

Resumo

A presente Tese enquadra-se no âmbito da realização do Projecto Final de Curso em Estágio Curricular do Mestrado Integrado em Engenharia Industrial e Gestão da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP).

Este Projecto foi elaborado, no âmbito da Dinamização do Sistema de Gestão Integrado que se aplica à actividade desenvolvida pela Jaguar Automóveis – Comercialização e Assistência Pós Venda da marca Jaguar, Aston Martin e Lotus; Comercialização de Peças das três marcas referidas anteriormente. O Sistema de Gestão Integrado está em conformidade com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2000 (Sistemas de Gestão da Qualidade) e da Norma NP EN ISO 14001:2004 (Sistemas de Gestão Ambiental).

O principal objectivo deste Projecto, foi dinamizar todos os processos necessários para o Sistema de Gestão Integrado, de forma a possibilitar a obtenção da Certificação da Qualidade e do Ambiente. Esta obtenção demonstra o empenho com a eficiência e satisfação dos colaboradores, clientes, fornecedores e accionistas ao mesmo tempo que melhora a imagem corporativa da empresa.

Em primeiro lugar foi feita uma análise e revisão dos diferentes processos, nomeadamente: Processos de Gestão, Processos de Negócio, Processos de Suporte e Processos de Análise e Melhoria (cada qual com o seu grau de maturidade, desenvolvimento, formalização, organização, documentação, em suma, sistematização). Foram identificados quais os problemas/oportunidades e qual o desempenho actual de cada processo, tentando corrigir-se eventuais erros/defeitos de forma a otimizar todos os processos.

Após revisão de todos estes processos e sub-processos associados, foram implementadas as acções necessárias (tendo sempre em conta: objectivos, indicadores de desempenho, entradas e saídas dos processos) para melhorar o desempenho de cada um e para atingir os resultados planeados e a melhoria contínua desses processos (tornando-os mais robustos e mais céleres, tentando eliminar tudo o que não acrescenta valor à empresa).

Uma vez que o factor humano assume primordial importância para o sucesso da organização, decidi focar-me num dos Processos de Suporte, os Recursos Humanos, uma vez que não poderei especificar com pormenor todos os processos estudados ao longo deste estágio. A responsabilidade, as operações efectuadas e os resultados estão nas mãos dos colaboradores. Foi feito, um estudo intensivo sobre os colaboradores da Jaguar Automóveis, S.A. a nível de: estrutura etária, antiguidade, vínculo contratual, distribuição por áreas funcionais, estrutura de habilitações e qualificações e absentismo. O Processo de Gestão de Recursos Humanos foi então revisto e melhorado, e foram apresentados os sub-processos necessários para o seu sucesso: selecção e recrutamento de novos colaboradores, formação para aquisição de novas competências, avaliação da satisfação dos colaboradores e avaliação de desempenho.

Após seis meses na Jaguar Automóveis, todos os processos foram revistos, reorganizados e concluídos, prevendo-se a certificação da empresa ainda no 1º semestre deste ano.

Abstract

This Thesis concerns the Final Course Project in the Curricular Training (Trainee-ship) of Master Degree Integrate in Industrial Engineering and Management in the Faculty of Engineering of Oporto University (FEUP).

This project was established, under the Stimulating the Integrated Management System that applies to the activities undertaken by Jaguar Automóveis, S.A. – Commercialization and Post Selling Assistance of the brands Jaguar, Aston Martin and Lotus; Commercialization of spare parts of the referred brands. The Integrated Management System complies with the requirements of the standard NP EN ISO 9001:2000 (Quality Management System) and the standard NP EN ISO 14001:2004 (Environmental Management System).

The main target of this Project was energizing all processes required for the Integrated Management System, in order to obtain Quality and Environmental Certification. This achievement demonstrates the commitment to the efficiency and satisfaction of employees, customers, suppliers and shareholders while improves the corporate image of the company.

First of all we've done an examination and review of the different processes, including: Management Processes, Business Processes, Support Processes and Analysis and Improvement Processes (each one with his own degree of maturity, development, formalization, organization, documentation, in brief, systematization). Problems/opportunities were identified and which actual performance of each process, trying to correct eventual errors/defects in order to optimize all processes.

After review of these processes and associated sub-processes, the necessary actions were implemented (taking into account: objectives, performance indicators, entrances and exits of the processes) to improve the performance of each one, to achieve the planned results and the continuous improvement of those processes (becoming more powerful and fasters, trying to eliminate everything which doesn't add value to the Company).

As the Human factor assumes great importance to the organization's success I decided to focus in one of the Support Processes, the Human Resources, once I can not specify in detail all the cases studied during this Trainee-ship. The responsibility, the operations made and the results are in the collaborator's hands. It was done an intensive study about the Jaguar Automóveis S.A. Collaborators' on the level of: age structure, seniority, contracts, distribution through functional areas, academic level, qualifications and absenteeism. The Human Resources Management Process was then revised and improved and were presented the sub-processes necessary for it's success: selection and recruitment of new collaborators, training to acquire new skills, evaluation of collaborators' satisfaction and performance's evaluation.

After six months in Jaguar Automóveis S.A., all the processes were reviewed, reorganized and completed, and is foreseeable the Certification of the Company still during the first half of this year.