descentralização da Gestão
- Tratamento das RECLAMAÇÕES, melhorando o seu controlo e o tempo de resposta
- Estruturação e mapeamento dos PROCESSOS principais da CECV
- Revisão e actualização dos Manuais - Funções e Procedimentos
- Sistema documentado e quantificado de tratamento de Não Conformidades/Acções Correctivas e Preventivas / Acções de Melhoria /
- QUADROS de INDICADORES e de OBJECTIVOS das Agências; a gestão das Agências saiu melhorada com a existência de indicadores de medição e monitorização
- Estruturação dos QUADROS de BORDO dos Processos / Depº com a indicação de OBJECTIVOS e sua monitorização
- Elaboração do MANUAL de GESTÃO, Procedimentos e processos, que definem de forma coerente e global as formas e métodos de trabalho para toda a estrutura de banco; sua disponibilização na intranet para acesso geral



Factores Críticos de Sucesso

- Forte Vontade Institucional e Comprometimento da Administração da CAIXA em todo o projecto, liderando as reuniões decisórias;
- A comunicação efectiva e o envolvimento das equipas (pessoas);
- A identificação clara do responsável pelo projecto do lado da CAIXA
- A alocação e disponibilidade dos recursos necessários;
- O cumprimento dos prazos de aceitação dos entregáveis (acções programadas) das diferentes fases no tempo acordado;
- A medição do desempenho e tomada de decisões em tempo útil;
- A liderança e abordagem sistémica;
- A Cultura organizacional e a Gestão do processo da Mudança.



Mudança de atitudes ... (esperam-se)



www.dilbert.com scottadams@aol.com

11-12-07 © 2007 Scott Adams, Inc./Dist. by UFS, Inc.











BUREAU VERITAS
Certificação



Certification
Awarded to
Económica do Cabo Verde
de Área CP 130, S.A. - Cabo Verde

QUALIDADE E
SEGURANÇA
COM O CARIÓTIPO.

Somos o Cabo Verde com
o Sistema de
Gestão de Qualidade e do Sistema de
Gestão de Ambiente com as
Normas ISO 9001 e ISO
14001



Ricardo FERRO







obrigado