

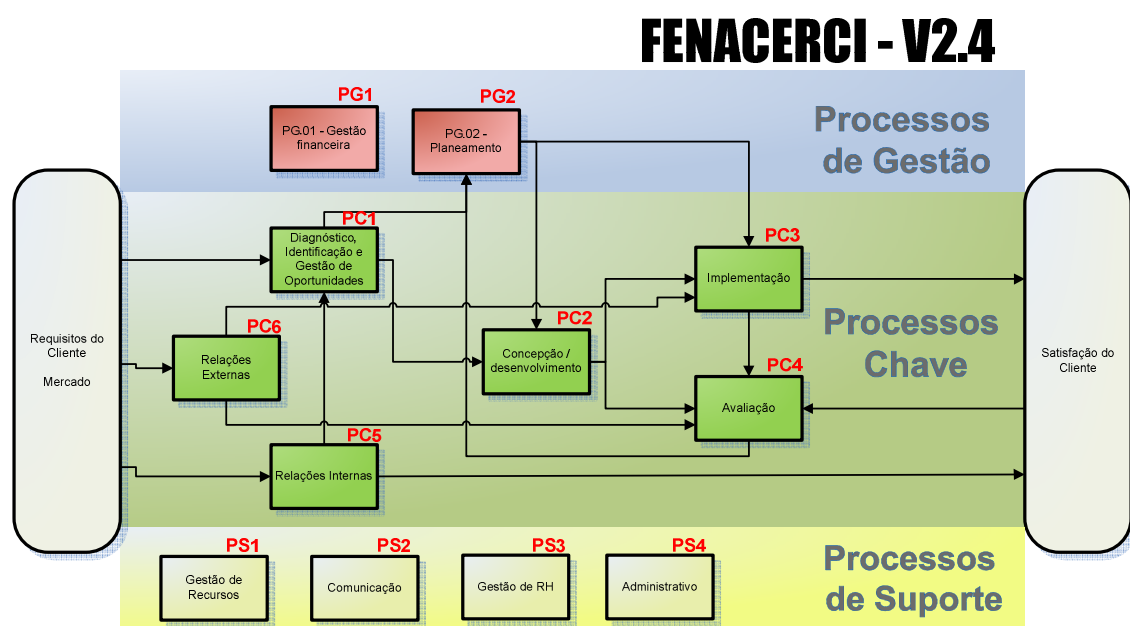


## Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

### 3.3.1 Mapa e Interação de Processos

#### - Mapa de Processos

O mapa de processos que se apresenta de seguida pretende representar a sequência e interação dos diferentes processos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da Fenacerci.



#### - Interação de Processos

A interação entre os vários processos (☒) é evidenciada pelo cruzamento entre as diferentes linhas ou colunas pelo símbolo: ●.

PROCESSOS		PG1	PG2	PC1	PC2	PC3	PC4	PC5	PC6	PS1	PS2	PS3	PS4
PG1	Gestão Financeira	☒	●						●	●		●	●
PG2	Planeamento	●	☒	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
PC1	Diagnóstico, Identificação e Gestão de Oportunidades		●	☒	●			●	●		●		●
PC2	Concepção e Desenvolvimento		●	●	☒	●	●			●	●	●	●
PC3	Implementação		●		●	☒	●			●	●	●	●
PC4	Avaliação		●		●	●	☒				●		●
PC5	Relações Internas		●	●				☒		●	●	●	●

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 1 de 4
Rogério Cação	Data: 03/01/2011	Rogério Cação	Data: 01/09/2011	



FENACERCI

# Manual da Qualidade

Código  
MQ 3.3.1

Revisão  
02

## Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

PC6	Relações Externas		●	●				☒		●	●	●	●
PS1	Gestão de Recursos	●	●		●	●		●		☒	●		●
PS2	Comunicação		●	●	●	●	●	●	●		☒	●	●
PS3	Gestão de Recursos Humanos	●	●		●	●		●			●	☒	●
PS4	Administrativo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	☒

### - Relação de Entradas e Saídas dos Processos

O template seguinte apresenta as entradas e as saídas dos processos do SGQ da Fenacerci, sendo que os requisitos associados à Norma NP EN ISO 9001:2008, assim como os requisitos legais e regulamentares se encontram intrínsecos à sua definição.

A Direcção da Fenacerci compromete-se a assegurar a disponibilidade dos recursos necessários à realização dos processos, de modo a garantir a sua eficácia, assim como a satisfação dos requisitos do cliente. Na sua globalidade, os recursos necessários prendem-se com material de escritório e informático, os recursos humanos com responsabilidades no processo e os documentos do SGQ identificados no mesmo.

ENTRADAS	PROCESSOS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidades e Expectativas do Cliente e Direcção</li> <li>- Requisitos Legais e regulamentares</li> <li>- Oportunidades de Receitas</li> <li>- Informações/experiências acerca das despesas da actividade</li> </ul>	PG1. Gestão Financeira	CEPOID Gestão Financeira das actividades da FENACERCI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidades e Expectativas do Cliente</li> <li>- Requisitos Legais e regulamentares</li> <li>- Resultado dos processos de desempenho dos processos, revisões anteriores e das auditorias</li> </ul>	PG2. Planeamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Missão, Visão, Valores, Política e Objectivos da Qualidade,</li> <li>- Plano Orientação Estratégica,</li> <li>- Revisão, actualização e melhoria do SGQ</li> <li>- Plano de Melhorias</li> </ul>

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 2 de 4
Rogério Cação	Data: 03/01/2011	Rogério Cação	Data: 01/09/2011	



FENACERCI

# Manual da Qualidade

Código  
MQ 3.3.1Revisão  
02

## Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

- Dados das não-conformidades, das acções preventivas e correctivas - Retorno da informação do cliente e da sua satisfação - Recomendações de melhoria		- Disponibilização dos recursos necessários
- Oportunidades de interesse, de natureza técnica, estratégica ou política - Requisitos Legais e Regulamentares - Necessidades e expectativas da organização e seus clientes	PC1. Diagnóstico, Identificação e Gestão de Oportunidades	- Proposta de Acção
-- Proposta Acção - Plano Estratégico - Requisitos Legais e Regulamentares	PC2. Concepção e Desenvolvimento	- Condições de implementação e conteúdos de acção
- Condições de implementação e conteúdos da acção - Necessidades e Expectativas do Cliente - Requisitos Legais e Regulamentares	PC3. Implementação	- Relatório de Implementação - Produto ou serviço implementado
- Dossier de Processo (Relatórios de Progresso, Relatório de Implementação, Análise de dados)	PC4. Avaliação	- Relatório de Avaliação - Relatório Final - Produtos da acção
- Necessidades de serviços, Expectativas do Cliente - Pedidos de informação para apoio e/ou resolução de questões - Requisitos Legais e Regulamentares	PC5. Relações Internas	Informação ao cliente - Resolução das questões/situações colocadas - Prestação de serviços
- Propostas de protocolos ou acordos - Divulgação e participação de encontros, seminários, conferências e outras informações relevantes - Solicitações de apoios e serviços	PC6 Relações Externas	- Protocolos ou acordos - Participação e divulgação de encontros, seminários, conferências e outras informações relevantes - Prestação ou aquisição de serviços e apoios
- Necessidades de recursos,	PS1. Gestão de	- Realização da compra de

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 3 de 4
Rogério Cação	Data: 03/01/2011	Rogério Cação	Data: 01/09/2011	



FENACERCI

# Manual da Qualidade

Código  
**MQ 3.3.1**Revisão  
**02**

## Apresentação do Sistema de Gestão da Qualidade

materiais e serviços - Requisitos Legais e Regulamentares - Potenciais fornecedores - Desempenho dos fornecedores da organização	Recursos	bens e serviços - Gestão dos diversos recursos - Identificação de fornecedores Aprovados - Avaliação de fornecedores
- Necessidade de comunicação interna e externa de orientações e posições publicas	PS2. Comunicação	- Comunicação interna das principais orientações - Comunicação externa das actividades e posições publicas
- Necessidades e expectativas da organização para atrair, manter e desenvolver os seus recursos humanos - Necessidade e expectativas do colaborador no desenvolvimento das suas competências - Requisitos Legais e Regulamentares	PS3. Gestão de Recursos Humanos	- Recrutamento colaboradores - Processo Colaborador - Gestão e desenvolvimento dos colaboradores - Formação aos Recursos Humanos - Avaliação Desempenho dos colaboradores
- Necessidades e Expectativas do Cliente: pedidos de informação e resolução problemas de clientes e colaboradores - Requisitos Legais e Regulamentares relativamente à organização e seus recursos	PS4. Administrativo	- Partilha de Informação - Resolução de questões - Cumprimento requisitos legais e regulamentares

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 4 de 4
Rogério Cação	Data: 03/01/2011	Rogério Cação	Data: 01/09/2011	