HenriqueGuimarães
CONSULTORIA

Newsletter 24 – Junho 2006

1. NOTÍCIAS

Desde a última newsletter foram-nos adjudicados alguns projectos nas seguintes empresas:

Cristina Jesus Ribeiro Sociedade Unipessoal Lda.	Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)
Hidurbe, Gestão de resíduos S.A.	Auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)
FLOW SYSTEMS – Sistemas de Medição de Fluidos, Lda	Auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)
CIVOPAL – Sociedade de Construções e Obras Públicas Aliança, Lda	Auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000)

Aproveitamos esta newsletter para voltar a destacar a importância e actualidade da segurança alimentar, quanto mais não seja, decorrente da necessidade de cumprir a legislação.

Desde este mês a Henrique Guimarães Consultoria Lda é a empresa responsável pela actualização da página da Internet, site relativo à Qualidade, da A.E.P.

Durante os meses de Julho e Setembro, a Henrique Guimarães Consultoria Lda , juntamente com a Feira Aventura, vai promover uma actividade "outdoor" para confraternização entre alguns dos seus clientes (antigos e actuais), numa actividade de canoagem no Rio Vouga.

2. TEMA SELECCIONADO

De seguida listam-se algumas das exigências da ISO / TS 16949:2000,para além daquelas referidas pela ISO 9001:2000:

- Os princípios de gestão da qualidade devem ser conhecidos pela gestão de topo. e demonstrados ao longo da organização,
- A organização deve ter um processo para assegurar a revisão, distribuição e implementação das especificações técnicas dos clientes, e suas alterações, de tal forma que a demora seja inferior a 2 semanas,
- Deve ser verificado de que forma essas alterações afectam a realização do produto,
- Deve existir um processo que assegure a revisão atempada das especificações do cliente, nomeadamente das alterações,
- Nesta norma interessa que a gestão de topo considere a eficiência dos processos de realização do produto,
- Deve ser nomeado um representante do pessoal para garantir que os requisitos do cliente são atingidos,
- A revisão pela gestão deve incluir o impacte das não conformidades sobre a Qualidade, Segurança e Ambiente,
- A revisão pela gestão deve monitorizar os objectivos e custos da qualidade, e a sua divulgação,
- A organização deve assegurar que os colaboradores com a responsabilidade do "design" têm as competências adequadas,
- A organização deve contemplar procedimentos para identificar as necessidades de formação e assegurar as competências adequadas, para os colaboradores responsáveis pela qualidade do produto,
- A organização deve providenciar formação no posto de trabalho a todos os colaboradores, incluindo os contratados por agências de pessoal,

- A organização deve desenvolver um processo para motivar os colaboradores a atingir os objectivos da qualidade e criar um ambiente que promova a inovação. A organização deve ter um processo para medir a extensão da consciencialização dos colaboradores em relação à relevância e importância das suas actividades e como elas contribuem para atingir os objectivos da qualidade,
- A empresa deve dispor de uma metodologia para avaliar e monitorizar a eficácia da manipulação / fluxo de materiais, como análise de layouts,
- A empresa deve desenvolver planos de emergência para situações de emergência, interrupções de trabalho, falha de equipamentos produtivos, etc, que afectem o cumprimento dos requisitos do cliente,
- As actividades de fabrico / concepção e desenvolvimento devem ser desenvolvidas de forma a minimizar os riscos de segurança dos colaboradores,
- A organização deve manter as suas instalações num estado de limpeza adequado ao produto e às necessidades do processo de realização do produto,
- As especificações técnicas do cliente devem ser incluidas no planeamento da realização do produto, como parte do plano da qualidade,
- Os critérios de aceitação / rejeição devem ser aprovados pela organização, mas também, sempre que requirido, pelo cliente. O critério de aceitação deve ser "zero defeitos", para atributos,
- A organização deve garantir a confidencialidade sobre o produto do cliente e projectos em desenvolvimento.
- A organização deve ter um processo de reacção e controlo a alterações da realização do produto, incluindo as provocadas pelos fornecedores, que afectem a realização do produto, nomeadamente alterações de fornecedores. As alterações que afectem o produto devem ser notificadas ao cliente, e submetidas à sua aprovação.
- Nas especificações do cliente incluem-se as actividades após venda, isto é, qualquer actividade fornecida após venda do produto. As especificações do cliente incluem reciclagem e outros impactes ambientais. Elas incluem o cumprimento de

regulamentos sobre armazenamento, manuseamento, reciclagem, eliminação dos materiais.

- A organização deve comunicar ao cliente a informação necessária, na sua linguagem e formato,
- A organização deve possuir um processo para assegurar o uso de informação proveniente de projectos anteriores, na concepção e desenvolvimento,
- O output da concepção e desenvolvimento deve incluir a FMEA, as especificações do produto, análise de erros, etc,
- A concepção e desenvolvimento deve incluir uma técnica para redução de riscos como o FMEA.
- Todos os produtos comprados devem satisfazer a legislação.
- A organização deve assegurar a conformidade do SGQ dos fornecedores em relação a esta norma. A conformidade com a ISO 9001 é o primeiro passo para o cumprimento deste objectivo.
- A organização deve controlar o produto recebido dos fornecedores, utilizando técnicas estatísticas, inspecção de recepção, auditorias da qualidade, análises laboratoriais, ou outro método,
- A organização deve desenvolver um plano de controlo para o produto fornecido, de acordo com o anexo A desta norma. Este plano de controlo deve considera os output's da análise FMEA. Os planos de controlo devem ser revistos sempre que houver alterações que afectem o produto, processo de produção, logistica, etc.
- Devem ser preparadas Instruções de Trabalho para todos os colaboradores que afectem a qualidade do produto.
- As afinações no início de trabalho devem ser verificadas sempre que houver alterações de material, de turno, etc
- A organização deve identiifcar os equipamento chave e fornecer recursos para a manutenção adequada do equipamento; ela deve desenvolver um sistema de

manutenção preventiva No minimo ele deve incluir as actividades de manutenção planeadas, o embalamento e preservação do equipamento, disponibilidade de peças suplentes, objectivos para a manutenção preventiva,

- A organização deve ter recursos para desenhar, fabricar e verificar ferramentas de medição. Se estas actividades forem subcontratadas a organização deve dispor de um sistema de monitorização.
- A produção deve ser planeada de forma a satisfazer as necessidades do cliente.
- Deve ser estabelecido um sistema de comunicação de informação sobre o fabrico e actividades de "design".
- As exigências de "7.5.2. validação dos processo de produção e prestação do serviço" devem ser aplicadas a todos os processos de produção e fornecimento do serviço.
- Nesta norma a identificação deve ocorrer sempre, e não apenas "quando apropriado" como na ISO 9001:2000.
- As ferramentas do cliente devem ser identificadas para que a identificação do cliente seja visivel.
- A organização deve implementar um sistema de rotação de stocks como o FIFO. O estado do produto em stock deve ser periódicamente monitorizado.
- Devem ser realizados estudos estatisticos para analisar a variação associada a cada medição.
- Deve existir um laboratório, com um âmbito definido, com capacidade para realizar a inspecção requerida no plano de controlo. Este laboratório deve ser incluido no SGQ. A acreditação ISO 17025 pode ser usada para demonstrar a conformidade do laboratório.
- Os laboratórios externos devem alternativamente ser acreditados ISO 17025 ou ser aceites pelo cliente. Se não existir um laboratório disponivel para efectuar uma calibração deve-se recorrer ao fornecedor do equipamento.

- O conhecimento das técnicas estatisticas utilizadas, ao longo da organização, deve poder ser demonstrado,
- A avaliação da satisfação do cliente deve ser monitorizada ao longo de todo o processo de realização do produto,
- A organização deve auditar, numa base anual, o seu sistema de acordo com esta norma verificando a eficácia dos processos de produção. Além de auditar o seu SGQ a organização deve:
    - auditar o seu produto em fases apropriadas da produção, de forma a verificar a conformidade com todas as especificações, com uma frequência definida,
    - auditar o processo de fabrico; sempre que ocorrem não conformidades / reclamações deve ser revista a frequência dessas auditorias
- A organização deve dispor de auditores internos.
- A organização deve realizar estudos de capacidade dos processos.
- Deve ser realizada uma inspecção ao layout e funcionamento de todos os produtos. A análise ao layout é uma inspecção a todas as dimensões do produto.
- Para as peças designadas pelo cliente como sendo de aparência a organização deve disponibilizar materiais adequados, incluindo iluminação adequada, bem como verificação por pessoal com competência e qualificados para o fazer,
- No caso de o cliente derrogar produto não conforme, devem ser mantidos os registos dessa aprovação pelo cliente,
- Caso seja expedido produto não conforme, e derrogado, o cliente deve ser imediatamente informado.
- A melhoria continua no processo de produção deve estar preocupada com o controlo da redução da variação das caracteristicas do produto, docuemntadas no plano de controlo.

- A organização deve definir um processo para melhoria continua (ver anexo B da ISO 9004:2000).
- A organização deve ter implementado um processo de resolução de problemas que conduza à identificação das causas e sua eliminação.