



4 anos de ISO 9001:2008

por Patrícia Xavier,
Depto de MKT da Cabema

“AUDITORIA” só de ouvir essa palavra muitos tremem. Principalmente no caso de auditorias do sistema da ISO 9001:2008. Maio é o mês da auditoria do nosso Sistema da Qualidade, ou seja, verificar a manutenção e eficácia dos nossos processos e determinar o quanto evoluímos no período anterior, sempre com foco no atendimento ao cliente.

Se você ligou para nós este mês certamente ouviu os nossos vendedores comentando sobre os dias em que recebemos a visita dos Auditores. Nos dias 11 e 12 recebemos a visita do Auditor Interno Nasario Duarte Jr. que verificou os procedimentos do SGQ e sugeriu melhorias, tudo baseado nas normas da ISO 9001:2008. Durante a semana seguinte colocamos em prática as recomendações e de imediato já podíamos perceber as melhorias.

Mas ainda faltava a auditoria externa que foi realizada no dia 24 através dos auditores Eduardo Kazuhiro e Luciene Meneguim da empresa Bureau Veritas Certification Brasil. Apesar do receio que a maioria das empresas tem de auditorias, nós estávamos confiantes, pois podemos ver ao longo desses 4 anos de certificação os resultados que o Sistema da Qualidade esta nos proporcionando.

A auditoria foi realizada conforme o programado e ficamos satisfeitos com as observações positivas. Algo que nos deixou especialmente felizes e chamou a atenção dos

foi a participação ativa dos nossos colaboradores, em um clima descontraído e animado.

Finalmente, após toda avaliação, recebemos o relatório de Aprovação, um momento que é o reconhecimento do nosso trabalho ao longo deste ano. Tudo isso é pensando sempre em você que é nosso cliente, e é a vocês que dedicamos mais esta vitória na nossa história.



Da Esq. para Dir.:
Luciene Meneguim ; Eduardo Kazuhiro (Auditores);
Marchezani e Valmir (Cabema)

EDITORIAL

Coordenação
Depto. de Marketing

Arte e Projeto Gráfico
Patrícia Xavier

Supervisão Geral
Valmir Honório
Carlos José Marchezani

Publicação on-line
Todos os direitos
reservados

São Paulo
Maio de 2011

Curiosidade

Esta vendo essas “carinhas” aí do lado!? Você pode não conhece-las, mas os nossos colaboradores sabem bem quem elas são. Todo mês disponibilizamos indicadores de como esta nosso Sistema da Qualidade nos quadros de avisos da empresa. Na maioria dos índices estamos alcançando as metas estabelecias, em busca da excelência que é o nosso objetivo.

Veja ao lado alguns dos nossos índices do mês de Abril:

Satisfação do Cliente: 89%
Nº de Reclamações de Clientes: 04
Desempenho de Fornecedores: 99%

