	<p style="text-align: center;">MANUAL DA QUALIDADE, AMBIENTE, SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA</p> <p style="text-align: center;">Farbeira Cofarbel Farcentro, Crl Farmoeste, Lda</p>	<p>Capítulo: 8 Revisão: 10 Data: 27/08/08</p>
---	---	--

8 - Medição, Análise e Melhoria

8.1 – Generalidades

A empresa estabeleceu um processo global de medição da sua actividade, para demonstrar a conformidade do serviço e do sistema de gestão, suportado em indicadores de desempenho, procedendo à análise dos dados daí resultantes e de consequente definição de acções de melhoria, que associa ao planeamento e revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Saúde Ocupacional e Segurança.

Este processo é baseado em dados objectivos recolhidos de várias fontes e processos da empresa, analisado com recurso a ferramentas específicas de “análise e resolução de problemas” e com a colaboração de várias áreas e competências da empresa, é descrito em “Plano de Acção”, de diversa natureza e âmbito de aplicação, indicando as responsabilidades pela sua execução e as datas de realização, sendo divulgados no interior da empresa e quando apropriado para o seu exterior.

8.2 – Monitorização e Medição

A empresa assegura a medição e monitorização da satisfação do cliente através de:

- Identificação de necessidades dos clientes e das suas dificuldades no relacionamento com a **FARBEIRA COFARBEL FARCENTRO, CRL** e com a **FARMOESTE, LDA**, através de contactos telefónicos e de realização de visitas;
- Audição anual dos clientes, deternimando a importância dos requisitos associados ao fornecimento dos produtos e a respectiva satisfação manifestada pelos clientes;
- Análise da evolução do mercado em que se encontra inserida a **FARBEIRA COFARBEL FARCENTRO, CRL** e a **FARMOESTE, LDA**, e deternimação da sua cota de mercado.

O modo de realizar estas actividades esta definido no procedimento [PG 01](#).

A empresa utiliza as auditorias ao Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Saúde Ocupacional e Segurança como uma ferramenta de gestão que permite a medição e a monitorização da eficiencia e eficácia do seu SGQASOS, pelo que assegura:

- A selecção e a frequência das auditorias em função dos resultados de auditorias anteriores e do grau de importância de cada um dos processos e actividades a serem auditados;
- Âmbito de cada auditoria;
- A metodologia de realização das auditorias;
- As responsabilidades pela realização de cada auditoria, tendo em conta que os auditores são independentes das áreas a auditar;
- Os requisitos que os auditores devem satisfazer para poderem dispor de condições para realizarem auditorias, de modo a assegurar a sua competência neste domínio.


Os resultados das auditorias, são analisados pela Direcção, bem como pelos Responsáveis dos Departamentos auditados, no caso de auditorias ao Sistema de Gestão, ou só pelos Responsáveis dos Departamentos auditados, no caso de auditorias aos processos, procedendo-se à identificação das acções correctivas eventualmente necessárias, ao planeamento da sua execução e posteriormente ao seguimento da sua realização de forma a verificar a eficácia das acções tomadas.

Os pormenores relativos a quem, o quê, quando e como estão descritos no procedimento [PG 12](#).

Os processos usados pela empresa para o fornecimento dos produtos e serviços são objecto de medição e monitorização, recorrendo a Indicadores de Desempenho e a Planos de Monitorização e Medição Ambiental e de Saúde, aplicáveis a toda a actividade da empresa e aos seus colaboradores. Estas medições e monitorizações permitem recolher, tratar e analisar os dados que possibilitam a comparação dos resultados obtidos com padrões de referência e assim concluir sobre a satisfação dos objectivos

Preparado

Aprovado

	<p style="text-align: center;">MANUAL DA QUALIDADE, AMBIENTE, SAÚDE OCUPACIONAL E SEGURANÇA</p> <p style="text-align: center;">Farbeira Cofarbel Farcentro, Crl Farmoeste, Lda</p>	<p>Capítulo: 8 Revisão: 10 Data: 27/08/08</p>
---	---	--

pretendidos para o processo quer do ponto de vista da Qualidade, do Ambiente, da Saúde Ocupacional e Segurança, quer do ponto de vista da eficiência e da produtividade.

O modo de assegurar estas actividades estão definidos nos procedimentos [PG 01](#) e [PG 09](#).

8.3 – Controlo de Não Conformidades e Acidentes

O tratamento dado às Não Conformidades detectadas internamente, ou pelo Cliente e reportadas sob a forma de reclamações, permite assegurar:

- Que o produto Não Conforme é identificado e controlado de forma a prevenir o seu uso ou entrega involuntários;
- A análise do problema e das correcções a efectuar para eliminar a Não Conformidade;
- A audição da decisão do Cliente sempre que as correcções a efectuar possam ter impacto no seu desempenho em serviço;
- A realização das correcções e posteriores verificações de conformidade.

Os pormenores relativos a quem, o quê, quando e como estão descritos no procedimento [PG 08](#).

O tratamento relativo às não conformidades e aos acidente ocorridos nos domínios do Ambiente, da Saúde Ocupacional e Segurança permite assegurar:

- Que são identificadas e analisadas as respectivas causas;
- Que são realizadas as actividades de contenção e correcção apropriadas;
- Que são feitas comparações com os padrões/metast de referências estabelecidas pela Direcção nestes domínios;
- Que são recolhidos, tratados e analisados os dados de forma a permitir desencadear acções correctivas e preventivas apropriadas.
-

Os pormenores relativos a quem, o quê, quando e como estão descritos no procedimento [PG 08](#).

8.4 – Análise de Dados e Melhoria

A empresa assegura que os dados relativos a:

- Satisfação dos Clientes;
- Desempenho dos Fornecedores;
- Satisfação dos Colaboradores;
- Desempenho dos Colaboradores;
- Conformidade dos serviços prestados com as disposições aplicáveis;
- Desempenho dos processos;
- Desempenho global da empresa;
- Desempenho ambiental da empresa;
- Desempenho no domínio da Saúde Ocupacional e Segurança;

São recolhidos, analisados e disponibilizados para decisão da Direcção de forma a ser identificada a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Saúde Ocupacional e Segurança e servirem de suporte à tomada de decisões sobre os processos de melhoria contínua da empresa.

Os dados são recolhidos, tratados e processados sob a forma de Indicadores de Desempenho, Relatórios de Auditoria, ou outra forma adequada, com periodicidade definida, formato aprovado e distribuição estabelecida.

Os pormenores relativos a quem, o quê, quando e como estão descritos no procedimento [PG 11](#).

Preparado

Aprovado