

Sistema de Gestão da Qualidade



Manual do Sistema de Gestão



Data Entrada em Vigor	Detentores do Documento
15 de Dezembro de 2011	Servidor

Revisão N.º	Data da Revisão	Descrição da Alteração
1	22.01.2013	Alteração do Responsável da Qualidade (subcapítulo 4.1 - <i>Organograma</i>) e revisão da descrição de funções e texto do manual, tendo em conta a terminologia de igualdade de género (sugestões APEE).
2	06.12.2013	Acrescentaram-se os serviços subcontratados em falta no subcapítulo 3.4 – <i>Serviços Subcontratados</i> (página 8). Retirou-se o Capítulo 4 - <i>Definição de Responsabilidades, Competência e Formação</i> e elaborou-se um manual independente para esta informação, designado de <i>Manual de Funções</i> . O organograma foi inserido no Capítulo 1 – <i>Apresentação da Empresa</i> (novo subcapítulo 1.3 na página 5). Atualizou-se o novo contacto de e-mail (página 4).
3	16.01.2014	Revisão do quadro de identificação de processos.
4	28.07.2014	Alteração do responsável pela área <i>Administrativa/Financeira e Recursos Humanos</i> (subcapítulo 1.3 - <i>Organograma</i>).
5	15.10.2014	Alteração do responsável do <i>Departamento de Logística</i> (subcapítulo 1.3 - <i>Organograma</i>).
6	13/03/2015	- Alteração do organograma das empresa, definindo apenas os departamentos existentes na empresa (página 5); - Substituição da <i>Política da Qualidade</i> da empresa devido à revisão da mesma (Página 6).
7	04/01/2017	Revisão integral na sequência da transição do Sistema de Gestão da Qualidade para a norma NP EN ISO 9001:2015.
8	16/04/2018	Alteração do organograma da empresa em virtude da criação de um novo cargo - Director Geral (Página 5)

INDICE

1. Apresentação da empresa.....	4
1.1 Identificação da empresa.....	4
1.2 Descrição da empresa.....	4
1.3 Organograma da empresa.....	5
2. Política da Qualidade.....	5
3. Sistema de Gestão da Qualidade.....	6
3.1 Âmbito do sistema.....	6
3.2 Estrutura documental.....	6
3.3 Aplicabilidade dos requisitos da norma.....	7
3.4 Serviços subcontratados.....	7
3.5 Mapa de processos.....	7
3.6 Interação de processos.....	8

1. Apresentação da empresa

1.1 Identificação da empresa

Denominação Social	DIMA – Equipamentos Industriais, Lda.
Localização	Zona Industrial do Neiva 2. ^a fase
Código Postal	4935-232 Neiva – Viana do Castelo
Telefone	258 350 660
Fax	253 350 669
Website	www.dima-equipamentos.pt
E-mail	geral@dima-equipamentos.pt

1.2 Descrição da empresa

A empresa iniciou a sua atividade em Junho de 1991, atuando no distrito de Viana do Castelo, e, comercializando acessórios para Pedreiras.

Em 1995 expandiu a sua atividade ao resto do país, principalmente Norte / Centro e iniciou a comercialização, em regime de representação exclusiva, de máquinas para centrais de britagem e de tratamento de areias, para todo o Portugal Continental e Ilhas.

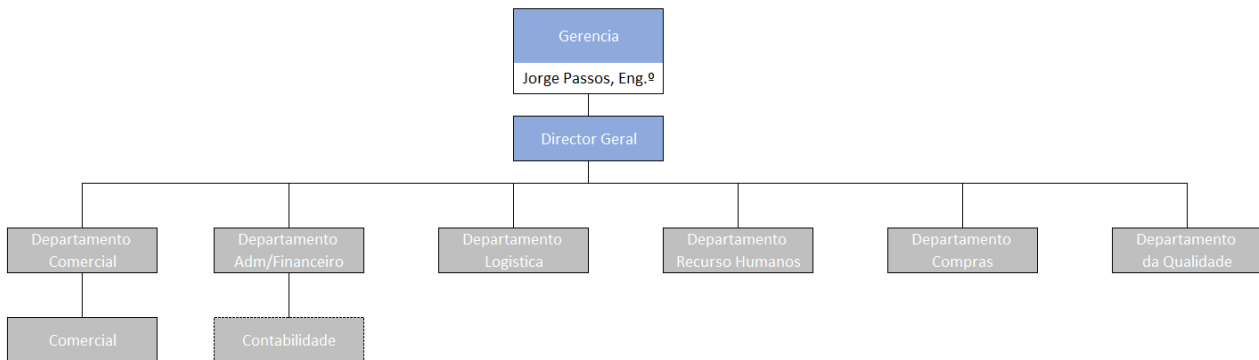
Em 1999 iniciou negócios na Ilha da Madeira, desenvolvendo este nicho de mercado, e iniciou o fabrico de detetores de metais.

Em 2003 iniciou a comercialização de uma máquina para proteção ambiental (projeto próprio) que se destina à lavagem de rodados dos camiões à saída de pedreiras, centrais de britagem, estaleiros de obras públicas, aterros sanitários, etc. Ainda em 2003 expandiu a sua atividade às ilhas dos Açores.

Efetua prospeção do mercado da Galiza, em particular na província de Pontevedra.

As instalações da empresa ocupam um espaço com 2.500 m², na Zona Industrial de Viana do Castelo. Encontra-se a escassos 500 metros do nó de ligação à A28, à face da estrada nacional nº 103 (Viana – Barcelos), o que permite fácil acesso a clientes, fornecedores e mercadorias.

1.3 Organograma da empresa



2. Política da Qualidade

A **DIMA - Equipamentos Industriais Lda.**, iniciou a sua atividade em Junho de 1991 e ocupa presentemente um lugar de destaque no mercado nacional de equipamentos e acessórios para pedreira, equipamentos de britagem, tratamento de resíduos, entre outros.

Desde a sua origem que o cliente é o centro das atenções e as suas necessidades um desafio, sendo política da empresa os seguintes princípios:

➤ **Satisfação dos clientes**

➤ **Formação dos colaboradores**

➤ **Fornecimento de equipamentos de qualidade**

A Gerência da **DIMA - Equipamentos Industriais Lda.** assume o compromisso da melhoria contínua do seu Sistema de Gestão de Qualidade, assegurando a sua manutenção de acordo com a ISO 9001 e compromete-se a satisfazer os requisitos legais aplicáveis, garantindo o envolvimento dos seus Recursos Humanos, a comunicação com os seus Clientes e Fornecedores e o acompanhamento ao nível da concretização dos objetivos.



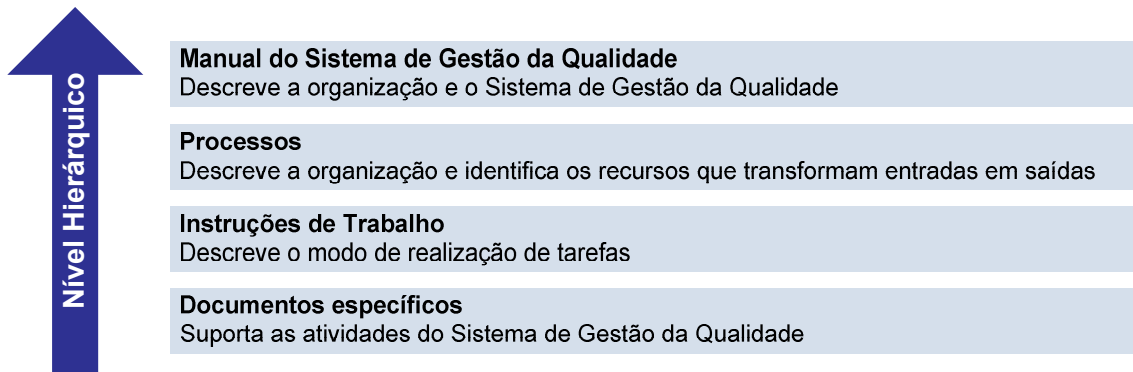
3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1 Âmbito do sistema

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da **DIMA – Equipamentos Industriais, Lda.** é:
Comércio e representação de equipamentos industriais e acessórios. Conceção e desenvolvimento de soluções e equipamento para a indústria.

3.2 Estrutura documental

O Sistema de Gestão da Qualidade é composto pelo conjunto de documentos que se enquadram em três níveis, hierarquicamente distintos da estrutura documental



Documentos	I	Requisitos	NP EN ISO 9001:2015																											
			4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3
Política da Qualidade																														
Manual da Qualidade																														
Manual de Funções																														
Processo 1 – Liderança e Compromisso																														
Processo 2 – Comercial																														
Processo 3 – Desenvolvimento de Soluções e Equipamentos																														
Processo 4 – Compras e Subcontratações																														
Processo 5 – Logística																														
Processo 6 – Gestão de Recursos Humanos																														
Processo 7 – Gestão de Recursos Físicos																														
Processo 8 – Suporte, Avaliação de Desempenho e Melhoria																														
Instruções de Trabalho																														
Impressos																														
Registos																														

3.3 Aplicabilidade dos requisitos da norma

No Sistema de Gestão da Qualidade da **DIMA – Equipamentos Industriais, Lda.** são aplicáveis todos os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015.

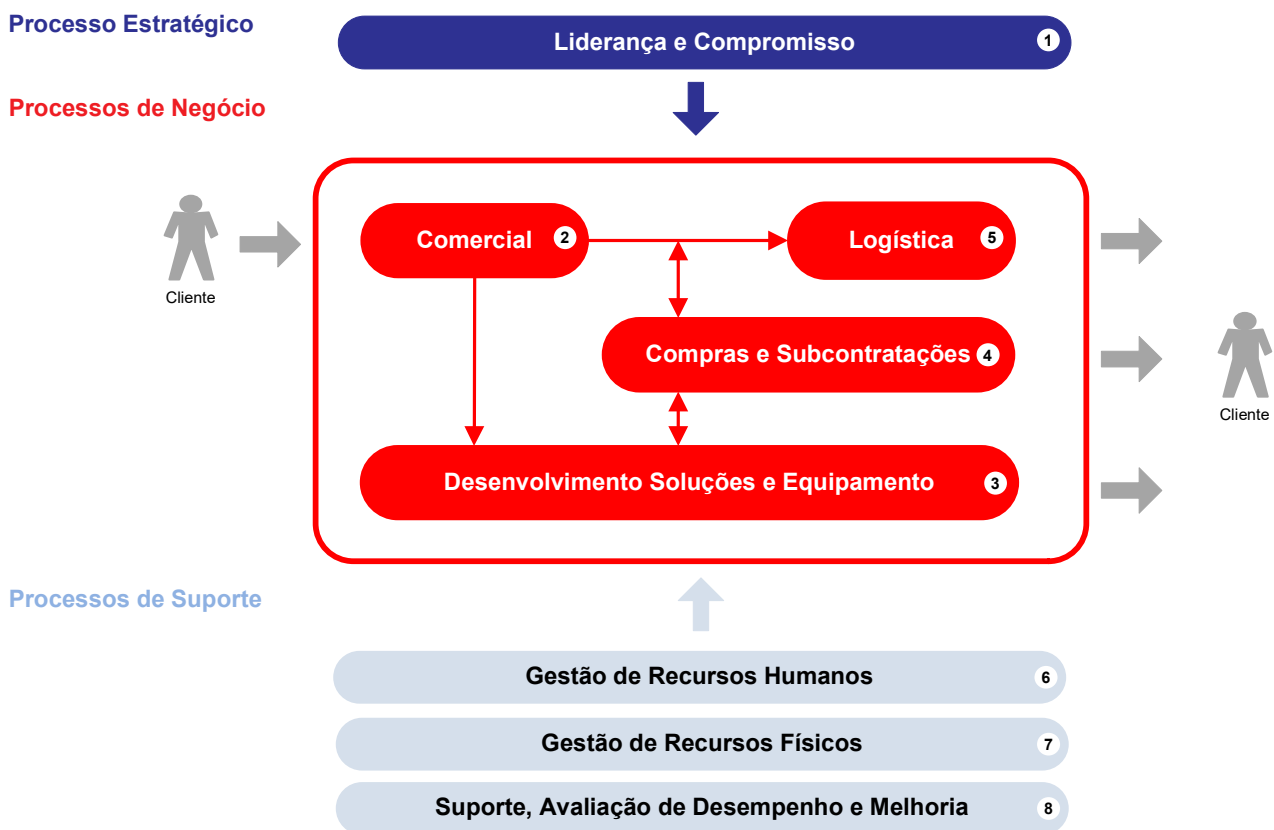
3.4 Serviços subcontratados

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade as atividades que poderão ser subcontratadas são as seguintes:

- Quinagens e calandragens;
- Montagem de empalmes de telas transportadoras;
- Fabrico de detetores de metais;
- Montagem de máquinas de lavagem de rodas;
- Expedição.

O controlo das atividades subcontratadas é efetuado conforme descrito no Processo 4 – Compras e Subcontratações.

3.5 Mapa de processos



3.6 Interação de processos

Processos a montante	Dados de entrada	Processos	Dados de saída	Processos a jusante	Recursos necessários
Processo Estratégico					
Cientes Mercado	Partes interessadas Requisitos das partes interessadas Contexto interno e externo Riscos e oportunidades Eficácia do sistema de gestão	Processo 1 Liderança e Compromisso	Análise SWOT Política / Objetivos da Qualidade Planeamento da qualidade Recursos do sistema de gestão Revisão do sistema de gestão	Cientes Mercado 2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística 6. Gestão de Recursos Humanos 7. Gestão de Recursos Físicos 8. Suporte, Avaliação de Desempenho e Melhoria	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel
Processos de Negócio					
Cientes Mercado	Especificações do cliente Requisitos do mercado Requisitos legais Desenhos Requisitos regulamentares	Processo 2 Comercial	Orçamento Encomenda do cliente Produto / equipamento entregue Dossier de processo Faturação	3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística	Humanos: Técnicos qualificados Físicos: Computadores, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel, viatura
Mercado 2. Comercial	Necessidade de desenvolvimento de soluções e equipamentos à medida Especificações do cliente Requisitos legais Requisitos regulamentares	Processo 3 Desenvolvimento de Soluções e Equipamento	Orçamento Dossier de processo Encomenda do cliente Subcontratação Solução / equipamento entregue Faturação	4. Compras e Subcontratações Cliente Mercado	Humanos: Técnico qualificado e mão-de-obra operacional Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefones/telemóveis
2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos	Necessidade de produtos e serviços Requisitos legais Requisitos regulamentares Especificações do cliente Dossier de processo	Processo 4 Compras e Subcontratações	Nota de encomenda Produtos Subcontratações Dossier de processo	Cliente 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 5. Logística	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telemóvel/telemóvel
2. Comercial 4. Compras e Subcontratações	Dossier de processo Especificações do cliente Requisitos legais Requisitos regulamentares	Processo 5 Logística	Produto expedido / entregue Faturação	Cliente	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telemóvel/telemóvel
Processos de Suporte					
1. Liderança e Compromisso 2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística 7. Gestão de Recursos Físicos	Necessidade de recursos humanos Necessidade de gerir os recursos humanos Necessidades formativas	Processo 6 Gestão de Recursos Humanos	Admissão de recursos humanos Gestão de recursos humanos Gestão da formação Ações de formação Avaliação da eficácia da formação	2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística 7. Gestão de Recursos Físicos	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel
1. Liderança e Compromisso 2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística	Necessidade de recursos físicos Necessidade de gerir recursos físicos Avarias de equipamentos Necessidade de manutenção Necessidades de verificação de equipamentos	Processo 7 Gestão de Recursos Físicos	Aquisição de recursos físicos Gestão de recursos físicos Manutenções e reparações de equipamentos Verificação de equipamentos	2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel
1. Liderança e Compromisso 2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística 6. Gestão de Recursos Humanos 7. Gestão de Recursos Físicos	Necessidade de controlar informação documentada Não Conformidades Reclamações Necessidade de avaliar o sistema de gestão	Processo 8 Suporte, Avaliação de Desempenho e Melhoria	Informação documentada controlada Ações corretivas Indicadores de desempenho Avaliação do desempenho do sistema de gestão Auditorias ao sistema de gestão	1. Liderança e Compromisso 2. Comercial 3. Desenvolvimento e Soluções de Equipamentos 4. Compras e Subcontratações 5. Logística 6. Gestão de Recursos Humanos 7. Gestão de Recursos Físicos	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel