



Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

MSGQ



FICHA TÉCNICA	Manual do Sistema de Gestão da Qualidade - MSGQ
Gestora do SGQ	H. Seabra, SGPS, S.A.
Utilizadoras do SGQ	H. Seabra, SGPS, S.A. H. Seabra – Frio Industrial, S.A. Seabra Service, Unipessoal, Lda.
Morada	R. Horta dos Bacos, 18-3º, 2690-390 - Santa Iria de Azóia – PORTUGAL
Telefone/Fax	+351 219533130/31 E-mail info@seabraglobal.com Site www.seabraglobal.com
Colaboradores na edição	Sandra Duarte • sandra.duarte@seabraglobal.com José Carlos Simão • jose.simao@hseabra.seabraglobal.com Manuel Ferreira • manuel.ferreira@seabraglobal.com David Gaivoto • david.gaivoto@seabraglobal.com Magda Varela • magda.varela@seabraglobal.com Luís Murcho • luis.murcho@hseabra.seabraglobal.com
Destinatários	Utilizadores do SGQ e Clientes
Identificação	MSGQ_Rev6_Manual_SGQ.doc

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/02/2013	N.º de pág. 2/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	---------------------

ÍNDICE

1. ESTRUTURA DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	7
1.1. Campo de Aplicação	7
1.2. Gestão do Manual.....	7
1.2.1. Informação Geral.....	7
1.2.2. Distribuição.....	7
1.2.3. Atualização	7
2. APRESENTAÇÃO.....	8
2.1. As Empresas.....	8
2.2. Principais Serviços	9
2.2.1. Administrativos, Financeiros e de Recursos Humanos	9
2.2.2. Compras, Logística e Expedição.....	9
2.2.3. Estudo Prévio e Orçamento.....	9
2.2.4. Projeto Mecânico e Elétrico.....	10
2.2.5. Automação.....	10
2.2.6. Direção de Obra.....	10
2.2.7. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva.....	10
2.2.8. Manutenção Preventiva.....	11
2.3. Locais e Atividades Desenvolvidas em Cada Local.....	11
2.3.1. Sede Lisboa.....	12
2.3.2. Delegação Norte.....	13
2.3.3. Delegação Açores	14
2.4. Clientes.....	14
3. ESTRUTURA E RESPONSABILIDADE.....	15
3.1. O Sistema de Gestão da Qualidade.....	15
3.1.1. Âmbito.....	15
3.1.2. Requisitos Gerais.....	15
3.2. Documentação Aplicável.....	16
3.3. Estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade.....	16
3.4. Estrutura Orgânica.....	18
3.5. Responsabilidades da Direção	20
3.5.1. Visão.....	20
3.5.2. Missão.....	20
3.5.3. Valores	20
3.5.4. Procedimentos	20

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	3/30

3.5.5. Política da Qualidade	21
4. PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	22
4.1. Cliente	24
4.2.4.2. Sistema	25
4.3. Recursos	26
4.4. Negócios	28
4.5. Melhoria	29
ANEXOS	30

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Croqui de localização e acessos à Sede	12
Ilustração 2: Croqui de localização e acessos à Delegação Norte	13
Ilustração 3: Croqui de localização e acessos à Delegação Açores	14
Ilustração 4: Gestão pela Qualidade	16
Ilustração 5: Organograma SGPS	18
Ilustração 6: Organograma FRIO	18
Ilustração 7: Organograma SERVICE	18
Ilustração 8: Interação de Processos do SGQ	22
Ilustração 9: Árvore do SGQ	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Informação da sede e delegações	11
Tabela 2: Abreviaturas dos Organogramas	19
Tabela 3: Objetivos e Gestão do Processo CLIENTE	24
Tabela 4: Objetivos e Gestão do Processo SISTEMA	25
Tabela 5: Objetivos e Gestão do Processo RECURSOS	26
Tabela 6: Objetivos e Gestão do Processo NEGÓCIOS	28
Tabela 7: Objetivos e Gestão do Processo MELHORIA	29

LISTA DE ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
MSGQ	Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
SGPS	H. SEABRA, SGPS, S.A.
FRIO	H. SEABRA – Frio Industrial, S.A.
SERVICE	SEABRA SERVICE, Unipessoal, Lda.
CA	Conselho de Administração
DG	Direção Geral
GR	Gerência
ADM	Administração
DAC	Departamento de Automação e Controlo
DAE	Departamento de Automação e Eletricidade
DAF	Direção/Departamento Administrativa/o e Financeira/o
DAT	Direção de Assistência Técnica
DCL	Direção de Compras e Logística
DCM	Direção Comercial
DCP	Departamento de Compras
DEO	Departamento de Estudos Prévios e Orçamentos
DGO	Departamento de Gestão de Obra
DID	Divisão de Investigação e Desenvolvimento
DLA	Delegação Açores
DLG	Departamento de Logística
DLN	Delegação Norte
DMK	Direção de Marketing
DMP	Direção de Manutenção Preventiva
DOP	Direção de Operações
DPD	Direção de Produção
DPE	Departamento de Projeto Elétrico
DPJ	Direção de Projeto
DPM	Departamento de Projeto Mecânico
DPO	Departamento de Preparação de Obra
DQL	Direção/Diretora da Qualidade
DRH	Departamento de Recursos Humanos
DTC	Direção Técnica
DTI	Direção de Tecnologias de Informação

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	5/30

GOO	Gestão de Operações / Oficina
C	Cliente
CRC	Requisitos do Cliente
CSC	Satisfação dos Clientes
CRL	Requisitos Legais
S	Sistema
SPS	Planeamento do SGQ
SCD	Controlo de Documentos
SPC	Produto do Cliente
SCO	Comunicação
SRD	Revisão pela Direção
R	Recursos
RRH	Recursos Humanos
RFN	Finanças
RIN	Infraestruturas
RGE	Gestão do Expediente
RCM	Compras
RLA	Logística e Armazenagem
N	Negócios
NVE	Vendas
NOB	Obras
NAT	Assistência Técnica
NGR	Garantia
M	Melhoria
MDS	Desempenho
MAD	Auditorias
MCP	Ações Corretivas, Preventivas e Melhoria

1. ESTRUTURA DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

1.1. CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente manual foi criado com o objetivo da melhoria contínua e organização das seguintes empresas do Grupo Seabra:

- H. SEABRA, SGPS, S.A. (SGPS);
- H. SEABRA – Frio Industrial, S.A. (FRIO);
- SEABRA SERVICE, Unipessoal, Lda. (SERVICE).

O manual apresenta-se como importante ferramenta de trabalho destas empresas e o seu seguimento é essencial para assegurar o sucesso das equipas e garantir um elevado grau de qualidade dos serviços que prestam.

1.2. GESTÃO DO MANUAL

1.2.1. Informação Geral

O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (MSGQ) do Grupo Seabra está estruturado em conformidade com a norma NP EN ISO 9001:2008.

A criação e manutenção do MSGQ é da responsabilidade da Direção da Qualidade (DQL). A Diretora da Qualidade determina a orientação, conteúdo e publicação do Manual do SGQ, cuja composição verifica e atualiza periodicamente.

1.2.2. Distribuição

Existe a edição em suporte de papel, disponível nas instalações do Grupo Seabra para consulta dos colaboradores. A versão atualizada do Manual está permanentemente disponível, em ficheiro eletrónico no servidor e no *site* da Empresa.

1.2.3. Atualização

É da competência da DQL a revisão do MSGQ e a análise e adaptação do mesmo, sempre que se justifique. As propostas de alteração são elaboradas pela Direção da Qualidade e submetidas à apreciação da Administração.

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/02/2013	N.º de pág. 7/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	---------------------

2. APRESENTAÇÃO

2.1. AS EMPRESAS

A génese da H. Seabra ocorreu no seio da “casa mãe” Fonseca e Seabra, Lda., com sede em Lisboa e fundada em Coimbra no final da década de 40. Empresa bem conceituada na época, que baseava a sua atividade em instalações técnicas especiais de grande porte.

A H. Seabra, Comércio e Indústrias Térmicas, S.A., iniciou formalmente atividade a 17 de Abril de 1978, impulsionada pela estratégia do Governo Português em criar uma Rede Nacional do Frio e pela perceção da previsível evolução e modernização dos canais de distribuição de produtos alimentares em Portugal.

A Empresa manteve desde o início uma estrutura societária tipicamente familiar e muito cedo assumiu uma posição de liderança no mercado português do Frio Industrial, posição que ainda hoje ocupa, registando na carteira de clientes os mais importantes projetos da especialidade.

Em 1994, na convicção de que o *know-how* acumulado era muito significativo e valioso, iniciou um processo de internacionalização da atividade, selecionando como principal mercado-alvo Angola, onde hoje é empresa líder de mercado em Refrigeração Industrial e importante agente no processo de reconstrução daquele país.

Prosseguindo a sua estratégia de crescimento assente na internacionalização e na diversificação, a H Seabra ampliou as suas áreas de negócio, passando a oferecer serviços de engenharia nas especialidades de ar condicionado, tratamento de águas, energia construção civil e agroalimentar, aplicando o seu conceito de negócio em outros países como Espanha, Venezuela, Guiné Equatorial, Argélia, Cabo Verde e Moçambique.

Em 2012 o crescimento da H. Seabra – Comércio e Industrias Térmicas, S.A., aliado a uma visão estratégica de dinamismo e internacionalização, levou à reestruturação da sociedade comercial e constituição das seguintes:

- H. SEABRA, Sociedade Gestora de Participações Sociais, S.A. (SGPS);
- H. SEABRA – Frio Industrial, S.A. (FRIO);
- SEABRA SERVICE, Unipessoal, Lda. (SERVICE).

As empresas identificadas desenvolvem atividade/serviços nas seguintes áreas:

SGPS

Sociedade gestora do Grupo Seabra (SGPS), concentra os serviços administrativos, financeiros, recursos humanos, compras, logística e qualidade.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	8/30

FRIO

A H. Seabra – Frio Industrial, S.A. (FRIO) desenvolve atividade na área da refrigeração industrial, procurando soluções e realizações concretas sob medida e segundo as necessidades dos seus clientes.

A H. Seabra apresenta-se no mercado como empresa altamente especializada em tecnologia do frio, com aplicação em diversas finalidades, destacando-se a conservação e congelação dos produtos perecíveis para fins alimentares.

SERVICE

A Seabra Service, Unipessoal, Lda. resulta do spin-off da Divisão de Assistência Técnica da casa mãe H. Seabra – Comércio e Industrias Térmicas, S.A., com mais de 30 anos de experiência em manutenção preventiva e curativa de Instalações de Frio. Atualmente, surge como empresa especializada na gestão e manutenção de todo o tipo de instalações técnicas especiais.

2.2. PRINCIPAIS SERVIÇOS

SGPS2.2.1. Administrativos, Financeiros e de Recursos Humanos

Prestação de serviços às empresas do Grupo Seabra nas áreas administrativas, financeiras e de gestão de recursos humanos.

2.2.2. Compras, Logística e Expedição

Toda a atividade inerente à compra de bens e serviços, à logística de receção, armazenagem e envio de materiais e equipamentos, bem como à expedição de artigos a nível nacional e internacional é garantida por profissionais qualificados e experientes às empresas do Grupo Seabra.

FRIO2.2.3. Estudo Prévio e Orçamento

Engenheiros especializados transformam as ideias dos clientes em projetos competitivos e tecnologicamente avançados.

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/02/2013	N.º de pág. 9/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	---------------------

O conhecimento acumulado nos diversos segmentos de mercado permite identificar as melhores soluções para as necessidades particulares de cada cliente.

2.2.4. Projeto Mecânico e Elétrico

A análise, seleção, dimensionamento e definição apurada das soluções técnicas adequadas a cada realização é a principal função do departamento de projeto, nas áreas da mecânica e da eletricidade.

2.2.5. Automação

As equipas especializadas em engenharia de automação desenvolvem e aplicam programação que permite o funcionamento automático dos sistemas dos clientes, usando as tecnologias mais recentes em autómatos industriais programáveis.

O desenvolvimento de instalações industriais totalmente automatizadas, sem a necessidade de presença humana contínua, a telemanutenção e a telesupervisão, têm contribuído, de forma decisiva, para o prestígio da própria Empresa e o sucesso do negócio dos seus clientes, reduzindo custos em consumos, operação e manutenção.

2.2.6. Direção de Obra

A gestão técnica e económica dos recursos para realização de cada obra, em simultâneo com o planeamento e controlo dos compromissos de prazo de entrega são as linhas que balizam a atuação da Direção de Obra.

Os engenheiros Diretores de Obra em dedicada direção e acompanhamento dos trabalhos de montagem, mantêm um diálogo profícuo com o Cliente no sentido da coordenação com as outras especialidades e entidades envolvidas, até alcançar a conclusão do projeto e a sua entrada em serviço.

Esta atuação é, desde sempre, uma imagem de marca da H. Seabra.

SERVICE

2.2.7. Assistência Técnica e Manutenção Preventiva

A assistência técnica e manutenção preventiva a problemas de funcionamento de todo o tipo de instalações técnicas especiais. Conta com equipas especializadas que é garantida por equipas disponíveis 24h por dia, que cobrem todo o território nacional. As equipas de intervenção contam com carrinhas oficina e centros de apoio localizados em Santa Iria de Azóia (Sede), Leça da Palmeira (Delegação Norte) e Ponta Delgada (Delegação Açores).

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	10/30

As suas competências abrangem a manutenção preventiva e corretiva nas seguintes áreas: Frio industrial, Água, AVAC, Energia, Comunicações e Tecnologia Alimentar.

Este serviço presta igualmente apoio a necessidades de reparação, beneficiação de equipamentos e venda de consumíveis.

2.2.8. Manutenção Preventiva

A manutenção de instalações frigoríficas de forma planeada e adequada às exigências dos equipamentos e das instalações, é garantida por equipas de mecânicos habilitados e com grande experiência na especialidade de refrigeração industrial. Este serviço utiliza carrinhas oficina, preparadas para atuar 24 horas por dia, todos os dias do ano, a partir da sede, na Grande Lisboa, para as regiões Centro e Sul e a partir da Delegação Norte, em Leça da Palmeira (Matosinhos), para as regiões Centro e Norte. Nos Açores a Delegação em Ponta Delgada é o centro de partida para as operações de assistência técnica no Arquipélago.

2.3. LOCAIS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM CADA LOCAL

Tabela 1: Informação da sede e delegações

Morada	Telefone/Fax	E-mail:
Sede Rua Horta dos Bacelos, 18, 3º 2690-390 Santa Iria da Azóia PORTUGAL	219533130/31	SGPS info@seabraglobal.com
		FRIO info@hseabra.seabraglobal.com
		SERVICE info@seabraservice.seabraglobal.com
DLN Rua Heróis de África, 490-Frt. 4450-687 Leça da Palmeira PORTUGAL	229964400	norte@seabraservice.seabraglobal.com
DLA Rua do Paiol, 5 9500-231 Ponta Delgada S. Miguel – Açores PORTUGAL	296284120/5154	acores@seabraservice.seabraglobal.com
Internet		SGPS www.seabraglobal.com
		FRIO www.hseabra.seabraglobal.com
		SERVICE www.seabraservice.seabraglobal.com

2.3.1. Sede Lisboa

São desenvolvidas todas as atividades e serviços das empresas.

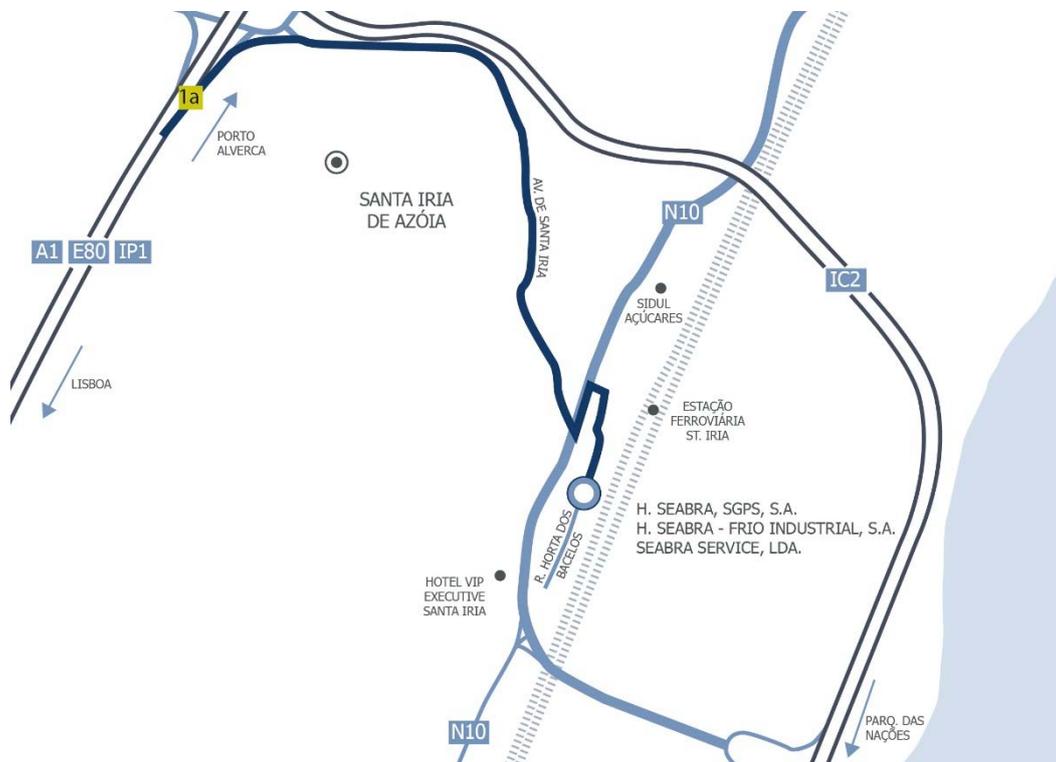


Ilustração 1: *Croqui* de localização e acessos à Sede

2.3.2. Delegação Norte

São feitos contactos comerciais com clientes locais. São prestados serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva, bem como apoio às Obras na Zona Norte.



Ilustração 2: Croqui de localização e acessos à Delegação Norte

2.3.3. Delegação Açores

São feitos contactos comerciais com clientes locais. São prestados serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva, bem como apoio às Obras no Arquipélago dos Açores.



Ilustração 3: Croqui de localização e acessos à Delegação Açores

2.4. CLIENTES

O Grupo Seabra, na área da Refrigeração Industrial, orgulha-se de ter realizado um significativo número de trabalhos para entidades distintas, conforme Anexo 1, muitas delas com longo historial de fidelidade aos seus serviços. Esta fidelidade foi fator importante no crescimento económico tanto da empresa como dos seus clientes.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	14/30

3. ESTRUTURA E RESPONSABILIDADE

3.1. O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

3.1.1. Âmbito

O Sistema de Gestão da Qualidade abrange a atuação das seguintes empresas do Grupo Seabra:

- H. SEABRA, SGPS, S.A.
- H. SEABRA – Frio Industrial, S.A.
- SEABRA SERVICE, Unipessoal, Lda.

Para concretizar os seguintes serviços:

SGPS

- Serviços administrativos, financeiros, recursos humanos, compras, logística e qualidade às empresas do Grupo Seabra.

FRIO

Na área da Refrigeração Industrial:

- Venda de Equipamentos;
- Conceção, Desenvolvimento, Comercialização e Realização de Soluções Técnicas à Medida.

SERVICE

- Venda de Equipamentos nas áreas da Refrigeração Industrial, Energia e Comunicações, AVAC e Tecnologia Alimentar;
- Prestação de Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Preventiva na área da Manutenção Industrial em geral.

3.1.2. Requisitos Gerais

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) foi estruturado com base na interpretação e adaptação dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008 à realidade das empresas do Grupo Seabra. Este Sistema pretende viabilizar a boa execução da Política da Qualidade visando o alcance dos objetivos definidos e a garantia do cumprimento dos requisitos e expectativas do Cliente, da observância dos Requisitos Legais, das Melhores Técnicas Disponíveis e das Boas Práticas.

A par e em complemento a este manual, os detalhes e orientação de atuação são remetidos para procedimentos e instruções técnicas individualmente identificados, contudo, deverão ser os registos desses documentos as evidências de Boas Práticas e de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade. Estes conceitos visam garantir que todas as atividades

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	15/30

realizadas estão normalizadas e são desenvolvidas com a máxima qualidade, rigor, imparcialidade, independência e integridade.

O SGQ é o suporte de todas as áreas funcionais das empresas identificadas.

3.2. DOCUMENTAÇÃO APLICÁVEL

O SGQ do Grupo Seabra assenta na seguinte documentação, conforme o modelo apresentado em 3.3:

- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (MSGQ);
- Procedimentos e Instruções de Trabalho;
- Documentos externos: legislação, regulamentos e normas aplicáveis;
- Modelos e Registos.

Os documentos complementares referenciados no manual do SGQ estão arquivados em local próprio, em suporte papel ou eletrónico, cuja consulta é disponibilizada ao pessoal autorizado. A consulta por pessoal exterior à organização carece de autorização da DQL.

3.3. ESTRUTURA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



Ilustração 4: Gestão pela Qualidade

A Estrutura do SGQ assenta numa lógica de Gestão participada aos diferentes níveis, representada por um retângulo ao invés do conservador triângulo. Na prática, significa que

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/02/2013	N.º de pág. 16/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	----------------------

a Administração / Gerência das três empresas assume essencialmente a função estratégica mas também desenvolve funções ao nível tático e operacional.

A coordenação possui funções ao nível tático, colaborando simultaneamente no desenvolvimento estratégico e controlo a nível operacional. Ao nível operacional os executantes são consultados, contribuindo para a estratégia e tática da organização. Os processos, com a respetiva estrutura documental associada, não estão delimitados em função das áreas funcionais e atividades, pelo que se pode dizer que os processos definidos “varrem horizontalmente” a organização.

3.4. ESTRUTURA ORGÂNICA

SGPS



Ilustração 5: Organograma SGPS

FRIO

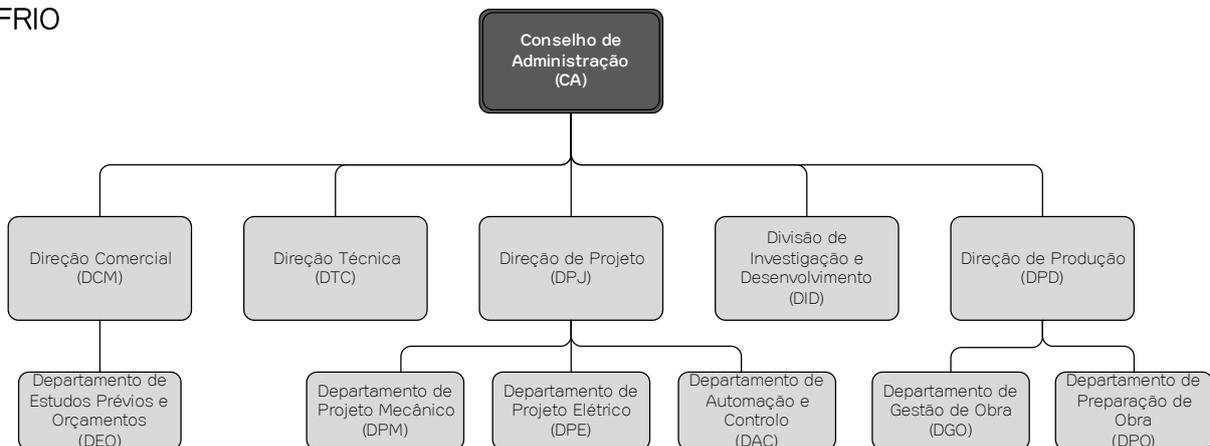


Ilustração 6: Organograma FRIO

SERVICE

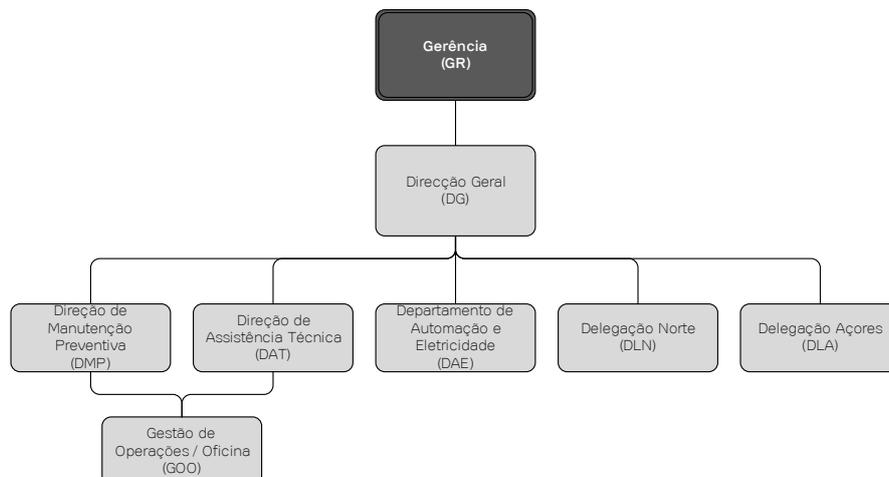


Ilustração 7: Organograma SERVICE

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	18/30

Tabela 2: Abreviaturas dos Organogramas

SGPS	
CA	Conselho de Administração
DQL	Direção/Diretora da Qualidade
DAF	Direção/Departamento Administrativa/o e Financeira/o
DRH	Departamento de Recursos Humanos
DTI	Direção de Tecnologias de Informação
DMK	Direção de Marketing
DCL	Direção de Compras e Logística
DCP	Departamento de Compras
DLG	Departamento de Logística
DOP	Direção de Operações
FRIIO	
CA	Conselho de Administração
DCM	Direção Comercial
DEO	Departamento de Estudos Prévios e Orçamentos
DTC	Direção Técnica
DPJ	Direção de Projeto
DPM	Departamento de Projeto Mecânico
DPE	Departamento de Projeto Elétrico
DAC	Departamento de Automação e Controlo
DID	Divisão de Investigação e Desenvolvimento
DPD	Direção de Produção
DGO	Departamento de Gestão de Obra
DPO	Departamento de Preparação de Obra
SERVICE	
GR	Gerência
DMP	Direção de Manutenção Preventiva
DAT	Direção de Assistência Técnica
GOO	Gestão de Operações / Oficina
DAE	Departamento de Automação e Eletricidade
DLN	Delegação Norte
DLA	Delegação Açores

3.5. RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO

3.5.1. Visão

Assumirmo-nos como uma referência internacional do 'saber', do 'saber fazer' e do 'fazer', tornando-nos um parceiro estratégico, para relações de longo prazo com os nossos clientes.

3.5.2. Missão

SGPS

Prestação de serviços de excelência e rigor na gestão dos investimentos e das participações, com a ambição de construir e consolidar posições de liderança das empresas e marcas do Grupo Seabra.

FRIO / SERVICE

Procurar sempre de uma forma consistente e inconformada, as melhores e mais inovadoras soluções de engenharia, que garantam aos nossos Clientes a criação de valor acrescentado para os seus negócios.

3.5.3. Valores

SERVIÇO o cliente no centro, fazemos mesmo questão;
COMPROMISSO quem não se sente, não é filho da nossa gente;
PROFISSIONALISMO saber muito para fazer melhor, gastando pouco;
RIGOR a verdade acima de tudo, mesmo quando não nos convém;
DISPONIBILIDADE o prazer é todo nosso, não custa mesmo nada;
ESPIRITO DE EQUIPA um por todos e todos por um, sempre;
RESPEITO caminhar juntos pelo lado direito, e nunca pelo torto.

3.5.4. Procedimentos

Os procedimentos devem assegurar a conformidade com os requisitos Legais, do Cliente (utilizador, colaborador e sociedade) e outros que a Administração / Gerência subscreva. Estes são dinâmicos, integram as necessárias evoluções e as posições da Administração / Gerência, da Sociedade e dos Colaboradores.

Os colaboradores são envolvidos e consultados aquando da normalização dos processos e subsequentes procedimentos, comprometendo-se, assim, com o seu cumprimento e colaborando para o melhor funcionamento do Grupo Seabra.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	20/30

3.5.5. Política da Qualidade

O Grupo Seabra está orientado para a satisfação dos clientes devendo a Gestão pela Qualidade defender a prestação de serviços de excelência com o objetivo da melhoria contínua.

Para garantir este compromisso, o Grupo Seabra compromete-se a cumprir os requisitos da norma **NP EN ISO 9001:2008**, bem como os requisitos legais e regulamentares que alimentam o Sistema de Gestão da Qualidade do Grupo.

Neste sentido, a Política da Qualidade do Grupo Seabra assume os seguintes princípios:

- Orientação para o Cliente, com vista ao desenvolvimento de relações sólidas que beneficiem a imagem da Empresa;
- Desenvolvimento de relações de parceria com os seus fornecedores;
- Satisfação das necessidades dos clientes, prestando serviços e comercializando produtos de qualidade;
- Melhorar de forma contínua o rigor, a rapidez e a confiança na prestação dos seus serviços;
- Cumprimento dos requisitos legais e normativos e utilização das Melhores Técnicas Disponíveis, como vetores para o reforço da competitividade.

Para alcançar estes princípios, é fundamental:

- O envolvimento de todos os colaboradores nos princípios assumidos na Política da Qualidade;
- Criar condições para um envolvimento participativo dos colaboradores no desenvolvimento da empresa;
- Motivação e envolvimento de todos os colaboradores na prossecução dos objetivos comuns;
- A sensibilização contínua de cada colaborador de que é responsável pela qualidade do seu próprio trabalho;
- Proporcionar formação adequada aos colaboradores para exercerem as suas funções com competência e qualidade exigidas;
- Promover a Investigação e Desenvolvimento na área de atividade da Empresa.
- Sempre que for necessário, e com vista à melhoria contínua, devem ser acionados mecanismos de revisão e atualização da **Política da Qualidade do Grupo Seabra**.

A **Política da Qualidade do Grupo Seabra**, disponível para todos os interessados, foi comunicada e implementada em todas as áreas de atividade.

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	21/30

4. PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

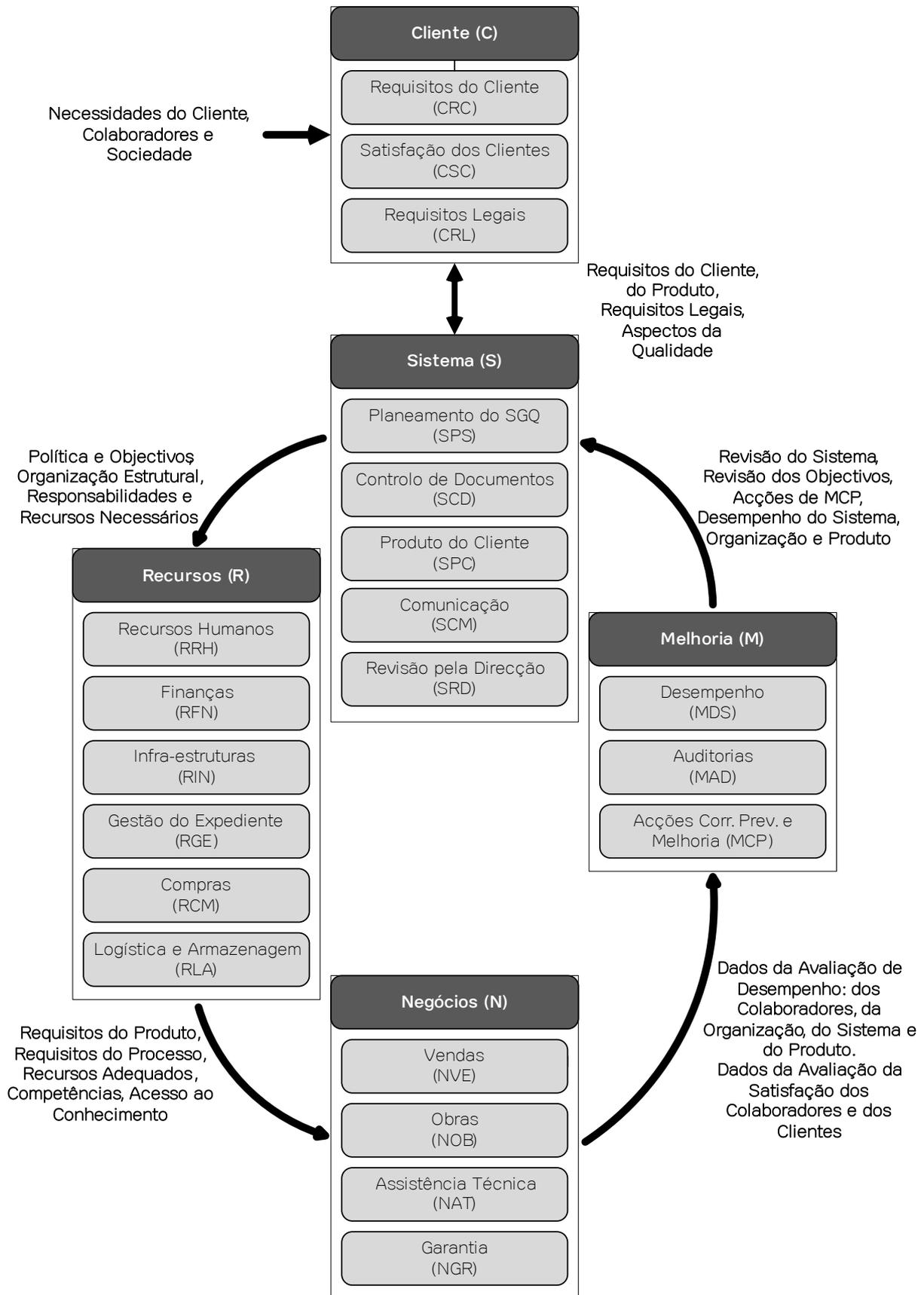


Ilustração 8: Interação de Processos do SGQ

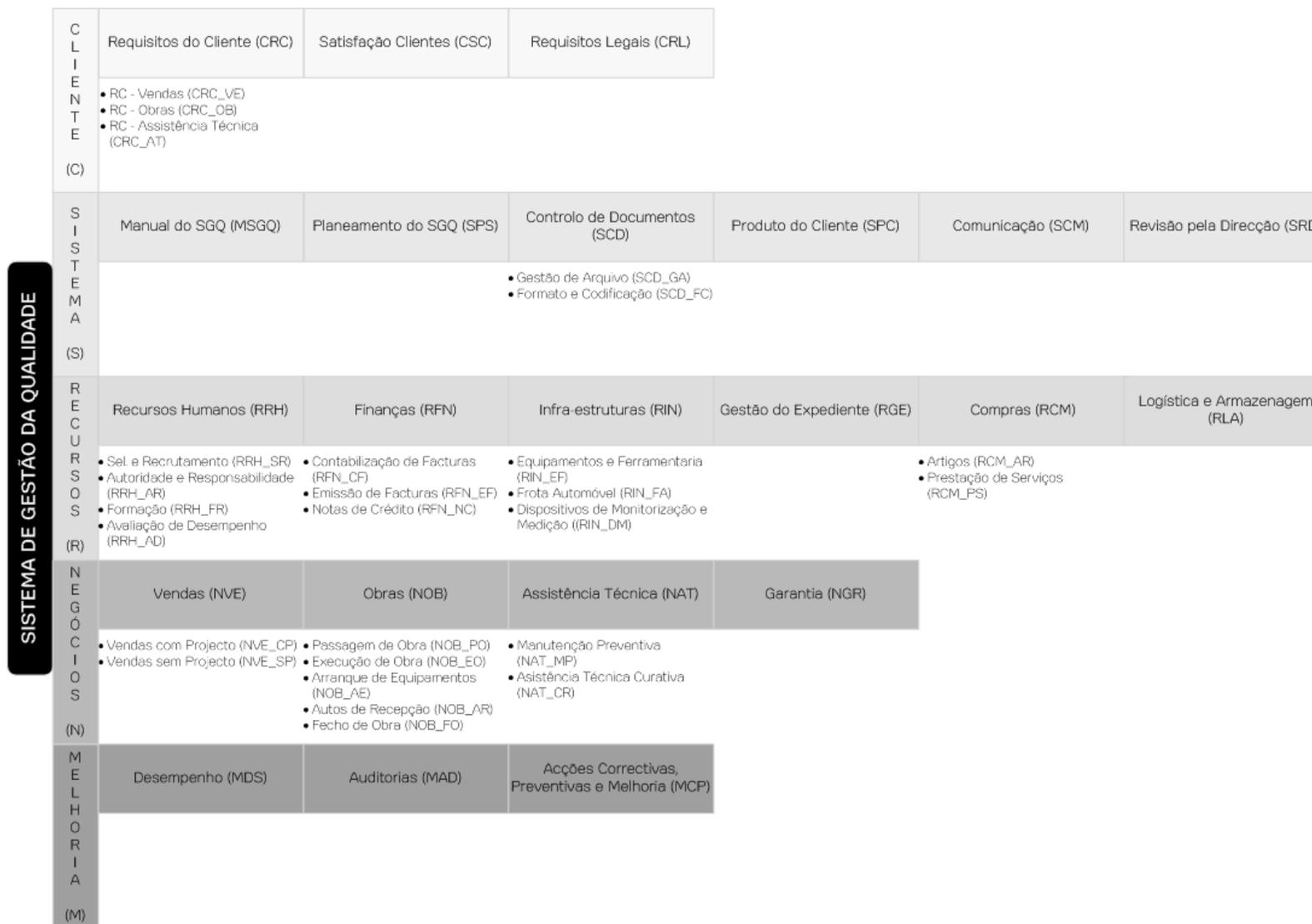


Ilustração 9: Árvore do SGQ

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/05/2013	N.º de pág. 23/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	----------------------

4.1. CLIENTE

Tabela 3: Objetivos e Gestão do Processo CLIENTE

Objetivos

Este processo visa a correta assimilação do projeto do Cliente, a compreensão das suas ambições e a superação das suas expectativas. Para alcançar sucesso neste objetivo, as condições e previsões do cliente são convertidas em requisitos que devem ser profundamente avaliados e tomados em consideração.

Dono do Processo

SGPS	• DQL
FRIO	• DCM; DTC
SERVICE	• DG

Input	Controlo do Processo	Output
- Necessidades do Cliente, Colaboradores e Sociedade.	- Contactos diretos com os interessados; - Pesquisa e seleção das tecnologias e melhores práticas disponíveis; - Análise de legislação, regulamentos e normas aplicáveis; - Comparação de resultados com rácios históricos da atividade; - Propostas realizadas <i>versus</i> adjudicadas; - Tratamento de sugestões / reclamações.	- Requisitos do Cliente; - Requisitos do Produto; - Propostas comerciais; - Contratos; - Disseminação dos requisitos legais; - Divulgação de tecnologias e boas práticas; - Avaliação da satisfação do cliente.

Procedimentos Associados	Instruções de Trabalho Associados
Requisitos do Cliente – CRC	RC – Vendas – CRC_VE
Satisfação Cliente – CSC	RC – Obras – CRC_OB
Requisitos Legais – CRL	RC – Assistência Técnica – CRC_AT

Elaborado por: DQL	Aprovado por: ADM/DG	Data: 06/02/2013	N.º de pág. 24/30
-----------------------	-------------------------	---------------------	----------------------

4.2. 4.2. SISTEMA

Tabela 4: Objetivos e Gestão do Processo SISTEMA

Objetivos

A organização estabelece e mantém documentados os objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade, transmitindo, informando e comunicando esses objetivos a todos os níveis, sejam internos ou externos.

A organização assegura e controla os processos existentes no Sistema, para serem devidamente tratadas todas as não conformidades.

Dono do Processo

SGPS	• CA
FRIO	• CA
SERVICE	• GR

Input	Controlo do Processo	Output
- Manual do SGQ;	- Gestão documental e	- Manual do SGQ;
- Desempenho do SGQ;	registos;	- Desempenho do SGQ;
- Revisão do SGQ e dos	- Comunicação interna e	- Estrutura organizacional;
Objetivos;	externa;	- Definição de
- Requisitos Legais;	- Definição das	responsabilidades;
- Desempenho da	responsabilidades;	- Definição de Recursos;
Organização;	- Análise de desempenhos.	- Procedimentos de
- Resultado de Auditorias;		trabalho;
- Ações corretivas,		- Instruções de trabalho;
preventivas e de melhoria.		- Modelos.

Procedimentos Associados	Instruções de Trabalho Associados
Manual do SGQ – MSGQ	Gestão do Arquivo – SCD_GA
Planeamento do SGQ – SPS	Formato e Codificação – SCD_FC
Controlo de Documentos – SCD	
Produto do Cliente - SPC	
Comunicação – SCM	
Revisão pela Direção – SRD	

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/02/2013	N.º de pág. 25/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	----------------------

4.3. RECURSOS

Tabela 5: Objetivos e Gestão do Processo RECURSOS

Objetivos

A organização identifica e disponibiliza os recursos (financeiros, humanos e materiais) necessários à implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

Dono do Processo

SGPS • DAF; DCL

Input	Controlo do Processo	Output
- Definição de recursos humanos;	- Formação dos recursos humanos;	- Recurso / Competências adequado para a função;
- Definição de recursos financeiros, materiais, infraestruturas, bibliográficos, informáticos, etc.;	- Avaliação da eficácia da formação;	- Resultados de avaliação de desempenho;
- Estrutura organizacional;	- Seleção e recrutamento dos recursos humanos adequados;	- Acesso ao conhecimento;
- Definição de responsabilidades;	- Avaliação de desempenho;	- Resultados de avaliação da formação;
- Requisitos legais.	- Controlo de equipamentos e ferramentaria;	- Gestão e manutenção de equipamentos e ferramentaria;
	- Controlo de frota automóvel.	- Gestão e manutenção da frota automóvel;
	- Controlo de infraestruturas;	- Manutenção de infraestruturas;
	- Controlo financeiro.	- Gestão financeira.
		- Avaliação de Fornecedores.
Procedimentos Associados	Instruções de Trabalho Associados	

Recursos Humanos – RRH

Finanças – RFN

Infraestruturas – RIN

Gestão do Expediente – RGE

Compras – RCM

Logística e Armazenagem – RLA

Seleção e Recrutamento – RRH_SR

Autoridade e Responsabilidade – RRH_AR

Formação – RRH_FR

Avaliação de Desempenho – RRH_AD

Contabilização de Faturas - RFN_CF

Emissão de Faturas - RFN_EF

Notas de Crédito - RFN_NC

Equipamentos e Ferramentaria – RIN_EF

Frota Automóvel – RIN_FA

Dispositivos de Monitorização e Medição –

RIN_DM

Artigos – RCM_AR

Prestação de Serviços – RCM_PS

4.4. NEGÓCIOS

Tabela 6: Objetivos e Gestão do Processo NEGÓCIOS

Objetivos

Desenvolver e executar o serviço pedido pelo Cliente com base nas propostas e projetos desenvolvidos pela organização.

Dono do Processo

FRIO • DPD; DCL

SERVICE • GR

Input	Controlo do Processo	Output
- Requisitos do Cliente;	- Realização de Reuniões de	- Serviços satisfazendo os
- Requisitos do Produto;	Obra;	contratos;
- Propostas comerciais;	- Inspeções de obra.	- Serviços executados em
- Contratos;	- Controlo dos Projetos e do	acordo com os pedidos de
- Requisitos legais;	seu avanço;	Clientes;
- Tecnologias e boas	- Comunicação com o	- Cumprimento rigoroso dos
práticas aplicáveis.	Cliente;	prazos;
- Recursos adequados;	- Verificação do Produto;	- Cumprimento rigoroso dos
- Dados da Avaliação de	- Validação da capacidade	requisitos legais.
fornecedores;	do Produto;	- Manutenção e calibração
- Dados da Avaliação da	- Controlo de DMM's.	de DMM's.
satisfação de clientes.		

Procedimentos Associados	Instruções de Trabalho Associados
Vendas – NVE	Vendas com Projeto – NVE_CP
Obras – NOB	Vendas sem Projeto – NVE_SP
Assistência Técnica – NAT	Passagem de Obra – NOB_PO
Garantia – NGR	Execução da Obra – NOB_EO
	Arranque de Equipamentos – NOB_AE
	Autos de Receção – NOB_AR
	Fecho de Obra – NOB_FO
	Manutenção Preventiva – NAT_MP
	Assistência Técnica Curativa – NAT_CR

Elaborado por: DQL	Aprovado por: CA / GR	Data: 30/02/2013	N.º de pág. 28/30
-----------------------	--------------------------	---------------------	----------------------

4.5. MELHORIA

Tabela 7: Objetivos e Gestão do Processo MELHORIA

Objetivos

Monitorizar, auditar, verificar, controlar, analisar e rever, visando a melhoria contínua do SGQ aplicando, quando necessário, ações corretivas, preventivas ou de melhoria.

Dono do Processo

SGPS • DQL

Input	Controlo do Processo	Output
- Manual do SGQ;	- Avaliação permanente de	- Revisões ao manual do
- Resultados de avaliação	desempenho do SGQ;	SGQ;
de desempenho do SGQ;	- Indicadores de	- Revisões ao SGQ;
- Resultados de avaliação	desempenho	- Relatório de desempenho
da formação;	estabelecidos pela	do SGQ;
- Resultados de avaliação	Organização;	- Resultado de Auditorias;
dos colaboradores;	- Análise dos resultados	- Ações corretivas,
- Resultados da avaliação	face aos objetivos	preventivas e de melhoria.
da satisfação do cliente.	estabelecidos;	
- Resultados da avaliação	- Auditorias ao SGQ.	
de fornecedores;		
- Acidentes, Incidentes e		
Não Conformidades;		
- Sugestões/Reclamações.		

Procedimentos Associados**Instruções de Trabalho Associados**

Desempenho – MDS

Auditorias – MAD

Ações Corretivas, Preventivas e Melhoria –

MCP

Elaborado por:	Aprovado por:	Data:	N.º de pág.
DQL	CA / GR	30/02/2013	29/30

ANEXOS

Anexo 1 Principais Clientes