

Criada em 1994, a AFAPlan, desde cedo percebeu a necessidade da implementação de um sistema de qualidade que lhe permitisse gerir à distância os diversos estaleiros espalhados pelo país. Este Sistema de Qualidade foi, em Outubro do corrente ano, auditado pela SGS que o certificou segundo a NP EN ISO 9001. Esta empresa, vocacionada para a gestão de empreendimentos, aposta numa ligação forte e de confiança com os seus clientes e no profissionalismo de uma equipa com espírito de colaboração e cultura de empresa.

AFAPLAN APOSTA NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE QUALIDADE

Consolidar a qualidade



Gonçalo Sousa Soares, da AFAPlan e Rui Furtado, da AFAssociados

A AFA – Consultores de Engenharia, SA foi fundada em Novembro de 1985, para operar no mercado na construção civil e das obras públicas, nas áreas de projectos, planeamento, coordenação e fiscalização de obras e gestão de empreendimentos. Em 1994, devido a solicitações do mercado e à crescente diferenciação entre a área de coordenação e fiscalização de obras e as restantes áreas da AFA, nomeadamente a nível de enquadramento legal, constituiu-se uma empresa denominada AFAPlan – Planeamento e Gestão de Projectos, SA. A actuar na prestação de serviços para o mercado da construção civil, a AFAPlan é uma empresa de enge-

nharia orientada para a prestação do serviço completo de gestão de empreendimentos, desde a assessoria aos estudos económico inicial, de viabilidade técnica, estudo prévio, planeamento estratégico, à coordenação dos projectos e gestão das obras.

A intervenção da AFAPlan desenvolve-se, fundamentalmente, em duas áreas: edifícios (centros comerciais, habitação, escritórios, culturais, desportivos, entre outros) e infraestruturas (rodoviárias, ferroviárias, hidráulicas, petrolíferas).

No seu currículo destacam-se: o Madeira Shopping, o Braga Parque, o Via Catarina Shopping, a reforma dos edifícios do Hotel Tivoli

A certificação, do meu ponto de vista, deve servir como uma identificação de que aquela empresa tem um sistema que funciona

Lisboa e da Caixa Geral de Depósitos na Avenida dos Aliados (Porto), a Escola Superior de Biotecnologia (Porto), a casa Mantero em Cascais, o Jardim das Laranjeiras para a RAR em Lisboa, o Condomínio Douro Foz, a Estação de Ermesinde, uma variante rodoviária a Felgueiras, vários postos de abastecimento e áreas de serviço da Petrol, BP, Shell e Repsol, entre outros. Mais recentemente, o empreendimento Cascais Vila (Lisboa), a linha de caminho de ferro da Beira Baixa, a Avenida Sá Carneiro e respectivo túnel (Bragança), o Mercado Municipal de Bragança, uma estrutura rodoviária em Gaia, o novo centro comercial

(Viseu), uma ETAR em Almada e um grande projecto hoteleiro para o grupo Amorim (30 novos hotéis e remodelações de hotéis antigos).

Sistema de qualidade

O grande crescimento da AFAPlan e a sua dispersão (estaleiros espalhados por todo o país) obrigou a que a empresa levasse a cabo a implementação de um sistema de qualidade, “uma necessidade imperativa para que as pessoas comecem a comunicar na mesma linguagem”, explica Gonçalo Sousa Soares, administrador delegado da AFAPlan.

Nessa perspectiva, em Maio de 2000, foi decidido que a empresa iria criar o seu próprio sistema de qualidade e depois o implementaria. Formou-se então um grupo de trabalho (interno) da qualidade e nomeou-se um consultor “com bastante experiência na área”. De seguida o sistema de qualidade da empresa foi sendo adoptado por todos os trabalhadores, a sua implementação foi bem sucedida, e em 24 de Outubro a AFAPlan é certificada segundo a norma NP EN ISO 9001 (versão 2000) pela SGS. Esta entidade certificadora foi escolhida pela empresa pela grande implementação (na área) em Portugal e com vista à internacionalização, “é uma entidade que nos permite dar garantias a clientes fora do mercado português de que o nosso sistema existe e funciona”.

“A certificação de qualidade foi uma necessidade mas, não foi o objectivo”, afirma Gonçalo Sousa Soares. O objectivo primei-



Via Catarina Shopping



Caixa Geral de Depósitos na Avenida dos Aliados (Porto)

QUALIDADE

Funcionamos como um braço direito dos investidores/donos de obra. Como braço direito é como se fossemos colaboradores internos do dono de obra. Somos quase funcionários da sua estrutura. Só com um estreito relacionamento de confiança se consegue demonstrar que se sabe fazer

ro da empresa foi a implementação de um sistema de qualidade que permitisse, acima de tudo, uma linguagem comum, o chamado código da empresa. A certificação aparece como "um exame a que a empresa se submete para evidenciar que o sistema funciona e tem aplicação prática. Nessa perspectiva, é útil do ponto de vista de gestão".

Contudo, a certificação é somente o primeiro passo. A nova versão da norma exige uma maior orientação para o mercado e obriga a empresa a uma sistemática melhoria e adaptação ao cliente - um processo mais complicado. Como tal, "a empresa tem que ser muito exigente consigo própria, tem que ter noção que a certificação foi só um passo".

Mais valias

"A certificação, do meu ponto de vista, deve servir como uma identificação de que aquela empresa tem um sistema que funciona. Quem é certificado não é a empresa mas sim o Sistema Geral de Qualidade (SGQ) da empresa", sublinha o interlocutor.

A certificação vem acreditar o trabalho da AFAplan como empresa gestora de empreendimentos, complementando as competências que já tinham sido evidenciadas em 1997 quando foi designada pelo LNEC como Gestor Geral da Qualidade de Empreendimentos da Construção, de acordo com o Decreto-Lei 310/90. "É uma complementaridade e uma maior segurança para os clientes de que, além de já termos feito e sabermos fazer, temos um sistema que regula toda essa actividade", refere. "O cliente investe para obter uma boa rentabilidade com o investimento, como tal procura consultores que lhe garantam que esse investimento vai ser bem aplicado e bem gerido. É evidente que, se para além disto, houver entidades autónomas a assegurar que determinada empresa já fez e fez bem e que, por outro lado, possui um sistema de gestão da qualidade, está criado um conjunto evidências que a distinguem e garantem ao mercado que a empresa funciona com determinada deontologia, rigor, formalidade e procedimento. Enfim, a escolha é mais fácil para o dono

de obra pois a responsabilidade é visivelmente assumida", acrescenta.

O bom desempenho dos serviços que prestamos exige uma forte relação de confiança entre o cliente e o gestor do empreendimento. "Funcionamos como um braço direito dos investidores/donos de obra. Como braço direito é como se fossemos colaboradores internos do dono de obra. Somos quase funcionários da sua estrutura. Só com um estreito relacionamento de confiança se consegue demonstrar

que se sabe fazer", esclarece Gonçalo Sousa Soares. Nesta área o papel do director de projecto assume uma importância fulcral. Aquele "é a pessoa que assume perante o cliente a responsabilidade total, aglutina todo o saber da empresa, prepara e desenvolve tudo aquilo que a empresa vai oferecer ao seu cliente, é enfim, o elemento em quem ele confia e que lhe garante que o empreendimento vai ser bem sucedido", detalha. "Por isso a formação interna e uma estreita ligação à empresa pelo cumpri-

mento do seu SGQ são tão fundamentais".

Internacionalizar o sistema de qualidade

Ao nível da gestão de empreendimentos, a internacionalização é bastante complicada, quando comparada a outro tipo de serviços, visto exigir uma forte presença no local. "É como se possuíssemos mais um estaleiro que fala uma língua diferente, possui uma cultura diferente e às vezes até funciona com categorias profissionais diferentes. Estas diferenças são ain-

da grandes barreiras que inviabilizam que a pessoa diga: eu sei prestar este serviço em qualquer parte do mundo", informa.

Actualmente, o âmbito do sistema de qualidade resume-se a Portugal continental. Contudo a sua internacionalização não é posta de parte. Segundo o administrador delegado é necessário que o sistema "amadureça internamente", só depois é que a AFAplan poderá avançar para o alargamento da sua certificação à ilha da Madeira e aos outros países onde actua - Brasil, Cuba e Moçambique.

Projectos de Engenharia Gestão, Coordenação e Fiscalização de Obras

Projeto Infante D. Henrique

Casa da Música

Pavilhão de Portugal na Expo 2000 - Hanover

Nova Sede da Telecom

Estádio Municipal de Braga

afassociados

afaplan

AFZ