



MANUAL DA QUALIDADE



1. PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade refere os meios adotados na **Top** – Informática, Lda. para assegurar a qualidade requerida dos produtos e dos serviços ao Cliente, constituindo o documento de referência do Sistema de Gestão da Qualidade, no âmbito das atividades de conceção, validação, adaptação e comercialização de software e bibliografia técnica para arquitetura, engenharia e construção, assistência técnica e formação de utilizadores.

Compete ao Diretor-Geral da **Top** assegurar o cumprimento das determinações que constam deste Manual. O Assessor para a Qualidade reporta diretamente ao Diretor-Geral, competindo-lhe assegurar a gestão operacional do Sistema de Gestão da Qualidade.

Sempre que necessário, este documento será atualizado, sendo revisto pelo menos uma vez por ano como parte integrante do processo de revisão pela Direção.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	2/25

2. OBJETIVO DO MANUAL

O **Manual da Qualidade** é o documento operacional que contém as políticas e os procedimentos da **Top** na área da Qualidade, descreve o Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido e tem como objetivo funcional constituir um permanente referencial para a aplicação e manutenção desse sistema.

O **Manual da Qualidade** reflete os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos, e tem como objetivos:

- comunicar a Política e os Objetivos da Qualidade a todos os colaboradores;
- descrever o Sistema de Gestão da Qualidade;
- apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade da **Top** a Clientes e a terceiras partes.



Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	3/25

3. ÍNDICE

1.	PROMULGAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE.....	2
2.	OBJETIVO DO MANUAL.....	3
3.	ÍNDICE.....	4
4.	POLÍTICA DA QUALIDADE.....	5
5.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6
6.	APRESENTAÇÃO DA TOP.....	7
7.	ORGANIZAÇÃO.....	8
8.	CONTEXTO.....	10
8.1.1.	Mapa de interação dos processos.....	10
9.	LIDERANÇA.....	11
9.1.	Organização da função qualidade.....	11
9.1.1.	Atribuições gerais.....	11
9.1.2.	Gestão da qualidade.....	11
9.1.3.	Controlo da qualidade.....	11
10.	SUPORTE.....	12
10.1.	Gestão de Recursos.....	12
10.1.1.	Planeamento de Recursos.....	12
10.1.2.	Infraestrutura e Ambiente de Trabalho.....	12
10.1.3.	Controlo dos Dispositivos de Medição e Monitorização.....	12
10.1.4.	Recursos Humanos.....	13
10.2.	Requisitos da documentação.....	14
11.	REALIZAÇÃO DO PRODUTO.....	16
11.1.	Processos Relacionados com o Cliente.....	16
11.2.	Conceção e Desenvolvimento.....	17
11.3.	Compras.....	17
11.4.	Processos de Produção e de Serviço.....	17
12.	REVISÃO PELA DIREÇÃO.....	19
12.1.	Auditoria anual.....	19
12.2.	Necessidades de recursos.....	19
12.3.	Relatório de atividades da qualidade.....	19
12.4.	Indicadores da Qualidade.....	20
12.5.	Revisão Contínua.....	20
13.	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	22
13.1.	Avaliação da Satisfação do Cliente.....	22
13.2.	Auditorias da Qualidade Internas.....	22
13.3.	Controlo de Não Conformidades.....	22
13.4.	Análise de Dados da Qualidade.....	22
13.5.	Melhoria Contínua.....	23

4. POLÍTICA DA QUALIDADE

Missão	Proporcionar às empresas, instituições e particulares do ramo da Arquitetura, Engenharia e Construção produtos e conhecimentos que permitam a máxima rentabilização da sua atividade com a melhor qualidade.
Visão	Procurar constantemente identificar novas necessidades dos Clientes como fonte de inovação dos produtos atuais e de orientação para novos produtos.
Valores	Transparência, competência, espírito de equipa, cooperação e respeito mútuo.
Estratégia	<ol style="list-style-type: none">1) A Gestão da Qualidade é o fundamento na nossa organização;2) O trabalho em equipa e o empenho de todos são fundamentais para o nosso desenvolvimento;3) Trabalhamos para a satisfação total do maior número possível de Clientes;4) Comercializamos produtos exclusivos diretamente a partir do produtor;5) Sabemos escutar e agradecer as sugestões dos nossos Utilizadores;6) Estamos conscientes de que é vital a constante inovação dos nossos produtos;7) Só melhoramos se aprendermos.



Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	5/25

5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Conscientes da vital importância do Sistema de Gestão da Qualidade enquanto estrutura da nossa organização, pilar da melhoria contínua do nosso desempenho e do nível de satisfação dos Clientes, a Direção-Geral da **Top** estabelece os seguintes objetivos estratégicos:

- 1) Procurar a satisfação plena dos Clientes e Utilizadores dos nossos produtos e serviços;
- 2) Procurar a satisfação dos nossos colaboradores, sócios, fornecedores e parceiros;
- 3) Apostar constantemente em novos produtos potencialmente líderes de mercado;
- 4) Aumentar o número de licenças em utilização;
- 5) Melhorar as condições de trabalho e a infraestrutura;
- 6) Possibilitar a formação contínua dos nossos colaboradores;
- 7) Aumentar a produtividade e o nível de desempenho dos processos de trabalho.



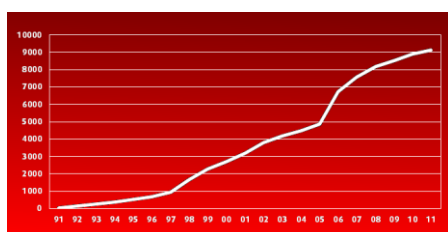
Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	6/25

6. APRESENTAÇÃO DA TOP

A **Top** – Informática, Lda. é uma empresa que se dedica à conceção, validação, adaptação e comercialização de produtos de software de cálculo no âmbito da Arquitetura, Engenharia e Construção, proporcionando aos Utilizadores dos programas que comercializa serviços de assistência técnica, formação e complementares.

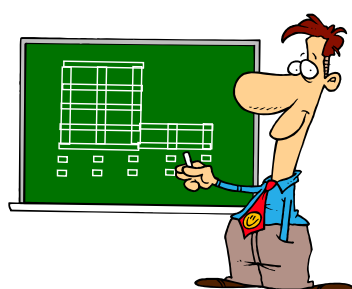


Clientes novos



É hoje o maior distribuidor internacional do CYPE, que comercializa em Portugal desde 1991.

Com escritórios em Braga e em Lisboa dispõe de uma vasta equipa de profissionais dedicados exclusivamente a esta atividade. Além da conceção, validação, tradução e adaptação do software à regulamentação portuguesa, esta equipa fornece aos Utilizadores dos produtos resposta pronta e informada a todos os pedidos de assistência que recebe.



Resultado de uma empenhada colaboração com os meios académicos, o CYPE está hoje instalado em estabelecimentos de ensino superior de todo o País. Este facto, associado à diversidade dos seus cursos de formação, determina os elevados níveis de qualidade na utilização deste software em Portugal.

O valor do produto, o elevado nível de formação na sua utilização e o eficiente suporte técnico disponibilizado, fazem do CYPE um investimento indispensável aos projetistas que exigem a máxima produtividade.



Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	7/25

7. ORGANIZAÇÃO

Na Figura 1 apresenta-se um organograma estabelecendo a estrutura organizacional da Empresa e as diferentes funções que integram os vários Departamentos.

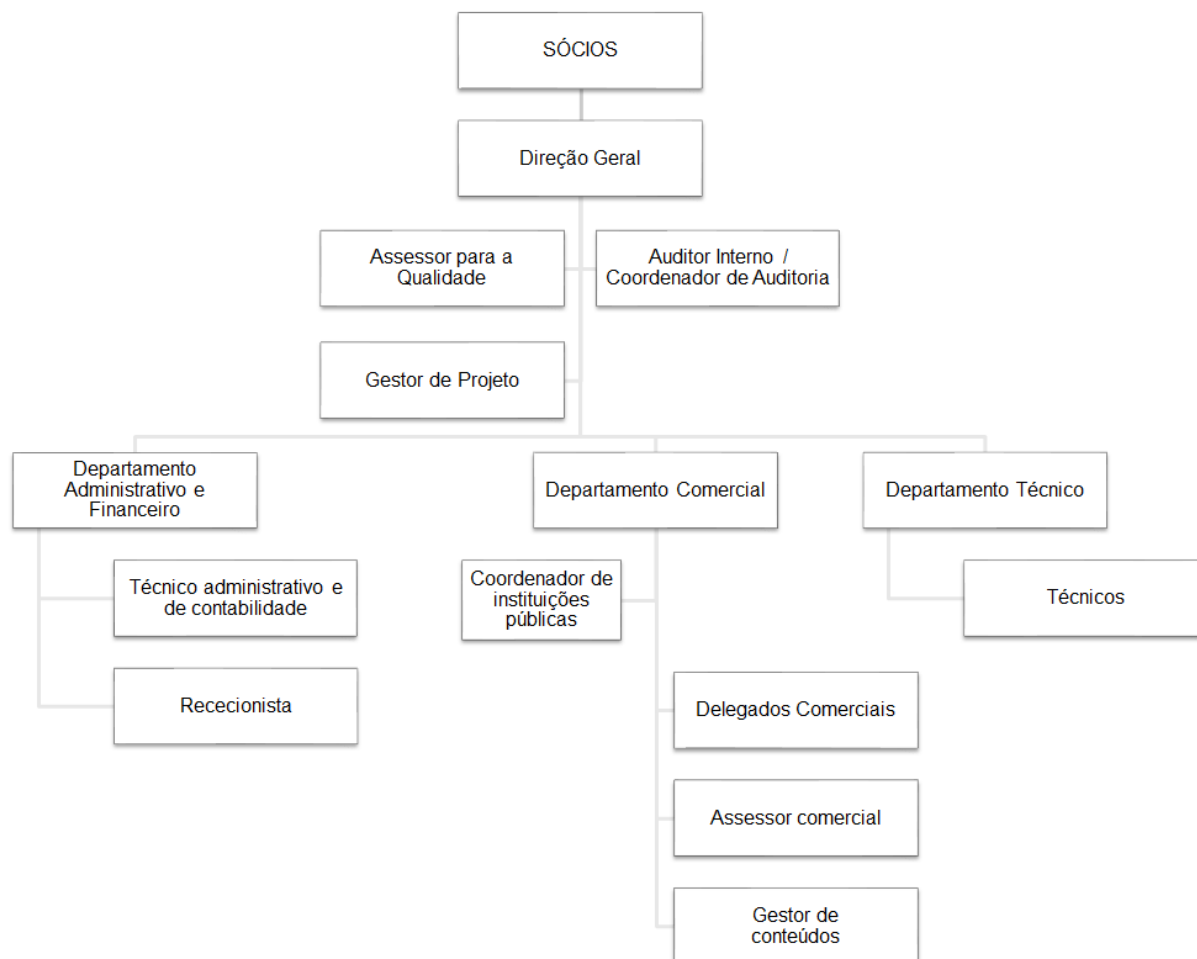


Figura 1 – Organograma mostrando as funções que integram os vários Departamentos

No organograma da Figura 2 representam-se as atividades desenvolvidas em cada Departamento.

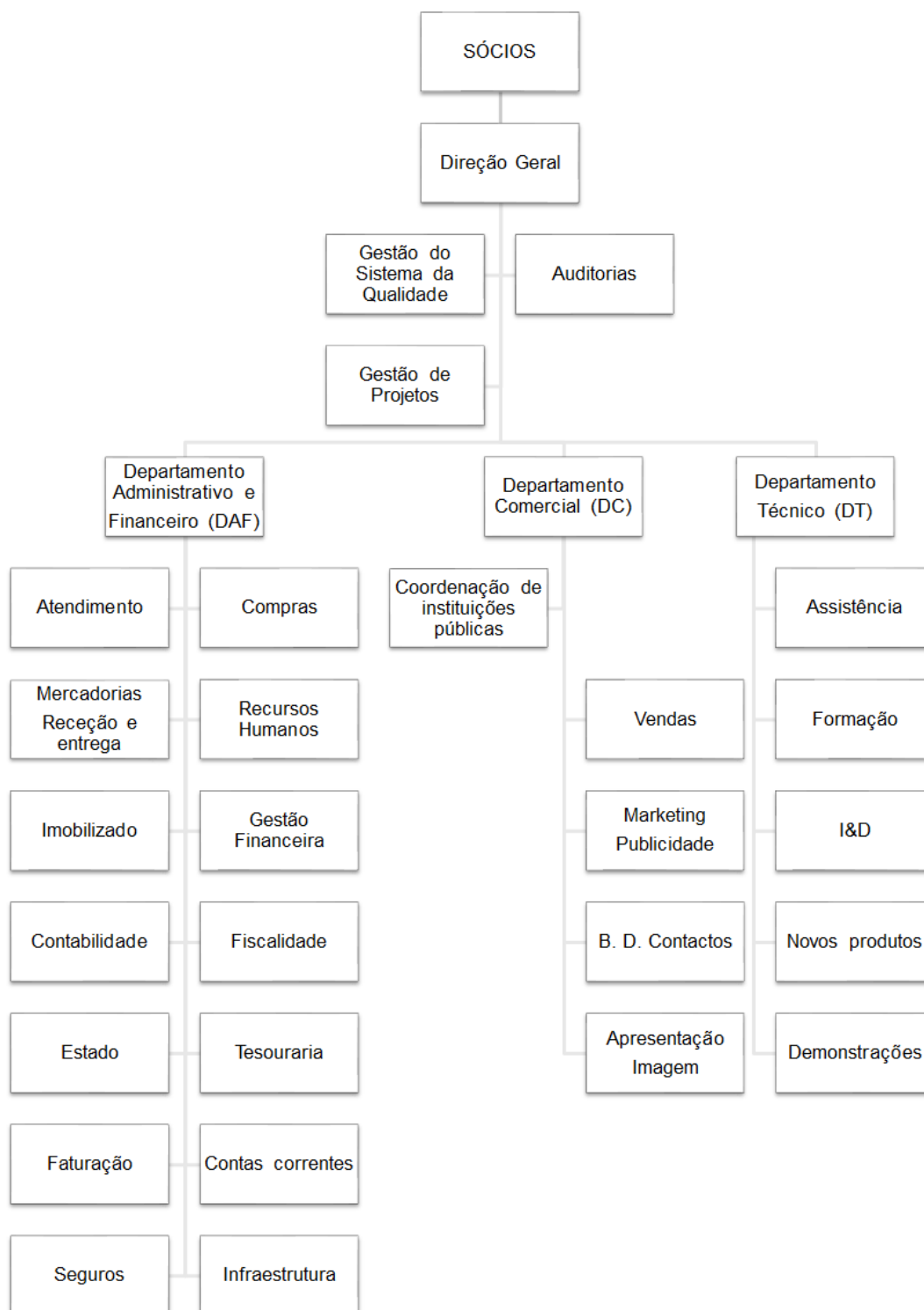


Figura 2 – Organograma mostrando as atividades desenvolvidas pelos vários Departamentos

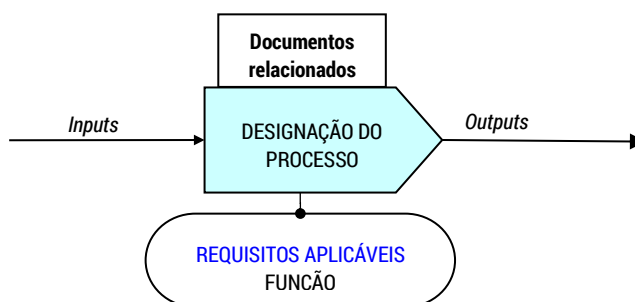
8. CONTEXTO

Compete à Direção-Geral analisar e compreender o contexto da **Top**, as necessidades e as expetativas das partes interessadas e o âmbito do sistema de gestão da qualidade.

8.1.1. Mapa de interação dos processos

Em anexo a este Manual encontra-se o Mapa de Interação dos Processos.

Neste mapa estão representadas as relações entre os vários processos da **Top**. Para cada processo estão definidos os Inputs e Outputs (Entradas e Saídas, respetivamente), as funções, os documentos relacionados e os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 aplicáveis, de acordo com a figura que se segue:



Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	10/25

9. LIDERANÇA

Compete à Direção-Geral da **Top** e aos Diretores dos diversos Departamentos a responsabilidade pela concretização da Política da Qualidade da **Top** e pela eficácia do sistema de gestão da qualidade.

As responsabilidades de cada entidade/função estão descritas detalhadamente na Descrição de Funções e nos procedimentos escritos que constituem a base documental do Sistema de gestão da Qualidade da **Top**.

As responsabilidades de cada Departamento na implementação e manutenção de cada cláusula da norma de referência estão representadas no Mapa de Interação dos Processos. Indicam-se também os documentos do Sistema relacionados com cada cláusula.

9.1. Organização da função qualidade

9.1.1. Atribuições gerais

A implementação e execução das atividades necessárias ao cumprimento da Política da Qualidade, definida pela Direção-Geral, são da responsabilidade dos diferentes Departamentos, conforme definido na documentação de suporte ao Sistema da Qualidade e na Descrição de Funções.

9.1.2. Gestão da qualidade

O Diretor-Geral (DG) da **Top** é o representante da Direção para a Qualidade. Ao Assessor para a Qualidade (AQ) compete assessorar o DG na gestão operacional do Sistema.

No âmbito da Gestão da Qualidade são atribuições fundamentais do DG todas as atividades destinadas à prevenção de não conformidades e à melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da **Top**. O DG é responsável pela coordenação e gestão de todas as atividades relacionadas com a qualidade, competindo-lhe especificamente:

- assegurar o sistema de organização da função Qualidade e sua ligação com os outros Departamentos visando a obtenção dos melhores resultados para a Empresa;
- gerir o processo de gestão de reclamações e de avaliação da satisfação de Clientes, e analisar os dados internos da Qualidade para efeitos de melhoria contínua;
- controlar o estado das ações corretivas e preventivas em curso, proceder ao seu encerramento e avaliar a sua eficácia;
- garantir o planeamento e execução das auditorias da qualidade internas e a elaboração dos relatórios correspondentes.

9.1.3. Controlo da qualidade

Como atividades de verificação da qualidade incluem-se todas as ações destinadas a comprovar que as características definidas para os produtos e serviços cumprem os requisitos estabelecidos e estão de acordo com as respetivas especificações.

As atividades de verificação da qualidade estão previstas nos procedimentos aplicáveis aos vários processos e nos planos de controlo dos projetos.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	11/25

10. SUPORTE

10.1. Gestão de Recursos

10.1.1. Planeamento de Recursos

A identificação da necessidade de recursos compete, em primeira instância, à Direção-Geral que é responsável pela definição da estratégia, pelas decisões de investimento e pela gestão global dos recursos da **Top**.

A identificação da necessidade de recursos é realizada pelos vários Departamentos e contemplada no orçamento anual, como parte integrante da Revisão pela Direção.

10.1.2. Infraestrutura e Ambiente de Trabalho

No contexto do Sistema da Qualidade da **Top** importa definir como são geridos e mantidos a infraestrutura e os meios físicos necessários à realização dos diferentes processos de serviço.

A infraestrutura e os meios físicos necessários à realização dos diferentes processos de serviço com impacto na qualidade incluem:

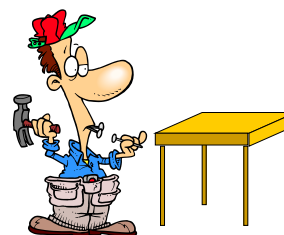
- Edifícios, incluindo espaços de escritório e armazéns;
- Infraestruturas de redes de voz e dados;
- Equipamentos informáticos e de comunicações.

Compete ao Departamento Administrativo e Financeiro a gestão e conservação de edifícios e instalações e a manutenção da infraestrutura de rede e dos equipamentos informáticos e de comunicações.

No PQ06 - Gestão da infraestrutura e dados informáticos descreve-se como são conduzidas estas atividades.

10.1.3. Controlo dos Dispositivos de Medição e Monitorização

Não são utilizados na **Top** equipamentos de medição e monitorização relevantes para a qualidade do produto ou do serviço a Clientes. Por este motivo, foi excluída esta cláusula da norma de referência, que é considerada "Não aplicável".



Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	12/25

10.1.4. Recursos Humanos

O reconhecimento da importância de todos os colaboradores para o desenvolvimento da **Top** implica a adoção de práticas de gestão de recursos humanos orientadas para o envolvimento e motivação. No PQ09 - Gestão de pessoal, descreve-se como são concretizadas as diferentes atividades de gestão de recursos humanos.



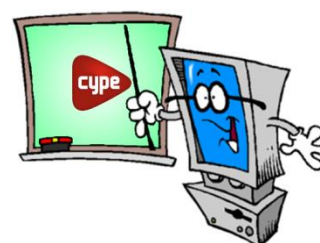
Por este motivo, são avaliados numa base regular, os níveis de satisfação dos colaboradores (PQ09 - Gestão de pessoal), e os níveis de desempenho dos colaboradores (PQ08 - Avaliação de desempenho de recursos humanos).

Na Descrição de Funções, são identificadas e caracterizadas as diversas funções, incluindo principais atribuições, responsabilidades e requisitos para cada função. Complementarmente, o DAF mantém os registos da formação e dos níveis de qualificações de todos os colaboradores.



Estão ainda estabelecidos os critérios para o acolhimento e integração na função dos novos colaboradores (PQ09 - Gestão de pessoal). Esta integração é realizada de acordo com o nível de qualificações evidenciado, considerando a função em causa, a experiência do novo colaborador e as suas habilitações e competências.

O desenvolvimento dos recursos humanos passa pela identificação de necessidades, planeamento, execução e avaliação das ações de formação adequadas. Estas ações podem ser realizadas interna ou externamente, de acordo com os Planos de Formação estabelecidos (PQ07 - Gestão da formação de colaboradores).

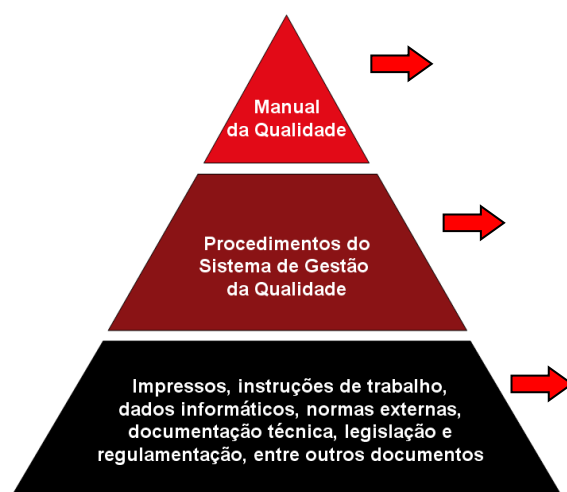


10.2. Requisitos da documentação

O Sistema da Qualidade da **Top** está descrito neste Manual da Qualidade e é constituído pelas pessoas, organização, responsabilidades, procedimentos, objetivos e planos de atividades.

Todos os colaboradores da **Top** são responsáveis por implementar, manter e melhorar o Sistema da Qualidade e os seus resultados. Os documentos do Sistema da Qualidade estabelecem as funções e responsabilidades que cabem a cada um nesta matéria.

Em termos documentais, o Sistema da Qualidade compreende documentos de diverso teor e que traduzem, em graus de detalhe diferentes, as atividades operacionais e de comunicação necessárias ao seu funcionamento. Deste modo, os documentos do Sistema da Qualidade podem ser classificados em três níveis, como a seguir se apresenta:



Documento estruturante para os procedimentos de organização e de execução do conjunto de ações correspondentes ao Sistema da Qualidade.

Conjunto de documentos que suportam as diferentes atividades operacionais de gestão da qualidade e de controlo dos processos.

Restantes que suportam a execução das tarefas no âmbito do Sistema da Qualidade.

O modo como são geridos e controlados o Manual da Qualidade e os Procedimentos está descrito no PQ01 - Controlo dos documentos e registos.

Este procedimento define como são controlados os restantes documentos e dados de suporte ao Sistema da Qualidade, incluindo os documentos e dados conservados em suporte informático, as responsabilidades pela sua gestão e os mecanismos de introdução de alterações em documentos.



Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	14/25

Os diversos tipos de documentos e dados podem estar em suporte de papel ou em suporte informático (magnético e/ou ótico). O controlo e a preservação dos diferentes documentos e dados conservados em suporte informático é assegurado de acordo com as regras estabelecidas no PQ06 - Gestão da infraestrutura e dados informáticos.



O Sistema da Qualidade deve produzir um conjunto de registos que constituam evidências do seu real funcionamento. Esses registos estão referidos no procedimento PQ01 - Controlo dos documentos e registos e podem ser conservados em suporte de papel ou em suporte magnético/ótico. Neste último caso, a salvaguarda e a preservação destes registos é também assegurada de acordo com os critérios estabelecidos no PQ06 - Gestão da infraestrutura e dados informáticos.



11. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

11.1. Processos Relacionados com o Cliente

As atividades de prospeção são desenvolvidas pelo Departamento Comercial a partir do Sistema Informático, que permite a identificação e a gestão das oportunidades de negócio que resultarão ou não em consultas ou encomendas.



A **Top** dá especial relevo à divulgação e ao reconhecimento público transmitidos pelos utilizadores dos programas. Complementarmente, a **Top** está presente em eventos públicos relacionados com a Engenharia e Construção, realiza regularmente ações comerciais de prospeção, suportadas pela realização de ações de demonstração, promoção e divulgação dos produtos e serviços da **Top**. No PQ05 - Gestão de ações comerciais e contactos descreve-se como é realizado e controlado este processo.

Sempre que adequado, são desencadeados Projetos de Ação Comercial, aplicando-se o estabelecido no PQ11 - Processo de gestão de projetos.

Das atividades de prospeção poderão resultar oportunidades de negócio, consultas para apresentação de proposta ou ainda encomendas diretas dos produtos, não só junto de potenciais novos Clientes, mas também através do acompanhamento constante aos Clientes que já são utilizadores dos produtos da **Top**. No PQ05 - Gestão de ações comerciais e contactos, descreve-se como é conduzido este processo.

O atendimento telefónico e presencial está descrito no PQ10 - Processo de atendimento.

Após a receção de uma consulta de um Cliente, são identificados e revistos os requisitos para o produto e para o serviço que serão incluídos e documentados na proposta da **Top**. No PQ14 - Processo de consultas e propostas descreve-se como é realizado e controlado este processo.

Com a adjudicação do Cliente é iniciado o processo de encomendas e contratos, de acordo com o PQ15 - Processo de encomendas e contratos. Todas as encomendas são introduzidas no Sistema de Informações da **Top**.

Com a entrega do produto é formalizado o contrato. Para produtos ou serviços sem entrega imediata, o contrato é formalizado através da confirmação da encomenda.

No procedimento PQ16 - Processo de avaliação da satisfação de clientes são definidos os processos para recolha do feedback do Cliente para avaliação da sua satisfação com a qualidade dos produtos e serviços fornecidos.

No procedimento relacionado PQ17 - Processo de gestão de reclamações descreve-se como são geridas e tratadas as reclamações de Clientes.

Estes mecanismos proporcionam valiosa informação para efeitos de melhoria contínua.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	16/25

11.2. Conceção e Desenvolvimento

As atividades de conceção e desenvolvimento (PQ13 - Processo de conceção de produtos) incluem a conceção e/ou adaptação das versões portuguesas dos Programas CYPE, bibliografia técnica, a conceção de cursos e programas de formação e outros produtos como folhetos ou catálogos necessários à atividade de lançamento de novos produtos (PQ12 - Processo de lançamento de novos produtos).

Compete ao Departamento Técnico o planeamento, a execução e o controlo dos processos de conceção e desenvolvimento. Estas atividades são enquadradas pela metodologia estabelecida no PQ11 - Processo de gestão de projetos.

11.3. Compras

No PQ19 - Processo de compras e de controlo de fornecedores está descrito como são geridos e controlados os processos de compra, de modo a assegurar que os produtos e serviços comprados satisfazem os requisitos especificados nos documentos de compra e o método para a realização desta avaliação e as decisões a tomar como resultado da avaliação realizada. Descreve-se ainda o processo para a avaliação dos fornecedores da **Top**, bem como os critérios que podem levar à sua desqualificação.

11.4. Processos de Produção e de Serviço

A entrega do produto ao Cliente é suportada no Sistema de Informações da **Top**. É desencadeada a partir da encomenda do Cliente e é gerida pelo DAF, de acordo com o PQ21 - Processo de gestão de entregas.

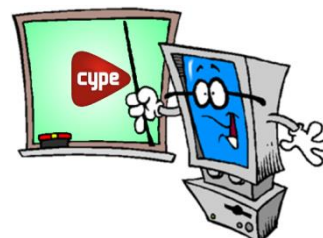
Como produto de software, é atribuído ao Cliente acesso a um login, de acordo com a Lista de Materiais resultante do projeto de conceção de produtos.

O processo de gestão de entregas abrange ainda a entrega de outros produtos tangíveis que integram a Biblioteca Técnica e a Biblioteca de Pormenores Construtivos.

Os registos efetuados no Sistema de Informações da **Top** possibilitam a identificação e o rastreio das encomendas, permitindo a gestão do parque instalado e das licenças das pastilhas, bem como o controlo do envio dos respetivos códigos de acesso.

A formação a Clientes é realizada pelo Departamento Técnico de acordo com programas de formação e calendários pré-estabelecidos.

Este processo é suportado também informaticamente, com a emissão informática da lista de participantes, da folha para registo de presenças e dos respetivos certificados. No PQ22 - Processo de formação descreve-se como é conduzido e controlado este processo.



A assistência técnica a Clientes é desenvolvida pelos Técnicos que integram o Departamento Técnico. Estas atividades estão enquadradas no PQ23 - Processo de assistência técnica.

Os registos efetuados permitem a identificação e o rastreio do pedido do Cliente.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	17/25



Este processo pode ser realizado via telefone, e-mail ou presencialmente nas instalações da **Top**. Todas as atividades desenvolvidas são registradas no Sistema de Informações da **Top**.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	18/25

12. REVISÃO PELA DIREÇÃO

O Sistema da Qualidade adotado pela **Top**, e que satisfaz os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos, é revisto no mínimo uma vez por ano. Esta revisão anual deverá ocorrer no final de cada ano e os resultados desta revisão deverão ser considerados para efeitos da definição dos objetivos e do planeamento das atividades da qualidade para o ano seguinte.

12.1. Auditoria anual

No planeamento da auditoria anual de revisão ao Sistema da Qualidade, deverá ser considerada a revisão à documentação, os resultados da análise dos dados da qualidade e da evolução dos indicadores da qualidade, e as ações corretivas e preventivas executadas e em curso. Compete ao Diretor-Geral assegurar o planeamento e execução da auditoria anual de revisão ao sistema. O Relatório da Auditoria Anual deverá ser analisado na Reunião Anual da Qualidade.

12.2. Necessidades de recursos

Cada Departamento deverá identificar as necessidades de recursos, considerando as necessidades atuais e futuras. O Diretor de cada Departamento deverá assegurar-se que estas necessidades são analisadas e documentadas em termos do Orçamento Anual da Empresa.

12.3. Relatório de atividades da qualidade

O Diretor-Geral deverá elaborar um Relatório Anual de Atividades da Qualidade, onde deverá ser feito um balanço da atividade realizada e onde deverão ser documentadas as oportunidades de melhoria identificadas. Este relatório deverá incluir os seguintes elementos:

- Análise do contexto, partes interessadas e tratamento de risco;
- Balanço da atividade desenvolvida;
- Evolução dos Indicadores da Qualidade;
- Análise dos Dados da Qualidade;
- Identificação de Oportunidades de Melhoria.

Na Reunião Anual da Qualidade, na qual participam os responsáveis dos vários Departamentos, deverão ser analisados os elementos anteriormente referidos e que constituem os dados de entrada para a Revisão pela Direção. Sem prejuízo de quaisquer outros assuntos que os diversos participantes desejem ver abordados, esta reunião deverá abordar e analisar os seguintes aspetos:

- Relatório da Auditoria Anual;
- Relatório de Atividades da Qualidade;
- Revisão da Política e dos Objetivos da Qualidade.

Os resultados esperados desta reunião deverão ser documentados em relatório de reunião e são os seguintes:

- Proposta de revisão à Política e aos Objetivos da Qualidade para o ano seguinte;
- Proposta de Ações de Melhoria, com a identificação dos respetivos responsáveis.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	19/25

O Diretor-Geral deverá validar os resultados da Reunião Anual da Qualidade e assegurar que estes resultados são difundidos a toda a organização. Estes resultados deverão também ser considerados pelo Diretor-Geral na elaboração dos planos de desenvolvimento e de investimento, bem como nas decisões de reforço do quadro de pessoal e de desenvolvimento das qualificações dos recursos humanos.

12.4. Indicadores da Qualidade

Os indicadores da qualidade permitem avaliar o desempenho global do Sistema da Qualidade, o desempenho dos diferentes processos e o nível de satisfação dos Clientes com produtos e serviços fornecidos. Os resultados da análise da sua evolução devem ser considerados para efeitos de revisão pela Direção.



Estão definidos os seguintes indicadores:

- Indicadores de Satisfação de Clientes
- Indicadores de Reclamações
- Indicadores de Desempenho dos Processos
- Indicadores Comerciais
- Indicadores de Ocorrências
- Indicadores de Satisfação de Colaboradores
- Indicadores de Desempenho de Fornecedores

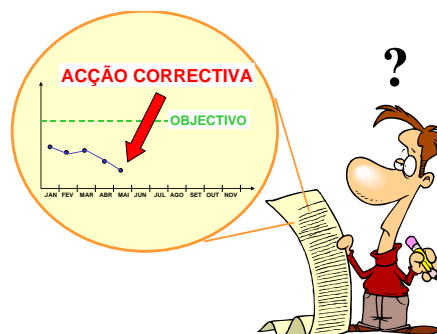
12.5. Revisão Contínua

Sem prejuízo da revisão anual ao Sistema, cujo processo anteriormente se descreveu, o Sistema de Gestão da Qualidade da **Top** será revisto sempre que necessário. Para o efeito, sempre que se detete alguma não conformidade real ou potencial no funcionamento do Sistema, competirá aos diferentes responsáveis desencadear as ações corretivas ou preventivas adequadas, de acordo com os mecanismos estabelecidos.

Para efeitos da avaliação permanente da adequação e eficácia do Sistema da Qualidade da **Top**, são também realizadas outras auditorias internas, globais ou parciais, de acordo com o Plano Anual de Auditorias.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	20/25

A análise regular dos Dados da Qualidade e o acompanhamento da evolução dos Indicadores da Qualidade, permitirá à Direção da **Top** identificar problemas crónicos ou repetitivos e desencadear assim as ações corretivas ou preventivas adequadas.



Considerando os elementos anteriormente descritos, são realizadas periodicamente Reuniões da Qualidade, para efeitos de acompanhamento do Sistema. Nestas reuniões deverão ser analisados, entre outros aspetos relevantes, os seguintes:

- Ponto de situação das ações corretivas e preventivas em curso;
- Resultados das auditorias da qualidade;
- Análise dos dados e da evolução dos indicadores da qualidade;
- Definição e lançamento de ações corretivas e preventivas.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	21/25

13. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

Os processos de medição, análise e melhoria são planeados e implementados como forma de demonstrar a conformidade de produtos e serviços, para assegurar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade e para melhorar continuamente o desempenho do próprio Sistema.

13.1. Avaliação da Satisfação do Cliente

A Top avalia periodicamente o nível de satisfação do Cliente com os produtos e serviços fornecidos. Esta avaliação é considerada para efeitos de Revisão pela Direção e permite a identificação de oportunidades de melhoria. No PQ16 - Processo de avaliação da satisfação de clientes, descreve-se como é conduzido este processo.

13.2. Auditorias da Qualidade Internas

As auditorias da qualidade internas são um elemento fundamental para a avaliação da adequação e eficácia do Sistema da Qualidade. No PQ27 - Auditorias da qualidade internas descreve-se como são planeadas e realizadas as auditorias da qualidade internas aos processos e ao Sistema da Qualidade da Top.

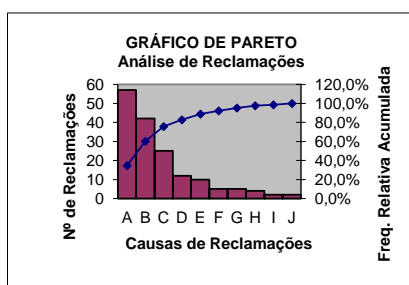
AUDITOR DA
QUALIDADE



13.3. Controlo de Não Conformidades

Sempre que se detetem produtos não conformes ou não conformidades nos diferentes processos, é desencadeado o processo de controlo do produto não conforme. Este processo prevê a identificação, a segregação (conforme praticável), a avaliação e a decisão sobre a situação de não conformidade detetada. Este processo está descrito no PQ25 - Controlo de não conformidades e ocorrências.

13.4. Análise de Dados da Qualidade

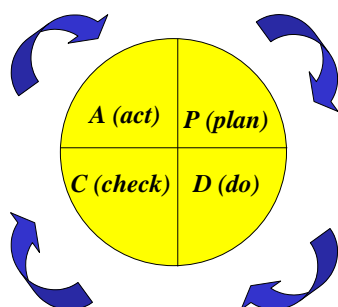


O modo como é analisada a informação relevante para a melhoria e são definidos os indicadores de desempenho está descrito no PQ28 – Análise dos indicadores e dados da qualidade. As técnicas de análise incluem, entre outras, análise de distribuições estatísticas.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	22/25

13.5. Melhoria Contínua

A Direção da Top reconhece como fundamental uma atitude organizacional de melhoria contínua. Nos diferentes momentos de Revisão pela Direção devem ser definidas e lançadas as ações de melhoria face às oportunidades identificadas.



Em termos gerais, o processo de melhoria contínua segue o Ciclo de Gestão PDCA, suportado em ações corretivas ou preventivas, conforme descrito no PQ25 - Controlo de não conformidades e ocorrências e no PQ26 - Ações corretivas e preventivas.

Sempre que adequado, serão constituídas Equipas de Melhoria e desencadeados Projetos Internos de Melhoria, aplicando-se o estabelecido no PQ11 – Processo de Gestão de Projetos.

Data	Preparado por	Aprovado por	Página
30/01/2019	Sérgio Oliveira	Sérgio Oliveira	23/25



MANUAL DA QUALIDADE

MAPA DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

