



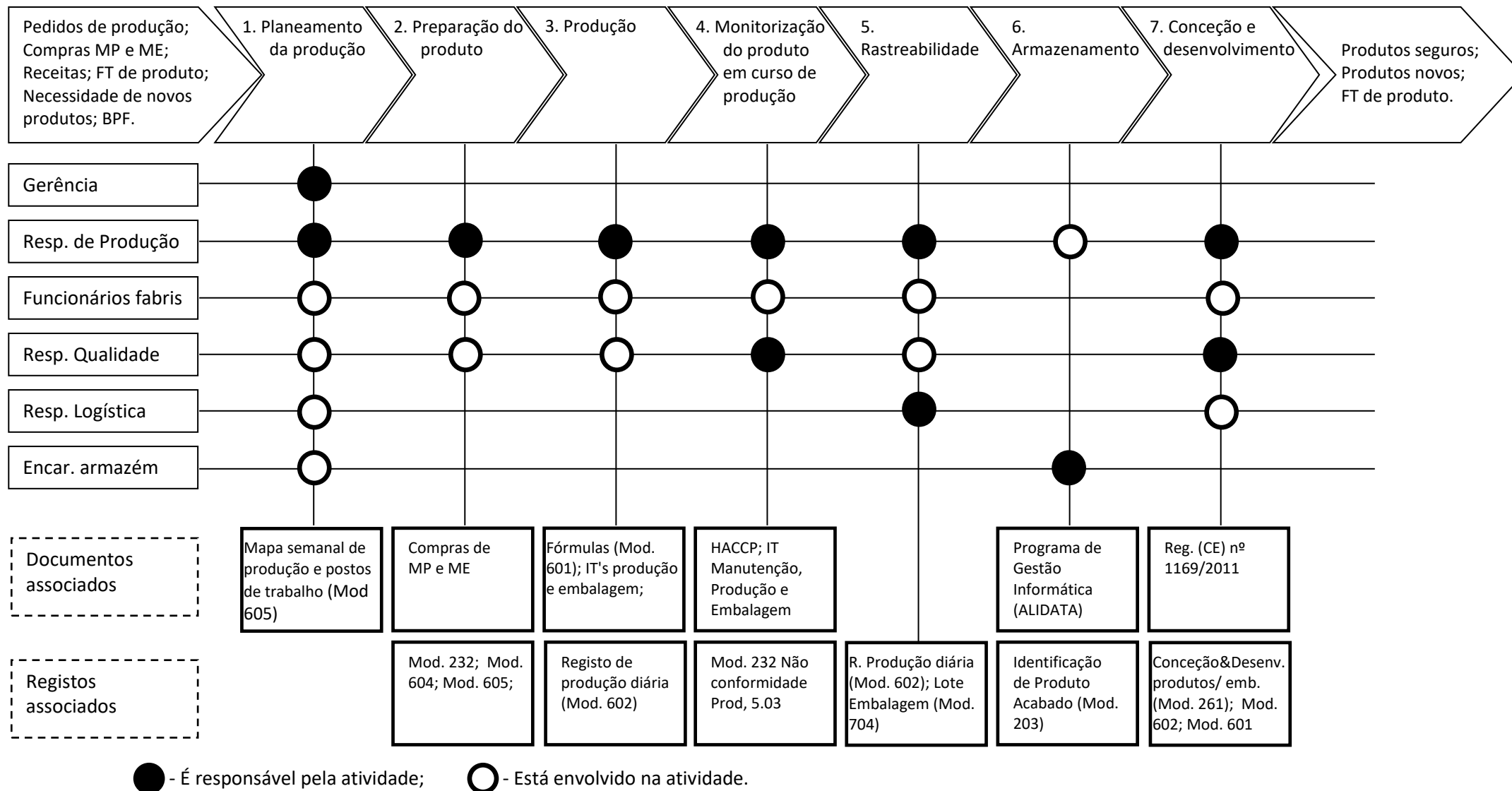
Caracterização de Processos - Gestão da Produção

CP 03

Revisão A

28-11-2016

Matriz



Elaboração: Dep. Qualidade

Aprovação: Gerência e Responsável de produção



Caracterização de Processos - Gestão da Produção

CP 03

Revisão A

28-11-2016

Objetivo

Fabricar os produtos de confeitaria garantindo a sua qualidade e segurança alimentar, no tempo e quantidades necessárias.

Responsável do processo

José Augusto

Descrição das atividades

1. Planeamento da Produção (Procedimento 3.01)

Análise de encomendas, consulta o stock e ordem de produção de acordo com o Mapa Semanal de Produção e Postos de Trabalho.

2. Preparação da Produção (Procedimento 3.02)

As matérias-primas e o material de embalagem são requisitados e pesados, e cada seção é preparada para iniciar a produção.

3. Produção (Procedimento 3.02)

As matérias-primas são utilizadas segundo as Fórmulas (Mod. 601) de cada produto. Paralelamente, são registadas as produções em Mod. 602 Registo de produção diária. A produção é efetuada na linha respetiva de acordo com as Instruções de Trabalho correspondentes.

4. Monitorização do Produto em curso de produção (Procedimento 3.03)

Ao longo de toda a produção é efetuado o controlo do produto, de acordo com os parâmetros e critérios de aceitação e de rejeição definidos nas IT's, assim como os Pontos Críticos de Controlo definidos no Manual HACCP da *J. Dinis & Filhos*.

	Caracterização de Processos - Gestão da Produção		
	CP 03	Revisão A	28-11-2016

5. Rastreabilidade (Procedimento 3.04)

No início da produção, a produção é registada em modelo próprio.

No embalamento automático, efetuado por uma máquina de fecho vertical automático, é registado o lote em cada embalagem. O lote corresponde ao dia/mês/ano. No embalamento manual, as etiquetas são colocadas com indicação do lote e da validade.

6. Armazenamento (Procedimento 3.05)

Depois de embaladas e armazenadas, as quantidades são registadas Programa de Gestão Informático (ALIDATA).

7. Conceção e Desenvolvimento (Procedimento 3.06)

A conceção e desenvolvimento de produtos é feita de acordo com as indicações da Gerência.

Cada experiência de produto é registada no Registo de Produção Diária (Mod. 602) e o produto é guardado em local próprio para averiguar o seu comportamento. Posteriormente, é elaborada a receita do produto Fórmula (Mod. 601). A partir daqui, são elaboradas as maquetas para as embalagens de acordo com as normas da rotulagem.

**Caracterização de Processos - Gestão da Produção**

CP 03

Revisão A

28-11-2016

Mapa de Indicadores

Parâmetro	Objetivo	Fórmula de cálculo	Meta	Ações a desenvolver	Responsável	Acompanhamento
Fornecedores nacionais	Priorização fornecedores nacionais	$\frac{\text{fornecedores nacionais}}{\text{fornecedores totais}} \times 100$	60 %	Seleção de fornecedores	Responsável de compras e Gerência	Anual
Quantidade produzida	Cumprimento de produção semanal	$\frac{\text{produção semanal}}{\text{produção idealizada}} \times 100$	100 %	Controlo de stock MP e M. Emb.; Manutenção preventiva dos equipamentos	Responsável da produção	Semanal
% de devoluções por defeito por produto	Cumprimento de especificações do produto	$\frac{\text{quantidade devolvida}}{\text{quantidade vendida}} \times 100$	< 2 %	Acompanhamento da produção; Inspeção ao produto final	Responsáveis da produção e da qualidade	Mensal

**Caracterização de Processos - Gestão da Produção**

CP 03

Revisão A

28-11-2016

Plano de Melhorias

Ação nº/Data	Subprocesso / Atividade	Descrição da ação	Responsável	Prazo de implementação	Objetivos da ação	Acompanhamento
1 / 28.11.2016	1 e 6	Análise da sazonalidade dos produtos	Responsável da Produção e Armazém e Responsável Comercial	Dezembro de 2017	Preparação para produções durante o ano, de modo a não ocorrer roturas de stock	
2 / 28.11.2016	5	Informatizar rastreabilidade	Gerência e Responsável da Qualidade	Dezembro de 2017	Tornar a rastreabilidade mais simples e eficaz	

	Realizado
	Em curso
	Por realizar
	Planeado

	Procedimento – Planeamento da Produção			
	PGQ 3.01	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para o planeamento semanal da produção, tendo sempre em atenção o stock no armazém produto acabado e as encomendas dos clientes.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os planeamentos de produção semanais que se fazem ao longo do ano.

3. Responsabilidades

A responsabilidade da aplicação deste procedimento é da gerência, responsável de produção, responsável da qualidade e responsável de armazém.

4. Procedimento

O planeamento da produção ocorre sempre à sexta-feira ou à segunda-feira, preferencialmente à sexta-feira, de modo a planear antecipadamente a semana seguinte e, assim, na segunda-feira os funcionários terão acesso a toda a programação antes de iniciar o horário laboral.

O responsável de produção, em conjunto com o responsável de armazém e responsável da qualidade, analisa as encomendas feitas pelos clientes, verificando quais as de maior urgência, consultando posteriormente o stock. De acordo com o acordado na reunião, o responsável de produção organiza a produção semanal de acordo com o Mod. 605 *Mapa Semanal de Produção e Postos de Trabalho*.

Após a sua estruturação e preenchimento da produção para toda a semana, é afixado em local de acesso a todos os funcionários (junto ao relógio de ponto).

	Procedimento – Preparação do Produto e Produção			
	PGQ 3.02	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a processo antes de iniciar a produção, isto é, toda a preparação para fabrico dos produtos, e o processo de produção dos produtos da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se à preparação e produção de todos os produtos a ser fabricados na J. Dinis & Filhos, desde as matérias-primas ao material de embalagem.

3. Responsabilidades

Os responsáveis por este procedimento são o responsável da produção, o responsável da qualidade e os chefes de secção.

4. Procedimento

4.1. Verificação de stock

Após o planeamento semanal de produção, o responsável de compras e o responsável de produção devem verificar o stock de matérias-primas e de material de embalagem necessário para as produções planeadas.

Caso algum produto, matéria-prima ou material de embalagem, estiver com o stock baixo e insuficiente para a produção a realizar, contacta-se o fornecedor de modo a adquirir o produto o mais rapidamente possível, de modo ao planeamento semanal decorrer conforme programado. No entanto, e caso não se consiga obter o produto em questão terá de se alterar o planeamento semanal, e registar no Mod. 232 *Não conformidade*, por insuficiência de produto para se fabricar os produtos da J. Dinis & Filhos.

4.2. Registo de saída de matérias-primas

Após a verificação de stock, o chefe de secção irá preparar a sua secção, consoante o produto final a ser fabricado, requisitando as matérias-primas necessárias para o fabrico e dando baixa das mesmas no Mod. 604 *Registo de Saídas de Matérias-primas*.

4.3. Produção

Após a secção estar higienizada, segundo o "Código de Boas Práticas - Limpeza e Higienização" da J. Dinis & Filhos, e com matéria-prima preparada, inicia-se o processo de

	Procedimento – Preparação do Produto e Produção			
	PGQ 3.02	Revisão A	18-11-2016	Página 2 de 2

produção. Para a produção de cada gama de produto seguir as respetivas instruções de trabalho (IT's Produtos), realizadas em cada linha correspondente.

As matérias-primas são utilizadas segundo Mod. 601 *Fórmulas*. Paralelamente, são registadas todas as produções (cada carregamento de uma massa) de cada produto em Mod. 602 *Registo de produção diária*.

4.4. Registo de saída de material de embalagem e embalamento

Após verificação de stock, a responsável pelo embalamento do produto final, irá requisitar o material de embalagem, pesando-o e registando qual o material de embalagem e a quantidade que gasta no Mod. 605 *Registo de Material de Embalagem*.

O material de embalagem a registar inclui a película de embalamento individual, bem como a película para saquetas, sacos e caixas de cartão.

Na secção de embalamento, inicia-se o processo de embalamento dos produtos segundo as respetivas instruções de trabalho (IT's Embalagem).

	Procedimento – Monitorização do produto em curso na produção			
	PGQ 3.03	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a controlar e verificar o processo de produção e a qualidade do produto final, monitorizando o produto ao longo da sua produção.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os produtos fabricados na J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

A responsabilidade pela monitorização do produto ao longo do seu processo produtivo é do responsável da qualidade e do responsável da produção.

4. Procedimento

Todos os operadores que executam o processo de produção são responsáveis pela operação que executam e controlar o produto. Se detetarem alguma falha, avisam o Responsável da Produção e o Responsável da Qualidade, que procedem de acordo com a natureza da falha, podendo reportar-se às IT's de Manutenção e IT's de Produção ou Embalagem. Caso seja necessário, o responsável deverá proceder segundo o procedimento 5.03 *Não Conformidades*.

	Procedimento – Rastreabilidade			
	PGQ 3.04	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir o processo a realizar para se efetuar a rastreabilidade de qualquer produto fabricado e embalado na J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os produtos fabricados na J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

A responsabilidade de aplicar este procedimento é da gerência.

4. Procedimento

No início de cada produção as tachadas (a carga de uma massa) são registadas no Mod. 602 *Registo de Produção diária*. Sendo definido um lote consoante o dia de produção.

No embalamento, os produtos estão identificados com o lote da produção, e quando se embala este lote é transferido para lote de embalamento. De modo a poder realizar a rastreabilidade dos produtos preenche-se o Mod. 704 *Lote Embalagem*, no qual se preenche o lote da produção e o respetivo lote de embalamento.

No embalamento automático, efetuado por uma máquina de fecho vertical automático, é registado o lote em cada embalagem. O lote corresponde ao dia/mês/ano, seguindo o seguinte formato:

- Nas saquetas, sacos e boiões: DDMMAAAA;
- Nas caixas: LDDMMAA (em que L é Lote) e VMMMAA (em que V é Validade).

No embalamento manual, as etiquetas são colocadas com indicação do lote e da validade.

	Procedimento – Armazenamento			
	PGQ 3.05	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a fase de armazenamento de produto acabado no armazém de produto final.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os produtos acabados fabricados pela J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

A responsabilidade é do responsável de armazém e do responsável de produção.

4. Procedimento

Após a fase de embalamento, os produtos, embalados em caixas (embalagem até 500 g), sacos (embalagens de 1 Kg até 3 Kg) ou boiões são armazenados em paletes e identificados, segundo o Mod. 203 *Identificação Produto Acabado*, e separados em filas consoantes o seu embalamento e quantidades (saquetas de 75 g, 100 g, 250 g, 500 g, 1 Kg, 3 Kg; boiões 1 Kg, 2,5 Kg).

As quantidades são registadas no Programa de Gestão Informático (ALIDATA), no qual é inserido o stock atual em armazém e no qual se dá baixa quando o produto sai do armazém.

	Procedimento – Conceção e Desenvolvimento			
	PGQ 3.06	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a identificar a metodologia a seguir sempre que se necessita desenvolver um novo produto (produto acabado ou embalagem) ou alterações aos produtos já existentes.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os produtos desenvolvidos ou alterados na J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

Os responsáveis da qualidade e produção em conjunto com a gerência são os responsáveis pela evolução do projeto em desenvolvimento. O responsável da qualidade é responsável por manter um registo atual do projeto em desenvolvimento ou ser alterado.

4. Procedimento

A conceção e desenvolvimento de produtos, tanto de produto acabado como de embalagens, é feita de acordo com as indicações da gerência.

Inicialmente, e através do preenchimento do Mod. 261 *Conceção e Desenvolvimento de Produtos/Embalagens*, faz-se o planeamento do projeto, no qual a gerência estabelece o responsável pelo projeto e o prazo de conclusão do mesmo. No planeamento, além da gerência definir o responsável e o prazo de conclusão, identifica-se o objetivo do projeto, a equipa do projeto, quais os requisitos para o produto, os requisitos regulamentares a cumprir e as etapas do projeto, bem como o respetivo prazo.

Tudo o que seja relevante deverá ficar registado no mapa de planeamento.

No caso de produto acabado, quando se realizam as experiências estas são registadas no Mod. 602 - *Registo de Produção diária*, e o produto é guardado em local próprio para avaliar o seu comportamento ao longo do tempo. Quando a formulação estiver estabelecida é elaborada a receita do produto (Mod. 601 *Fórmulas*). A partir daqui são elaboradas as maquetes para as embalagens de acordo com o Regulamento (CE) nº 1169/2011.

Toda a documentação criada durante o desenvolvimento e acompanhamento do projeto deve ser anexada ao Mod. 261 *Conceção e Desenvolvimento de Produtos/Embalagens* e posteriormente arquivada.



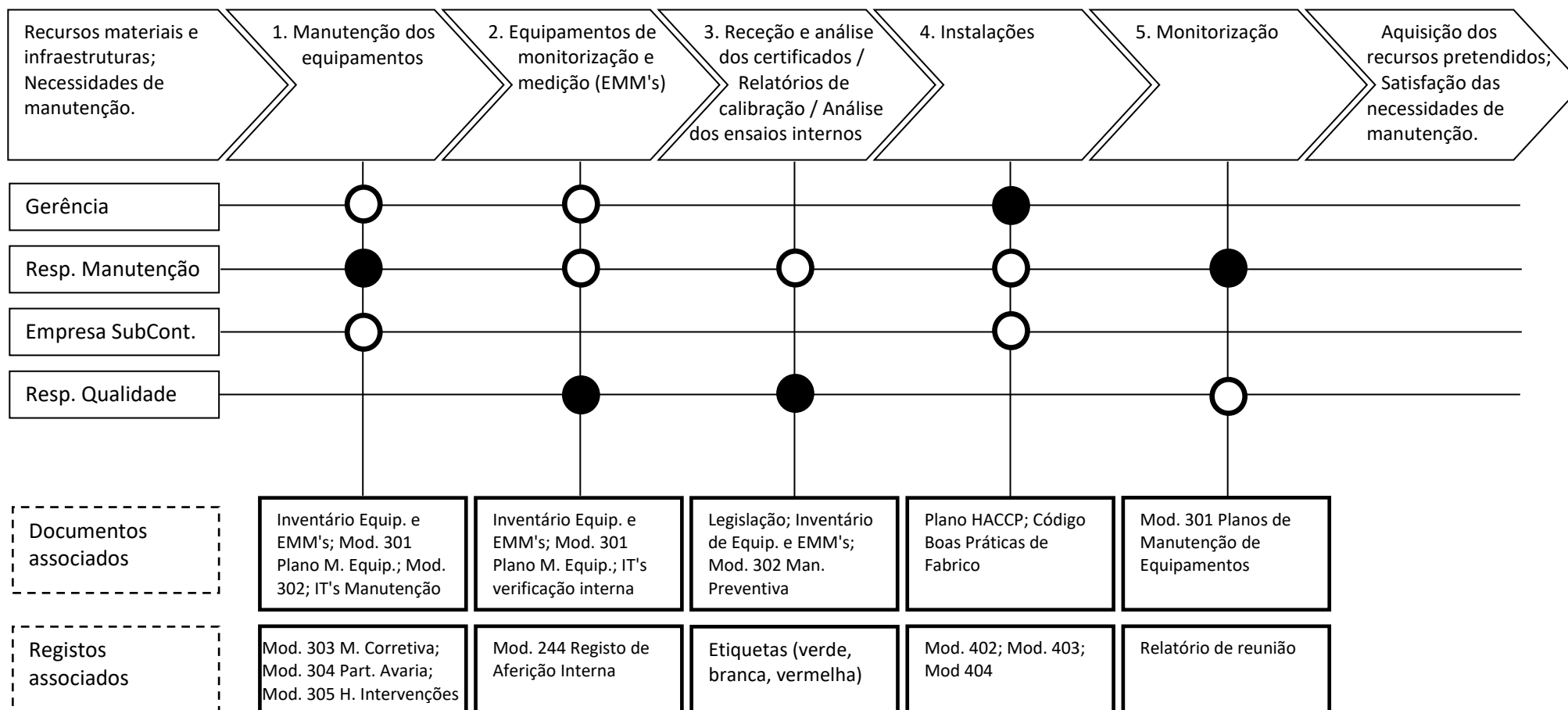
Caracterização de Processos - Manutenção

CP 04

Revisão A

28-11-2016

Matriz



● - É responsável pela atividade; ○ - Está envolvido na atividade.

	Caracterização de Processos - Manutenção		
	CP 04	Revisão A	28-11-2016

Objetivo

Definir e implementar a manutenção e controlo de equipamentos e instalações, de forma a garantir o seu funcionamento em adequadas condições de segurança e rentabilidade.

Responsável do processo

José Augusto

Descrição das atividades

1. Manutenção dos Equipamentos (Procedimento 4.01)

Todo o equipamento utilizado no processo produtivo da Empresa está identificado no Inventário de Equipamentos e EMM'S, servindo de base para a definição do Plano de Manutenção De Equipamentos.

Sempre que seja detetada uma anomalia no equipamento, os operadores comunicam ao responsável de manutenção, de modo a que sejam desencadeadas as ações corretivas necessárias.

A manutenção é realizada pelo Responsável da Manutenção e pela empresa subcontratada.

2. Equipamentos de Monitorização e Medição (EMM's) (Procedimento 4.02)

Todo o equipamento de monitorização e medição está inventariado no Inventário de Equipamentos e EMM's.

Após estabelecer o controlo do equipamento, é necessário definir o Plano de Manutenção de Equipamentos. Este plano indica o momento no qual o equipamento deve ser controlado.

Além do Controlo Metrológico periódico, os EMM's devem ser submetidos a controlo sempre que: o seu funcionamento se apresente duvidoso; apresente sinais de alteração ou violação dos dispositivos de proteção; tenha sido submetido a uma reparação ou manutenção; tenha sido sujeito ao manuseamento incorreto, que deu origem a pancada ou queda; tenha estado parado por um período prolongado; e, apresente danos.

	Caracterização de Processos - Manutenção		
	CP 04	Revisão A	28-11-2016

Se a opção da empresa for calibração / ensaio externo dos equipamentos, é necessário:

- Consultar listas de entidades metrológicas acreditadas (IPAC) para o equipamento em causa;
- Solicitar os ensaios de calibração, indicando à entidade, as características metrológicas do instrumento e gama de calibração a respeitar;
- Providenciar o envio do equipamento, se aplicável, para a entidade calibradora, assegurando as adequadas condições de acondicionamento e transporte.

3. Recepção e Análise dos Certificados / Relatórios de Calibração/Análise dos Ensaios Internos

Após a chegada de um equipamento, ensaiado em laboratório externo, é necessário analisar o respetivo certificado, verificando se os valores de calibração constatados no certificado de calibração estão de acordo com os critérios de aceitação estabelecidos na empresa.

4. Instalações

A higienização e manutenção das instalações seguem as metodologias definidas no Manual de HACCP e Código das Boas Práticas de Fabrico.

5. Monitorização

Anualmente, em reunião de Direção avalia-se as intervenções efetuadas com vista a averiguar a necessidade de alterar os planos de manutenção ou aquisição de novos equipamentos.



Caracterização de Processos - Manutenção

CP 04

Revisão A

28-11-2016

Mapa de Indicadores

Parâmetro	Objetivo	Fórmula de cálculo	Meta	Ações a desenvolver	Responsável	Acompanhamento
Custos com manutenção de equipamentos (M.E.)	Cumprimento de orçamento p/ M.E.	$\frac{\text{orçamento M.E. gasto}}{\text{orçamento M.E. total}} \times 100$	$\leq 100 \%$	Relatório de despesas mensais	Gerência e Responsável da manutenção	Mensal
Quebras de produção devido à manutenção	Cumprimento de produção semanal	$\frac{\text{produção semanal}}{\text{produção idealizada}} \times 100$	$< 5 \%$	Manut. preventiva de equip.; rápida resolução de avarias	Responsável da manutenção	Mensal
Custos com instalações	Cumprimento de orçamento para as instalações	$\frac{\text{orç. instalações gasto}}{\text{orç. instalações total}} \times 100$	$\leq 100 \%$	Relatório de despesas mensais	Gerência e Responsável da manutenção	Anual

**Caracterização de Processos - Manutenção**

CP 04

Revisão A

28-11-2016

Plano de Melhorias

Ação nº/Data	Subprocesso / Atividade	Descrição da ação	Responsável	Prazo de implementação	Objetivos da ação	Acompanhamento
1 / 28.11.2016	4	Realizar obras na estrutura da zona industrial da empresa	Gerência	Dezembro de 2017	Tornar o espaço industrial mais amplo	
2 / 28.11.2016	1	Substituição do sistema de detecção de incêndios	Gerência e Responsável de Manutenção	Junho de 2017	Melhoria dos meios de detecção de incêndio	
3 / 28.11.2016	1	Substituição do detetor de metais / Aquisição de um novo	Gerência, Responsável da Qualidade e Responsável da Manutenção	Junho de 2017	Melhoria do sistema HACCP	

	Realizado
	Em curso
	Por realizar
	Planeado

	Procedimento – Manutenção de Equipamentos			
	PGQ 4.01	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para a manutenção anual aos equipamentos, bem como intervenções não planeadas.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os equipamentos das instalações da J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

A responsabilidade da aplicação deste procedimento é do responsável de manutenção e da gerência.

4. Procedimento

Todos os equipamentos utilizados no processo produtivo da J. Dinis & Filhos estão identificados no Inventário de Equipamento e EMM's (Equipamentos de Monitorização e Medição), que serve de base para a definição do Mod. 301 *Plano de Manutenção de Equipamentos*, Mod. 302 *Manutenção Preventiva* e das *Instruções de Trabalho da manutenção*.

O responsável da qualidade procede à elaboração e atualização de todos os documentos referidos anteriormente, com o apoio e a pedido do responsável da manutenção.

A manutenção é realizada pelo responsável da manutenção e por uma empresa subcontratada, conforme definido nos documentos referidos anteriormente. Sempre que se realizam intervenções tem de se realizar o registo das mesmas no Mod. 305 *Histórico de Intervenções* e, as respetivas ações corretivas em Mod. 303 *Manutenção Corretiva*.

Sempre que seja detetada uma falha num equipamento, os operadores do equipamento comunicam ao responsável de manutenção (Mod. 304 *Participação de Avaria*), de modo a que sejam desencadeadas as ações corretivas necessárias. Se a intervenção necessitar de apoio de empresa de assistência técnica, formaliza-se o pedido de intervenção ao fornecedor de serviço (empresa subcontratada). As intervenções efetuadas por pessoal externo também tem de ser registadas no mesmo impresso (Mod. 305 *Histórico de Intervenções*), pelo responsável de manutenção.

	Procedimento – Equipamento de Monitorização e Medição			
	PGQ 4.02	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para os equipamentos de monitorização e medição da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os equipamentos de monitorização e medição da J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

Os responsáveis pela aplicação deste procedimento são o responsável de manutenção e o responsável da qualidade.

4. Procedimento

Todos os equipamentos de monitorização e medição da J. Dinis & Filhos estão identificados no Inventário de Equipamento e EMM's.

Após estabelecer o controlo do equipamento, é necessário definir o *Plano de Manutenção de Equipamentos* (Mod. 301). Este plano indica o momento no qual o equipamento deve ser controlado.

Os intervalos de calibração são estabelecidos tomando como referência:

- Intervalos definidos por legislação, normas ou recomendações;
- Informação de fabricantes.

Regista-se no Inventário de Equipamentos e EMM's. Além do Controlo Metrológico periódico, os EMM's devem ser submetidos a controlo sempre que:

- O seu funcionamento se apresente duvidoso;
- Apresente sinais de alteração ou violação dos dispositivos de proteção;
- Tenha sido submetido a uma reparação ou manutenção;
- Tenha sido sujeito ao manuseamento incorreto;
- Tenha estado parado por um período prolongado;
- Apresente danos.

Assim sendo, a Empresa tem Instruções de Trabalho (IT's) para verificações internas.

Estes registos serão efetuados no Mod. 244 *Registo de Aferição Interna*, que visam assegurar a confirmação metrológica dos Equipamento de Medição e Monitorização.

Todas as calibrações, ensaios e controlos internos devem estar registados em impressos próprios (Inventário de Equipamento e EMM'S), de modo a evidenciar a sua execução.

Se a opção da empresa for calibração/ensaio externo dos equipamentos, é necessário:

- Consultar listas de entidades metrológicas acreditadas (IPAC) para o equipamento em causa;
- Solicitar os ensaios de calibração, indicando à entidade, as características metrológicas do instrumento e gama de calibração a respeitar;
- Providenciar o envio do equipamento, se aplicável, para a entidade calibradora, assegurando as condições adequadas de acondicionamento e transporte. Caso contrário, a própria entidade calibradora fará a calibração nas instalações da J. Dinis & Filhos.

	Procedimento – Certificados, Calibração e Ensaio Internos		
	PGQ 4.03	Revisão A	18-11-2016
			Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para a receção e análise de certificados, relatórios de calibração e análise de ensaios internos de equipamentos de medição e monitorização da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os certificados, relatório de calibração e ensaios internos que se realizarem aos equipamentos de monitorização e medição da J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

Os responsáveis pela aplicação deste procedimento são os responsáveis da qualidade e da manutenção.

4. Procedimento

Após a chegada de um equipamento, que foi sujeito a um ensaio em laboratório externo, é necessário analisar o respetivo certificado, verificando se os valores de calibração constatados no certificado de calibração estão de acordo com os critérios de aceitação estabelecidos na empresa, utilizando a seguinte fórmula:

Certificados externos:

$$| \text{Erro Máximo Admissível} | \geq | \text{Erro Máximo Lido} | + | \text{Incerteza Global} |$$

Nas verificações metrológicas de verificação exterior, os critérios de aceitação são definidos pela legislação.

Internos:

$$| \text{Erro Máximo Admissível} | \geq | \text{Erro Máximo Lido} | + | \text{Incerteza Global} |$$

Se o equipamento cumprir os requisitos anteriormente descritos, será aprovado para o serviço, escrevendo-se no referido impresso “Aprovado” com a assinatura e data do responsável, assim como a palavra “OK” Inventário de Equipamentos e EMM’s.

Se o resultado não se encontrar dentro das tolerâncias especificadas, as inscrições passam a “Não Aprovado” podendo o equipamento ser:

- Submetido a uma operação/reparação de ajuste a uma nova calibração;
- Desclassificado, com evidência inequívoca disso;
- Retirado do serviço.

Registrar e arquivar no Inventário de Equipamentos e EMM's, a data de calibração efetuada e a confirmação da calibração. A calendarização da calibração está registada Mod. 302 *Manutenção Preventiva*.

Após colocação da respetiva etiqueta identificadora, o equipamento deve ser reposto no local de utilização habitual.

Todo o Equipamento de Medição e Monitorização evidencia uma etiqueta identificadora do estado de calibração, de acordo com:

- **Equipamentos Calibrados/Verificados:** são identificados por uma **ETIQUETA VERDE**, que contem a data de verificação/calibração, a data da próxima verificação/calibração e rubrica do responsável;
- **Equipamentos que não necessitam de Calibração:** são identificados com uma **ETIQUETA BRANCA** com a inscrição “Não Necessita de Calibração”;
- **Equipamentos Fora de Serviço:** os equipamentos que, por avaria ou qualquer outra razão, não podem ser utilizados nas ações de medição e ensaio, são identificados com uma **ETIQUETA VERMELHA** com a inscrição “Fora de Serviço”.

Todos os equipamentos que foram calibrados por uma entidade externa contêm também uma etiqueta identificativa da referida entidade.

Quando um equipamento deixar de satisfazer as exigências metrológicas iniciais, a gerência determina a finalidade deste:

- Desclassificar, avaliando outras possíveis aplicações; noutras secções;
- Proceder à identificação dos aparelhos com a etiqueta vermelha “Fora de Serviço”, efetuando o abate do aparelho no inventário, procedendo à remoção das respetivas fichas de equipamento, colocando-os em arquivo inativo;
- Remover os aparelhos dos locais de utilização.

J. Dinis & Filhos, Lda. CÓD. EIME: _____ Calibrado/verificado em: ____/____/____ A calibrar/verificar em: ____/____/____ Rubrica: _____ ETQ.01	J. Dinis & Filhos, Lda. NÃO NECESSITA DE CALIBRAÇÃO Rubrica: _____ ETQ.02	J. Dinis & Filhos, Lda. FORA DE SERVIÇO Rubrica: _____ ETQ.03
--	--	--

	Procedimento – Instalações			
	PGQ 4.04	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia relativa à manutenção e higienização de todas as instalações da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todas as instalações que pertencem à J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

Os responsáveis pela aplicação deste procedimento são o responsável da qualidade no que diz respeito à higienização das instalações e o responsável da manutenção e a gerência no que diz respeito à manutenção das instalações.

4. Procedimento

A higienização das instalações, bem como a manutenção das mesmas seguem as metodologias definidas no Manual HACCP e no Código de Boas Práticas de Fabrico.

Para a higienização das instalações os funcionários seguem as respetivas instruções de trabalho, sendo específicas para as zonas de produção por secção e, ainda, gerais para as restantes instalações. As zonas de balneários e escritório tem o seu registo próprio (Mod. 402 *Registo de limpezas* (balneários e escritórios).

Além da higienização das instalações utilizadas diariamente, realizam-se, ainda, higienizações periódicas (Mod. 404 *Limpeza periódica*), e limpezas trimestrais e anuais (Mod. 403 *Limpezas trimestrais e anuais*).

	Procedimento – Monitorização			
	PGQ 4.05	Revisão A	18-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia de monitorização da manutenção de equipamentos e instalações.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os equipamentos e instalações da J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

O responsável pela aplicação deste procedimento é a gerência, juntamente com o apoio do responsável da manutenção e da qualidade.

4. Procedimento

Anualmente, a gerência reúne juntamente com o responsável da produção e responsável da qualidade, onde verificam a necessidade de alterar os planos de manutenção, consoante o histórico do ano anterior, os custos, as intervenções por equipamento e as intervenções que foi necessário requisitar o apoio da empresa subcontratada de manutenção de equipamentos.

Nessa mesma reunião e, consoante os recursos que tenha disponíveis, averigua a manutenção ou alteração das instalações e a aquisição/substituição de novos equipamentos.

Desta reunião surgirá um relatório a ser analisado na reunião do SGQ.



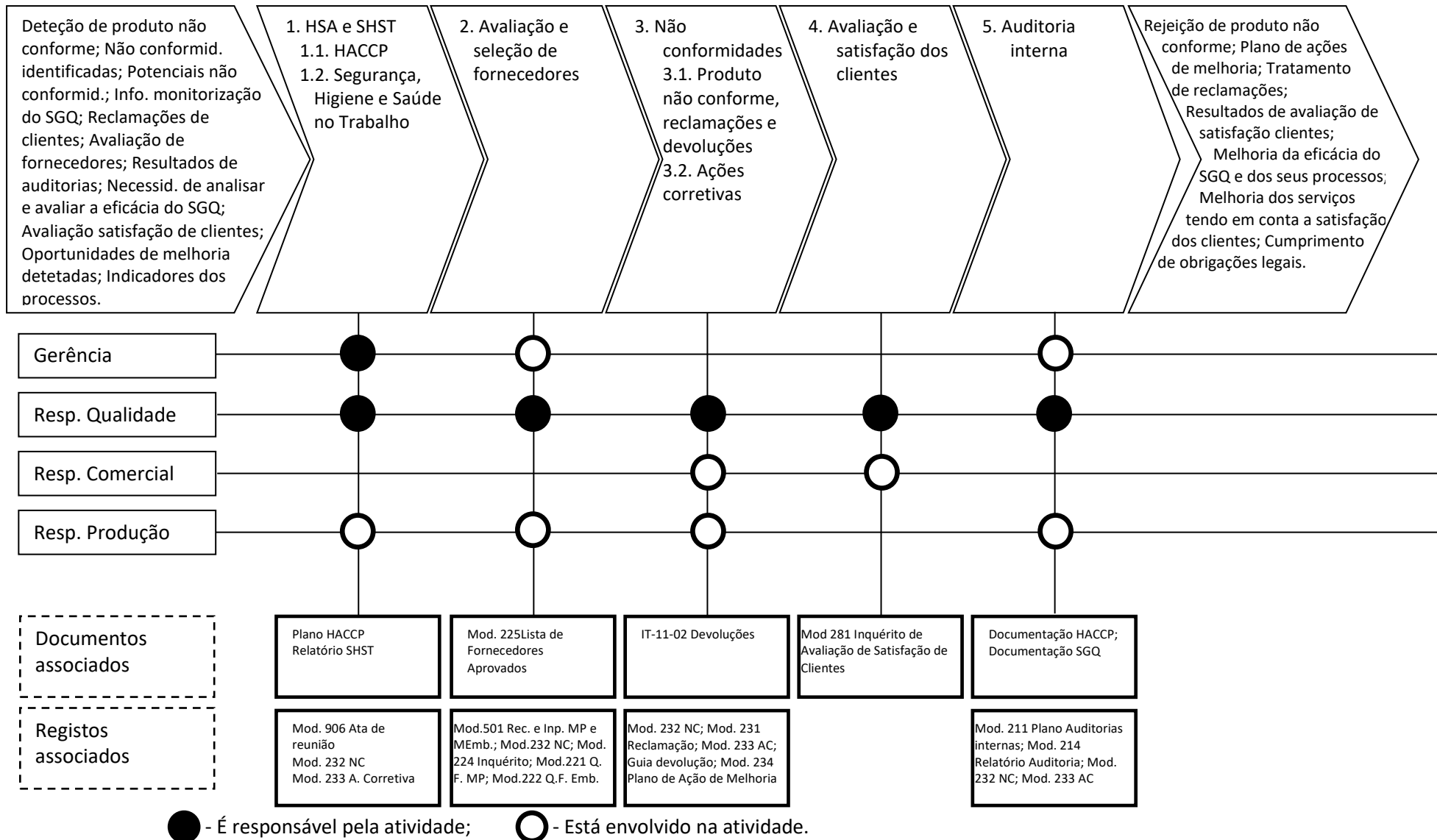
Caracterização de Processos - Gestão da Qualidade

CP 05

Revisão A

28-11-2016

Matriz





Caracterização de Processos - Gestão da Qualidade

CP 05

Revisão A

28-11-2016

Objetivo

Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e garantia da conformidade dos produtos.

Responsável pelo processo

Eng.^a Rosa Palma Alves

Descrição das atividades

1. Higiene e Segurança Alimentar (HSA) e Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST) (Procedimento 5.01)

A Higiene e Segurança Alimentar diz respeito a todos os produtos fabricados na organização, e esta é controlada essencialmente pela implementação do HACCP.

A Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho diz respeito às condições dadas aos funcionários, de modo a manter a segurança e saúde dos mesmos. O controlo da SHST é realizada por uma empresa subcontratada e especializada na mesma. A SHST inclui a medicina no trabalho e tudo o que diz respeito a segurança e higiene na organização, desde as instalações ao equipamentos de proteção dos funcionários.

2. Avaliação e seleção de fornecedores (Procedimento 5.02)

A avaliação e seleção de fornecedores tem por base a garantia de qualidade das matérias-primas e dos materiais de embalagem utilizados pela J. Dinis & Filhos. A sua avaliação e seleção é feita anualmente, mas há sempre um acompanhamento da qualidade dos produtos e do serviço feito pelos fornecedores.

3. Não conformidades (Procedimento 5.03)

3.1. Produto não conforme, reclamações e devoluções

Qualquer não conformidade que ocorra tem de ser tratada devidamente, seja uma não conformidade com um produto acabado, o qual foi devolvido ou reclamado, ou uma não conformidade com as matérias-primas ou material de embalagem ou mesmo durante o ciclo produtivo. Todas as não



Caracterização de Processos - Gestão da Qualidade

CP 05

Revisão A

28-11-2016

conformidades seguem o mesmo tratamento, sendo este a identificação da não conformidade, seguido de tratamento da mesma e posteriormente ações corretivas das não conformidades.

3.2. Ações corretivas

As ações corretivas são aplicadas sempre que ocorre uma não conformidade. Estas tem por base a melhoria de um processo ou de um equipamento, ou algo que esteja a causar a não conformidade em questão, de modo a que esta não volta a acontecer.

4. Avaliação e satisfação de clientes (Procedimento 5.04)

A avaliação da satisfação dos clientes é realizada anualmente, no entanto, os comerciais acompanham constantemente os seus clientes de modo a avaliar o seu grau de satisfação. A avaliação da satisfação dos clientes é determinada através do Inquérito de Avaliação de Satisfação de Clientes. Através deste será possível melhorar os produtos e os serviços, consoante as avaliações obtidas.

5. Auditorias internas (Procedimento 5.05)

Ao longo do ano realizam-se auditorias internas, nomeadamente ao HACCP e ao SGQ. Estas auditorias podem ser realizadas internamente ou através da contratação de uma empresa externa. As auditorias são realizadas para determinar se todos os aspetos estão conforme os requisitos normativos de referência, verificar a sua adequabilidade e promover a melhoria continua.

**Caracterização de Processos - Gestão da Qualidade**

CP 05

Revisão A

28-11-2016

Mapa de Indicadores

Parâmetro	Objetivo	Fórmula de cálculo	Meta	Ações a desenvolver	Responsável	Acompanhamento
Índice de avaliação de fornecedores	Cumprimento da seleção de fornecedores	$\frac{\sum FC + AP + RR + \dots + RE + AG + Rec}{20}$	≥ 2	Garantir seleção e avaliação dos fornecedores	Responsável da qualidade e Gerência	Anual
Nº reclamações	Controlo produto não conforme da produção até à venda	Contagem e tratamento de reclamações rececionadas	$< 2 \%$	Monitorização dos prod. acabados da produção até à sua venda	Responsável da qualidade	Anual
% devoluções / defeito de produto / motivo	Controlo produto não conforme da produção até à venda	$\frac{qtd\ devolvida\ motivo}{qtd\ devolvida\ produto} \times 100$	$< 2 \%$	Monitorização dos prod. acabados da produção até à sua venda	Responsável da qualidade	Anual
Ações corretivas	Tratamento de não conformidades NC	$\frac{n^{\circ} NC\ tratadas}{n^{\circ} NC\ planeadas} \times 100$	$< 5 \%$	Prevenção e vistoria	Responsável da qualidade	Anual
Índice de avaliação da satisfação de clientes	Cumprimento dos requisitos e especificações dos clientes	$\frac{\sum SGQ + DT + QS + PE + E + APV + PQ}{7}$	≥ 4	Garantir aplicação dos requisitos e das especificações	Responsável da qualidade e Resp. comercial	Anual
Auditorias	Cumprimento do plano anual de auditorias	$\frac{n^{\circ} auditorias\ realizadas}{n^{\circ} auditorias\ planeadas} \times 100$	100 %	Auditorias	Responsável da qualidade	Anual

**Caracterização de Processos - Gestão da Qualidade**

CP 05

Revisão A

28-11-2016

Plano de Melhorias

Ação nº/Data	Subprocesso / Atividade	Descrição da ação	Responsável	Prazo de implementação	Objetivos da ação	Acompanhamento
1 / 28.11.2016	1	Substituição dos Equipamentos de Proteção Individual	Gerência e Responsável da Qualidade	Fevereiro de 2017	Melhoria dos meios de segurança	
2 / 28.11.2016	3	Diminuição de não conformidades / Reclamações	Responsável da Qualidade	Dezembro de 2017	Diminuição do número de não conformidade/reclamações para < 10/ano	

	Realizado
	Em curso
	Por realizar
	Planeado

	Procedimento – Higiene e Segurança Alimentar e Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho		
	PGQ 5.01	Revisão A	18-11-2016
			Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia aplicada ao controlo de Higiene e Segurança Alimentar, bem como as condições de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se tanto à Higiene e Segurança Alimentar de todos os produtos da J. Dinis, como à Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho de todos os trabalhadores da organização.

3. Responsabilidades

O responsável que garante a Higiene e Segurança Alimentar de todos os produtos é o responsável da qualidade. O responsável pela Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho é a gerência com o apoio do responsável da qualidade.

4. Procedimento

4.1. Higiene e Segurança Alimentar

No início de cada ano, o responsável da qualidade realiza uma auditoria interna ao HACCP, de modo a verificar o cumprimento do plano HACCP. Consequentemente, também realiza uma verificação de toda a documentação HACCP, nomeadamente os Pontos Críticos de Controlo de cada gama de produto.

No final da auditoria e da revisão da documentação, a equipa HACCP reúne-se para discutir e implementar todas as alterações necessárias. No final da reunião fica definido as alterações a realizar, o prazo para implementação das mesmas. Nesta reunião realiza-se uma ata da mesma, de modo a ficar arquivado tudo o que se discutiu e alterou.

4.2. Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

A Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho é realizada por uma empresa subcontratada, que faz visitas periódicas à *J. Dinis & Filhos*, de modo a verificar as conformidades e não conformidades da organização. No final de cada visita, a empresa entrega um documento próprio, onde identifica as melhorias a fazer assinada pelo representante da empresa subcontratada e pelo representante da *J. Dinis* que acompanhou a visita.



Procedimento – Higiene e Segurança Alimentar e Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

PGQ 5.01

Revisão A

18-11-2016

Página 2 de 2

Num período máximo de duas semanas a empresa subcontratada envia um relatório a especificar as não conformidades, identificando a legislação e ações a desenvolver de como a corrigir as não conformidades em questão.

Posteriormente, a *J. Dinis*, com autorização da gerência, procede às alterações identificadas pela empresa subcontratada. Para cada alteração a ser realizada deve preencher-se o Mod. 232 *Não conformidades*, seguido de Mod. 233 *Ação Corretiva*.

	Procedimento – Compras, Seleção e avaliação de Fornecedores			
	PGQ 5.02	Revisão A	10-11-2016	Página 1 de 4

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir o método de gestão das compras de produtos e serviços, bem como para a avaliação e seleção de fornecedores.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os fornecedores de matérias-primas, outros materiais e serviços com implicação na realização do produto ou no produto final.

3. Responsabilidades

Ficam obrigadas ao cumprimento das ações estabelecidas neste procedimento todas as pessoas a quem nele são atribuídas responsabilidades pela realização.

4. Procedimento

4.1. Processo de compras

Após a deteção da necessidade da compra e a não existência em stock, é decidida a encomenda. Essa encomenda é efetuada a um fornecedor constante da lista de fornecedores aprovados (Mod. 225 *Lista de Fornecedores Aprovados*), consoante o bem a adquirir. A encomenda segue via mail ou por compra direta.

Os produtos são rececionados pelo armazém e o resultado da inspeção é registada no Mod. 501 *Receção e Inspeção de MP e M. Embalagem*:

- Caso não se verifiquem ocorrências, quem receciona a encomenda rubrica e data a mesma;
- Caso existam ocorrências, quem receciona a encomenda regista sucintamente as ocorrências, rubrica e data a mesma. Seguidamente abre uma *Ficha de Não Conformidades* (Mod. 232) e entrega à Gerência.

Posteriormente, é tratada a não conformidade e comunicado por mail ao fornecedor, o sucedido.

4.2. Seleção de fornecedores

Os fornecedores selecionados, após a 1ª compra, passam a fazer parte da lista de fornecedores ativos (listagem de contas correntes da contabilidade)

Os fornecedores selecionados pela empresa J. Dinis & Filhos, Lda., constam do Mod. 225 *Lista de Fornecedores Aprovados*. A seleção de novos fornecedores é efetuada com base no

	Procedimento – Compras, Seleção e avaliação de Fornecedores			
	PGQ 5.02	Revisão A	10-11-2016	Página 2 de 4

Mod. 224 *Inquérito a Fornecedores*, que é preenchido pelo fornecedor aquando dos primeiros contactos. Caso contrário, o fornecedor é aprovado condicionalmente, sendo avaliado ao fim de 6 meses.

4.2.1. Critérios de seleção

Os critérios de seleção que se aplicam aos fornecedores de matérias-primas, materiais de embalagem, detergentes e desinfetantes são:

- Apreciação de uma amostra de produto (sempre que aplicável);
- Análise das fichas técnicas;
- Capacidade em fornecer o produto pretendido em tipo, quantidade e prazos;
- Preço e condições de pagamento.

A apreciação da amostra e da ficha técnica é feita pelo responsável da qualidade (no caso de materiais de embalagem a análise da ficha técnica só é aplicável aos materiais que entrem em contacto com o produto).

Aos fornecedores aprovados é enviado um inquérito de qualificação que será considerado na avaliação do fornecedor.

Aos fornecedores de dispositivos de medição, material de escritório, material de informática, máquinas e equipamentos aplicam-se os seguintes critérios:

- Informação técnica sobre os produtos (sempre que aplicável);
- Preço.

Aos fornecedores de calibração, medicina no trabalho, higiene e segurança no trabalho, controlo ambiental, consultadoria, manutenção aplicam-se os seguintes critérios:

- Fornecimento de informações técnicas;
- Disponibilidade;
- Preço.

4.3. Avaliação de fornecedores

A avaliação do desempenho do fornecedor é feita anualmente abrangendo todos os fornecedores.

Para a avaliação, os vários fornecedores são agrupados de forma homogénea pela gama de produtos que fornecem. Um fornecedor pode ser avaliado mais do que uma vez se fornecer mais do que uma gama de produtos. A avaliação é efetuada em reunião entre o responsável pela compra, os responsáveis dos sectores onde é utilizado o produto comprado e a gerência.

4.3.1. Critérios de avaliação

	Procedimento – Compras, Seleção e avaliação de Fornecedores			
	PGQ 5.02	Revisão A	10-11-2016	Página 3 de 4

Os fornecedores de matérias-primas, material de embalagem e produtos de limpeza e desinfecção são avaliados quanto a: gamas de produtos; prazos de entrega; respeito pelo tipo de produto encomendado, quantidade encomendada e disponibilidade dos produtos; qualidade do produto; acondicionamento e marcação; documentação/fichas técnicas (quando aplicável); nível de preços.

Na avaliação da qualidade do produto tem-se em consideração a avaliação da receção e não conformidades detetadas após receção.

Para todos os parâmetros avaliados, considera-se uma classificação consoante o nível de avaliação, de acordo com a tabela seguinte:

Parâmetro	Avaliação	Classificação
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE / HACCP (SGQ)	Certificação da Qualidade – NP EN ISO 9001 / HACCP	3
	Sistema de Gestão da Qualidade implementado / HACCP	2
	Sistema de Gestão da Qualidade não implementado / HACCP	0
DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA (DT)	Tem Fichas Técnicas	3
	Tem de alguns produtos	2
	Não tem Fichas Técnicas	0
QUALIDADE DO SERVIÇO (QS)	Satisfaz totalmente	3
	Não satisfaz totalmente, mas não tem consequências negativas	2
	Não satisfaz e tem consequências negativas	0
PRAZO DE ENTREGA (PE)	Cumprir sempre o prazo acordado	3
	Maioritariamente cumprir o prazo acordado	2
	Nunca cumprir ou falha muitas vezes o prazo acordado	0
ENCOMENDA (E)	Envia sempre a encomenda completa	3
	Geralmente envia a encomenda completa	2
	Tem muitas falhas em cumprir a encomenda efetuada	0
ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA (APV)	Satisfaz totalmente	3
	Satisfaz razoavelmente	2
	Não satisfaz	0
RELAÇÃO PREÇO-QUALIDADE (PQ)	Satisfaz totalmente	3
	Satisfaz razoavelmente	2
	Não satisfaz	0

A avaliação de fornecedores de serviços é feita com base em:

- Tempo de resposta às solicitações ou cumprimentos dos prazos estabelecidos;

	Procedimento – Compras, Seleção e avaliação de Fornecedores			
	PGQ 5.02	Revisão A	10-11-2016	Página 4 de 4

- Qualidade do serviço e apoio técnico;
- Documentação e relatórios;
- Nível de preços; e,
- Relacionamento com a empresa.

4.5. Classificação do fornecedor

Depois de recolhida toda esta informação, segue-se o cálculo da classificação total, que corresponde à soma do total dos pontos atribuídos em cada parâmetro. Considera-se então fornecedor qualificado quando a sua classificação:

$$\frac{\sum (SGQ + DT + QS + PE + E + APV + PQ)}{7} \geq 2$$

em que 7 corresponde ao número de parâmetros avaliados. Segundo a classificação obtida, os fornecedores distribuem-se pelas seguintes categorias:

Classificação do Fornecedor	Categorias
$1 \geq \text{Classificação} \leq 1,74$	Desqualificado
$1,75 < \text{Classificação} < 2$	Qualificado sob Reserva
$\geq 2 \text{ Classificação} \leq 3$	Qualificado

Se a classificação for igual ou superior a 2 e menor ou igual a 3 o fornecedor é “Qualificado”, em que todos os fornecimentos poderão efetuados.

Se a classificação se situar entre 1,75 e 2 é possível efetuar aquisições, mas “sob Reserva”, ou seja, após análise por parte do RGQ e/ou Gerência, ou com alguma consideração adicional. O mesmo é informado do resultado da avaliação, sendo acordado um conjunto de ações corretivas, de modo a que este melhore o seu desempenho.

O RGQ e/ou a Gerência exclui o fornecedor quando este não demonstra recetividade para implementação das ações corretivas ou quando não se observa melhoria do seu desempenho, até ao novo ciclo de avaliação.

Se for igual ou inferior a 1,74 o fornecedor é desqualificado.

Paralelamente procede-se à identificação de fornecedores alternativos, para o produto/serviços fornecidos pelos fornecedores “Desqualificado”.

É atualizada a Lista de Fornecedores Aprovados com o nível de classificação por fornecedor.

	Procedimento – Não Conformidades			
	PGQ 5.03	Revisão A	10-11-2016	Página 1 de 4

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia do tratamento de não conformidade, reclamações, devoluções e ação corretivas.

2. Campo de aplicação

Aplica-se às matérias-primas, aos produtos durante o ciclo produtivo e ao produto acabado após ter sido colocado no mercado, que não estejam conformes com as especificações. As ações corretivas aplicam-se em todas as situações de não conformidades detetadas que requeiram a necessidades de análise de causas.

3. Responsabilidades

Este procedimento aplica-se todos os Departamentos.

Todos os colaboradores são responsáveis pelo registo de situações de não conformidades e pela implementação das ações corretivas que lhe sejam atribuídas.

O responsável da qualidade mantém um registo atualizado das ações corretivas desenvolvidas e garante o seu acompanhamento e avaliação da eficácia.

4. Procedimento

Este procedimento divide-se em:

- Produto não conforme identificado durante o ciclo produtivo;
- Reclamações de clientes;
- Devoluções de clientes;
- Retirada de produto não conforme do mercado;
- Ações corretivas.

4.1. Produto não conforme identificado durante o ciclo de produção

- 1) Os colaboradores que detetam produto não conforme abrem um relatório de não conformidade, Mod. 232, e preenchem os campos da identificação e da descrição da não conformidade.
- 2) O relatório é entregue ao responsável de produção que decide o destino a dar ao produto. Sendo as opções:
 - a. - Os produtos rejeitados são encaminhados diretamente para o lixo;

	Procedimento – Não Conformidades			
	PGQ 5.03	Revisão A	10-11-2016	Página 2 de 4

b. - Os produtos reprocessados devem ser inspecionados pelo controlo da qualidade para verificar se cumprem as especificações.

i. No caso de matérias-primas não conformes, cuja não conformidade seja comunicada por escrito ao fornecedor, não é obrigatório o preenchimento do Mod. 232. Os contactos com o fornecedor constituem o registo da não conformidade.

- 3) Sempre que possível deve ser identificada a causa da não conformidade.
- 4) O relatório é entregue ao Responsável da Qualidade que fica responsável por manter um registo de todos os relatórios de produto não conforme, identificar os riscos e avaliar necessidades de ações corretivas.

4.2. Reclamações de clientes

- 1) As reclamações recebidas de clientes, verbalmente, via telefone, carta, correio eletrónico ou fax são registadas no Mod. 231 *Registo da reclamação do cliente*, preenchendo os campos da identificação e da descrição da não conformidade, o mais detalhadamente possível.
- 2) As reclamações recebidas por correio eletrónico não necessitam de ser transcritas para o Mod. 231.
- 3) Se possível deve ser recolhida uma amostra do produto reclamado para análise.
- 4) O registo da reclamação do cliente e a amostra, se existir, é enviado para o Responsável da Qualidade que, juntamente com os setores envolvidos, analisa a não conformidade, identifica as causas e as ações a desenvolver.
- 5) O Responsável da Qualidade envia resposta ao cliente.
- 6) Os produtos reclamados, devolvidos à J. Dinis & Filhos, Lda., são tratados como uma devolução, sendo o destino decidido de acordo com a IT-11-02 *Devoluções*.
- 7) O Responsável da Qualidade é responsável por manter um registo das reclamações recebidas e respetivas ações, identificar os riscos e avaliar a necessidade de desenvolvimento de ações corretivas.

4.3. Devoluções de clientes

- 1) Sempre que um cliente pretende efetuar uma devolução, contacta o vendedor (autovenda), que avalia as razões apontadas pelo cliente. Se as julgar aceitáveis elabora a *Guia de devolução*. No caso de haver acordo comercial prévio, o cliente pode devolver

	Procedimento – Não Conformidades			
	PGQ 5.03	Revisão A	10-11-2016	Página 3 de 4

à J. Dinis sem necessidade de contactar o vendedor, sendo elaborada internamente a Guia de devolução respetiva.

- 2) O Responsável de Produção e o Responsável da Qualidade conferem a mercadoria devolvida, analisam a devolução e classificam quanto ao motivo.
- 3) A decisão quanto ao destino a dar ao produto é feita de acordo com a IT-11-02.
- 4) O Responsável da Qualidade é responsável por efetuar a análise estatística das devoluções e avaliar a necessidade de desenvolvimento de uma análise de riscos e de ações corretivas.

Sempre que, no ato de entrega, o cliente não receba parte da mercadoria, o distribuidor abre uma guia de devolução e identifica a razão apontada para a devolução.

4.4. Retirada de produto não conforme do mercado

Sempre que um lote for identificado com produto não conforme com requisitos de segurança alimentar, após ter sido colocado no mercado, é necessário proceder à retirada desse lote de produto do mercado.

Qualquer elemento da Gerência da J. Dinis & Filhos tem autoridade para dar início à retirada do produto.

O Responsável da Qualidade é responsável pela execução dos procedimentos de retirada do produto.

A equipa responsável pela execução dos procedimentos descritos é constituída pela Gerência, Responsável da Qualidade e Responsável da Produção, cujos contactos atualizados estão disponíveis no serviço de receção da empresa.

- 1) Informar imediatamente as autoridades competentes (ASAE e DGAV ou Serviços de nutrição do DGAV)
- 2) Identificar os clientes que adquiriram o lote do produto.
- 3) Enviar uma circular a todos os clientes identificados, indicando o produto e lote em causa, solicitando que o mesmo seja retirado de comercialização. Esta comunicação também pode ser feita através do vendedor.
- 4) Se o produto já tiver sido adquirido pelo consumidor final, pode ser necessário comunicar através dos meios de comunicação que se considerem mais adequados.
- 5) A J. Dinis fará a recolha do produto não conforme. O produto recolhido é segregado para posterior destruição.

	Procedimento – Não Conformidades			
	PGQ 5.03	Revisão A	10-11-2016	Página 4 de 4

4.5. Ações corretivas

Após averiguação da não conformidade/reclamação, e da identificação da sua causa, procede-se à determinação das ações corretivas a desencadear, bem como responsabilidades e prazos associados. Sendo este registo efetuado no Mod. 233 *Ação corretiva*.

A implementação das ações corretivas devem ser sempre acompanhadas, de modo a garantir a resolução da não conformidade que lhe deu origem dentro dos prazos previstos.

No tratamento das ações corretivas provenientes de auditorias do sistema da qualidade da J. Dinis & Filhos é seguido o estabelecido no PGQ 5.05 Auditorias internas da qualidade.

Após o fecho da ação corretiva o responsável da qualidade define e regista o prazo para a avaliação da sua eficácia. O responsável da qualidade efetua a análise da eficácia da ação desenvolvida efetuando os controlos que considera adequados para cada caso.

Toda a documentação inerente à análise de cada situação fica arquivada juntamente com a ficha de ação corretiva.

A eficácia das ações corretivas do SGQ é verificada, tanto ao nível da Revisão do SGQ, como em reunião com os diversos responsáveis, tomando por base a tendência verificada nos objetivos da qualidade e monitorização dos processos, ou através da verificação da não repetição de ocorrência de uma determinada não conformidade / reclamação.

4.6. Fecho de Não conformidade / Reclamação

Aquando a Revisão do SGQ é efetuada a análise das evidências existentes em termos de implementação das ações, encerrando aquelas cuja implementação esteja concluída e a eficácia verificada. Todas as ações que não forem encerradas devem ser redefinidas, e definido novo prazo para a sua implementação, devendo constar do novo Mod. 234 *Plano de Ações de Melhoria*.

	Procedimento – Avaliação de Satisfação de Clientes			
	PGQ 5.04	Revisão A	11-11-2016	Página 1 de 3

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para a avaliação e satisfação dos clientes.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os clientes da J. Dinis & Filhos, Lda..

3. Responsabilidades

O Responsável Comercial é o responsável por comunicar diretamente com os clientes e no envio de questionários de avaliação. O responsável da qualidade e a gerência são os responsáveis pela realização da avaliação da satisfação dos clientes.

4. Procedimento

De modo a ser possível realizar uma avaliação e satisfação dos clientes o mais correta e exata possível, os comerciais entregam o "Inquérito de Avaliação de Satisfação de Clientes" ao maior número possível dos seus clientes. No caso dos grandes clientes, ou seja, nas grandes cadeias de abastecimento o responsável comercial deve contactar diretamente o responsável de compras / representante desse mesma cadeia (caso da SONAE, MAKRO, Jerónimo Martins, Grupo Auchan).

4.1. Critérios de avaliação

Os critérios de avaliação que se aplicam para determinar a satisfação dos clientes são:

- Serviços prestados, onde os clientes avaliam a comunicação com a empresa, o apoio comercial, resolução de reclamações, fornecimento do produto pretendido em tipo, quantidade e prazos estabelecidos;
- Produtos, onde os clientes avaliam a qualidade, a apresentação e a estabilidade dos produtos, a informação técnica, variedade de produtos e embalagens, inovação, relação qualidade/preço e competitividade;
- Global, em que os clientes avaliam a imagem e competitividade da marca e o relacionamento com a empresa.

4.2. Avaliação da satisfação

A avaliação da satisfação do cliente é feita anualmente, abrangendo o maior número de clientes possível.

	Procedimento – Avaliação de Satisfação de Clientes			
	PGQ 5.04	Revisão A	11-11-2016	Página 2 de 3

Para os parâmetros avaliados, considera-se uma classificação consoante o nível de avaliação, conforme a tabela seguinte:

Parâmetro	Avaliação	Classificação
<u>Serviços prestados</u> - Facilidade de comunicação (FC) - Apoio comercial (AP) - Resolução de reclamações e problemas (RR) - Rapidez na resposta às solicitações (RRS) - Exatidão dos fornecimentos (EF)	Muito Satisfeito	6
- Cumprimento de Prazos de entrega (PE) - Profissionalismo/apresentação dos distribuidores (PD)	Satisfeito	4
<u>Produtos</u> - Qualidade (Q) - Informação técnica (IT) - Apresentação à receção (AR) - Estabilidade pós-receção (EPR) - Variedade de produtos e embalagens (VPE) - Inovação (I) - Relação Qualidade/Preço (RQP) - Competitividade dos preços praticados (CPP)	Pouco Satisfeito	2
<u>Global</u> - Imagem de marca de confiança (IMC) - Competitividade da marca (CM) - Relacionamento com a empresa (RE) - Apreciação global dos produtos e serviços (AG)	Nada Satisfeito	0
Global - Recomenda a J. Dinis (Rec)	Muito provável	6
	Provável	4
	Pouco provável	2
	Improvável	0

Os parâmetros avaliados segundo os níveis indicados são os apresentados no inquérito que é entregue aos clientes, sendo este o Mod. 281 *Inquérito de Avaliação de Satisfação de Clientes*.

	Procedimento – Avaliação de Satisfação de Clientes			
	PGQ 5.04	Revisão A	11-11-2016	Página 3 de 3

Depois de recolhida toda a informação, segue-se o cálculo da classificação total, que corresponde à soma total dos pontos atribuídos em cada parâmetro.

$$\frac{\sum (FC+AP+RR+RRS+EF+PE+PD+Q+IT+AR+EPR+VPE+I+RQP+CPP+IMC+CM+RE+AG+Rec)}{20} \geq 2$$

em que 20 corresponde ao número de parâmetros avaliados. A J. Dinis é avaliada segundo a classificação obtida. Sendo que, uma classificação abaixo de 3 é inadmissível, e o pretendido é que seja sempre acima de 4.

No final do inquérito solicita-se aos clientes que nos indiquem o que a J. Dinis deverá melhorar.

No final da avaliação realiza-se uma reunião com todos os departamentos, de modo a analisar os resultados obtidos e estipular os pontos a melhorar, tendo em conta o que os clientes responderam e recomendam, sempre no sentido de melhorar a satisfação dos clientes.

	Procedimento – Auditorias Internas			
	PGQ 5.05	Revisão A	11-11-2016	Página 1 de 4

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir e a enunciar os princípios de realização de auditorias internas, de forma a avaliar o grau em que as atividades relevantes para a Qualidade cumprem os requisitos da Qualidade decorrentes da norma NP EN ISO 9001:2015.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se às auditorias internas efetuadas ao Sistema de Gestão da Qualidade da J. Dinis & Filhos, Lda, bem como a metodologias para a realização de ações de auditoria.

3. Responsabilidades

O Responsável da Qualidade é o responsável por elaborar e fazer cumprir o plano de auditorias. Todos os colaboradores são responsáveis pela implementação das ações corretivas que lhe são atribuídas.

4. Procedimento

As auditorias internas tem essencialmente como objetivo: determinar se todos os aspetos associados ao SGQ estão conforme os requisitos normativos de referência; verificar a sua adequabilidade; e, promover a melhoria contínua.

4.1. Plano Anual de Auditorias

A Responsável da Qualidade elabora anualmente um *Plano de auditorias internas* no Mod. 211, submete-o à aprovação da gerência e dá a conhecer as datas das auditorias a todos os setores da empresa.

Este programa define as auditorias a realizar na J. Dinis & Filhos, Lda., no âmbito do SGQ, especificando:

- Ano;
- Processos ou requisitos a auditar;
- Mês para realização de auditorias;
- Equipa auditora.

Este modelo segue o formato do *Plano Anual de Auditorias* (Mod. 211).

Deverá ser efetuada no mínimo uma auditoria anual a todo o Sistema de Gestão da Qualidade, tendo por base os requisitos da NP EN ISO 9001:2015.

	Procedimento – Auditorias Internas			
	PGQ 5.05	Revisão A	11-11-2016	Página 2 de 4

4.1.1. Qualificação de auditores

A auditoria interna ao Sistema de Gestão da Qualidade pode ser realizada por auditores internos ou externos. A equipa auditora (EA) pode ter um ou vários auditores.

Os auditores internos têm que ser independentes da área a auditar e devem possuir qualificação em:

- Formação em auditorias da qualidade
- Participação como observador em uma auditoria, ou já ter sido auditado;
- Formação na norma de referência.

Os auditores externos devem possuir as seguintes qualificações:

- Formação em auditorias;
- Experiência na realização de auditorias ISO 9001;
- Experiência profissional no âmbito da gestão da qualidade.

A comprovação das qualificações é efetuada pelo responsável da qualidade com base na análise dos currículos dos auditores.

A Equipa Auditora é convocada pela Gerência, que informará sempre que considere necessário, as áreas a auditar e o âmbito da auditoria.

4.1.2. Plano da auditoria

O Plano da Auditoria inclui: processos a auditar; data e hora proposta para a realização da auditoria; objetivos e âmbito da auditoria; identificação dos documentos de referência; identificação da equipa auditora e respetivo coordenador; identificação das pessoas que têm responsabilidade direta no âmbito da auditoria; e, atividades previstas, sequência e horário.

O plano da auditoria é divulgado aos colaboradores da J. Dinis & Filhos, Lda., através da afixação em placard, destinado para o efeito.

4.1.3. Preparação e realização da auditoria

A Equipa Auditora deve analisar a documentação do sistema da qualidade referente aos processos a auditar e de acordo com âmbito da auditoria.

A equipa deve preparar as listas de verificação, de acordo com os processos e cláusulas a auditar, documentação aplicável e constatações detetadas em auditorias anteriores.

No caso da auditoria ser efetuada por auditores externos, não é obrigatório que esta lista de verificação seja disponibilizada à J. Dinis.

Durante a realização da auditoria, a Equipa Auditora deve:

	Procedimento – Auditorias Internas			
	PGQ 5.05	Revisão A	11-11-2016	Página 3 de 4

- Utilizar as listas de verificação para assegurar a avaliação do sistema (a lista de verificação é um documento guia e não deve restringir o âmbito da investigação);

- Avaliar a conformidade das situações com base na evidência objetiva dos factos, por apreciação de respostas, análise de documentos e constatação da aplicação efetiva dos requisitos;

- Registrar as constatações e não conformidades detetadas.

Os colaboradores da J. Dinis & Filhos Lda., durante uma auditoria agem de modo a fornecer toda a informação solicitada pelos auditores.

As áreas auditadas, em conjunto com a Gerência, agem de modo a: determinar as causas/origem das não conformidades; delinear as ações corretivas para eliminar as causas; e, implementar as ações corretivas no prazo definido.

4.1.4. Relatório de auditoria e ações corretivas

Após a realização da auditoria a Equipa Auditora elabora o relatório de auditoria com a seguinte informação:

- Data da auditoria e locais auditados;
- Equipa auditora;
- Âmbito da auditoria;
- Norma de referência e outra documentação;
- Processos e cláusulas auditados;
- Pessoas contactadas;
- Resumo da auditoria;
- Descrição das não conformidades;
- Oportunidades de melhoria.

As constatações efetuadas durante a auditoria devem ser consubstanciadas em elementos que permitam fundamentar essas afirmações (evidências). O relatório é entregue ao responsável da qualidade que o distribui à gerência e aos responsáveis pelos processos auditados.

No caso da auditoria ter sido efetuada por auditores externos, as não conformidades deverão ser transpostas para o Mod. 232, pelo responsável da qualidade, para definição das ações corretivas.

O responsável da qualidade juntamente com os responsáveis dos processos auditados, avalia as causas das não conformidades e estabelece as ações corretivas a desenvolver,

	Procedimento – Auditorias Internas			
	PGQ 5.05	Revisão A	11-11-2016	Página 4 de 4

identificando os responsáveis pela sua implementação e prazos previstos para a conclusão das mesmas. As ações corretivas a implementar deverão ser descritas no Mod. 233.

4.1.5. Verificação da Eficácia das ações de melhoria

Após o fecho da ação corretiva o responsável da qualidade estabelece o prazo para avaliação da sua eficácia e garantir a realização da mesma. Esta avaliação deverá ser efetuada no mínimo na auditoria interna seguinte. Caso se verifique que a ação corretiva não foi eficaz deverão ser desencadeadas novas ações corretivas, de forma a eliminar a causa da não conformidade.