

MANUAL DA QUALIDADE



MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Versão: 07
de 16/10/2019

Data	Versão	Aprovação Extensível a todas as páginas deste Manual
16/10/2019	07	Gerência

INDICE

<i>INTRODUÇÃO</i>	3
<i>I) APRESENTAÇÃO DA EMPRESA</i>	4
a) Identificação.....	4
b) Descrição da empresa e das suas atividades	4
c) Apresentação da Organização	5
- Organograma da Empresa	5
- Negócio	5
<i>II) MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE</i>	6
<i>III) CAMPO DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</i>	7
a) Âmbito	7
b) Identificação de Processos.....	7
c) Sequência e Interação dos Processos	8
d) Procedimentos.....	8
<i>ANEXO I</i>	9

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	Versão: 07 de 16/10/2019
---	--------------------------------------	-----------------------------

INTRODUÇÃO

O presente Manual de Gestão da Qualidade é o documento que estabelece os princípios do Sistema de Gestão da Qualidade da **Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda.**, em conformidade com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001, para assegurar a qualidade adequada dos seus serviços e produtos, assim como a gestão do seu sistema da Qualidade, e deve ser assumido como um guia por todos os Colaboradores.

A Gestão de Topo da **Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda.** ao aprovar nesta data este Manual assume a responsabilidade de fazer cumprir as determinações constantes no mesmo, a todos os níveis da empresa, implementando, desenvolvendo e melhorando, continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com vista à satisfação total dos seus Clientes.

São definidos pela Gestão de Topo objetivos e metas consistentes com a sua Política da Qualidade, Estratégia de Crescimento e Rentabilidade da Empresa. Estes objetivos são monitorizados e tratados com vista ao acompanhamento do desempenho do SGQ, através da definição de indicadores adequados a cada um dos processos numa perspectiva de racionalização e melhoria contínua dos resultados.

É da competência do Responsável da Qualidade (RQ) dinamizar o funcionamento do SGQ assim como assegurar o seu cumprimento em todos os processos da empresa.

A **Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda.**, considera como fator chave no sucesso da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e da empresa em geral a formação adequada dos seus Colaboradores.

I) APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

a) Identificação

Denominação Social: **Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda.**

Sede: Zona Industrial Cova do Minhoto, L8, 2350-302
Riachos

Telf. 249 817 205/6, Fax: 249 817 207, Telm. 964 769 442

reclamo2000@reclamo2000.pt

www.reclamo2000.pt

N.º Contribuinte: 504 933 221



b) Descrição da empresa e das suas atividades

A empresa **Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda.**, foi criada em Maio de 2000 por jovens ambiciosos e responsáveis que após terem desempenhado funções no ramo dos reclamos luminosos durante alguns anos resolvem aplicar os seus conhecimentos, mesmo com todas as dificuldades que qualquer ramo profissional exige quando se inicia.

Ultrapassada uma primeira fase de investimentos em maquinaria, viaturas e instalações, cabe-nos agora a responsabilidade de aumentar a nossa carteira de clientes, na qual já nos orgulhamos de trabalhar com empresas de prestígio nas áreas dos seguros, banca, indústria e energia. Somos uma equipa jovem e dinâmica fortemente empenhada em conquistar uma maior cota de mercado.

Possuímos no portefólio a sinalética ao nível nacional de: Nestlé; Seguradoras Unidas; Super Bock Group; Petronas; Sibs; Stihl; Sonae; Coca Cola Iberian Portugal; New Coffee; Cooperóptica; José Maria Vieira (Torrié); Volare, entre outros.

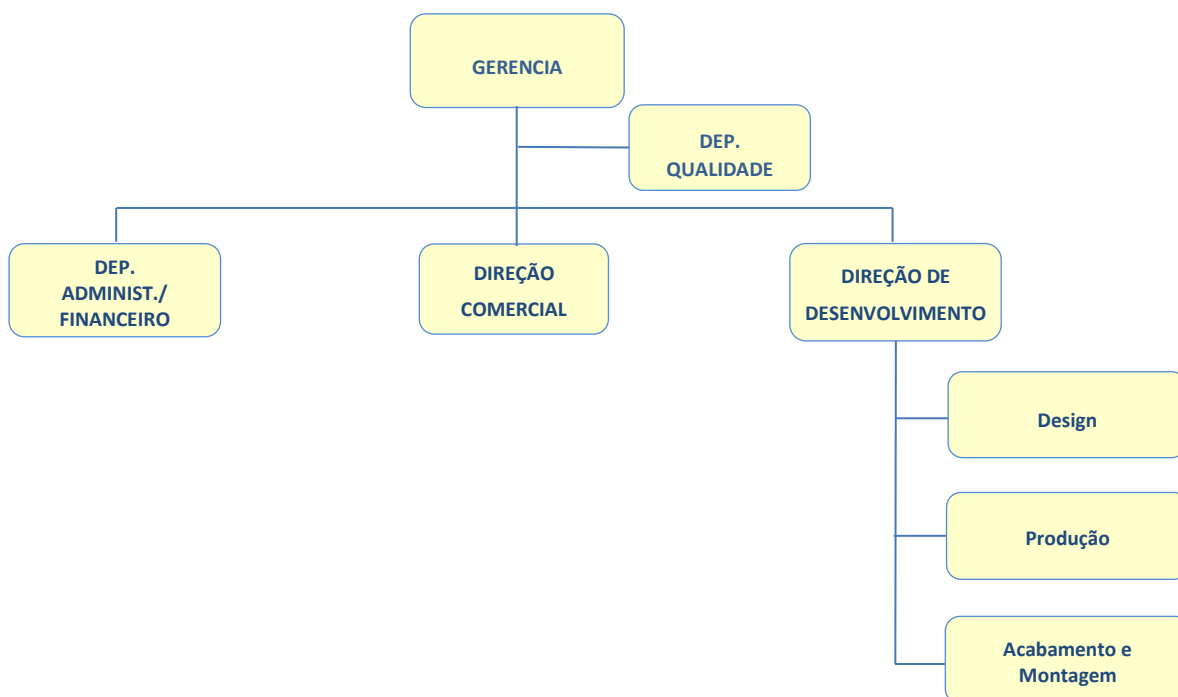


Marcas que a referenciam não só pelo profissionalismo no fabrico, qualidade de instalação como a capacidade de no Sistema de Gestão da Qualidade responder aos requisitos solicitados pelos diversos cadernos de encargos e suas flutuações regionais ou de carácter estratégico da marca em questão.

Conscientes das dificuldades com que deparamos diariamente, trabalhamos com afinco preparando a empresa a nível de qualidade do produto final.

c) Apresentação da Organização

- **Organograma da Empresa**



- **Negócio**

Funcionar na lógica de abranger todas as actividades de Concepção e produção de painéis, decoração de viaturas, impressão digital, reclusos luminosos, merchandising, expositores e sinalética.

II) MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

MISSÃO	Fornecer ao mercado empresarial e particular, soluções globais de publicidade, apresentando-se como uma alternativa inovadora, defendendo serviços de qualidade a preços competitivos.
---------------	--

VISÃO	Ser reconhecida como empresa líder nacional no seu sector.
--------------	--

VALORES	Pró-actividade, inovação, compromisso com a melhoria contínua dos processos operacionais e de gestão
----------------	--

POLÍTICA DA QUALIDADE	<p>A Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda. no ramo dos reclamos luminosos assume-se focalizada no cliente. Compreendemos e alcançamos as suas necessidades e expectativas, tendo os nossos compromissos perfeitamente definidos.</p> <p>Orientada para o desempenho e garantia que os serviços satisfazem os requisitos legais aplicáveis e de cliente acordados. Monitorizamos e melhoramos continuamente o desempenho do nosso negócio, dos nossos serviços, da nossa organização e da satisfação do cliente.</p> <p>Mantemos um crescimento sustentado e trabalhamos todos os dias para satisfazer os nossos compromissos com os nossos clientes e com a sociedade envolvente.</p> <p>Na Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda., estabelecemos instrumentos internos que nos permite cumprir as nossas funções com o máximo de idoneidade e respeito pelos nossos Clientes, Fornecedores e Colaboradores.</p> <p>A Qualidade dos nossos serviços será da responsabilidade de todos os Colaboradores e Fornecedores, pelo que contamos com a competência, responsabilidade, dedicação, conhecimento, empenho e especialização dos nossos Colaboradores.</p> <p>Pretendemos aumentar a eficácia e eficiência dos processos num contexto de melhoria continua.</p> <p>Com o pleno envolvimento de todos os Colaboradores no desenvolvimento e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, a Gerência da Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda., pretende reforçar a estrutura da empresa, com o objetivo de marcar posição.</p>
------------------------------	---

Sempre que ocorram alterações ao manual este passa a uma nova edição, ficando disponível para consulta em formato não editável junto do quadro de informações na zona de armazém, e em formato digital na Pasta Gestão da Qualidade no servidor de dados.

Este procedimento é da responsabilidade do responsável da qualidade.

III) CAMPO DE APLICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

a) Âmbito

O Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade abrange todas as actividades de Concepção e produção de painéis, decoração de viaturas, impressão digital, reclamos luminosos, merchandising, expositores e sinalética.

b) Identificação de Processos

Com vista à melhoria continua do Sistema de Gestão foi estabelecido um Planeamento Estratégico que expressa os objetivos a alcançar cuja monitorização é realizada através dos correspondentes indicadores.

Decorrente das suas atividades a **Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda.** identificou os seus processos e respetiva sequência e interações. Desta forma, os processos identificados para a realização das suas atividades e considerados necessários para a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade são os seguintes:

Processos de Gestão	Gestão da Melhoria
Processos Operacionais	Gestão Comercial
	Gestão da Realização
Processos de Suporte	Gestão de Recursos

c) Sequência e Interação dos Processos

As interações existentes nas atividades e processos identificados acima, são representadas na ilustração seguinte.



d) Procedimentos

A Reclamo 2000, Artigos Publicitários, Lda. definiu e implementou os procedimentos documentados, exigidos pela norma. No anexo I encontra-se a lista de Procedimentos de Gestão aplicados à Organização.

ANEXO I

Lista de Procedimentos de Gestão da Qualidade

Identificação	Designação
PR10	Auditorias Internas
PR13	Controlo de Saídas Não Conformes, Não Conformidades e Ações Corretivas
PR09	Controlo de Fornecedores Externos
PR02	Manual de Competências
PR06	Procedimento Manutenção Preventiva e Limpeza
PR03	Proposta / Orçamento
PR08	Validação de Novos Produtos