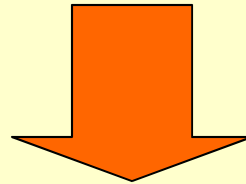


SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade



**A Gestão da Qualidade foca o produto / a realização do serviço;
Tem como objectivo a satisfação do cliente.**

PRINCIPIOS DOS SISTEMAS DA QUALIDADE

**AS NORMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE
ESTÃO BASEADOS EM 8 PRINCÍPIOS,
E DESCREVEM A FORMA COMO DESENVOLVEMOS AS ACTIVIDADES**

ESTES PRINCÍPIOS ESTÃO PRESENTES EM TODAS AS ACTIVIDADES E TAREFAS

SERVEM PARA POTENCIAR O ATINGIR OS OBJECTIVOS DA EMPRESA

A SUA APLICAÇÃO PERMITE:

OBTER BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA

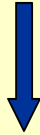
CONTRIBUIR PARA A MELHORIA DA GESTÃO DOS CUSTOS E DOS RISCOS

OBTER A SATISFAÇÃO DA EMPRESA, DOS CLIENTES E DE TODAS AS

PARTES INTERESSADAS

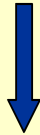
O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão de topo define os requisitos do Sistema de Gestão:



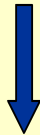
RESPONSABILIDADE DA GESTÃO
Planear

Os recursos são determinados e alocados:



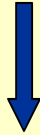
GESTÃO DE RECURSOS
Planear

Os processos são estabelecidos e operados:



REALIZAÇÃO DO PRODUTO
Fazer

Os resultados são medidos, analisados e melhorados:



MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA
Controlar

Retorno da informação para melhoria:

ANÁLISE DOS DADOS E REVISÃO PELA DIRECÇÃO
Agir

REQUISITOS DO SISTEMA DA QUALIDADE - ISO 9001:2000

REQUISITOS GERAIS

OBJECTIVOS

DOCUMENTAÇÃO

RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE

POLÍTICA DA QUALIDADE

PLANEAMENTO

RESPONS., AUTORID. E COMUNICAÇÃO

REVISÃO DO SGQ PELA GESTÃO

GESTÃO DE RECURSOS

PROVISÃO DE RECURSOS

FORM., CONSCIENCIAL. E COMPETÊNCIA

MEIOS / INFRAESTRUTURAS

AMBIENTE DE TRABALHO

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

MEDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO

CONT. PRODUTO NÃO CONFORME

ANÁLISE DE DADOS

MELHORIA

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

PLANEAM. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

PROCESSOS RELACION. COM O CLIENTE

CONCEPÇÃO E/OU DESENVOLVIMENTO

APROVISIONAMENTO

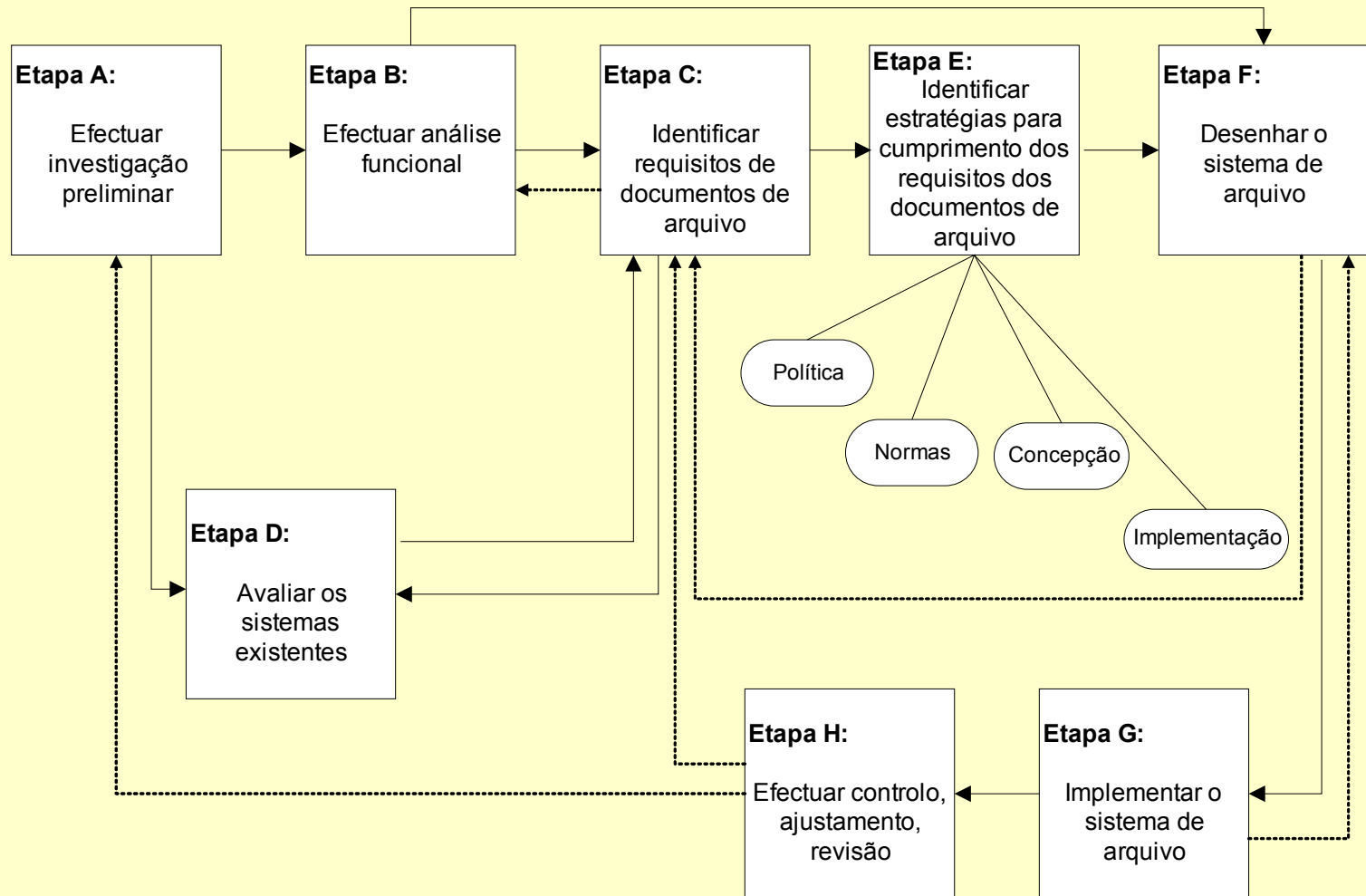
OPERAÇÕES DE PRODUÇÃO E SERVIÇO

CONT. DISP. MEDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO

CONCEPÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE ARQUIVO (NP 4438:2005 – Gestão de documentos de arquivo)

- Etapa A** **Efectuar investigação preliminar**
- Etapa B** **Efectuar análise funcional**
- Etapa C** **Identificar requisitos de documentos de Arquivo**
- Etapa D** **Avaliar os sistemas existentes**
- Etapa E** **Identificar estratégias para cumprimento dos requisitos dos documentos de arquivo**
- Etapa F** **Desenhar o sistema de arquivo**
- Etapa G** **Implementar o sistema de arquivo**
- Etapa H** **Efectuar controlo, ajustamento;
Revisão**

CONCEPÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE ARQUIVO (NP 4438:2005 – Gestão de documentos de arquivo)



FASES PARA A IMPLEMENTAÇÃO

1. Avaliação inicial (Etapa A, B)
2. Formação
3. Requisitos para o serviço de gestão arquivística (Etapa C, D)
 - Legislação
 - Segurança do sistema de arquivo;
 - Controlo de acessos;
4. Estabelecer a abordagem por processos do sistema arquivístico (Etapa C, E)

FASES PARA A IMPLEMENTAÇÃO

5. Estrutura do sistema arquivístico (Etapa E, F)

- Planeamento e organização do sistema de arquivo;
- Definição de regras para gestão do sistema de arquivo;
- Definição de responsabilidades;

6. Implementação (Etapa G)

- Implementação física dos arquivos;
- Conservação e manutenção;
- Formação

7. Recursos humanos (Etapa G)

8. Aprovisionamento (Etapa G)

9. Infra-estruturas e ambiente de trabalho para a gestão arquivística (Etapa G)

FASES PARA A IMPLEMENTAÇÃO

10. Monitorização e medição (Etapa H)

- Monitorização dos processos;
- Controlo da circulação de documentos do sistema de arquivo;
- Análise da satisfação dos utilizadores do sistema de arquivo;
- Monitorização do desempenho do sistema de arquivo;
- Não conformidades
- Auditorias

11. Melhoria (Etapa H)

- Acções de ajustamento e revisão do sistema de arquivo;
- Acções correctivas e preventivas;

12. Processo de certificação

13. Melhoria contínua (Etapas C, E, F, G, H)

CICLO DA MELHORIA (PDCA)

IMPLEMENTAÇÃO DAS MELHORIAS

- ✓ Acções de ajustamento e revisão do arquivo;
- ✓ Acções correctivas e preventivas;
- ✓ Formação;

IDENTIFICAÇÃO E SEQUÊNCIA DAS ACÇÕES E MÉTODOS

- ✓ Selecção e Class. dos docs;
- ✓ Ordenação e Índices de docs;
- ✓ Regras gestão do arquivo (prazos conservação, eliminação, controlo acessos, conversão e migração, etc.);
- ✓ Legislação;
- ✓ Definição de responsáveis

- ✓ Controlo da circulação de documentos (movimento e utilização, tramitação, integridade e localização);
- ✓ Monitorização do desempenho
- ✓ Auditorias
- ✓ Análise da satisfação dos utilizadores do sistema de arquivo

- ✓ Implementação física dos arquivos;
- ✓ Conservação e manutenção dos arquivos;
- ✓ Segurança dos arquivos;
- ✓ Formação

MEDIÇÃO E ANÁLISE

IMPLEMENTAÇÃO

- ➔ Percepção do cliente de como respondemos aos seus requisitos
- ➔ Incluir todos os tipos de clientes, identificando fontes de informação do cliente e do utilizador final.
- ➔ Processo documentado para determinação do nível de satisfação
- ➔ Análise de tendências documentadas, da satisfação / insatisfação
 - ✿ Benchmarking
 - ✿ Focus groups (qualitativo)
 - ✿ Questionário (quantitativo)
 - ✿ Concorrência

A SATISFAÇÃO DE CLIENTES

O CLIENTE espera que o Sistema de Arquivo seja uma efectiva fonte de informação que lhe permita suportar subsequentes actividades e decisões.

Para isso pretende que o Sistema de Arquivo:

- ✓ Seja de fácil consulta e utilização;
- ✓ Seja fiável e seguro;
- ✓ Possua informação actualizada;
- ✓ Forneça prova das actividades desenvolvidas;
- ✓ Assegure a continuidade em caso de catástrofe;
- ✓ Preserve a memória;
- ✓ Permita pesquisas rápidas;
- ✓ Facilite um efectivo desempenho das actividades da organização;
- ✓ Permita reduzir espaço físico e incrementar a produtividade.

**POTENCIAR A MELHORIA DO DESEMPENHO EM ENTIDADES
PELA IMPLEMENTAÇÃO
DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Apoio à decisão

Formação

Implementação

Informatização

Auditorias internas

SERVIÇOS DE CONSULTORIA

(Acções definidas caso a caso)

**Concepção do sistema
Implementação
Programas de melhoria**

SERVIÇOS DE AUDITORIA

**Programa anual
Realização de auditorias internas
Plano de acções de melhoria**

SERVIÇOS DE FORMAÇÃO

**Plano de Formação 2007
Programas Interempresas
Programas por Entidade**

INFORMATIZAÇÃO

**Gestão documental
Gestão da informação
Gestão de meios e recursos**

MEIOS E RECURSOS

- ✓ **Planeamento estratégico**
- ✓ **Orçamento**
- ✓ **Recursos Humanos**
- ✓ **Formação e sensibilização**
- ✓ **Infraestruturas**

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

- ✓ **Objectivos e indicadores**
- ✓ **Monitorização de processos**
- ✓ **Programas de gestão**
- ✓ **Satisfação de clientes**
- ✓ **Tratamento de não conformidades**
- ✓ **Acções correctivas e preventivas**
- ✓ **Tratamento de reclamações**
- ✓ **Compras e fornecedores**

GESTÃO DOCUMENTAL

- ✓ **Manual da Qualidade**
- ✓ **Organização e Funções**
- ✓ **Modelo de Processos**
- ✓ **Procedimentos e Instruções**
- ✓ **Doc. Operacionais**
- ✓ **Modelos Registo**

- ✓ **Relatórios**
- ✓ **Mapas e Impressos registados**
- ✓ **Actas**
- ✓ **Obsoletos**