



**Sistema de Gestão da Qualidade da  
Panegara II - Distribuição, Lda**

**Manual da Qualidade**

**Aprovação**

	Nome	Data	Assinatura
Autoria	Pedro Anacleto		
Verificação	Núria Carpinteiro		
Aprovação	Núria Carpinteiro		

# Manual da Qualidade

## 0. Índice

---

0.	Índice.....	2
1.	Controlo Documental.....	3
1.1	Controlo das Edições.....	3
1.2	Controlo da Distribuição .....	3
2.	Promulgação .....	4
3.	Apresentação da Empresa .....	5
3.1	Historial da empresa .....	5
3.2	Principais clientes.....	5
3.3	Estrutura organizativa.....	6
4.	Sistema de gestão da qualidade .....	6
4.1	Requisitos Gerais.....	6
4.2	Requisitos da documentação.....	7
5.	Responsabilidade da Gestão .....	9
5.1	Comprometimento da Gestão .....	9
5.2	Focalização no Cliente.....	9
5.3	Política da Qualidade .....	9
5.4	Planeamento.....	11
5.4.1	Objectivos da Qualidade.....	11
5.4.2	Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade .....	11
5.5	Responsabilidade, Autoridade e Comunicação.....	11
5.5.1	Representante da Gestão .....	11
5.5.2	Comunicação Interna.....	12
5.6	Revisão pela Gestão .....	12
5.6.1	Entrada para a Revisão .....	12
5.6.2	Saídas da Revisão.....	12
6.	Gestão dos Recursos .....	13
6.1	Provisão de Recursos .....	13
6.2	Recursos Humanos.....	13
6.3	Infra-estrutura .....	13
6.4	Ambiente de Trabalho .....	14
7.	Realização do Produto .....	14
7.1	Planeamento da Realização do Produto.....	14
7.2	Processos Relacionados com o Cliente .....	14
7.2.1	Identificação dos requisitos relacionados com o produto .....	14
7.2.2	Revisão dos requisitos relacionados com o produto.....	15
7.2.3	Comunicação com o Cliente .....	15

## Manual da Qualidade

7.3	Concepção e Desenvolvimento.....	15
7.4	Compras .....	15
7.4.1	Processo de compra .....	15
7.4.2	Informação de compra .....	16
7.4.3	Verificação do Produto Comprado .....	16
7.5	Produção e fornecimento do serviço.....	16
7.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço .....	16
7.5.2	Validação dos Processos de produção e de fornecimento do serviço.....	16
7.5.3	Identificação e Rastreabilidade .....	16
7.5.4	Propriedade do cliente .....	16
7.5.5	Preservação do Produto .....	16
7.6	Controlo dos Equipamentos de monitorização e de medição .....	16
8.	Medição, Análise e Melhoria .....	17
8.1	Generalidades .....	17
8.2	Monitorização e medição .....	17
8.2.1	Satisfação do Cliente .....	17
8.2.2	Auditoria Interna .....	17
8.2.3	Monitorização e Medição dos Processos .....	17
8.2.4	Monitorização e Medição do Produto.....	18
8.3	Controlo do produto não conforme .....	18
8.4	Análise de dados .....	18
8.5	Melhoria.....	18
8.5.1	Melhoria contínua .....	18
8.5.2	Acções Correctivas e Preventivas .....	18
9.	Procedimentos documentados.....	19
10.	Mapa Interação Processos .....	20

### 1. Controlo Documental

#### 1.1 Controlo das Edições

Data	Versão	Descrição
31 Jul 09	1	1ª Emissão
25 Ago 09	2	Alteração das exclusões do SGQ e indicação da subcontratação do processo de logística.

#### 1.2 Controlo da Distribuição

N. Doc.	Nome	Função
1	Versão papel	

## Manual da Qualidade

### 2. Promulgação

---

O Manual da Qualidade documenta o Sistema de Gestão da Qualidade da Panegara que assegura a qualidade adequada à satisfação do cliente, constituindo o suporte material para os procedimentos da organização e da execução do conjunto de acções correspondentes ao Sistema.

Reconhecendo a função interdisciplinar da qualidade e a configuração interna que o seu sistema cria para a empresa ter êxito no mercado, sublinhamos que a sua realização, de acordo com os seus requisitos e procedimentos aplicáveis é tarefa de todos os colaboradores. Estes no desempenho diário das suas funções são os criadores do valor percebido pelos clientes.

À Gerente, na pessoa da Dr.ª. Núria Carpinteiro assume-se como Representante da Direcção, desenvolvendo as seguintes tarefas:

- a) Assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade são estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) Reportar à gestão de topo o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria;
- c) Assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente em toda a organização.

Miraflores, 25 Agosto de 2009

## Manual da Qualidade

### 3. Apresentação da Empresa

---

<b>Nome:</b>	Panegara II - Distribuição, Lda
<b>Sede e Escritório Principal:</b>	Av. das Tulipas Nº6, 13 D/E Miraflores Office Center 1495-158 Algés
<b>Site</b>	<a href="http://www.panegara.pt/">http://www.panegara.pt/</a>
<b>Email</b>	geral@panegara.pt
<b>Telefone:</b>	213 873 883
<b>Fax:</b>	213 870 744
<b>Número de Identificação Fiscal</b>	503 174 769
<b>Horário de Funcionamento:</b>	09h /18h

#### 3.1 Historial da empresa

---

A Panegara nasceu em 1994 e desde o início que se especializou na criação e desenvolvimento de nichos de mercado, sendo a pesquisa e a inovação os motores de crescimento e sustentabilidade da empresa.

Foi tão bem sucedida em alguns produtos, que estes se tornaram "case studies", sendo seguidos e adoptados pela concorrência e por marcas da própria distribuição.

A empresa tem uma postura proactiva, e esforça-se por perceber e responder às necessidades do mercado, não prescindindo de ter um papel interventivo, correndo riscos e explorando oportunidades emergentes. É com este carácter inovador e dinamizador que a Panegara define o seu posicionamento e estratégia, primando assim pela diferença e qualidade dos nossos produtos, apostando na Inovação Alimentar.

A Panegara orgulha-se de ter contribuído para o enriquecimento e alteração dos hábitos alimentares portugueses, rompendo e quebrando a monotonia instalada na área de Mercearia.

Os nossos produtos cumprem todas as normas de higiene e segurança alimentar, somos certificados e sujeitos a testes e controle laboratorial periodicamente.

#### 3.2 Principais clientes

---

##### Comércio

- Grupo Sonae (Continente, Modelo, Bonjour)
- Grupo Auchan (Jumbo, Pão de Açúcar) / AC Santos
- Grupo Jerónimo Martins (Pingo Doce, Feira Nova, LidoSol)
- Grupo Intermarché
- Grupo Jorge Sá
- Grupo Dia / MiniPreço;

# Manual da Qualidade

- El Corte Ingles.

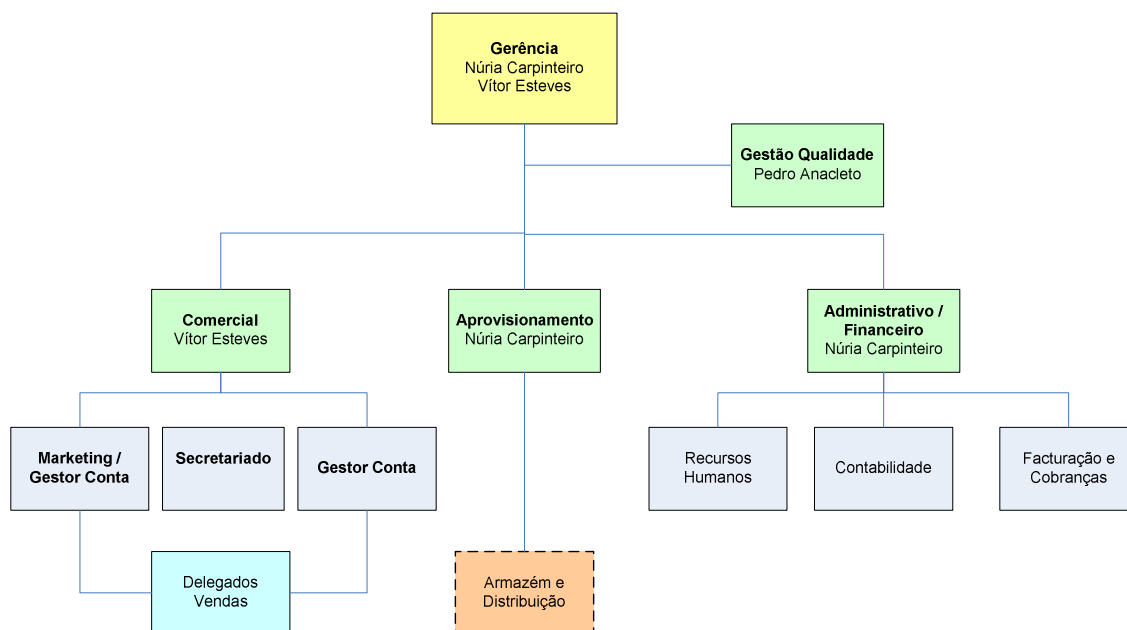
## Catering

- Grupo Metro - Makro
- Recheio – Jerónimo Martins
- Malaquias
- Poupança Cash & Carry
- A Luta
- Manuel Nunes & Fernandes
- Marabuto.

## Distribuidores

- Batachoc. (Algarve)
- J.N.Abreu (Madeira)
- Botelho & Botelho (Açores)

### 3.3 Estrutura organizativa



### 4. Sistema de gestão da qualidade

Este Manual define os princípios de funcionamento e a organização do Sistema de Gestão da Qualidade estabelecidos pela empresa, de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2008.

#### 4.1 Requisitos Gerais

##### *Objectivo do Requisito*

## Manual da Qualidade

- Assegurar que a empresa identifica e cumpre os requisitos do cliente, tendo em consideração a política e os objectivos da qualidade;
- Assegurar que a empresa fornece serviços (de forma consistente) que satisfazem requisitos de Clientes e requisitos regulamentares e legais.

### *Descrição*

O SGQ cumpre os requisitos das normas NP EN ISO 9001:2008.

Os processos do SGQ estão identificados e estão descritos no capítulo 10 deste Manual.

### *Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade*

O âmbito do sistema de gestão da qualidade é a comercialização de produtos alimentares embalados.

### *Exclusões*

O SGQ da Panegara não cumpre com as exigências dos seguintes requisitos

- 7.6 Controlo dos Equipamentos de monitorização e de medição - As actividades de monitorização não dependem de quaisquer Equipamentos de Medição e Monitorização

### *Processos subcontratados*

O processo de logística é subcontratado à empresa Edgar & Prieto, Lda. A Panegara desenvolve mecanismos para controlar o desempenho deste processo.

## 4.2 Requisitos da documentação

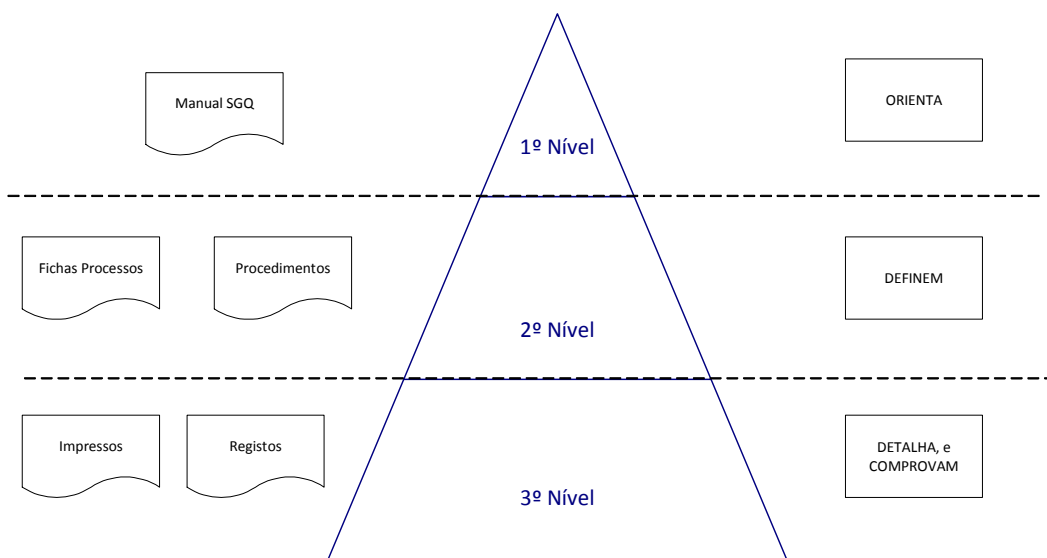
---

A documentação do SGQ identifica os processos do sistema e fixa as regras necessárias para implementação do mesmo.

O SGQ apoia-se no conjunto de procedimentos que a empresa considera necessários à sua actividade - inclui-se a lista dos procedimentos aplicáveis no ponto 9. A empresa optou por documentar processos que, de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2008, não requerem qualquer "procedimento escrito".

A documentação do sistema está estruturada da forma seguinte:

# Manual da Qualidade



O Gestor Qualidade é responsável por assegurar que a documentação de suporte do SGQ inclui a informação necessária para o bom desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços; é também responsável por assegurar que a mesma é divulgada.

## *Manual da Qualidade*

O Manual da qualidade descreve o SGQ, os procedimentos escritos (documentos de nível 2) e a sequência e interação dos processos do SGQ.

## *Controlo dos Documentos*

Estão definidas regras para o controlo dos documentos que especificam requisitos dos produtos, dos processos e dos serviços do sistema da Qualidade.

O Manual da Qualidade, os procedimentos e os impressos existem em versão electrónica, estando disponíveis a todos os colaboradores no Servidor, mantendo-se apenas o original em versão papel. Imprimem-se exemplares em papel sempre que é necessário enviar documentos para o exterior da empresa ou quando se realizam acções de sensibilização para a qualidade.

Os registos existem em versão electrónica e papel.

O SGQ visa assegurar o cumprimento de todos os requisitos decorrentes das Normas, Legislação ou Regulamentação, aplicável e existente na empresa.

O SGQ está sustentado nas seguintes normas:

- **NP EN ISO 9000:2005** – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- **NP EN ISO 9001:2008** – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.

A identificação dos requisitos legais aplicáveis à actividade da Panegara está sustentada na listagem de Controlo de legislação.

# Manual da Qualidade

## Controlo dos Registos

O procedimento aplicável descreve o modo de identificação, armazenagem, protecção, recuperação, tempo de retenção e eliminação dos registos da qualidade e ambiente e as respectivas responsabilidades.

## 5. Responsabilidade da Gestão

### 5.1 Comprometimento da Gestão

---

Assegurar que a Gerência tem um papel visível e lidera, de facto, a definição, a implementação e a melhoria do SGQ. O comprometimento da gestão é demonstrado pela divulgação, na empresa, da importância do cumprimento dos requisitos dos clientes e dos requisitos regulamentares e legais, pela definição da política da qualidade e dos objectivos, pela coordenação da revisão do sistema e pela disponibilização dos recursos necessários para dar cumprimento à política estabelecida.

#### Descrição

A Gerência compromete-se a comunicar a importância do cumprimento dos requisitos dos clientes e dos requisitos regulamentares e legais na empresa.

A Gerência efectua periodicamente a revisão ao SGQ, de forma a assegurar a adequação e eficácia dos mesmos. A Gerência compromete-se a disponibilizar os recursos necessários à implementação e melhoria do SGQ.

### 5.2 Focalização no Cliente

---

Assegurar que a Gerência garante que as necessidades e expectativas dos clientes (incluindo requisitos regulamentares e legais) são determinadas, convertidas em requisitos dos produtos e dos serviços e são totalmente cumpridas com o propósito de obter a satisfação do Cliente.

#### Descrição

O responsável comercial é responsável por identificar as necessidades e expectativas dos clientes, de forma a conhecer quais as características dos serviços que os clientes valorizam e quais as que são consideradas menos importantes ou não importantes.

Os inquéritos a clientes, as reclamações e a análise de serviços da concorrência são os métodos utilizados na identificação das necessidades e expectativas dos clientes.

O responsável comercial é responsável por converter as necessidades e expectativas dos clientes em requisitos, quando aquelas estão directamente ligadas ao produto, e por identificar os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

A informação sobre as necessidades e expectativas dos clientes são comunicadas na empresa quer formal quer informalmente.

### 5.3 Política da Qualidade

---

Assegurar que a Gerência definiu a política da qualidade e que esta é adequada aos objectivos da empresa e aos serviços.

# Manual da Qualidade

## Descrição

A Política da Qualidade é definida pela Gerência.

A Política da Qualidade está em sintonia com a visão, a missão e os objectivos estratégicos da empresa e inclui o comprometimento com o cumprimento dos requisitos legais e do cliente, com a melhoria contínua.

A Política da Qualidade apoia-se nos objectivos da qualidade e é divulgada a todos os níveis da empresa; a divulgação é feita através dos programas de sensibilização/consciencialização para a qualidade, das acções de formação realizadas e está afixada em diversos locais da empresa.

Independentemente das acções de formação e informação específicas para divulgar os princípios da Qualidade, o Gestor Qualidade é responsável por comunicar a política da Qualidade aos novos colaboradores da área respectiva.

A Política da Qualidade é revista pela Gerência aquando da revisão do SGQ.

### Política da Qualidade

A política da qualidade da Panegara encontra-se estruturada nos seguintes vectores:

1. Melhoria contínua no desenvolvimento, na pesquisa e na procura da inovação de:
  - Produtos novos/oportunidades emergentes;
  - Nichos de mercado;
  - Necessidades do mercado (produtos étnicos).

Garantir a qualidade dos produtos fornecidos e distribuídos, através do controlo do produtor até ao consumidor;

2. Satisfação total dos nossos clientes e parceiros comerciais, garantindo elevados níveis de serviço, através de:
  - Preços competitivos;
  - Produtos de alta qualidade;
  - Conhecimento das necessidades de cada cliente.
3. Criar relações sólidas de parceria com os fornecedores, criando valor na qualidade dos produtos e na flexibilidade dos serviços;
4. Satisfação dos colaboradores, incentivando o trabalho em equipa, proporcionando formação e assegurando que todos assumam os objectivos da qualidade;
5. Melhorar continuamente a eficácia do nosso sistema através de:
  - a. Eficiência e rentabilidade;
  - b. Estabelecer e rever periodicamente princípios e objectivos;
  - c. Assegurando o cumprimento de legislação aplicável.

## Manual da Qualidade

### 5.4 Planeamento

---

Assegurar que a Gerência fixa objectivos da qualidade mensuráveis, a vários níveis, de forma a garantir o cumprimento da política da qualidade e assegurar também que os meios necessários para atingir estes objectivos são identificados e planeados.

#### 5.4.1 Objectivos da Qualidade

---

Os Objectivos da Qualidade suportam a política da qualidade e a melhoria contínua e são uma medida do respectivo grau de implementação. O estabelecimento e a revisão dos objectivos tem em consideração os requisitos legais e de produto, as opções tecnológicas e os requisitos financeiros, operacionais e de negócio, o parecer das partes interessadas, as necessidades e expectativas dos Clientes, os resultados atingidos nos anos anteriores, bem como os indicadores de desempenho dos processos.

Estão fixados objectivos da qualidade por processo.

Os Objectivos da Qualidade são definidos anualmente e aprovados pela Gerência, sendo seguidos periodicamente em reunião de revisão pela gestão.

#### 5.4.2 Planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade

---

Os elementos do SGQ são planeados para garantir que o sistema é adequado para dar cumprimento à política da qualidade e que os processos são eficazes e adaptáveis.

O Programa de Gestão inclui responsabilidades, meios e prazos para atingir os objectivos da qualidade. O Gestor Qualidade é responsável por assegurar que são elaborados os planos do SGQ. Os resultados do Programa de Gestão são considerados na Revisão pela Gestão.

### 5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

---

Assegurar que a Gerência garante que estão definidas as regras e os responsáveis pela gestão do SGQ.

As funções e as relações dentro da organização, incluindo responsabilidades e autoridade, estão definidas no Organigrama da empresa, Descrições de Funções.

Os Colaboradores, a todos os níveis, são responsáveis por cumprir as regras definidas no âmbito do SGQ e pela introdução de melhorias.

#### 5.5.1 Representante da Gestão

---

O Gerente é o representante da Gestão para verificar o cumprimento das disposições do SGQ e está autorizado a:

- Assegurar que os processos do SGQ são estabelecidos e mantidos;
- Avaliar a eficácia do SGQ;
- Promover a sensibilização dos colaboradores para a identificação e cumprimento dos requisitos do cliente;

## Manual da Qualidade

- Efectuar a ligação com o organismo de certificação.

### 5.5.2 Comunicação Interna

---

Estão estabelecidas metodologias para comunicação interna sobre os requisitos do cliente e todos os assuntos relevantes para o SGQ, através de correio electrónico, reuniões, acções de formação e de sensibilização, etc.

### 5.6 Revisão pela Gestão

---

#### *Objectivo*

Assegurar que a Gerência coordena de facto a revisão do SGQ e que esta se destina a avaliar a conformidade, a adequação e a eficácia do mesmo.

#### *Descrição*

O SGQ é revisto anualmente, podendo a revisão efectuar-se numa ou mais reuniões planeadas pela Gerência. A Gerência fixa a data de realização das reuniões e efectua a respectiva convocatória dos participantes. O Gestor Qualidade elabora um relatório com elementos para análise na reunião.

#### 5.6.1 Entrada para a Revisão

---

Toda a informação e dados relativos ao desempenho do SGQ, dos serviços são utilizados como entradas da revisão do sistema. Devem ser utilizadas as seguintes entradas:

- Adequabilidade da Política do SGQ da Qualidade;
- Objectivos e metas da Qualidade;
- Auditorias ao SGQ;
- Indicadores dos Processos;
- Avaliação dos Fornecedores;
- Não Conformidades e Acções Correctivas;
- Acções Preventivas;
- Reclamações dos Clientes;
- Avaliação da Satisfação dos Clientes;
- Avaliação dos requisitos legais;
- Acções decorrentes da Revisão Anterior.

#### 5.6.2 Saídas da Revisão

---

As saídas da revisão do sistema são registadas e são apresentadas sob a forma de Planos de Acção, podem incluir:

# Manual da Qualidade

- Acções de melhoria da eficácia do SGQ e dos seus processos;
- Acções de melhoria do produto/serviço relacionada com os requisitos das partes interessadas;
- Identificação de necessidade de recursos.

## 6. Gestão dos Recursos

### 6.1 Provisão de Recursos

---

#### *Objectivo*

Assegurar que a Gerência disponibiliza meios/recursos adequados que são necessários para implementar e melhorar os processos do SGQ, tendo em conta os princípios estabelecidos na Política da Qualidade.

#### *Descrição*

A fixação dos recursos necessários para implementar e melhorar os processos do SGQ e para assegurar os princípios estabelecidos na Política da Qualidade exige a definição de requisitos relativos a pessoas, fornecedores, informação, instalações e equipamentos, ambiente de trabalho e também financeiros.

As decisões sobre a alocação de recursos destinados quer a implementar e melhorar os processos do SGQ quer a assegurar a satisfação dos clientes são da responsabilidade da Gerência.

### 6.2 Recursos Humanos

---

#### *Objectivo*

Assegurar que os Colaboradores da Panegara estão sensibilizados para a qualidade e para aqueles que desempenhem tarefas que afectem a qualidade dos produtos e serviços têm a formação adequada ao desempenho das respectivas funções.

#### *Descrição*

O Plano de formação destinam-se a assegurar que os Colaboradores conhecem a importância de identificar e cumprir os requisitos do SGQ, incluindo os requisitos dos clientes e a relevância do contributo individual para se atingirem a política e os objectivos da qualidade.

A Gerência está incumbida de efectuar a identificação das necessidades de formação das diversas áreas.

Os registos de formação comprovativos da formação efectuada, incluindo formação no posto de trabalho, são conservados no sistema informático.

A eficácia da formação é avaliada por cada acção de formação. Os métodos de avaliação são definidos para cada caso concreto.

### 6.3 Infra-estrutura

---

#### *Objectivo*

Assegurar que é identificada a infra-estrutura necessária para atingir a conformidade do serviço prestado.

# Manual da Qualidade

## *Descrição*

A Gerência é responsável pela gestão das instalações, equipamentos e ferramentas de trabalho, de forma a assegurar que a empresa dispõe de instalações adequados para a prestação de serviços.

## 6.4 Ambiente de Trabalho

---

### *Objectivo*

Assegurar que os factores humanos e físicos que influenciam a qualidade do serviço e do produto são controlados.

### *Descrição*

A Gerência promove os factores humanos e físicos que influenciam a motivação, a satisfação e o desempenho dos colaboradores, procurando assim potenciar o desempenho da organização.

## 7. Realização do Produto

### 7.1 Planeamento da Realização do Produto

---

#### *Objectivo*

Assegurar que os processos realizados até à obtenção do serviço são planeados de forma a garantir que estes satisfazem as necessidades e requisitos dos clientes e outros requisitos legais e/ou contratuais.

#### *Descrição*

O planeamento é realizado conjuntamente pela Gerência e inclui a definição dos processos mais adequados para a obtenção de cada produto e abrange a identificação de:

- Necessidades de mão-de-obra específica
- Controlos específicos
- Registos que evidenciem a conformidade dos processos

### 7.2 Processos Relacionados com o Cliente

---

#### *Objectivo*

Assegurar que os requisitos do cliente, os requisitos do produto, os requisitos legais associados ao produto, os requisitos legais são identificados e analisados e que a empresa estabeleceu formas de comunicação adequadas com o cliente.

#### 7.2.1 Identificação dos requisitos relacionados com o produto

---

A identificação de requisitos legais e regulamentares é da responsabilidade dos responsáveis das diversas áreas, consoante a aplicabilidade dos requisitos à respectiva área.

Outros requisitos dos contratos estabelecidos com os clientes (tipo de serviço etc.) são identificados durante o relacionamento comercial estabelecido com o cliente.

## Manual da Qualidade

### 7.2.2 Revisão dos requisitos relacionados com o produto

---

Trata-se de analisar o conjunto dos requisitos do produto especificados pelo cliente e os requisitos identificados pela empresa, antes de esta assumir o compromisso de prestar o serviço com o cliente.

Quaisquer requisitos incompletos ou conflituosos são analisados e resolvidos antes da celebração do contrato com o cliente.

As emendas ao contrato são registadas e todas as funções envolvidas na análise do contrato/requisitos são informadas das alterações acordadas.

### 7.2.3 Comunicação com o Cliente

---

As informações sobre os serviços a prestar constam de especificações, sendo comunicados aos potenciais clientes na altura em que é estabelecido a relação com o mesmo.

Os responsáveis das diversas áreas são responsáveis pelo tratamento (recebimento e resposta) de pedidos de informação dos serviços.

As reclamações e outra informação do cliente são registadas e classificadas; a Direcção Comercial é responsável por tratar as reclamações e a informação proveniente de cliente e por divulgar, na empresa, a informação que considere pertinente.

### 7.3 Concepção e Desenvolvimento

---

#### **Objectivo**

Assegurar que todas as fases para o desenvolvimento de novos produtos sejam devidamente planeadas e controladas.

#### **Descrição**

O desenvolvimento de novos produtos traduz-se na adaptação de produtos já existentes para o mercado e realidade portuguesa.

### 7.4 Compras

---

#### **Objectivo**

Assegurar que os serviços (relevantes na obtenção da qualidade do produto e com aspectos ambientais significativos associados) adquiridos satisfazem os requisitos especificados.

#### 7.4.1 Processo de compra

---

De acordo com as necessidades e as especificidades cada serviço, são determinadas as compras a serem executadas.

Os fornecedores são seleccionados com base em critérios como a capacidade de cumprirem as especificações, os prazos e os preços.

Os fornecedores são avaliados periodicamente de acordo com os critérios e as regras definidas. A responsabilidade desta avaliação é do Gestor da Qualidade com as informações recolhidas na Gerência. Os fornecedores aprovados integram a “Lista de Fornecedores Aprovados”.

## Manual da Qualidade

### 7.4.2 Informação de compra

---

As encomendas descrevem os produtos e os serviços a adquirir e incluem quando necessário os requisitos de qualidade que devem ser observados.

### 7.4.3 Verificação do Produto Comprado

---

Os produtos comprados são recebidos para comprovar a identificação, quantidades, registos que o acompanham.

### 7.5 Produção e fornecimento do serviço

---

#### *Objectivo*

Assegurar que os serviços são realizados em condições controladas de forma a minimizar a variabilidade dos resultados obtidos decorrentes das actividades, produtos e serviços.

#### 7.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço

---

A necessidade de disponibilizar instruções de trabalho escritas é avaliada com base na experiência do colaborador, na capacidade do processo, no histórico que o processo tem relativamente a problemas de qualidade, no tipo de produto.

#### 7.5.2 Validação dos Processos de produção e de fornecimento do serviço

---

A empresa efectua periódica e aleatoriamente, análises às características dos produtos comercializados. Estas análises são realizadas por iniciativa própria.

#### 7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

---

Todos os clientes são identificados por um número de cliente. Esta designação acompanha toda a prestação do serviço.

A rastreabilidade implementada é decorrente dos requisitos legais aplicáveis.

#### 7.5.4 Propriedade do cliente

---

Está identificada a necessidade de gerir adequadamente a propriedade do cliente, quando este fornece os rótulos a serem introduzidos nos produtos de marca própria comercializados pela empresa.

#### 7.5.5 Preservação do Produto

---

Estão definidas regras para preservação do produto em todas as actividades de manuseamento desde a recepção até à expedição. Estão também definidas as regras de embalagem, armazenamento e expedição dos produtos.

### 7.6 Controlo dos Equipamentos de monitorização e de medição

---

Requisito não aplicável

# Manual da Qualidade

## 8. Medição, Análise e Melhoria

---

### 8.1 Generalidades

---

#### *Objectivo*

Assegurar que actividades de medição e monitorização necessárias para garantir a conformidade do produto, avaliar o desempenho ambiental e para alcançar a melhoria são definidas e planeadas.

Assegurar que a empresa utiliza resultados da avaliação da satisfação de clientes como medida do desempenho do SGQ e assegurar que as metodologias de avaliação estão definidas.

### 8.2 Monitorização e medição

---

#### *Objectivo*

As actividades de medição e monitorização necessárias para garantir a conformidade do produto e dos processos estão definidas nas fichas de processo.

#### *Descrição*

A eficácia do SGQ é avaliada através das auditorias internas, do grau de concretização dos objectivos, do grau de cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, da evolução dos indicadores associados aos processos (incluindo os resultados de avaliação da satisfação dos clientes).

A necessidade de aplicar técnicas estatísticas e o tipo de técnicas a utilizar é identificada aquando da realização do planeamento da qualidade.

A Gerência é responsável por definir e implementar as técnicas estatísticas consideradas necessárias.

#### 8.2.1 Satisfação do Cliente

---

A empresa recolhe informação diversa sobre a satisfação dos clientes, sendo as principais fontes as seguintes:

- Questionários de avaliação de clientes
- Reclamações

A Gerência é responsável por identificar as metodologias mais adequadas à obtenção da informação dos clientes.

Os resultados da avaliação da satisfação dos clientes são analisados nas reuniões da revisão SGQ.

#### 8.2.2 Auditoria Interna

---

As auditorias são programadas em função da criticidade das áreas e dos resultados de auditorias.

As auditorias são realizadas por pessoas independentes (sem responsabilidades directas) das áreas auditadas, com qualificação e experiência adequadas.

Os resultados das auditorias são analisados nas reuniões de revisão do SGQ.

#### 8.2.3 Monitorização e Medição dos Processos

---

A monitorização dos processos é feita através dos resultados obtidos nos indicadores de desempenho associados ao próprio processo, das operações e actividades.

## Manual da Qualidade

A monitorização dos processos inclui o controlo das entradas, do equipamento e ferramentas e das saídas do processo.

### 8.2.4 Monitorização e Medição do Produto

---

A medição e monitorização do serviço ocorrem na verificação se o serviço corresponde aos requisitos definidos para cada cliente.

### 8.3 Controlo do produto não conforme

---

#### *Objectivo*

Assegurar que não são utilizados produtos não conforme com os requisitos especificados e que as situações de não conformidade de produtos e serviços são identificadas.

#### *Descrição*

Os produtos não conformes são identificados com anotação na ficha de controlo e uma etiqueta e são segregados quando possível.

### 8.4 Análise de dados

---

#### *Objectivo*

Assegurar que a avaliação da adequação e da eficácia do SIG e a identificação das melhorias são baseadas em dados recolhidos pela própria empresa.

#### *Descrição*

A informação/dados gerada nas actividades de medição e monitorização é coligida e tratada pelo SGQ, que é responsável pela divulgação na empresa e pela apresentação dos resultados para análise nas reuniões de revisão do SGQ.

A análise das tendências relativamente às características dos produtos é efectuada em reuniões de revisão do SGQ.

### 8.5 Melhoria

---

#### *Objectivo*

Assegurar que na empresa os processos necessários para a melhoria contínua do SGQ são planeados e geridos.

#### 8.5.1 Melhoria contínua

---

A empresa encoraja os Colaboradores a apresentarem sugestões para melhorar os produtos, os processos e os postos de trabalho, o desempenho ambiental; estas iniciativas são apresentadas à Gerência imediatas as quais estão incumbidas de encaminharem para o GQ resumos e relatórios que descrevem as sugestões apresentadas.

#### 8.5.2 Acções Correctivas e Preventivas

---

São aplicadas acções correctivas quando se trata de eliminar as causas das não conformidades; aplicam-se acções preventivas quando o objectivo é eliminar as causa de potenciais não conformidades, as quais podem detectar-se na análise dos dados referida em 8.4.

## Manual da Qualidade

### 9. Procedimentos documentados

---

Ver anexo ao Manual

# Manual da Qualidade

## 10. Mapa Interacção Processos

