

1. NOTÍCIAS

Aproveitamos esta newsletter para agradecer a todos os que contribuíram para a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental, de acordo com a NP EN ISO 14001, e sua certificação pela SGS-ICS na Pincoltêxteis (tinturaria têxtil).

Recebemos a avaliação do grau de satisfação com o projecto de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, da Hidurbe, tendo sido pontuados com uma média de 82 %.

Dando continuidade ao processo de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, que culminou na certificação da **Edencolors Produtos Químicos, Lda.**, estamos agora a acompanhar o mesmo Sistema de Gestão da Qualidade; congratulamo-nos com o facto até porque este é um indicador da qualidade do nosso desempenho.

Foram iniciados processos de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nas empresas **SINTIGRAF II** Tintas Gráficas, S.A. e **BRITACO** Britas e Construções, Lda..

2. TEMA SELECCIONADO

NP EN ISO 9000

Sistemas de Gestão da Qualidade Fundamentos e vocabulário

1. Generalidades

No seu início esta norma estrutura as normas da família ISO 9000 nas seguintes normas:

- ISO 9000 que descreve os fundamentos do Sistema de Gestão da Qualidade e a terminologia aplicável,
- ISO 9001, que descreve os requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade para a satisfação do cliente e outras partes interessadas.

- ISO 9004, que fornece linhas de orientação para a melhoria do desempenho da organização, essas linhas contemplam para além da eficácia a eficiência.
- ISO 19011, que fornece orientação para a execução de auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e Sistemas de Gestão Ambientais.

A norma NP EN ISO 9000 divide-se em duas partes:

1. Fornece os princípios da gestão da qualidade, as razões que podem levar à implantação da norma 9001, bem como os fundamentos do Sistema de Gestão da Qualidade.
2. A segunda parte fornece os termos e definições (ex : Significado de qualidade, acção correctiva, correcção e acção preventiva, documento, etc)

2. Fundamento do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

Um SGQ permite criar o enquadramento certo para a melhoria contínua, de modo a aumentar a probabilidade de conseguir a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas. Um Sistema de Gestão da Qualidade transmite confiança à organização e aos seus clientes da sua capacidade para fornecer produtos que cumprem de forma consistente os respectivos requisitos.

Estes requisitos podem ser de dois tipos:

1. Os requisitos da qualidade (estes são independentes do tipo de produto da empresa) – ex: a ISO 9001 refere a necessidade de identificar os produtos
2. Os requisitos do produto, que são estabelecidos pelo cliente, legislação, normas, etc. – ex: cliente quer um carro verde, com x de potência, que satisfaça a lei quanto ao ruído e emissões gasosas)

Esta norma estabelece quais os principais passos no planeamento do estabelecimento de um Sistema de Gestão da Qualidade. De uma forma geral eles são os mesmos para todas as organizações passando por :

1. Determinação das expectativas do cliente / outras partes interessadas,
2. Estabelecimento de uma política e objectivos da qualidade (comprometimento da gestão da ISO 9001)
3. Definição dos processos da organização, (estas normas referem e baseiam-se na gestão por processos)
4. Determinação dos recursos necessários e sua disponibilização,
5. Medição dos processos,
6. Análise dos processos com vista ao estabelecimento de acções de melhoria

O objectivo final da norma é a melhoria contínua da satisfação do cliente. Ao implementar um Sistema de Gestão da Qualidade é conveniente ter sempre em consideração esta meta e nunca esquecer que o controlo das restantes actividades é um meio de alcançar a melhoria.

A norma define gestão por processos como sendo qualquer actividade, ou conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas em saídas.

Por outras palavras gestão por processos é gestão por valor acrescentado, isto é, para identificar os processos importa considerar quais as actividades (ou conjuntos de actividades) que acrescentam valor ao produto, do ponto de vista do cliente. Quais as actividades que transformam as entradas nalguma coisa que se consiga vender ao cliente.

Uma outra forma de identificar os processos é estabelecer uma ponte com a gestão por objectivos. Ao identificar os objectivos estamos a identificar os processos associados.

Esta norma fala-nos também no significado e na forma como deverão ser estabelecidas as políticas da qualidade e objectivos da qualidade.

Ela fala-nos também no papel da gestão de topo no âmbito do sistema de gestão da qualidade, através da liderança e por meio da criação de um ambiente em que as pessoas sejam completamente envolvidas.

Além disto, a norma fala ainda no interesse da documentação e nos tipos de documentos a elaborar (Manual da Qualidade, Planos da Qualidade, Registos, etc).

Por fim, a norma dá algumas referências quanto à análise de SGQ (auto-avaliação, revisão ao sistema de gestão da qualidade, auditorias ao SGQ, etc) e à melhoria contínua (papel das técnicas estatísticas como apoio na análise da informação)

3. Termos e definições

São dados vários significados / definições para os seguintes termos :

Qualidade	Requisito	Classe	Satisfação de clientes	Capacidade
Sistema	Sistema de gestão	Política da Qualidade	Objectivo da Qualidade	Gestão
Gestão de Topo	Gestão da Qualidade	Planeamento da Qualidade	Controlo da Qualidade	Garantia da Qualidade
Melhoria da Qualidade	Melhoria contínua	Eficácia	Eficiência	
Organização	Estrutura organizacional	Infraestrutura	Ambiente de trabalho	Cliente
Fornecedor				
Parte interessada	Processo	Produto,	Projecto	Concepção e desenvolvimento
Procedimento				
Característica	Característica da qualidade	Dependabilidade	Rastreabilidade	
Conformidade	Não Conformidade	Defeito	Acção preventiva	Acção correctiva
Correcção	Reprocessamento	Reclassificação	Reparação	Requalificação

Derrogação	Autorização de desvio	Libertação		
Documento	Especificação	Manual da Qualidade	Plano da Qualidade	Registo
Evidência objectiva	Inspeção	Ensaio	Verificação	Validação
Qualificação do processo	Revisão			
Auditoria	Programa de auditoria	Critérios de auditoria	Evidências de auditoria	Constatações de auditoria
Conclusões da auditoria	Cliente da auditoria	Auditado	Auditor	Equipa auditora
Perito técnico	Competência			
Controlo do sistema de medição	Processo de medição	Confirmação metrológica	Equipamento de medição	Característica metrológica
Função metrológica				