

EDITORIAL EDITORIAL

Estimado Cliente Amigo,

A LAM está a mudar para melhor, e é com o objectivo de melhoria contínua e aumento da satisfação dos nossos clientes que abraçou, e recebeu com mérito o Certificado Internacional de Garantia da Qualidade ISO9001:2000.

O facto coloca a LAM como empresa pioneira em trazer a Qualidade para o País agregando assim mais valor à sua marca, bem como ao orgulho Moçambicano, alicerçado no MADE IN MOZAMBIQUE.

Quando em 2003 iniciámos o projecto de Certificação sabíamos de antemão que a LAM tinha um conjunto de debilidades que não respondiam ao nosso lema UM CLIENTE, UM AMIGO. Com coragem, ousadia e sentido de responsabilidade, procurámos um projecto que equacionasse a organização como um todo, que reflectisse todas as actividades, que ponderasse as limitações e que apresentasse possíveis modelos de funcionamento, de modo a ultrapassar as dificuldades que sentíamos.

Definimos então um conjunto de critérios e/ou objectivos que, classificámos e anunciamos internamente como sendo estratégicos, nomeadamente:

- Promover a mudança de atitudes
- Melhorar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados
- Optimizar os processos de trabalho
- Harmonizar procedimentos e actualizar a documentação de apoio às actividades
- Promover a resolução de problemas
- Detectar oportunidades de melhoria
- Melhorar a imagem da LAM – interna e externamente
- Responder às necessidades e às expectativas do mercado
- Obter o reconhecimento do novo Sistema de Gestão através duma certificação ISO 9001:2000

Começámos as acções em Janeiro de 2004 e quando entendemos ser chegado o momento, fomos à procura de uma entidade que pudesse avaliar o nosso novo modelo de gestão. Decidimos que teria de ser uma empresa que falasse a nossa língua e que tivesse visibilidade internacional. Escolhemos a SGS Portugal, empresa de certificação líder no mercado mundial.

Realizámos a pré-auditoria em Novembro de 2005, tendo a auditoria de concessão ocorrido em Agosto de 2005. Tivemos apenas cinco não conformidades menores! Este facto deixa-nos orgulhosos. Como é óbvio, tudo isto não aconteceu por acaso e sem dificuldades. Tivemos que ultrapassar a resistência à mudança que sempre acontece numa organização como a nossa, com cerca de 600 colaboradores e onde a dispersão geográfica também não ajuda.

Nos dias de hoje, a LAM é uma empresa com processos e procedimentos claros, definidos e adequadamente documentados, com responsabilidades e autonomias bem definidas e conhecidas, dotada com as ferramentas necessárias para o processo de melhoria contínua e capaz de avaliar o desempenho de cada um dos seus processos de per si.

Com isto, objectivamos uma LAM forte, com os mais elevados padrões de Qualidade internacionalmente reconhecidos em termos de Segurança, Pontualidade e Conforto.

LAM: SEMPRE A SUBIR



Dear Client and Friend,
LAM is changing for the better, and it is with the aim of continuous improvement and greater customer satisfaction that we have adopted and deservedly been awarded the ISO9001:2000 International Certification of Quality Guarantee.

This makes LAM a pioneer in bringing Quality to our country, and consequently attracting more value to its brand, as well as taking pride in what is Mozambican and in what is MADE IN MOZAMBIQUE.

When we embarked on the Certification project in 2003, we knew beforehand that LAM had certain weaknesses that were not quite in harmony with our slogan - A CLIENT, A FRIEND. With courage, daring and a sense of responsibility, we looked for a project that would take the organization as a whole, that would reflect all the activities, would consider our limits and make room for possible operational models that would help us surmount our problems.

We then defined a set of criteria and/or goals that we classified and set forth internally as strategies:

- To encourage a change of attitude
- To improve performance and quality of services
- To optimize working procedures
- To harmonize procedures and upgrade activity back-up documentation
- To encourage problem resolution
- To detect opportunities for improvement
- To improve LAM's image – at home and abroad
- To meet market needs and expectations
- To gain recognition for the new Management System through ISO 9001:2000 certification

We started work in January 2004 and when we felt the time was ripe, we looked for a company that could assess our new management model. We decided that it would have to be a company of international standing that spoke our language. We chose SGS Portugal, a leader in the world of certification.

We carried out a pre-audit in November 2005, after the accreditation audit had taken place in August 2005. Only five slight non-conformities were found! This made us feel very proud. Clearly it did not happen by chance or without problems. We had to overcome resistance to change, which always happens in organizations like ours, with about 600 employees and where geographical dispersion does not help either.

Today LAM is a company with clear processes and procedures that are properly defined and documented. Its responsibilities and rules are well established and known, and it has the tools needed for continuous improvement, capable of assessing the performance of each of its processes individually.

With this, we are aiming for a stronger LAM, with the highest internationally recognized Quality standards in terms of Safety, Punctuality and Comfort.

LAM: ALWAYS ON THE WAY UP

Eng. José Ricardo Viegas
jrviegas@lam.co.mz

Presidente do Conselho de Administração da LAM SARL/ LAM SARL Chairman

