



Capítulo III – Política da Qualidade

1. Política da Qualidade

A FELINO, dando continuidade a uma cultura e postura postas em prática desde a sua fundação, assume o compromisso e a firme vontade de se manter num estado de melhoria contínua. É convicção da Empresa que só deste modo conseguirá ter uma evolução positiva e sustentável, sempre respeitante de valores éticos e morais. Este tipo de atuação resultará em mais e maiores benefícios para todos os que com ela interagem, nomeadamente acionistas, clientes, fornecedores e outros parceiros.

Para todos os que são profissionais na FELINO, além de idênticos benefícios, acresce a satisfação que resulta de fazer parte de um grupo que, realmente, acrescenta valor à envolvente e se posiciona como uma segunda família.

Para o procurado estado de melhoria contínua, a Qualidade tem que estar presente em todas as atividades e funções diárias quer as diretamente ligadas à fabricação de produtos ou fornecimento de serviços, quer a todas as outras por mais simples que sejam. Procurar sempre prevenir o erro e buscar meios para cada vez, melhorar o desempenho.

A Política da Qualidade da FELINO além de apelar para a importância da implementação da mesma em todas as funções, deve, pela sua relevância, chamar à atenção para os seguintes aspetos:

- Cumprir os requisitos da Norma ISO 9001, segundo a qual está organizado o)SGQ, de acordo com o)MQ da Empresa.
- Satisfazer todos os requisitos e anseios dos nossos clientes, fornecendo produtos de qualidade, no prazo acordado e a um custo competitivo, respeitando a Natureza e o meio ambiente.
- Identificar e cumprir os requisitos dos produtos e serviços fornecidos.
- Perseguir a prevenção e redução de todos os custos, eliminando todas as fontes de desperdício e gastos desnecessários.
- Atingir os objetivos anuais da Qualidade definidos na reunião de revisão do)SGQ.
- Adotar uma abordagem da atividade por processos para que, com base na monitorização de indicadores, se definam e implementem ações de melhoria do)SGQ que garantam a evolução positiva de todos os indicadores.

O Futuro é imprevisível, mas a cooperação, empenho e apoio de todos na realização das tarefas diárias, serão fatores preponderantes para a FELINO se fortalecer cada vez mais e assim melhor resistir às imponderabilidades.

2. Divulgação da Política da Qualidade

A Política da Qualidade é difundida, dentro e fora da organização, de diversas formas:

- Por escrito aos trabalhadores, na altura da sua admissão;



- Em ações de formação interna;
- Em cartazes colocados na empresa.

3. Objetivos do)SGQ

A Administração detém a responsabilidade máxima no)SGQ. Devido ao facto de a Empresa possuir dois estabelecimentos, a Administração delega em um quadro superior (adiante referido como responsável do)SGQ local) de cada estabelecimento a responsabilidade e autoridade para implementar, manter e melhorar os aspetos do)SGQ que digam respeito apenas ao estabelecimento em causa. Para os aspetos que respeitem à Empresa como um todo, entre outros,)MQ e procedimentos requeridos de acordo com a Norma de referência, a)ADMIN delega a autoridade e responsabilidade, no quadro superior com mais experiência em atividades de gestão da qualidade na FELINO (adiante referido como responsável do)SGQ global).

Para a concretização da Política da Qualidade, a Empresa adota uma abordagem por processos que são controlados e monitorizados de modo a verificar a adequação e eficiência do)SGQ cujos principais objetivos são:

- Assegurar o envolvimento de todos os elementos da FELINO numa postura comum de)MC global da Empresa;
- Manter um sistema documental adequado à concretização da Política da Qualidade, respeitando as especificações da norma de referência;
- Contribuir para a consolidação das boas práticas, independentemente das pessoas que os utilizem e da época em que se apliquem;
- Definir todas as funções e atividades que, pelo menos, garantam o cumprimento das especificações e requisitos dos clientes.

4. Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade

No mês de janeiro é promovida pelo responsável do)SGQ global e com a presença obrigatória de um Administrador da Empresa e de todos os responsáveis do)SGQ, entre outros considerados importantes para o efeito, uma reunião para revisão do Sistema de Gestão da Qualidade. De setembro a novembro, realizar-se-ão 3 reuniões de acompanhamento, cada uma delas com os responsáveis de vários departamentos, o responsável do)SGQ global e com a presença obrigatória de um Administrador da Empresa de forma a acompanhar o nível de cumprimento e, se assim for entendido, redefinição de alguns dos objetivos, de forma mais pormenorizada.

- Reunião anual (janeiro)

Reunião no início do ano, onde é revisto todo o ano anterior e se os objetivos foram cumpridos. Perspetivas para o novo ano. Tratar de assuntos globais da empresa e mapa de indicadores de processos. De seguida enumera-se de uma forma mais detalhada os assuntos a tratar.

Assuntos a tratar:



- Definição dos Objetivos da Qualidade para esse ano;
- Verificação do estado das ações resultantes das anteriores revisões pela gestão;
- Alterações em questões externas e internas que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade (partes interessadas);
- Desempenho e eficácia do)SGQ incluindo tendências (apresentar gráficos):
 - 1) Satisfação do cliente e retorno de informação de partes interessadas relevantes;
 - 2) Medida em que os objetivos da qualidade foram cumpridos;
 - 3) Desempenho dos processos e conformidade dos produtos e serviços;
 - 4) Não conformidade e ações corretivas;
 - 5) Resultados de monitorização e medição;
 - 6) Resultados das auditorias;
 - 7) Desempenho de fornecedores externos;
- Adequação de recursos;
- A eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- Oportunidades de melhoria.
- Analisar as propostas para os seguintes planos anuais:
 - Plano de auditorias internas;
 - Plano de formação;
 - Plano de calibrações;
 - Plano de manutenção.

Desta Reunião têm de existir várias saídas, incluindo decisões e ações relacionadas com:

- Oportunidades de melhoria;
- Necessidades de alterações ao)SGQ;
- Necessidades de recursos;
- Reter informação documentada como evidência dos resultados das revisões pela gestão – atas, planos de ações e ações corretivas.

Após a reunião é elaborada uma ata que é aprovada pelos participantes.

- **Reuniões de acompanhamento (setembro, outubro, novembro)**

As reuniões de acompanhamento são reuniões onde se reúnem vários departamentos. É seguida a ordem de assuntos que é apresentada no ponto seguinte, onde existem assuntos obrigatórios e assuntos facultativos.

Assuntos a tratar nas reuniões de acompanhamento:

Obrigatórios:



Análise de indicadores;
Explicar o porquê dos resultados;
Comparações com anos anteriores;
Causas dos problemas;
Possíveis melhorias.

Facultativos / extra:

Sugestões;
Pessoal / recursos / máquinas / ferramentas;
Novos projetos.

A constituição das reuniões de acompanhamento não é fixa, podendo haver permuta de departamentos, sendo o dever de organizar e coordenar a reunião o responsável da “Avaliação e Melhoria”:

1. Construções mecânicas (setembro)

Avaliação e Melhoria;
Controlo da Qualidade;
Planeamento de produção;
Produção;
Métodos;
Manutenção.

2. Construções Mecânicas (outubro)

Avaliação e Melhoria;
Serviços Comerciais;
Recursos Humanos / Formação;
Gabinete de Conceção e Desenvolvimento;
Assistência Técnica.

3. Fundição de Ferro (novembro)

Avaliação e Melhoria;
Métodos;



Planeamento de produção;

Produção;

Controlo da Qualidade;

Manutenção.

Após cada uma das reuniões de acompanhamento é elaborada uma ata que é aprovada pelos participantes.

FELINO