

# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

## INDICE

<b>LISTA DE REVISÕES EFETUADAS</b>	<b>3</b>
<b>LISTA DE DETENTORES</b>	<b>3</b>
<b>PROMULGAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>1. ORGANIZAÇÃO</b>	<b>4</b>
1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	4
1.2 ATIVIDADE DA EMPRESA	4
1.3 ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO	5
1.4 ORGANIGRAMA	5
1.5 Localização da Organização	6
1.6 RESPONSABILIDADES AO NÍVEL DO SGQ	6
1.7 GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS	7
1.8 REPRESENTANTE DA GESTÃO	7
<b>2. POLÍTICA DE QUALIDADE</b>	<b>7</b>
<b>3. ÂMBITO, OBJETIVOS E CONTROLO DO MANUAL DE GESTÃO DE QUALIDADE</b>	<b>8</b>
3.1 ÂMBITO	8
3.2 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
3.2.1 Manual de Gestão da Qualidade	9
3.2.2 Outros Documentos	10
3.2.3 Registos	10
3.3 NORMAS/LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA	10
<b>4. GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>10</b>
4.1 A GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.2 O PRINCÍPIO DO SGQ	11
4.3 Os NOSSOS PROCESSOS E A SUA INTERAÇÃO	12
4.4 TABELA DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE A NORMA NP EN ISO 9001:2015 E o SGQ	13

**LISTA DE REVISÕES EFETUADAS**

Revisão	Descrição	Páginas Revistas	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	16-06-2015
1	Alteração do âmbito do SGQ	1	16-02-2016
2	Revisão global do manual	Todas	30-09-2022
3	Alteração do Organograma	1	06-02-2023

**LISTA DE DETENTORES**

ORIGINAL – Gestão da Qualidade

CÓPIA – Organismo Certificador

**PROMULGAÇÃO**

O presente Manual de Gestão da Qualidade (MGQ) consagra os meios a adotar pela TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, visando dar cumprimento aos objetivos expressos na respetiva Política da Qualidade, sendo, por isso, a principal ferramenta do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Nele se encontram definidos, a estrutura organizacional da empresa, as funções e responsabilidades dos seus diversos intervenientes, os procedimentos adotados e os meios disponíveis para garantir a qualidade dos serviços fornecidos.

As orientações aqui expressas representam um compromisso com a Qualidade para todos os colaboradores da TRANSCARP, com responsabilidades definidas no âmbito do Sistema.

A Gerência da TRANSCARP assume a responsabilidade e a autoridade para fazer cumprir as determinações e requisitos constantes do presente manual, sendo nesta função assistida pelo responsável do SGQ.

A Gerência da TRANSCARP manifesta o seu integral compromisso para com o desígnio da Qualidade e, em conformidade, promulga a presente edição do Manual da Gestão da Qualidade.

## 1. ORGANIZAÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Ainda hoje de cariz familiar, a TRANSCARP, é uma sociedade comercial por quotas a qual, na origem, acolheu todo o núcleo familiar do seu fundador, Rui Gomes Carpinteira.

Patriarca e grande impulsionador deste negócio, o qual representa grande parte da sua vida, Rui Gomes Carpinteira iniciou a atividade de transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem, primeiro como empresário em nome individual em 1968, sendo que, com a constituição da sociedade comercial, a respetiva atividade económica, passou para RUI CARPINTEIRA & Cia, LDA (designação da firma, aquando da sua criação) a partir de 1 de janeiro de 1984.

Em finais de 2002 e após alguns anos mais problemáticos ao nível da respetiva gestão, a empresa altera a respetiva denominação para a atual TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, redefine o seu pacto social e altera/moderniza a respetiva imagem junto do mercado.

Com um capital social de 249 398,96 euros, a sua repartição atual pelos sócios que permanecem na empresa é a seguinte:

- Rui Gomes Carpinteira – 74 819,69 euros;
- José Manuel Vaz Carpinteira – 127 193,46 euros;
- Rui Vaz Carpinteira – 9 975,96 euros;
- Maria Clotilde Vaz Carpinteira – 9 975,96 euros;
- Luís Carlos Vaz Carpinteira – 27 433,89 euros.

Em janeiro de 2003, a TRANSCARP, que ainda hoje permanece como a empresa da **Família Carpinteira**, adota novos sistemas de gestão e controlo internos os quais, num primeiro momento, permitiram garantir a estabilização da situação económico-financeira da empresa e um conhecimento mais adequado das condições de atuação da empresa no mercado e, depois, adotar políticas de investimento, mais consentâneas com as suas necessidades.

A conquista sempre crescente de quota de mercado, à qual não é alheia a imagem de seriedade, força e competência do seu principal rosto, que ainda hoje comanda os destinos da empresa, o senhor Rui Gomes Carpinteira, têm possibilitado, desde então, o robustecimento e modernização da empresa, com preocupações permanentes de reforço do investimento produtivo, de que são nota a contínua renovação da frota ou a construção de uma nova zona de estacionamento de quase 4 mil m<sup>2</sup>, junto à sede da empresa, a qual também, dentro do possível, também viu melhoradas a sua imagem e funcionalidade.

### 1.2 ATIVIDADE DA EMPRESA

A TRANSCARP dedica-se, essencialmente, ao transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem, nomeadamente, ao transporte de carga seca para os seus clientes empresariais.

Com forte ligação ao setor automóvel, a quem presta serviços de forma significativa e intensa na região do Alto Minho e na Galiza, a TRANSCARP, para além de carga completa, também disponibiliza serviços de transporte fracionado, tendo sempre em atenção as necessidades dos respetivos clientes.

Ainda assim, a TRANSCARP, oferece aos seus clientes um conjunto cada vez mais vasto de serviços nas áreas dos transportes nacionais e internacionais, logística, distribuição, entregas rápidas e mudanças.

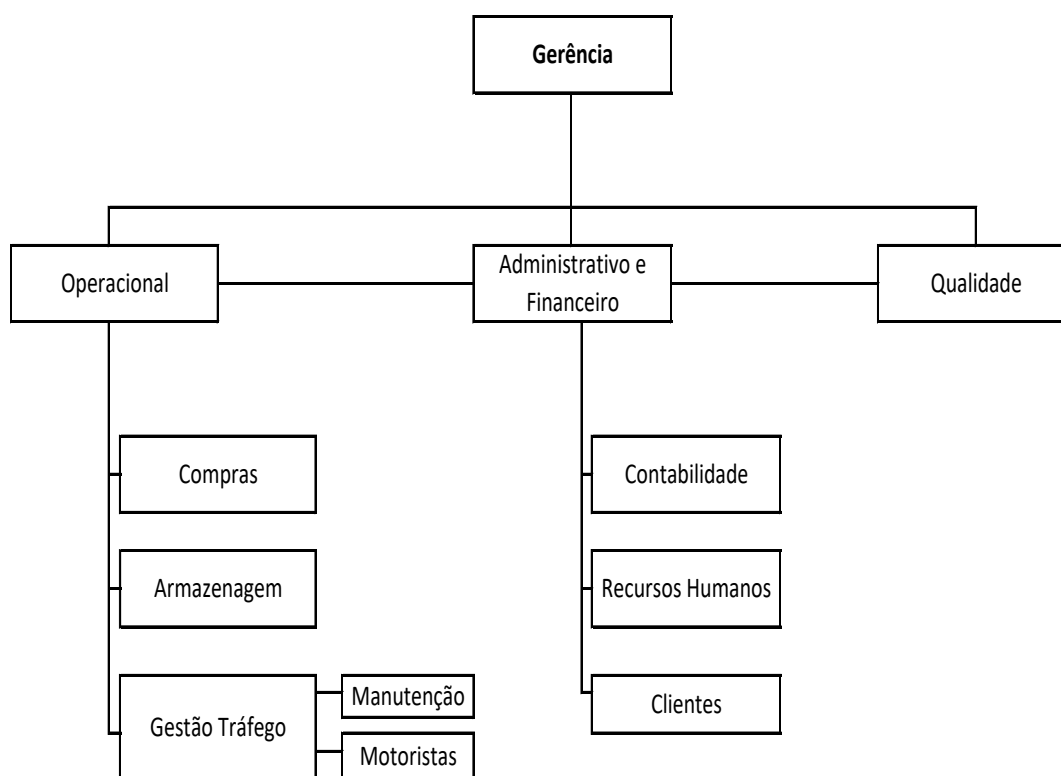
De referir ainda que a TRANSCARP não faz distribuição grossista e que as atividades de armazenagem que desenvolve são limitadas, sendo que, em todo o caso, as mercadorias são movimentadas de acordo com as indicações expressas dos clientes, os quais, periodicamente, desenvolvem as tarefas de controlo nas suas instalações.

### 1.3 ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito pretendido para a certificação da organização é “Prestação de Serviços de Transporte Rodoviário de Mercadorias e Armazenagem” aplicável às instalações sitas em Zona Industrial, Pólo 1 – 4920-247 VILA NOVA DE CERVEIRA.

Todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 são aplicáveis ao SGQ, com exceção do requisito 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços, tendo em conta que a atividade não é aplicável, considerando o facto de a organização não possuir, nem desenvolver, qualquer atividade de Design e Desenvolvimento de novos serviços.

### 1.4 ORGANIGRAMA



### 1.5 Localização da Organização

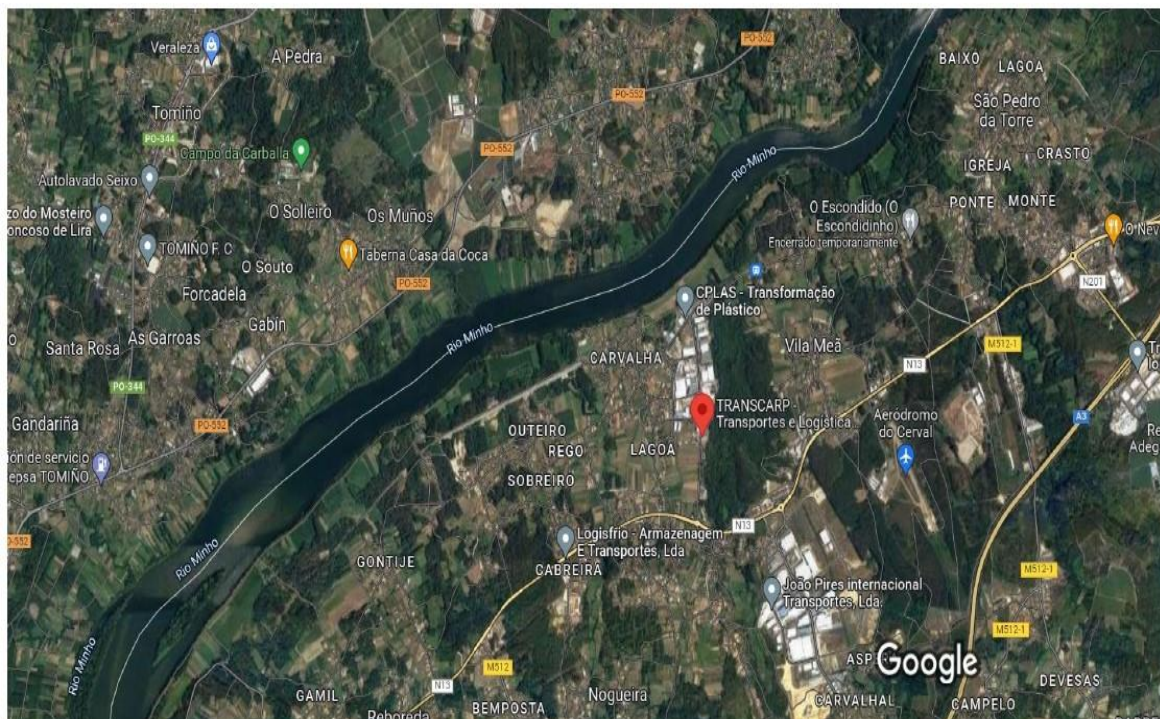
Encontramo-nos em:

Zona Industrial – Pólo 1

4920-247 VILA NOVA DE CERVEIRA

**Localização GPS:**

41.97496, -8.69605



### 1.6 RESPONSABILIDADES AO NÍVEL DO SGQ

A Gerência, representada pelo sócio Luís Carlos Vaz Carpinteira, é responsável pela elaboração, aprovação e implementação da estratégia de desenvolvimento do negócio da empresa, pela sua rentabilidade, pelo plano de formação dos colaboradores e pela análise às sugestões de melhoria efetuadas pelos mesmos. É igualmente responsável pela faturação da empresa e pela implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

As responsabilidades pela qualidade são definidas pela Gerência, devendo ser interiorizadas e postas em prática por cada um dos colaboradores da TRANSCARP de modo a dar cumprimento aos requisitos decorrentes da Política de Qualidade da empresa, bem como pela posta em prática de todos os procedimentos que lhe estão associados.

As funções, responsabilidades e autoridades encontram-se descritas em documento próprio – neste manual, também como as de Responsabilidades e Autoridades e competências. Em pormenor as funções e responsabilidades de cada colaborador são definidas e divulgadas no momento da sua integração, pela Gerência, recorrendo para tal aos documentos que descrevem as respetivas atividades ou processos nos quais irá intervir.

### **1.7 GESTÃO DE RECURSOS MATERIAIS**

Relativamente às instalações e equipamentos da TRANSCARP cumpre referir o seguinte:

Com respeito às instalações, apesar de as mesmas já terem uma idade considerável, têm sofrido diversas obras de modernização e qualificação, sendo que, nos últimos anos, para além da melhoria da sua imagem externa e conforto interno, se procurou dotar as mesmas de novas valências, importantes para a qualificação do serviço prestado. Uma nova área de estacionamento para as viaturas da empresa e a instalação de um moderno depósito de combustíveis, são provas evidentes das preocupações da empresa na modernização da sua atividade produtiva.

Ao nível dos equipamentos, a Gerência assumiu, desde há vários anos a esta parte a necessidade em proceder à modernização da respetiva frota automóvel, indo ao encontro das necessidades dos respetivos clientes e, bem assim, adotando as melhores práticas em termos de proteção ambiental e sustentabilidade do conjunto da sua atividade.

Considerando as necessidades detetadas visando, por um lado, a adequada implementação, manutenção e melhoria do SGQ e, por outro, permitir o acréscimo da satisfação dos clientes e cumprimento dos requisitos por estes definidos, a Gerência assume proporcionar as condições necessárias ao nível das infraestruturas e ambiente de trabalho, planeando a satisfação das necessidades diagnosticadas aquando da(s) revisões ao Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

### **1.8 REPRESENTANTE DA GESTÃO**

O Representante da Gestão, na pessoa do Gerente, Luís Carlos Vaz Carpinteira, assume a responsabilidade nos assuntos relativos e pertinentes para a qualidade, e produtos/serviços produzidos, tendo as seguintes responsabilidades:

- Implementar e manter o SGQ;
- Avaliar a compreensão da Política e promover a divulgação dos Objetivos de desempenho definidos;
- Representar a empresa para assuntos relacionados com a Gestão da Qualidade, junto de fornecedores e clientes;
- Assegurar a promoção da consciencialização dos colaboradores para com os requisitos da prestação do serviço;
- Assegurar que os processos do SGQ são estabelecidos, implementados e mantidos.

## **2. POLÍTICA DE QUALIDADE**

A Gerência estabelece e mantém atualizada uma Política de Qualidade considerada apropriada para as finalidades e âmbito da certificação da Transcarp, que fornece informação para a fixação e revisão dos objetivos de qualidade, inclui os seguintes compromissos:

- a) Satisfazer os requisitos aplicáveis, e
- b) De melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.



A Gerência garante que a Política de Qualidade:

- Se encontra disponível como informação documentada;
- É comunicada, entendida e aplicada dentro da TRANSCARP;
- Está disponível para as partes interessadas, conforme o caso.

A Política da Qualidade da Transcarp é:

- Promover a plena Satisfação dos Clientes
- Melhoria Contínua da Qualidade dos Serviços Prestados
- Otimização dos recursos disponíveis
- Promover a satisfação dos Colaboradores
- Assegurar a sustentabilidade da Empresa

Por último, a Gerência garante a revisão e atualização da Política da Qualidade sempre que se justifique.

### 3. ÂMBITO, OBJETIVOS E CONTROLO DO MANUAL DE GESTÃO DE QUALIDADE

#### 3.1 Estrutura Documental

O Manual de Gestão foi estruturado com o intuito de descrever os princípios adotados na gestão do Sistema de Gestão da Qualidade permitindo de igual modo criar condições que assegurem a concretização da Política de Qualidade e dos objetivos/intenções definidas pela TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA.

As disposições aqui preconizadas, pretendem potenciar a garantia da satisfação de todas as partes interessadas, designadamente dos Colaboradores, Clientes e Fornecedores da TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, relativamente à atividade desenvolvida por esta.

O modelo desenvolvido tem como objetivo intrínseco a melhoria contínua do desempenho do SGQ, bem como ambiciona ser fator determinante para o sucesso da TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, organização que pretende consolidar-se como referência sólida no seu sector de atividade e região.

Tendo por base este Manual, a TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, pretende dar a conhecer a sua Política de Qualidade e a sua visão face aos requisitos da Qualidade, os princípios e valores que ditam a sua conduta, a sua estruturação funcional e organizacional.

Internamente, este Manual pretende ser um instrumento de consciencialização, formação e informação sobre os aspetos relevantes para a Gestão da Qualidade.

Este Manual tem aplicação a todo o nível da estrutura funcional e organizacional da empresa, às atividades e serviços, sendo as suas diretrizes e recomendações de cumprimento vinculativo.

As orientações e diretrizes que sustentam o SGQ da TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, implementadas no respetivo âmbito, encontram-se descritas ao longo deste manual.



### 3.2. ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Manual de Gestão da Qualidade da TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA é composto por um conjunto de documentos que se enquadram em dois níveis, hierarquicamente distintos e que definem a estrutura documental do SGQ:

#### 1º Nível

Manual de Gestão da Qualidade - define a estrutura funcional e organizacional da empresa, a estrutura documental do SGQ e os processos e funções do SGQ.

Incorpora em anexo um conjunto de documentos que descrevem a forma (*quem, como, quando e onde*) como são geridas e executadas operacionalmente o conjunto de atividades associadas a um processo. Estas práticas podem ser documentadas em um ou mais documentos.

Para além dos documentos criados por processo (sempre que se mostrou necessário e aplicável), a TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, criou outros documentos que explicitam algumas metodologias e critérios. Estes documentos são sempre referenciados no documento que descreve o(s) processo (s) ao qual está associado.

#### 2º Nível

*Registos da Qualidade* - Os registos da qualidade, ambiente e segurança criados por forma a comprovar a operacionalidade do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, estão definidos em cada um dos restantes documentos aos quais os mesmos estão indexados.

#### 3.2.1. Manual de Gestão da Qualidade

A elaboração do Manual de Gestão da Qualidade é da responsabilidade do Gestor da Qualidade (GQ).

A aprovação do Manual de Gestão da Qualidade pressupõe que tal documento seja aprovado e subscrito pela Gerência, no campo "APROVADO".

Procede-se à revisão do Manual sempre que necessário. A responsabilidade por coordenar a revisão é do GQ, de forma a manter o manual conforme os requisitos do SGQ em vigor.

As revisões são numeradas consecutivamente a partir do zero. Todas as revisões são registadas na "Lista de Revisões Efetuadas".

Os detentores iniciais deste documento, à data da aprovação da revisão 0, são listados na lista de detentores.

Considera-se parte integrante deste documento todos os documentos que descrevem os processos.

No sistema informático existe uma pasta "SGQ – Sistema Gestão Qualidade" que acolhe todos os documentos e impressos criados. Desta pasta é realizada um "Back-up" diário automático para disco externo.

Os documentos são controlados através do Controlo de Informação Documentada, que se encontra disponível na pasta "SGQ – Sistema Gestão Qualidade".

Todos os restantes documentos que sejam criados são listados em cada documento do processo que descreve a sua emissão ou destruição. Nesta listagem, define-se o controlo aos mesmos.

### **3.2.2 Outros Documentos**

As responsabilidades, a codificação e a metodologia para a elaboração e aprovação dos restantes documentos, estão documentadas no documento que suporta o Processo – Gestão Informação Documentada.

Para cada um destes documentos definem-se os respetivos detentores e constitui-se uma lista em que estes são identificados.

### **3.2.3 Registos**

Os registos são identificados, compilados, indexados e mantidos de forma a garantir a conformidade com os requisitos especificados e sua preservação. O tempo de arquivo começa após o término do preenchimento dos registos.

O acesso aos registos da qualidade arquivados é permitido a qualquer colaborador da empresa, após autorização do responsável pelo arquivo. Estes só existem sob a forma de papel.

A verificação da conformidade do manuseamento, conservação e manutenção dos registos é efetuada durante as auditorias internas.

Pormenores sobre o quê, quem e como, são definidos no documento que suporta o Processo – Gestão Informação Documentada.

## **3.3 NORMAS/LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA**

A lista de normas e legislação aplicada à atividade da Organização, encontra-se no registo Controlo de Informação Documentada.

## **4. GESTÃO DA QUALIDADE**

### **4.1.A GESTÃO DA QUALIDADE**

A gestão da qualidade, para a TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA, é entendida como um pilar e um instrumento auxiliar de gestão, para o conjunto das atividades da empresa, que fornece informação vital ao acompanhamento e controlo sistemático do dia-a-dia da empresa, determinantes para a tomada de decisões e para o mais eficaz desenvolvimento sustentado possível, do respetivo negócio. Deste modo, se encontra estabelecido e implementado o Sistema de Gestão da Qualidade que se pretende manter e melhorar continuamente, de forma consistente e numa perspetiva de longo prazo, assegurando o cumprimento da Política da Qualidade definida.

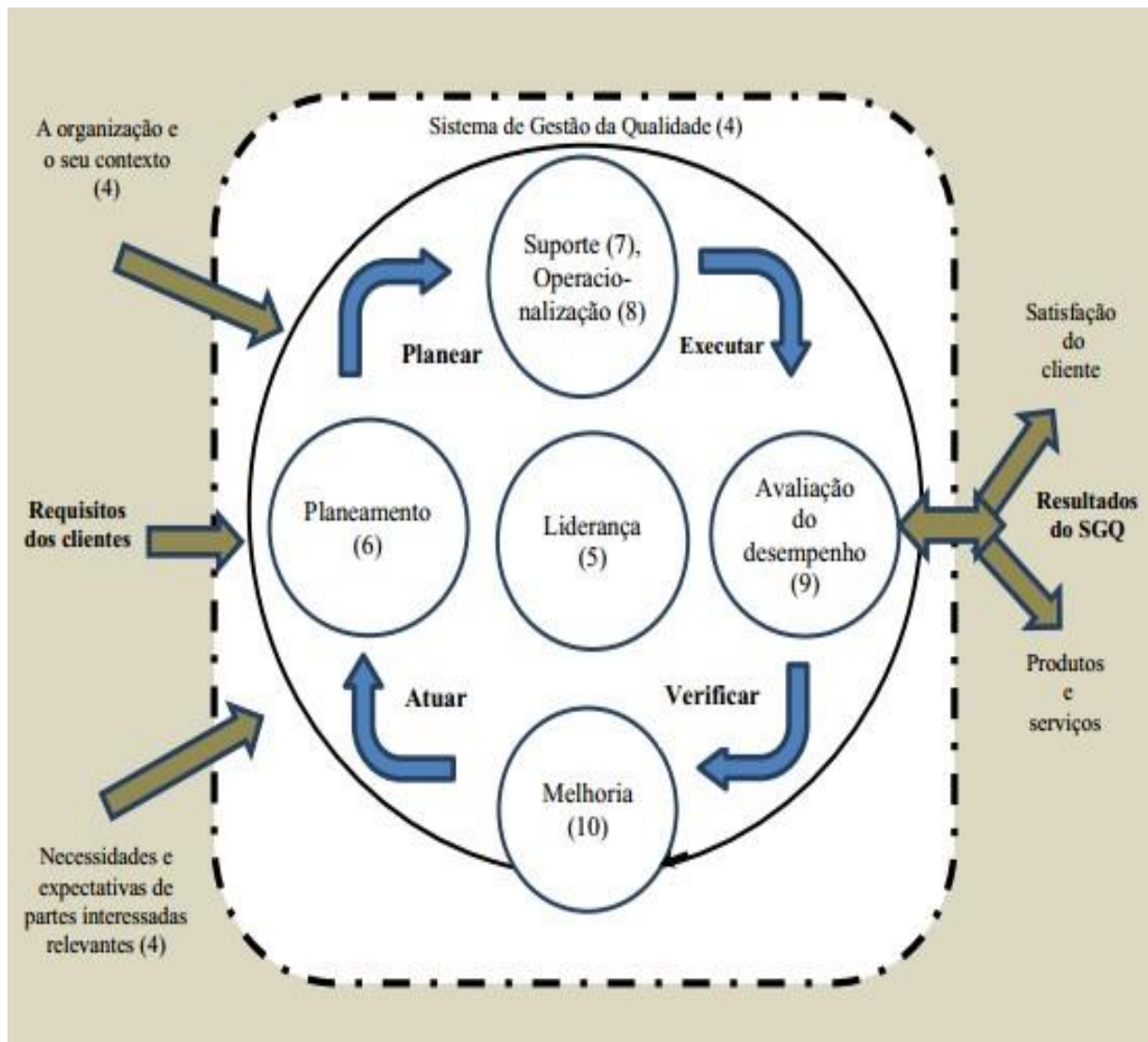
Em termos de boas práticas, a TRANSCARP – TRANSPORTES E LOGÍSTICA, LDA adota sempre princípios de bom senso, ou do senso comum, sendo que se pode afirmar que no respetivo SGQ se seguem as ideias tão simples e básicas como as de que *“mais vale prevenir do que remediar”*, de que *“o que está bem poderá, todavia, ser melhorado e o que não está, importa corrigir”*.

A forma de as colocar em prática recorre a um conjunto de regras metodológicas normalizadas e

reconhecidas internacionalmente, que se passam a apresentar.

#### 4.2 O PRINCÍPIO DO SGQ

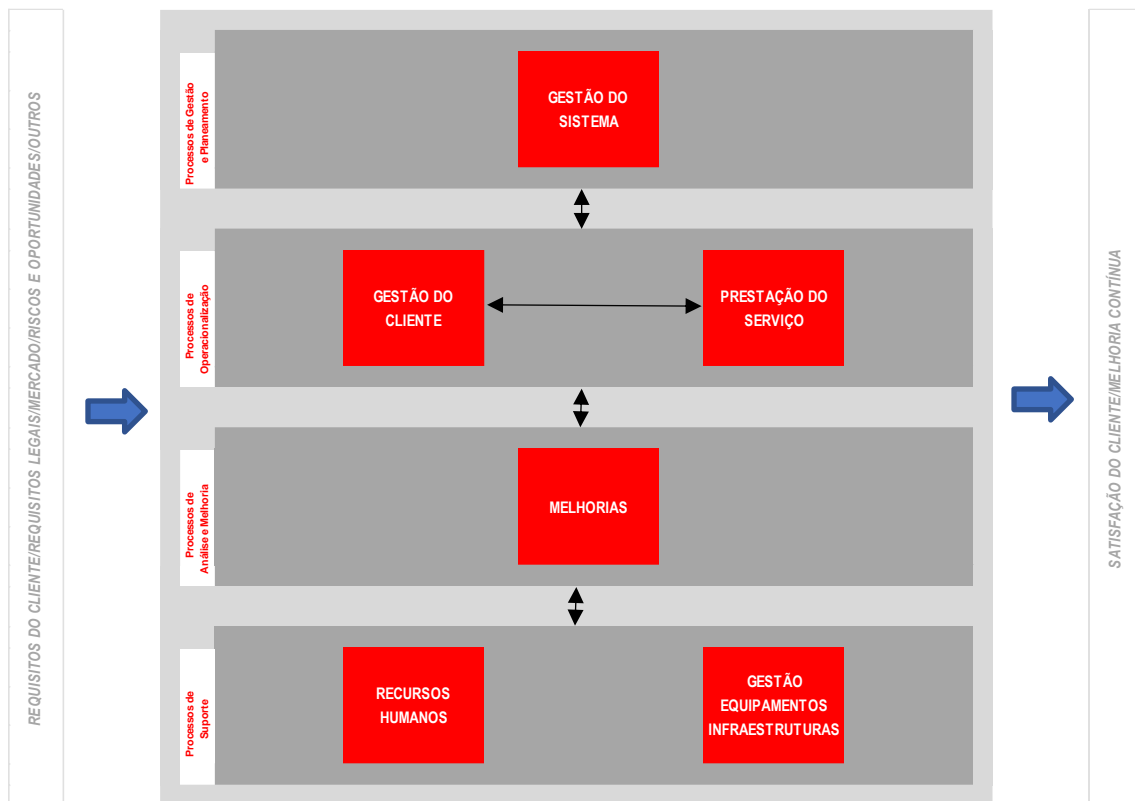
O princípio do SGQ baseia-se no processo de melhoria contínua inerente a todas as atividades, produtos e serviços realizados pela empresa. Este processo está construído segundo um modelo por quatro fases (Ciclo PDCA, “**P**lan, **D**o, **C**heck, **A**ct”), em que tão importante como saber o que acontece é saber porque acontece, o que proporcionará a melhoria contínua do desempenho da empresa.



Representação da estrutura da norma NP EN ISO 9001:2015 no ciclo PCDA

#### 4.3 Os Nossos Processos e a Sua Interação

Após identificação dos processos essenciais à consolidação do nosso SGQ, definimos uma **Rede de Processos**, segundo um ciclo PDCA, que cremos nos proporcionará a melhoria contínua do desempenho organizacional. Nesta rede apresentam-se as principais interações entre os processos, assim como a sequência entre os mesmos.



Os processos, as suas entradas, as principais atividades e as saídas são descritas, por processos na tabela – Abordagem Processual anexa a este documento.

**4.4 TABELA DE CORRESPONDÊNCIA ENTRE A NORMA NP EN ISO 9001:2015 E O SGQ**

<div> <div>Requisitos</div> <div>Processos</div> </div>		Gestão do Sistema	Gestão do Cliente	Prestação do Serviço	Melhorias	Recursos Humanos	Gestão de Equipamentos e Infraestruturas
4.	Contexto da organização						
4.1	Compreender a organização e o seu contexto	X					
4.2	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	X					
4.3	Determinar o âmbito dos sistemas de gestão da qualidade	X					
4.4	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	X					
5.	Liderança						
5.1	Liderança e compromisso	X					
5.1.1	Generalidades	X					
5.1.2	Foco no cliente	X	X	X	X		
5.2	Política	X					
5.2.1	Estabelecer a política da qualidade	X					
5.2.2	Comunicação da política da qualidade	X					
5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	X				X	
6.	Planeamento						
6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades	X			X		
6.2	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	X			X		
6.3	Planeamento das alterações	X			X		
7.	Suporte						
7.1	Recursos	X					
7.1.1	Generalidades	X					
7.1.2	Pessoas					X	
7.1.3	Infraestrutura						X
7.1.4	Ambiente para a operacionalização dos processos						X
7.1.5	Recursos de monitorização e medição						X
7.1.6	Conhecimento organizacional	X					
7.2	Competências					X	
7.3	Consciencialização					X	
7.4	Comunicação		X		X		

<div> <div>Requisitos</div> <div>Processos</div> </div>		Gestão do Sistema	Gestão do Cliente	Prestação do Serviço	Melhorias	Recursos Humanos	Gestão de Equipamentos e Infraestruturas
7.5	Informação documentada	X					
8.	Operacionalização						
8.1	Planeamento e controlo operacional		X				
8.2	Requisitos produtos e serviços		X				
8.3	Design e desenvolvimento de produtos e serviços						
8.3.1	Generalidades						
8.3.2	Planeamento do design e desenvolvimento						
8.4	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	X					
8.5	Produtos e prestação do serviço		X	X			
8.6	Libertação de produtos e serviços		X	X			
8.7	Controlo de saídas não conformes				X		
9.	Avaliação do desempenho						
9.1	Monitorização, medição e avaliação	X					
9.2	Auditoria interna	X					
9.3	Revisão pela gestão	X					
10.	Melhoria						
10.1	Generalidades				X		
10.2	Não conformidade ação corretiva				X		
10.3	Melhoria contínua				X		

PROCESSOS	ENTRADAS	ATIVIDADES	SAÍDAS
Gestão do Sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Contexto da Organização (questões internas e externas relevantes)</li> <li>° Requisitos das Partes Interessadas relevantes para o SGQ, incluindo exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis</li> <li>° Âmbito do SGQ</li> <li>° Processos</li> <li>° Riscos e Oportunidades</li> <li>° Necessidades de planeamento do SGQ</li> <li>° Informação documentada requerida pelo SGQ</li> <li>° Informação documentada de origem externa (informação dos fornecedores, requisitos legais, normas, etc)</li> <li>° Objetivos e indicadores de desempenho</li> <li>° Plano de ações</li> <li>° Registos de não conformidades</li> <li>° Registos de reclamações</li> <li>° Registos de avaliação da eficácia das ações corretivas</li> <li>° Registos de avaliação da eficácia das ações de formação / consciencialização</li> <li>° Registos de sugestões de melhoria</li> <li>° Necessidade de avaliação da satisfação de clientes</li> <li>° Necessidade de programar e realizar auditorias internas</li> <li>° Necessidade de realizar a revisão do SGQ pela gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Planeamento do SGQ</li> <li>° Definição/Revisão da Política da Qualidade</li> <li>° Determinação de Riscos e Oportunidades</li> <li>° Definição de Objetivos</li> <li>° Definição do Plano de Ações</li> <li>° Controlo de informação documentada</li> <li>° Monitorização, Medição, Análise e Avaliação</li> <li>a) Análise do desempenho dos processos</li> <li>b) Acompanhamento dos objetivos</li> <li>c) Acompanhamento do plano de ações</li> <li>d) Compilação e análise das não conformidades/reclamações</li> <li>e) Acompanhamento da eficácia das ações corretivas</li> <li>f) Acompanhamento da eficácia das ações de formação /consciencialização</li> <li>g) Avaliação de sugestões e necessidades de melhoria transmitidas pelos colaboradores</li> <li>h) Avaliação da satisfação de clientes</li> <li>° Planeamento e realização de auditorias internas</li> <li>° Realização da revisão do SGQ pela Gestão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Política da Qualidade</li> <li>° Contexto da Organização</li> <li>° Objetivos gerais, Objetivos e Indicadores de Desempenho</li> <li>° Plano de Ações</li> <li>° Informação documentada (de origem interna e externa) controlada</li> <li>° Resultados dos objetivos e indicadores de desempenho dos processos</li> <li>° Informação sobre o cumprimento do plano de ações</li> <li>° Informação sobre as não conformidades e reclamações</li> <li>° Resultados da avaliação da eficácia das ações corretivas</li> <li>° Resultados da avaliação da eficácia das ações de formação / consciencialização</li> <li>° Resultados da avaliação da satisfação de clientes</li> <li>° Programa de auditorias</li> <li>° Resultados de auditorias (PG05)</li> <li>° Relatório de Revisão do SGQ</li> </ul>
Gestão do Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Pedidos dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Análise dos pedidos dos clientes</li> <li>° Elaboração de propostas de orçamentos a apresentar aos clientes</li> <li>° Receção da adjudicação de propostas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Orçamentos</li> <li>° Encomenda dos clientes</li> </ul>



PROCESSOS	ENTRADAS	ATIVIDADES	SAÍDAS
Prestação do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Necessidade de aquisição bens ou serviços</li> <li>° Programação do serviço a prestar: receção, guarda, carregamento e transporte de mercadorias por conta do cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Consulta a fornecedores/subcontratados</li> <li>° Formalização das compras</li> <li>° Receção e conferência de bens/serviços adquiridos</li> <li>° Avaliação do desempenho de fornecedores</li> <li>° Planeamento das entregas</li> <li>° Gestão operacional dos bens pertença dos clientes</li> <li>° Transporte e entrega de mercadorias no destino indicado pelos clientes</li> <li>° Inquérito anual de avaliação da satisfação dos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Matriz de compras/plano de verificação das entregas recebidas</li> <li>° Requisições aos fornecedores/notas de encomenda</li> <li>° Guias de remessa/faturas validadas</li> <li>° Registo de não conformidades a fornecedores</li> <li>° Lista qualificada de fornecedores (PG03)</li> <li>° Guia de transporte/CMR</li> <li>° Faturação</li> <li>° Análise em sede de Revisão pela Gestão dos resultados da avaliação da satisfação dos clientes (PG04)</li> </ul>
Melhorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Não conformidades detetadas</li> <li>° Reclamações recebidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Detecção/ receção da NC/Reclamação</li> <li>° Registo e análise da NC/reclamação</li> <li>° Identificação e análise das causas</li> <li>° Definição de ações de correção e/ou corretivas a implementar</li> <li>° Avaliação da eficácia das ações de correção e/ou corretivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Registo de não conformidades e respetivo registo de tratamento</li> <li>° Registo de reclamações de clientes e respetivo registo de tratamento</li> <li>° Resultados da avaliação da eficácia de ações de correção e/ou ações corretivas (PG06)</li> </ul>
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Necessidades de novos colaboradores</li> <li>° Necessidades de formação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Avaliação da necessidade de novos colaboradores</li> <li>° Seleção, admissão e integração de novos colaboradores</li> <li>° Realização do levantamento de necessidades de formação</li> <li>° Elaboração e aprovação do Plano de Formação</li> <li>° Realização e avaliação da eficácia da formação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plano de Formação</li> <li>° Registos da Formação</li> <li>° Avaliação da eficácia das formações</li> <li>° Atualização de competências (PG01)</li> </ul>
Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Necessidades de manutenção preventiva e corretiva</li> <li>° Necessidades de calibração de EMM's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Levantamento de necessidades de manutenção / calibração</li> <li>° Elaboração e aprovação do Plano de Manutenção / Calibração</li> <li>° Realização e registo das manutenções / calibrações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Registos de manutenção preventiva e corretiva</li> <li>° Registos de verificação de EMM's</li> <li>° Registos de verificação de outros equipamentos</li> </ul>