

# Manual da Qualidade

**atelierdosul**  
consultores de design - design consultants



### **I - Secções Introdutórias**

- Secção I.1. Objectivo e Campo de Aplicação
- Secção I.2. Promulgação do Manual
- Secção I.3. Organização, Emissão e Actualização do Manual
- Secção I.4. Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade
- Secção I.5. Terminologia e Lista de Rubricas

### **II - Caracterização, Política e Organização da Empresa**

- Secção II.1. Campo de Aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade
- Secção II.2. Apresentação e Síntese Histórica da Empresa
  - . Identificação
  - . Síntese Histórica
  - . Apresentação
- Secção II.3. Descrição da Actividade e Serviços
- Secção II.4. Estratégia da Empresa
- Secção II.5. Política da Qualidade
- Secção II.6. Estrutura Orgânica da Empresa
  - . Organigrama
  - . Organização do Sistema de Gestão da Qualidade
  - . Responsabilidades da Direcção

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

## **III - Identificação e Caracterização dos Processos do Sistema**

### Secção III.1. Identificação dos Processos do SGQ e sua Interação

- . Identificação dos Processos
- . Interações entre os Processos
- . Justificação das Exclusões
- . Correspondência com os Requisitos da Norma

### Secção III.2. Resumo dos Processos do Sistema

- . Os Objectivos de cada Processo
- . Os Inputs e Outputs de cada Processo
- . A Identificação dos Clientes/Utilizadores
- . A Identificação das Áreas/Secções Responsáveis

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **I.1. Objectivo e Campo de Aplicação**

O objectivo deste Manual é o de descrever o Sistema de Gestão da Qualidade a implementar na Empresa Atelier do Sul, Consultores de Design, de acordo com as normas NP EN ISO 9001:2000, estabelecendo nomeadamente a Política da Qualidade, a organização, e as principais responsabilidades, assim como os Procedimentos de Gestão a adoptar.

A divulgação e utilização do Manual de Qualidade permite comunicar e difundir a Política da Qualidade, a estrutura da organização e os serviços prestados por esta.

O Manual constitui um elemento de referência e uniformização dos processos utilizados na Empresa.

A implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, descrito neste Manual, exige o envolvimento de todos os colaboradores da empresa e de todos os membros da Direcção, com o objectivo de alcançar uma melhoria contínua do desempenho global da Empresa que promova a satisfação dos Clientes.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **I.2. Promulgação do Manual da Qualidade**

É do âmbito deste Manual da Qualidade referir os meios adoptados pela Empresa para assegurar a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com um Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Compete à Direcção fazer, observar, e garantir, a todos níveis, o cumprimento das determinações que constam deste Manual.

Estas determinações devem ser cumpridas e constituir uma preocupação constante de todos os colaboradores da empresa.

A Direcção é responsável por todo o Sistema de Gestão da Qualidade e delega um auxiliar, Responsável da Qualidade, para zelar pelo seu desenvolvimento e manutenção.

O Manual da Qualidade contém as orientações efectivas, e os procedimentos organizacionais para as áreas funcionais da empresa que de algum modo têm influência na Qualidade dos seus produtos e serviços.

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste Manual está de acordo com requisitos da norma NP EN ISO – 9001:2000 - “Sistemas de Gestão da Qualidade”.

Este documento é revisto, anualmente, e actualizado sempre que se torne necessário, tendo em vista a sua funcionalidade.

O Manual deve ser mantido actualizado, de modo a traduzir permanentemente as práticas e os procedimentos adoptados em cada uma das áreas da Empresa e a garantir o nível desejado da Qualidade dos produtos e serviços.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

# Manual da Qualidade

## Secções Introdutórias

---

MQ  
Revisão: 1  
Data: 2006-04.19

As Direcções são responsáveis por garantir que a política e os procedimentos sejam entendidos e implementados a todos os níveis da empresa.

O Manual entra imediatamente em vigor.

O Director Geral

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### I.3. Organização, Emissão e Actualização do Manual

O Manual da Qualidade é um documento difundido no interior da empresa, e referenciado no exterior, por forma a demonstrar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade com as Normas de Referência e a prossecução da satisfação dos requisitos do cliente.

A sua gestão pressupõe actividades de organização, emissão, actualização, distribuição e controlo inseridas no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade.

#### **Organização do Manual**

O Manual da Qualidade está dividido em três capítulos;

I - Secções Introdutórias

II - Caracterização, Política e Organização da Empresa

III - Identificação e Caracterização dos Processos do Sistema.

O Manual tem numeração e paginação sequencial.

#### **Emissão e Actualização do Manual**

O Manual da Qualidade é elaborado por um grupo de trabalho interno ou externo designado para o efeito pelo Director Geral.

A verificação, revisão e emissão são da responsabilidade do Responsável da Qualidade (RQ), no entanto, para se tornarem efectivas, as versões do Manual da Qualidade devem ser aprovadas pelo Director Geral.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

As revisões do Manual podem ser solicitadas por qualquer Colaborador da Empresa ao Responsável de Qualidade.

As alterações ao Manual são identificadas por meio do estilo itálico negrito e os cortes pelo símbolo (...). Sempre que se proceda a uma nova revisão, o texto é repostado no estilo normal antes de ser alterado novamente.

As revisões do Manual da Qualidade são identificadas no cabeçalho, por ordem numérica sequencial com início em um.

O registo das revisões do Manual é realizado pelo Responsável de Qualidade no Impresso “Registo de Distribuição e Revisão” - 008.00.AdS.

### **Distribuição e Controlo do Manual**

O Manual da Qualidade é divulgado no interior da Empresa, aos Clientes, aos Fornecedores e a outras partes interessadas após a aprovação pelo Director Geral. A lista de distribuição é controlada pelo RQ. As cópias tem distribuição controlada sendo efectuado o seu registo no impresso “Registo de Distribuição e Revisão” - 008.00.AdS.

O titular de cada Manual da Qualidade é responsável por mantê-lo em bom estado de conservação e actualizado, não podendo facultar o mesmo a outrem, tirar cópias ou alterar qualquer página.

Internamente, a distribuição das cópias controladas e das revisões é efectuada pelo RQ que mantém um arquivo histórico dos Manuais desactualizados, devidamente identificadas como “OBSOLETO”. As restantes cópias desactualizadas devem ser destruídas pelo RQ.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

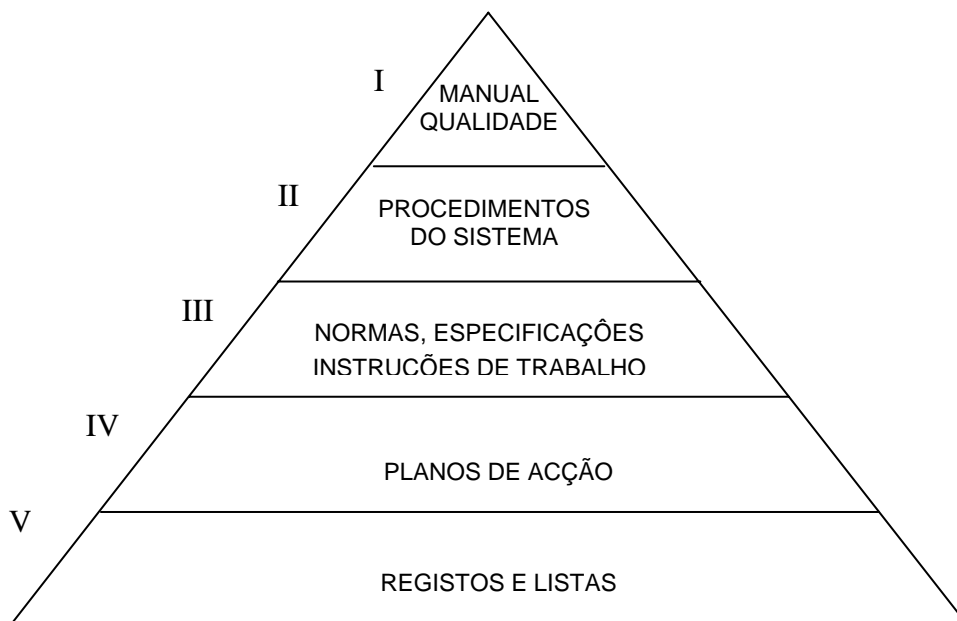
### I.4. Documentação do Sistema de Gestão de Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, que está descrito neste Manual da Qualidade, é constituído pelas pessoas, organização, responsabilidades, procedimentos, objectivos e planos de acção.

Os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade permitem definir as linhas de orientação e os métodos para os processos e gestão da qualidade dentro da organização.

O Sistema de Gestão da Qualidade produz um conjunto de registos que constituem uma evidência do seu funcionamento real. Esses registos estão referidos em procedimentos próprios.

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade apresenta uma estrutura piramidal em cinco níveis de detalhe de acordo com o esquema seguinte:



Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **Nível I — Manual da Qualidade - MQ**

O Manual de Qualidade descreve o Sistema de Gestão de Qualidade da Empresa e é organizado em Capítulos e dentro destes por Secções.

### **Nível II — Os Procedimentos do Sistema – PG e PE**

Os Procedimentos do Sistema descrevem as actividades da Empresa e são numerados sequencialmente de acordo com uma abordagem por processos, podendo haver mais que um por requisito da norma. Os Procedimentos podem ser de âmbito geral (PG) ou específicos (PE).

### **Nível III — As Normas Gerais, Instruções de Trabalho, Especificações Técnicas.**

As Normas, Instruções de Trabalho e Especificações Técnicas especificam actividades ou comportamentos da Empresa. Os Documentos estão numerados sequencialmente de acordo com a sua especificidade.

### **Nível IV — Os Documentos necessários ao Planeamento.**

Os Documentos necessários ao Planeamento das Actividades da Empresa, onde estão incluídos os Planos de Acção (Planos da Qualidade), especificam as acções, responsabilidades e recursos necessários para atingir os objectivos definidos, por exemplo: Plano de Implementação do SGQ, Plano de Formação, Plano de Manutenção, etc.

Os Documentos estão numerados, datados e rubricados de acordo com as especificações do Sistema de Gestão de Qualidade.

### **Nível V – Registos e Listas**

Os Registos e Listas permitem documentar a operação do Sistema, fornecendo evidências da sua realização e expressando os resultados obtidos. Os Documentos estão numerados, datados e rubricados de acordo com as especificações do Sistema de Gestão de Qualidade.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### I.5. Terminologia

MQ – Manual da Qualidade. “Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização”, In NP ISO 9000:2000 SGQ Fundamentos e Vocabulários.

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade “Sistema de Gestão para dirigir e controlar uma organização no que respeita à qualidade”, In NP ISO 9000:2000 SGQ Fundamentos e Vocabulários.

SQ – Sistema da Qualidade que se define como um conjunto de elementos interrelacionados e inter actuantes que permitem obter a qualidade.

RQ – Responsável da Qualidade representante da Direcção para os assuntos da Qualidade

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### II.1. Campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade que se encontra documentado neste manual e nos restantes documentos, que o complementam, aplica-se à organização do Atelier do Sul, Consultores de Design.

Refere-se ao modo de gerir e controlar as actividades da empresa com relevância para a Qualidade, os produtos produzidos e serviços prestados.

O âmbito de Certificação inclui a elaboração de Projectos Criativos, a execução de material promocional, a criação e realização de ícones e sinalética e sua posterior montagem.

A comercialização de Espaços Publicitários em revistas e espaços exteriores (Outdoors) também faz parte desta Certificação.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

## II.2. Apresentação e Síntese Histórica da Empresa

A empresa Atelier do Sul, Consultores de Design tem uma vocação criativa e oferece vários serviços desde do seu início no ano de 1979. A empresa está situada no Algarve, mas tem clientes em todo o território Português, continente e ilhas.

### Identificação

Empresa: Atelier do Sul de Publicidade, Lda.

Sede: Esplanada de Sta.Maria, 8100-070 Boliqueime

Tel: +351 289 363 340 Fax: +351289 366 439

E-mail: design@atelierdosul.com

Filial: Centro de Empresas e Serviços

Local: Mourastock , 4.3, 8125-493 Vilamoura

Gerentes: Alfred Leslie Phillips e Susan Steinhofel

Director Geral: Alfred Leslie Phillips

Forma de obrigar a sociedade por quotas: Assinatura de um dos gerentes

Objecto Social: Realização de programas, consultas, desenhos, estudos, difusão e realização de mercados publicitários

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **Síntese Histórica**

A empresa Atelier do Sul Consultores de Design foi fundada em 1979 pelo seu sócio gerente, Alfred Leslie Phillips.

Inicialmente era um pequeno estúdio de Design, que se tem vindo a desenvolver sendo hoje, uma das mais prestigiadas empresas do ramo, no país.

No ano de 1984, surge a Divisão de Design 3D. Com a descrição inicial de Divisão de Sinalização do Atelier do Sul, vem oferecer novos serviços à sempre crescente lista de clientes.

No ano de 1993, entrou um novo sócio, Susan Steinhofel, funcionária da empresa e responsável do sector criativo de Boliqueime. No ano de 1997, o sócio Susan Steinhofel passou a exercer funções de Gerente da Empresa.

### **Apresentação da Empresa**

A Empresa oferece serviços em duas áreas distintas de trabalho, em dois diferentes escritórios, cada com a sua própria equipa de Designers especializados e multidisciplinares na área do Design e Comunicação.

Os escritórios de Boliqueime (AdSB), designados por área de Design 2D têm como actividade a consultadoria para elaboração de projectos de identidade institucional, logótipos, design gráfico, web design, e-business e publicações.

Os escritórios de Vilamoura (AdSV), designados por área de Design 3D têm como actividade a elaboração de projectos de sinalética, design de stands, design de interiores comerciais, reclamos e decoração de viaturas.

Nesta área de trabalho dispõe de oficinas próprias e de uma equipa de trabalho multidisciplinar responsável pela produção e montagem dos projectos criativos desenvolvidos.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### II.3. Descrição das Actividades e Serviços

#### AdSB - Design 2D

- . Consultadoria de Design
- . Imagem Institucional (corporate design)
- . Logótipos, incluindo projectos de nomenclatura
- . Análise e reestruturação de identidades existente
- . Brochuras e outro material promocional
- . Publicações
- . Web design e soluções e-business
- . Serviços suplementares especializados: fotografia, elaboração de textos (copywriting), traduções, ilustrações, separações de cor, impressão

#### AdSV - Design 3D

- . Sinalética Institucional
- . Projectos de design de sinalética para edifícios públicos, hotéis, bancos, aeroportos, centros comerciais, etc.
- . Sinalética interior e exterior para todos os fins
- . Sinalética informativa e/ou direccional para “Resorts”, campos de golfe e outros

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

- . Interiores comerciais e de retalho
- . Peças em 3 dimensões (para pontos de venda, etc)
- . Stands para exposições
- . Painéis e reclusos com fins publicitários
- . Outdoors (Publicidade exterior)
- . Decoração de viaturas
- . Produção (oficinas próprias)

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### II.4. Estratégia da Empresa

O Atelier do Sul, consultores de design, ambiciona alcançar o sucesso sob a forma, quer do aumento das vendas, quer do incremento dos resultados, resultantes da capacidade de gestão e da melhoria contínua do desempenho da Organização.

Das políticas de gestão implementadas, ou a implementar na Empresa, destaca-se a Política de implementação de um Sistema de Qualidade, representando a base da Estratégia da Empresa. Isto significa que, à semelhança das outras funções da organização, a função qualidade constitui um activo que facilita a concretização dos objectivos da Empresa.

#### A Estratégia para a Qualidade

A estratégia para a qualidade é entendida no Atelier do Sul, Consultores de Design como uma forma de abordagem à função qualidade da organização afim de por em prática um conjunto de acções visando uma maior satisfação do Cliente relativamente à concorrência.

Isto implica que, a qualidade enquanto área funcional, o processo de realização do serviço, a capacidade disponível e os recursos materiais e humanos, bem como outras áreas da organização, devem ser estruturadas e funcionar segundo esquemas de decisão que tenham como preocupação central a satisfação do Cliente e a melhoria contínua.

O Atelier do Sul, Consultores de Design pretende alcançar e manter uma cultura de aposta na Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade deve ser entendido como parte essencial desta cultura, já que ele próprio define os procedimentos, as responsabilidades, os canais de comunicação e as acções de seguimento de todas as actividades que possam contribuir para a plena satisfação dos Clientes.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

A estratégia da empresa visa a liderança de mercado, em termos de Qualidade e a implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade tem dois objectivos complementares:

- 1) Transmitir aos Clientes a confiança de que o Atelier do Sul, tem a capacidade técnica e organizativas capazes de fornecer, de forma consistente e sistemática, o nível de Qualidade exigido para satisfazer as suas necessidades e expectativas.
- 2) Fazer de modo sistemático, a comparação entre a Qualidade dos nossos produtos e serviços e os prestados pela concorrência de forma a manter a liderança do mercado.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Empresa deve ser capaz de assegurar a competitividade da Empresa, actuando nas seguintes componentes fundamentais:

- Manter e melhorar o grau de satisfação do Cliente.
- Melhoria na produtividade e na qualidade do produto/serviço final.
- Apostar na capacidade técnica, de modo a minimizar desvios e prazos de execução e antecipar soluções.
- Melhorar o funcionamento da organização, aumentando a grau de satisfação e realização pessoal dos colaboradores.
- Implementar, manter e melhorar o Sistema de gestão da Qualidade.

A Empresa deve empenhar-se em estabelecer relações de cooperação e confiança, quer com os Clientes, quer com os Fornecedores.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Em relação aos Clientes, a preocupação fundamental é a de fornecer produtos e serviços que:

- Satisfazam as suas necessidades de utilização, objectivos e expectativas.
- Estejam conforme as normas e especificações aplicáveis.
- Tenham um preço justo.

Em relação aos Fornecedores, a Empresa deve orientar a sua actuação para:

- Colocar à disposição dos Fornecedores a capacidade e os conhecimentos técnicos da Organização, visando a resolução de problemas que afectem a sua capacidade de fornecimento com Qualidade, quer de produtos, quer de serviços.
- Colaborar com os Fornecedores, especialmente em acções conducentes à implementação de técnicas e métodos específicos de controlo e garantia da Qualidade.

A atribuição da responsabilidade por cada actividade deve ser claramente estabelecida, com base em procedimentos e instruções escritas, de modo a que os objectivos sejam atingidos eficazmente.

Para todas as actividades relacionadas com a organização, implementação e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade deve-se assegurar um contínuo acompanhamento e garantir a participação e envolvimento de todos os colaboradores da Empresa.

A Qualidade é uma tarefa de todos os Colaboradores da Empresa.

Os responsáveis de cada Departamento devem tomar as medidas necessárias para que a Política da Qualidade da Empresa seja entendida, implementada e mantida a todos os níveis.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Cada Trabalhador da Empresa deve ser envolvido na análise, preparação e implementação de actividades que visem a melhoria da Qualidade. Para o efeito, o Director Geral tem a responsabilidade de garantir os processos de comunicação adequados dentro da organização e que os seus colaboradores estão conscientes e motivados para a satisfação do Cliente e para atingir os objectivos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### II.5. Política da Qualidade

A Política da Qualidade é transmitida para a empresa e para o exterior através de uma Declaração que deve ser executada e validada pelo Director Geral, afixada na Empresa e publicitada nos espaços de comunicação adequados nomeadamente no *Web Site*.

#### Declaração da Política da Qualidade

Pretendemos ser uma referência na área de consultadoria de Design e na sua execução personalizada ao nível da qualidade dos produtos e dos serviços técnicos prestados, através do cumprimento dos requisitos especificados baseado numa comunicação clara e eficaz entre os Nossos Clientes e o Atelier do Sul, assegurando a satisfação destes, quer pelo cumprimento dos prazos, quer pelo nível de qualidade dos produtos e serviços fornecidos.

#### Objectivos:

Para o cumprimento desta Política para a Qualidade, o Atelier do Sul define os seguintes Objectivos da Qualidade, que constituem as ferramentas de trabalho mais próximas do nível de execução das actividades da organização:

- Empenhar todos os Colaboradores no sucesso de cada um dos processos organizacionais contribuindo para a sua motivação;
- Promover a comunicação eficaz da Empresa, não só, com os Fornecedores e os Clientes, mas, em especial, com os seus colaboradores;
- Assegurar a eficácia na Produção e no Armazenamento, e cumprir os prazos estipulados;
- Aumentar as áreas de intervenção de forma sustentável;
- Cumprir os requisitos e melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Para o Atelier do Sul, a Qualidade é um factor decisivo da Competitividade e nesse sentido pretende-se que todos os Colaboradores realizem um esforço para cumprir os Objectivos definidos e melhorar continuamente os processos e métodos de funcionamento de forma a manter o crescimento sustentado da Empresa.

Compromisso:

A Direcção Geral compromete-se a planear, estabelecer e rever os objectivos e medidas que servem para avaliar e determinar a execução satisfatória da Política da Qualidade do Sistema de Gestão da Qualidade. Para tal, dispõe dos meios e recursos adequados para garantir a Qualidade e a sua melhoria contínua satisfazendo integralmente as expectativas dos Clientes.

Deste modo fica claro que a responsabilidade das respostas às exigências do mercado e especificamente a cada Cliente não é só da Direcção Geral da Empresa mas também dos que nela colaboram.

A confiança que os Clientes têm no trabalho do Atelier do Sul, Consultores de Design é o resultado do esforço que a empresa tem desenvolvido e continuará a desenvolver com a colaboração de Todos.

Cada Colaborador tem como responsabilidade básica fornecer ao Cliente um serviço de Qualidade e assegurar a sua satisfação final. O seu contributo, mesmo não estando directamente envolvido com o Cliente, é muito importante para a concretização dos objectivos.

O Director Geral

---

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### II.6 Estrutura Orgânica da Empresa

A empresa Atelier do Sul, Consultores de Design é composta por duas Divisões principais, autónomas, que funcionam em espaços físicos distintos; Divisão de Design 2D, em Boliquireime (AdsSB) e Divisão de Design 3D, em Vilamoura (AdSV).

A estratégia geral da empresa é definida por um Director Geral que delega responsabilidades específicas de gestão a um responsável em cada uma das Divisões.

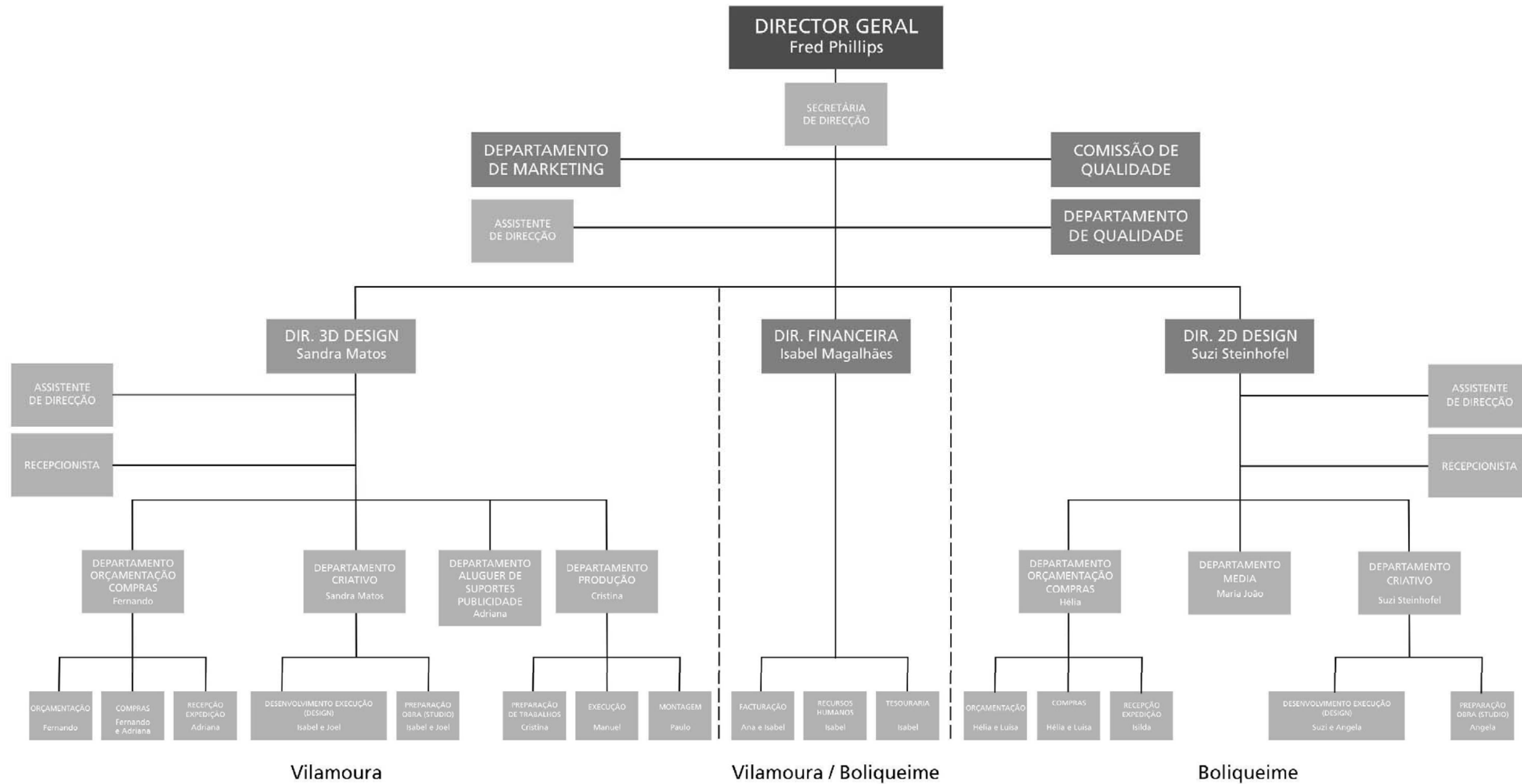
Estes responsáveis são denominados por Director Divisão 2D e Director Divisão 3D, ambos reportam directamente ao Director Geral.

Existe uma única Direcção Financeira na empresa, também esta, reportando directamente ao Director Geral.

Em cada um dos departamentos principais existem sub departamentos, cada um dos quais com um responsável que reporta ao Director do seu departamento.

(ver organigrama)

## Organigrama



Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

# Manual da Qualidade

Caracterização, Política e Organização da Empresa

MQ  
Revisão: 1  
Data: 2005.08.20

---

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **Organização do Sistema da Qualidade**

O Sistema da Qualidade aplica-se às actividades da empresa com relevância para a Qualidade dos produtos produzidos e serviços prestados e envolve todas as fases que vão desde a identificação das necessidades e expectativas dos clientes, passando pelo ciclo produtivo.

Neste sentido, estabeleceu-se um conjunto de procedimentos escritos que suportam o Sistema da Qualidade, a sua efectiva aplicação e desenvolvimento, e abrangem todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000.

Cada requisito, é composto pelos procedimentos indicados, respeitando-se, tanto quando possível a seguinte estrutura: Objectivo, Campo de Aplicação, Definições, Fluxograma das Actividades, Descrição das Actividades e Documentos e Impressos Associados.

A Gerência nomeou um Responsável da Qualidade, como seu representante para os assuntos da Qualidade e que é responsável por verificar e analisar o estado de evolução do Sistema de Gestão da Qualidade e contribuir para a consciencialização e motivação da organização na satisfação do Cliente:

Sandra Matos – Directora e Responsável da Qualidade

Para todas as actividades relacionadas com a organização, implementação e revisão do Sistema da Qualidade deve assegurar-se um contínuo acompanhamento e garantir a participação e envolvimento de todos os colaboradores da Empresa.

Para verificar e analisar o estado de evolução do Sistema da Qualidade é constituído um Grupo de Trabalho de Qualidade formado pelo Director Geral, Responsável de Qualidade e pelos responsáveis das Direcções de 2D Design, 3D Design e Financeira. Nesta Fase o Grupo de Trabalho é constituído por:

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Director Geral: Alfred Leslie Phillips

Directora Criativa 2D Design: Susan Steinhofel

Directora 3D Design e Responsável Qualidade: Sandra Matos

Directora Financeira: Isabel Magalhães

### **Responsabilidades da Direcção**

Compete a Direcção Geral garantir e fazer observar, a todos níveis, a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade. Descrevem-se de seguida quais as responsabilidades da Direcção perante o SGQ:

A Direcção Geral mostra o seu comprometimento e disponibilidade no SGQ definindo a política e os objectivos da Qualidade apropriados à estratégia de Organização. Deve igualmente gerir a motivação, envolvimento e consciencialização de todos os colaboradores da organização, de modo a promover essa política e objectivos.

Deve assegurar e decidir sobre as acções de melhoria e a revisão da política e dos objectivos do sistema de gestão da qualidade, visando a sua eficácia e eficiência, e garantir a integridade do SGQ quando são planeadas e implementadas estas acções.

Deve assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para suportar a operação e controlo do SGQ e que as responsabilidades e autoridades estão definidas e são comunicadas dentro da empresa.

Assegurar que são implementados os processos necessários para a determinação e o cumprimento dos requisitos do Cliente e para atingir os objectivos da Qualidade.

Deve assegurar que toda a organização está consciente e motivada para a satisfação do Cliente, indo ao encontro dos seus requisitos e dos requisitos do produto /serviço ou regulamentares.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

A Direcção Geral tem a responsabilidade de definir as funções de cada colaborador, e/ou cargo, assim como o perfil requerido para o desempenho da função.

As funções, responsabilidades e autoridades estão definidas no processo de Gestão dos Recursos Humanos da Empresa.

Estas determinações deveram constituir uma preocupação constante da Direcção Geral e de todos os colaboradores da empresa e devem sempre ser cumpridas.

O Atelier do Sul, Consultores de Design, ambiciona alcançar o sucesso sob a forma, quer do aumento das vendas, quer do incremento dos resultados, resultantes da capacidade de gestão e da melhoria contínua do desempenho da Organização.

Das políticas de gestão implementadas, ou a implementar, na empresa destaca-se a Política de implementação de um Sistema de Qualidade, representando a base da Estratégia da empresa.

Isto significa que, à semelhança das outras funções da organização, a função qualidade constitui um activo que facilita a concretização dos objectivos da Empresa.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

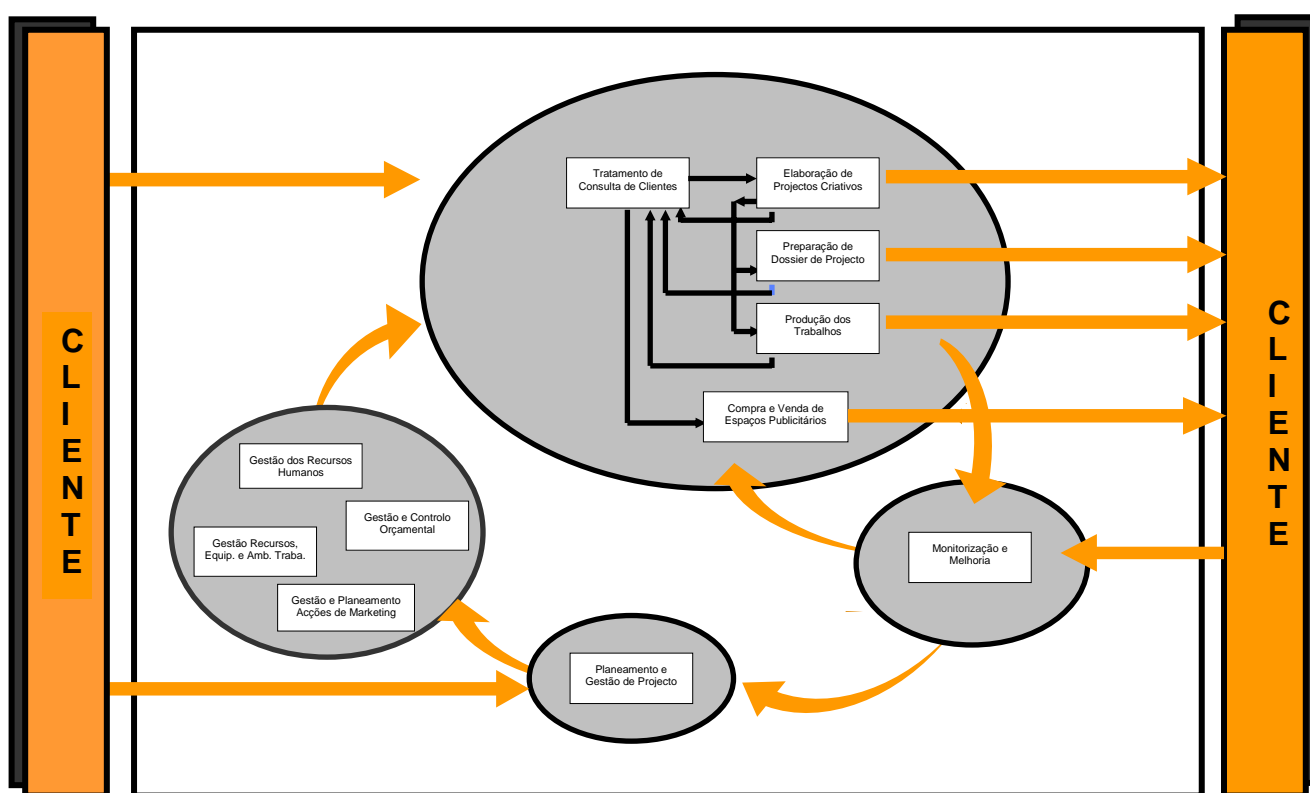
**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### III.1. Identificação dos Processos do SGQ e sua Interação

#### Identificação dos Processos

A empresa identificou vários conjuntos de processos que se inter-relacionam e interagem transformando entradas em saídas. O desenvolvimento, implementação e melhoria do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade assenta na abordagem por processos evidenciada no esquema seguinte.



De modo a cumprir os requisitos estabelecidos pela norma NP EN ISO 9001:2000, o Atelier do sul elaborou um conjunto de procedimentos de interligação directa com estes processos. Neste sentido estabeleceu-se um conjunto de procedimentos escritos que suportam o Sistema de Gestão da Qualidade, a sua efectiva aplicação e desenvolvimento, abrangendo todos os requisitos da norma, como se esquematiza na tabela seguinte:

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

# Manual da Qualidade

## Identificação e Caracterização dos Processos do Sistema

MQ  
Revisão: 1  
Data: 2006-04.19

PROCESSOS	PROCEDIMENTOS GERAIS	PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS
<b>PROCESSOS DE APOIO</b>		
Processos Documentais	PG001    Elaboração de Prodecimentos	PE001    Controlo dos Docs. Informáticos
	PG002    Controlo dos Documentos e Registos	PE002    Responsabilidade, Indexação e Arquivo
<b>RESPONSABILIDADE DA GESTÃO</b>		
Planeamento da Qualidade	PG003    Planeamento e Gestão de Projecto	PE004    Revisão do SGQ (pela Gestão)
<b>GESTÃO DE RECURSOS</b>		
Gestão dos Recursos Humanos	PG004    Gestão dos Recursos Humanos	PE005    Formação
Gestão das Infraestruturas, Equipamento e Ambiente de Trabalho	PG005    Gestão de Recursos, Equip. e Ambiente de Trabalho	PE006    Manutenção de Equipamentos
		PE017    Gestão de Frota
Gestão e Controlo orçamental	PG006    Gestão e Controlo Orçamental	PE009    Facturação e Cobranças
Desenvolvimento e Planeamento de acções de Marketing	PG007    Gestão e Planeamento de Acções de Marketing	PE010    Apresentação da Empresa
		PE012    Actualização CV Empresa
<b>REALIZAÇÃO DO PRODUTO</b>		
Tratamento das Solicitações Orçamentação e Compras	PG008    Tratamento de Consultas de Clientes	PE008    Orçamentação e Compras
		PE011    Selecção e Aval. de Fornecedores
Desenvolvimento Criativo	PG009    Elaboração de Projectos Criativos	PE.012    Gestão de Stocks
	PG010    Preparação Dossier Projecto	
Execução dos Trabalhos Criativos	PG011    Produção dos Trabalhos (oficina)	PE007    Planeamento da Produção (oficina)
		PE013    Montagem
Gestão de espaços publicitarios	PG012    Compra e Venda de Espaços Publicitarios	
<b>MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</b>		
Medição, Análise e Melhoria	PG013    Monitorização e Melhoria	PE014    Tratamento de Reclamações de Clientes
		PE003    Auditorias Internas ao SGQ
		PE015    Avaliação da Satisfação de Clientes
		PE016    Acções Correctivas e Preventivas
		PE018    Avaliação Satisfação Colaboradores

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Os processos apresentados estão documentados nos procedimentos que se encontram referidos na tabela anterior. Estes procedimentos organizam-se em Procedimentos Gerais e Específicos, respeitando-se, tanto quanto possível a seguinte estrutura: Objectivo, Campo de Aplicação, Definições e Abreviaturas, Fluxograma de Actividades, Descrição das Actividades, Controlo e Monitorização do Processo e Documentos e Impressos Associados.

Além dos processos referidos anteriormente o SGQ é composto também de processos de apoio (como o processo de Elaboração de Procedimentos e o processo de Controlo de Documentos e Registos) que definem o modo de funcionamento e controlo do SGQ.

### **Interações entre os Processos**

A Comunicação no SGQ tem como objectivo que todos os intervenientes tenham conhecimento da política, dos objectivos e da forma como o Sistema de Gestão da Qualidade está a responder aos requisitos do Cliente e do produto.

A Direcção Geral tem como responsabilidade no âmbito do SGQ, garantir que estas informações são analisadas, publicadas, actualizadas e revistas periodicamente.

A Direcção Geral detém o controlo sobre a organização por intervenção directa, definindo, comunicando e mantendo responsabilidades e autoridades. A Direcção Geral define e planeia o Sistema de Gestão da Qualidade mantendo adequados os recursos da organização. As revisões do Sistema de Gestão da Qualidade são efectuadas analisando as oportunidades e sugestões de melhoria, tendo em vista o objectivo de satisfação dos Clientes.

Os recursos disponíveis, humanos, infra-estruturas e equipamentos são planeados de forma a obter a melhor combinação para a realização das actividades de produção da empresa.

Os produtos e serviços realizados pela empresa são avaliados, procurando constantemente oportunidades de melhoria e analisando os processos de gestão e execução, de forma a garantir que estes cumprem os objectivos definidos e que se enquadram da melhor forma na estrutura da empresa.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### Justificação das Exclusões

O campo de aplicação do Sistema de Gestão Qualidade do Atelier do Sul está em conformidade com a Concepção da Fabricação e Inspeção e Ensaio do Produto Final (módulo H). Os serviços prestados pela Empresa assentam em desenvolvimento de Projectos e concepção de produtos.

Não foram identificados no Atelier do Sul processos em que não seja possível a verificação plena dos seus resultados pela subsequente inspeção e ensaio do produto/serviço prestado, i. e., aqueles em que as dificuldades do processamento apenas possam ser verificadas após o produto/serviço estar em uso. Estes processos, geralmente designados de especiais, são portanto, excluídos do âmbito de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade da Empresa.

Embora não seja considerada uma exclusão da Norma deve-se referir que devido a natureza dos serviços prestados e das concepções dos produtos, o requisito 7.6 da Norma, Controlo dos Dispositivos de Monitorização e de Medição que prevê equipamentos de medição e sua respectiva identificação protecção e calibração não será considerado.

### Correspondência com os Requisitos da Norma

No âmbito da certificação do Atelier do Sul esquematiza-se na tabela seguinte, a correspondência entre os documentos do Sistema e os requisitos da norma.

#### Requisitos da Norma documentados no Manual da Qualidade

4.1 – Requisitos gerais	Manual cap. III.1.
4.2 – Requisitos da documentação	Manual
5.1 – Comprometimento da Gestão	Manual cap. I.2, cap. II.5
5.3 – Política da Qualidade	Manual cap. II.5
5.5 – Responsabilidade, Autoridade e Comunicação	Manual cap. II.5

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Requisitos da Norma	Processos
4.2 Requisitos da Documentação	PG001 Elaboração de Procedimentos PG002 Controlo Documentos e Registos PE001 Controlo dos Docs. Informáticos PE002 Respons., Indexação e Arquivo
5.1 – Comprometimento da Gestão	PG003 Planeamento e Gestão de Projecto PE004 Revisão do SGQ
5.2 – Focalização no Cliente	PG008 Tratamento de Consultas de Clientes
5.3 – Política de Qualidade	PG003 Planeamento e Gestão de Projecto PE004 Revisão do SGQ
5.4 – Planeamento	PG003 Planeamento e Gestão de Projecto PE004 Revisão do SGQ PG004 Gestão de Recursos Humanos
5.5 – Responsabilidade e Autoridade	PG004 Gestão de Recursos Humanos
5.6 – Revisão pela Gestão	PE004 Revisão do SGQ
6.1 – Provisão de Recursos	PG005 Gestão de Recursos Equip. e Amb. de Trabalho
6.2– Recursos Humanos	PG004 Gestão de Recursos Humanos PE005 Formação
6.3 – Infraestruturas	PG004 Gestão de Recursos Equip. e Amb. de Trabalho
6.4 – Ambiente de Trabalho	PG004 Gestão de Recursos Equip. e Amb. de Trabalho
7.1 – Planeamento da Realização do Produto	PG008 Tratamento de Consultas de Clientes PG009 Elaboração de Projectos Criativos PG010 Preparação de Dossier de Projecto PG011 Produção dos Trabalhos (oficina) PG012 Compra e Venda de Espaço Publicitários PE008 Orçamentação e Compra
7.2 – Processos Relacionados com o cliente	PG008 Tratamento de Consultas de Clientes PG012 Compra e Venda de Espaço Publicitários
7.3 – Concepção e Desenvolvimento	PG008 Tratamento de Consultas de Clientes PG009 Elaboração de Projectos Criativos PG010 Preparação de Dossier de Projecto PG011 Produção dos Trabalhos (oficina) PG004 Gestão de Recursos Humanos

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

---

### 7.4 – Compras

PG008 Tratamento de Consultas de Clientes  
PE008 Orçamentação e Compra  
PE011 Selecção e Aval. De Fornecedores  
PE012 Gestão de Stocks  
PE007 Planeamento da Produção (oficina)

### 7.5 – Produção e Fornecimento do Serviço

PG008 Tratamento de Consultas de Clientes  
PG009 Elaboração de Projectos Criativos  
PG010 Preparação de Dossier de Projecto  
PG011 Produção dos Trabalhos (oficina)  
PG012 Compra e Venda de Espaços Publicitários  
Não Aplicável

### 7.6 – Controlo dos Disp. de Monit. e de Medição

### 8.1 Generalidades

PG013 Monitorização e Melhoria

### 8.2 Monitorização e Medição

PE014 Tratamento de Reclamações de Clientes  
PE003 Auditorias Internas so SGQ  
PE015 Avaliação da Satisfação de Clientes  
PE018 Avaliação da Satisfação de Colaboradores

### 8.3 Controlo do Produto não Conforme

PE016 Acções Correctivas e Preventivas

### 8.4 Análise de Dados

PE004 Revisão do SGQ

### 8.5 Melhoria

PE016 Acções Correctivas e Preventivas  
PE004 Revisão do SGQ

---

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### I.3. Resumo dos Processos do Sistema

Os processos que constituem o SGQ do Atelier do Sul e que já foram listados nas secções anteriores estão documentados em procedimentos gerais e específicos. Nesta secção faz-se um resumo dos objectivos e aplicações de cada processo, indicando ainda:

Os inputs e outputs de cada processo;

A identificação dos Clientes/Utilizadores;

A identificação das áreas/secções responsáveis.

#### **PG001 Elaboração de Procedimentos - Processo de Apoio**

##### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o modo de elaboração de um procedimento do SGQ, de forma a controlar a sua criação, validação, distribuição, controlo e arquivo.

Este procedimento aplica-se a todos os procedimentos do SGQ utilizados na manutenção e melhoria contínua do SGQ.

##### ***Os inputs e outputs do processo***

Entradas: Propostas de Procedimentos.

Saídas: Procedimentos elaborados, codificados, validados e controlados quanto à sua utilização.

##### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Todos os intervenientes no interior da Organização que necessitem de melhorar o sistema de funcionamento da Empresa com novas Propostas de Procedimentos. A elaboração dos procedimentos é efectuada por um ou vários redactores designados e o seu controlo, validação e aprovação são da responsabilidade do Responsável da Qualidade e do Director Geral respectivamente.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Intervenientes de todas as áreas da empresa;

Qualidade, Direcção Geral.

### **PG002 Controlo dos Documentos e Registos - Processo de Apoio**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o modo de codificação, validação, distribuição, implementação, alteração/anulação, controlo e arquivo dos documentos e dos registos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade.

Este procedimento aplica-se a todos os documentos do SGQ, incluindo os de origem exterior, utilizados na manutenção e melhoria contínua do SGQ.

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Documentos e registos.

Saídas: Documentos e registos codificados, validados e controlados quanto à sua utilização.

#### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Todos os intervenientes no interior da Organização que têm acesso aos vários documentos que documentam o SGQ da Empresa e que executam e utilizam os registos necessários para documentar o esse SGQ.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Intervenientes de todas as áreas da empresa;

Qualidade.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **PG003 Planeamento e Gestão de Projecto**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define a metodologia a aplicar para planear e gerir um novo Projecto ou conjunto de acções a desenvolver na Empresa de forma a obter melhoria no desempenho da organização e cumprir os requisitos para a Qualidade.

Aplica-se a todos os novos projecto de desenvolvimento da Empresa, produtos ou serviços, e acções do Sistema de Gestão de Qualidade. Exemplo é a implementação de acções de melhoria ao Sistema de Gestão da Qualidade.

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Novo Projecto de Desenvolvimento da Empresa;

Informação normativas externas ou internas.

Saídas: Identificação do Novo Projecto;

Definição do Novo Projecto;

Planeamento, Objectivos e Recursos;

Registos.

#### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Todos os intervenientes no interior da Organização que têm acesso aos vários documentos do novo Projecto que documentam o SGQ da Empresa.

#### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Intervenientes responsável do novo Projecto;

Qualidade, Direcção Geral.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **PG004 Gestão dos Recursos Humanos**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define como determinar, proporcionar e identificar as necessidades dos recursos humanos de forma a manter e melhorar o sistema de gestão de qualidade garantindo o desempenho da actividade da Empresa com isenção e competência. As competências do pessoal devem ser definidas e mantidas com a evolução da empresa sendo necessário um sistema de formação adequado.

Aplica-se a todos os recursos humanos da Empresa, na sua selecção, formação e análise de desempenho.

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Requisitos dos Clientes, dos produtos, legais e regulamentares;

Política e Objectivos da Organização;

Decisões do Director Geral.

Saídas: Valorização profissional dos Colaboradores;

Alargamento da capacidade produtiva;

Satisfação de Clientes/Utilizadores;

Registos.

#### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se ao Responsável de Recursos Humanos e à Direcção Geral nas suas tarefas de definir e implementar uma gestão adequada ao SGQ.

#### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Área Administrativo e Financeiro

Qualidade, Direcção Geral

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **PG005 Gestão de Recursos, Equipamento e Ambiente de Trabalho**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define a metodologia a aplicar para identificar, manter e gerir os equipamentos, infra-estruturas e ambiente de trabalho.

Este procedimento aplica-se ao departamento Financeiro.

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Equipamentos Identificados.

Política e Objectivos da Organização;

Decisões da Direcção Geral.

Saídas: Alargamento da capacidade produtiva;

Satisfação de Clientes/Utilizadores;

Controlo e manutenção dos equipamentos;

Registos.

#### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se à Direcção Geral nas suas tarefas de definir e implementar a eficácia do SGQ.

#### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Área Administrativo e Financeiro;

Direcção Geral.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **PG006 Gestão e Controlo Orçamental**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o modo de elaboração de um procedimento do SGQ, de forma a criar metodologias para sistematizar a apresentação de mapas de Centros de Exploração e Tesouraria.

Estes procedimentos aplicam-se ao departamento Financeiro.

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Dados de Exploração.

Saídas: Preenchimento dos mapas;

Análise dos resultados dos mapas;

#### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se à Direcção financeira e Direcção Geral nas suas tarefas de definir e analisar a eficácia da exploração da Empresas.

#### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Área Administrativo e Financeiro;

Direcção Geral.

### **PG007 Gestão e Planeamento de Acções de Marketing**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o planeamento e desencadeamento das acções de Marketing de forma a manter e melhorar o desempenho a ligação com os Potenciais Clientes.

Este procedimento aplica-se a todas as acções de Marketing externa promovida pela empresa.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Caracterização das Necessidades de Marketing;

Propostas de Acções de Marketing.

Saídas: Plano Anual de Acções de Marketing;

Relatório de Eficácia de Acções de Marketing.

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se à Direcção Geral nas suas tarefas de definir e analisar a evolução da Empresas.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Secretariado;

Direcção Geral.

## **PG008 Tratamento de Consulta de Clientes**

---

### **Os *objectivos* e *Aplicações* do processo**

Este procedimento define o modo de tratamento das solicitações/consultas dos clientes de forma a criar metodologias para sistematizar a resposta às mesmas.

Este procedimento aplica-se aos departamentos que têm contacto directo com clientes

### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Requisitos dos Clientes, dos produtos, legais e regulamentares.

Política e Objectivos da Organização

Decisões da Direcção Geral

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Saídas: Propostas;

Adjudicações;

Especificações do Cliente;

Preparação Trabalho;

Registos.

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se a todos pedidos do Cliente para a elaboração de Projectos Criativos e Compra e Venda de Espaços Publicitários. Aplica-se aos responsáveis pelo atendimento, registo tratamento e verificação das solicitações dos Clientes.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Área de Orçamentação e Compras;

Direcções;

Direcção Geral.

## **PG009 Elaboração de Projectos Criativos**

---

### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o modo de elaboração de uma proposta criativa de forma a criar metodologias para sistematizar o desenvolvimento e apresentação das mesmas.

Este procedimento aplica-se ao departamento de Design

### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Requisitos dos Clientes, dos produtos, legais e regulamentares;

Requisitos internos, Planeamento dos Trabalhos.

Decisões da Direcção Geral

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Saídas: Propostas Criativas;

Propostas Clientes;

Trabalho Final;

Preparação Trabalho;

Registos.

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se a todos pedidos do Cliente para a elaboração de Projectos Criativos. Aplica-se aos responsáveis pela produção.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Área de produção;

Direcções;

Direcção Geral.

### **PG010 Preparação de Dossier de Projecto**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o modo de preparação, para produção, de um trabalho já desenvolvido criativamente.

Este procedimento aplica-se ao departamento de Estudio

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Requisitos dos Clientes, dos produtos, legais e regulamentares;

Requisitos internos, Folha de Obra, Projecto Criativo;

Decisões da Direcção Geral

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

Saídas: Trabalhos Gráficos;  
Apresentações Clientes;  
Projectos de Execução;  
Registos.

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se a todos pedidos do Cliente para a elaboração trabalhos Gráficos de Projectos Criativos.  
Aplica-se aos responsáveis pela produção, Estudio.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Estudio;  
Direcções;  
Direcção Geral.

### **PG011 Preparação dos Trabalhos (oficina)**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento destina-se a executar os Projectos desenvolvidos no departamento de Design e a garantir o seu controlo de qualidade.

Este procedimento aplica-se ao departamento de Produção

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Requisitos dos Clientes, dos produtos, legais e regulamentares;  
Requisitos internos, Folha de Obra, Projecto de Execução;  
Decisões da Direcção Geral

Saídas: Trabalhos executados;  
Registos.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se a todos pedidos do Cliente para a execução dos trabalhos de Projectos. Aplica-se aos responsáveis pela produção, Oficina.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Oficina;

Direcções;

Direcção Geral.

## **PG012 Compra e Venda de Espaços Publicitários**

---

### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento define o modo de elaboração de uma proposta de orçamento de forma a criar metodologias para sistematizar a apresentação das mesmas.

Este procedimento aplica-se ao departamento de Compra e Venda de Espaços.

### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Requisitos dos Clientes, dos produtos, legais e regulamentares;

Requisitos internos, Folha de Obra;

Decisões da Direcção Geral

Saídas: Propostas;

Adjudicações;

Registos.

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Aplica-se a todos pedidos do Cliente para a Compra de Espaços Publicitários. Aplica-se aos responsáveis do departamento respectivo.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Direcções;

Direcção Geral.

### **PG013 Monitorização e Melhoria**

---

#### **Os objectivos e Aplicações do processo**

Este procedimento estabelece os métodos de avaliação periódica do Sistema da Qualidade para determinar se as actividades e os resultados relativos à Qualidade estão conformes com os procedimentos e objectivos definidos. O tratamento de reclamações dos Clientes e a monitorização da sua satisfação.

Este procedimento estabelece igualmente os métodos de avaliação periódica do Sistema da Qualidade para determinar se as actividades e os resultados relativos à Qualidade estão conformes com os procedimentos e objectivos definidos. Define as responsabilidades e modo de: identificar, registar e tratar não conformidades; definir, implementar e acompanhar acções correctivas e preventivas.

#### **Os *inputs* e *outputs* do processo**

Entradas: Informação para tratamento de todos os processos, e os registos correspondentes .

Política e objectivos da Qualidade .

Requisitos de Operação da Organização

Requisitos do Cliente, do Produto legais e regulamentares.

Know-how

Saídas: Desempenho do SGQ .

Registos das acções empreendidas para melhoria contínua.

Elaborado

Verificado

Aprovado

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants

### **A identificação dos Clientes/Utilizadores**

Este procedimento aplica-se a todo o Sistema da Qualidade, na monitorização e melhoria dos seus processos, ao RQ, Auditores Internos e Auditados.

### **A identificação das áreas/secções responsáveis**

Produção;

Qualidade;

Direcções;

Direcção Geral.

Elaborado

Verificado

Aprovado

---

**atelierdosul**

consultores de design · design consultants