

A MNRF cedo se apercebeu da necessidade de implementação de um sistema de qualidade que lhe permitisse gerir a concepção e execução das empreitadas gerais de electricidade. Este sistema de qualidade foi acreditado pela SGS que o certificou segundo a NP EN ISO 9001:2000. Esta empresa aposta no profissionalismo de uma equipa competente e experiente e numa ligação de confiança com os seus clientes.

MNRF

À luz da qualidade



Ramos Ferreira e Carla Isabel

A MN Ramos Ferreira, Electricidade e Mecânica comemora os 21 anos de actividade, vendo agora reconhecido o esforço de décadas com a certificação da qualidade de acordo com a NP EN ISO 9001:2000.

A infância empreendedora

Os primeiros onze anos estiveram a cargo do fundador M. N. Ramos Ferreira, que de forma empreendedora baseou a infância da MNRF no seu *background* em Engenharia Electromecânica e na vasta experiência adquirida na maior empresa da área em Angola a

"Electra", no período de 1970 a 1975. A este *curriculum* acrescentou vários cursos ministrados na Holanda e Bélgica de Manutenção Planificada, Técnicas de Soldadura, Regulação de Instrumentos de Precisão, etc.

Como obras emblemáticas desta época destacam-se a execução da instalação eléctrica, de comunicações e segurança do Hotel Ipanema Porto e mais tarde no Hotel Ipanema Park, agora iniciando o processo desde a concepção. Obra esta que lhe deu um suporte técnico e profissional valioso, já que imprimiu ao edifício um cunho de modernismo e

A MNRF conseguiu o empenhamento de todos e uma adequação perfeita do mesmo à realidade da empresa. O sistema foi sendo implementado à medida que ia surgindo e a mudança para a nova norma foi perfeitamente pacífica e muito bem aceite por todos

funcionalidade ainda não experimentado no domínio da domótica em finais dos anos 80. Ramos Ferreira salienta que "a estrutura está preparada para rapidamente ser transformada num edifício inteligente."

Actualmente tem a seu cargo o Departamento Técnico-Comercial da empresa, garantindo assim a continuidade da qualidade de técnica.

A agitação da adolescência com um SGQ

"Temos aprendido bastante com ele e ainda hoje nos dá muitas lições sobre técnica. Com a minha entrada em 1992, começámos com sangue novo, novas ideias, valores e ferramentas", recorda Carla Ferreira, directora geral e de produção, licenciada em Engenharia Electrotécnica e de Computadores pela FEUP, com um MBA em Gestão de Operações Comerciais ministrado pela Universidade Católica Portuguesa e recentemente certificada pelo IRCA pelo curso ISO 9000:2000 Auditor/Lead Auditor Training Course.

A MNRF é composta por "uma equipa bastante activa e experiente desde a gestão até à direcção de obras", refere e acrescenta "em 1994 surgiu a neces-

sidade de adaptar a estrutura a uma estratégia baseada num crescimento sustentado em competências nucleares ao nível do *Know How* adquirido e consolidado nas áreas tecnológicas, de gestão, marketing, operacional e de sistemas de gestão da qualidade."

A cultura da MNRF foi-se vincando como uma empresa baseada no saber fazer através de um esforço contínuo, na auto avaliação constante e no exemplo vindo do topo. Na centralização nos objectivos, no sentido de evitar os desvios quotidianos em assuntos irrelevantes.

Na produção, a MNRF definiu três áreas de negócio: obras públicas, obras particulares e, fruto de exigências de mercado, uma terceira, a assistência técnica.

Carla Ferreira adianta ao jornal "O Primeiro de Janeiro" que "destas três áreas de negócio fomos desenvolvendo os nossos produtos e, um sistema de gestão, que foi sofrendo melhorias constantes por força de monitorizações e análises das mesmas. A aposta foi em processos realistas e pragmáticos com um comprometimento notório com a excelência."

Como responsável pela Comissão de Gestão de Qualidade e acumulando a função de Director Administrativo Financeiro, António Amaral, licenciado em Gestão e com formação na área da Qualidade e de Formação de Formadores, refere que, "através de um planeamento, no qual se distribuíram tarefas pelos vários departamentos, no sentido de elaborar um Sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma NP-EN ISO 9002:1995; a MNRF conseguiu o empenhamento de todos e uma adequação perfeita do mesmo à realidade da empresa. O sistema foi sendo implementado à medida que ia surgindo e a mudança para a nova norma foi perfeitamente pacífica e muito bem aceite por todos."

O processo de certificação insere-se na vida da MNRF como uma constatação de procedimentos internos e externos já existentes. A imagem já estava firmada, a reputação estava imaculada, havia apenas que operar o teste final.

Aproveitar Novas Tecnologias

A MNRF ao longo do seu percurso tem como marco a constante investigação no sentido de aplicação de novas tecnologias, novos processos de produção com novos equipamentos e matérias-primas inovadoras.

Conhecedora das noções básicas da automação industrial e da domótica, a MNRF está vocacionada para aplicar sistemas que fazem uma gestão do consumo, da manutenção preventiva e dos próprios processos.

A segurança, o conforto e a economia energética andam, assim, de mãos dadas com as inovações tecnológicas emergentes nestes últimos anos, embora ainda muito pouco massificadas em Portugal.

De facto, "ainda não há uma grande sensibilização para a domótica, mas com a possibilidade de num futuro próximo ser obrigatória a obtenção de um certificado energético para cada edifício, será inevitável a utilização desta tecnologia na gestão das zonas comuns e por arrasto das áreas habitacionais ou de serviços", refere Carla Ferreira, adiantando que "vamos avançando, sobretudo, na indústria, nomeadamente na construção de ETAR's onde os investimentos contemplam este tipo de custos adicionais". Salienta-se aqui a ETAR de Espinho onde as infra-estruturas se encontram plenamente automatizadas e operáveis à distância através de um software de gestão desenvolvido pela MNRF. Uma versão deste software está neste momento a ser adaptado à gestão de condomínios, com aplicação presente no edifício Passeio da Boavista da Metrovaca.

A MNRF desenvolve uma outra vertente - a da iluminação monumental que, por indicação da própria empresa, também se enquadra nestas definições de domótica, conseguindo-se deste modo, perspectivar uma melhor utilização dos dispositivos instalados nos monumentos e aceder-lhes remotamente. A prévia programação permite retirar um conjunto de vantagens que se prendem em primeiro lugar com a redução do erro humano, logo se-

Ainda não há uma grande sensibilização para a domótica, mas com a possibilidade de num futuro próximo ser obrigatória a obtenção de um certificado energético para cada edifício, será inevitável a utilização desta tecnologia na gestão das zonas comuns e por arrasto das áreas habitacionais ou de serviços



Uma das obras emblemáticas da empresa

guida pela economia energética. No sentido de descobrir e promover junto dos clientes novas tecnologias e processos de produção, a MNRF visita assiduamente feiras internacionais e aposta na aquisição de documentação técnica, a qual faz parte integrante da sua vasta biblioteca.

A soldadura aluminotérmica faz parte de um dos vários processos específicos que foram adoptados pela MNRF, para os quais se desenvolvem uma série de acções, nomeadamente ao nível da formação de técnicos. Nes-

te âmbito a MNRF é responsável pela Rede de Terras do Almada Forum, o novo centro comercial situado em Almada, considerado como um dos maiores da Península Ibérica. Nesta rede de terras, que ronda os 75 hectares, foram utilizadas mais de 10 toneladas de cabo de cobre nú e realizadas mais de mil soldaduras aluminotérmicas.

Dar luz e brilho aos mais belos monumentos nacionais

A sensibilidade para o património é outra das muitas características dos directores de obra da MNRF. Neste contexto depositam uma especial pitada de amor e muita dedicação, mas quando se trata de património nacional tudo é elevado exponencialmente.

A primeira experiência da MNRF nesta área acontece em 1994 em Castelo Rodrigo, onde no sentido de preservar mais uma das aldeias históricas nacionais, a

MNRF colaborou na reformulação da concepção e executou toda a infraestrutura eléctrica, de telefones e TV por cabo.

Esta experiência bem sucedida foi continuada em Almeida na "Iluminação Monumental da Praça Forte de Almeida e Casasmatas", seguindo-se a "Reabilitação do Centro Histórico de Penedono - 1ª e 2ª Fase" e a "Iluminação Monumental da Encosta e Castelo de Belmonte". Actualmente está em curso no Lervão a "Remodelação Eléctrica e de Segurança do Mosteiro do Lervão".

Atendimento "simpático" e "personalizado"

As principais características que distingue a MNRF, recentemente certificada pela SGS segundo a norma ISO 9001:2000, prendem-se com a política que visa estabelecer um relacionamento de proximidade com os clientes, por forma a que as duas partes retirem resultados mais proveitosos. Esta noção reflecte-se no contacto constante e na entrega ao cliente de um álbum fotográfico que retrata o evoluir das obras, referenciando-se como um documento identificativo das várias fases por que passou. O atendimento "simpático" e "personalizado" da MNRF faz-se acompanhar pela prontidão na capacidade de resposta, conseguindo um *lead time* bastante competitivo.

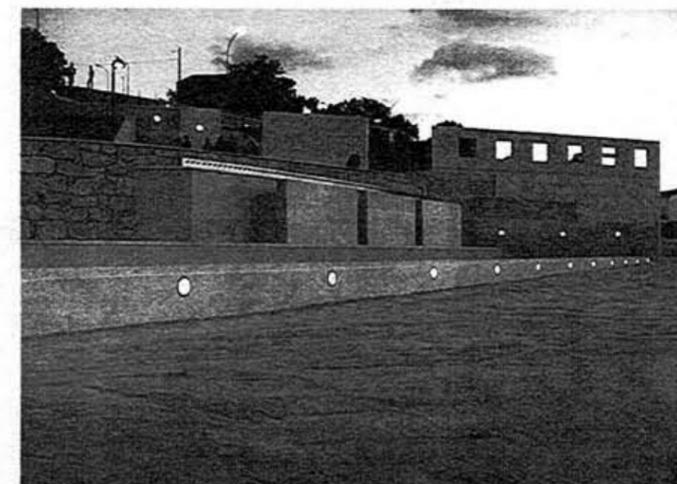
Mas, acima de tudo a qualidade marca um estilo. A qualidade dos materiais empregues e a formação prestada a todos os colaboradores, são essenciais na determinação de posições frente à concorrência.

E o Futuro?

"Chegados a esta etapa é impossível parar e impensável voltar atrás. Importa agora consolidar e talvez partir para a certificação no Ambiente". Carla Ferreira esclarece que os projectos não ficam por aqui. Estando coberto o território nacional quem sabe se no futuro a estratégia da MNRF não passará por uma diversificação geográfica com a entrada em Espanha, África..., ou com o desenvolvimento de novas áreas de negócio. Não colocando de parte uma possível integração vertical a jusante. São estas as perspectivas que a direcção da MNRF deixa no ar!



Obras públicas e particulares e assistência técnica são áreas de negócio



"A qualidade marca um estilo"