
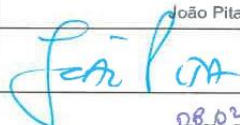




Manual da Qualidade

Edição : 01	Revisão: 00	
Responsável:	Elaboração (Responsável Q)	Aprovação (Administração)
Nome:	João Cachola	João Pita / Rui Pita
Assinatura:		
Data:	08/02/2023	08/02/2023

Índice:

1. INTRODUÇÃO	3
1.1. Objetivo do Manual da Qualidade	3
1.2. Promulgação do Manual da Qualidade	3
1.3. Organização e Controlo do Manual da Qualidade	4
2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	4
2.1. Breve Descrição da Empresa	4
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	5
3.1. Organograma	5
4. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE	6
4.1. Âmbito do Sistema	6
4.2. Política da Qualidade	6
4.3. Contexto Organizacional	8
4.4. As necessidades e expectativas das Partes Interessadas	8
4.5. Sistema da Qualidade e respetivos Processos	9
4.6. Requisitos da Documentação	10
5. ANEXOS	10

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo do Manual da Qualidade

O presente Manual é o documento que expressa os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na empresa DECORPITA, de acordo com a Política da Qualidade e as exigências da Norma de referência (NP EN ISO 9001), constituindo um suporte das ações no domínio da Qualidade, para os produtos e serviços fornecidos aos clientes. É, também, uma ferramenta de melhoria contínua deste sistema.

O seu objetivo fundamental é assegurar que a Política da Qualidade, os objetivos a ela associados, e os requisitos do sistema, sejam conhecidos no seio da organização, assim como definir as regras e as boas práticas para todas as atividades que conduzam à obtenção dos objetivos fixados.

1.2. Promulgação do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade refere a Política da Qualidade, as orientações, as responsabilidades e os meios adotados pela Decorpita para assegurar a qualidade dos produtos e serviços fornecidos.

Compete ao responsável operacional da Qualidade coordenar o cumprimento das determinações constantes deste Manual, que serão cumpridas por todos os elementos da Empresa.

Pelo carácter específico do seu conteúdo, o presente documento é de uso exclusivo dos seus detentores, não podendo ser reproduzido, nem mesmo parcialmente, nem ser utilizado fora das instalações da empresa. A distribuição de cópias não controladas do Manual da Qualidade a terceiros, carece da autorização expressa da Decorpita .

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste Manual tem a aprovação e total apoio da Administração e entra em vigor na data da sua aprovação.

Vila Franca de Xira, 08 de Fevereiro de 2023

A Administração



1.3. Organização e Controlo do Manual da Qualidade

- Elaboração e Aprovação

O Manual da Qualidade (MQ) é elaborado pelo responsável operacional da Qualidade e aprovado pela Administração da Decorpita. A elaboração e aprovação do Manual são formalizadas através das respetivas assinaturas na página de rosto do Manual da Qualidade.

O original do MQ, devidamente aprovado, é arquivado pelo responsável operacional da Qualidade.

- Alterações

O MQ é alterado sempre que necessário, de forma a manter-se atualizado e coerente com o sistema implementado.

As alterações ao Manual seguem o mesmo circuito de aprovação referido anteriormente.

- Distribuição

A sua distribuição é efetuada pelo responsável operacional da Qualidade, através da disponibilização do mesmo na intranet, ficando disponível em modo de leitura para todos os colaboradores.

As versões do Manual, após impressão, não são controladas.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

2.1. Breve Descrição da Empresa

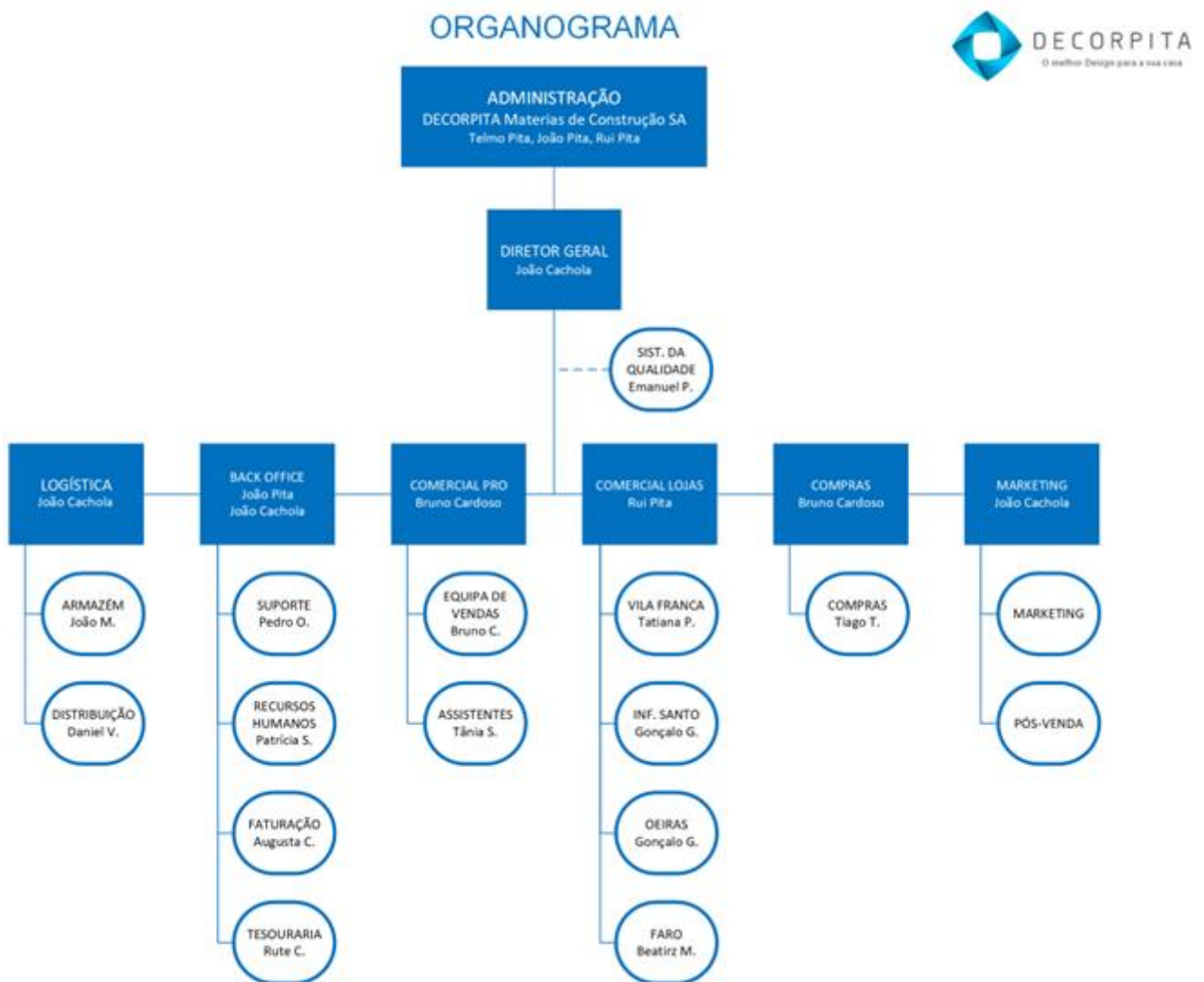
A Decorpita foi fundada em 1994 e começou por comercializar materiais de construção e decoração

Ao longo dos anos a Decorpita cresceu nos mais variados contextos, sempre com o objetivo de alcançar um posicionamento que a distinguisse no mercado. Hoje somos uma equipa que propõe soluções integradas, combinando a funcionalidade com o design. Atualmente, a nossa empresa representa as mais prestigiadas marcas do mercado de construção e decoração, primando por uma oferta alargada de produtos. Atenta às novidades e às tendências de mercado, a Decorpita conta com uma equipa de profissionais motivados capazes de dar resposta a qualquer pedido por parte dos nossos clientes. A aposta feita no serviço personalizado aos clientes profissionais e particulares, fazem da nossa empresa

uma extensão natural para a concretização de qualquer projeto de construção e decoração. O nosso maior compromisso é promover uma curadoria de excelência, garantindo a qualidade, a inovação e naturalmente, o design dos produtos que representamos. Da mesma forma, apostámos ao longo destes anos na criação de espaços e formas de atendimento que fossem ao encontro das expectativas dos nossos clientes. Contamos com 1 centro logístico e 3 showrooms de forma a garantir a proximidade junto dos nossos clientes.

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

3.1. Organograma



4. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.1. Âmbito do Sistema

O Sistema aplica-se ao “Comércio e Distribuição de Materiais de Construção Civil” nas suas instalações situadas em:

SEDE	LOJAS	
Estrada Casal da Coxa, nº 2, 2600-056 Rondulha VILA FRANCA DE XIRA	Avenida Infante Santo, nº 72, 1350-180 LISBOA	Rua Coro de Santo Amaro de Oeiras, nº 8C, 2780-379 OEIRAS

O Sistema da Qualidade implementado na Decorpita, cumpre com os requisitos da Norma de referência NP EN ISO 9001, sendo não aplicável os seguintes requisitos:

- 7.1.5 – Recursos de Monitorização e Medição

A organização Decorpita, SA não recorre a equipamentos de medição no desenvolvimento da sua atividade. Sendo uma empresa de comercialização de materiais de construção, as especificações de artigos encontram-se listadas nas fichas técnicas de artigo, providenciadas pelos nossos fornecedores.

Sendo os 2 pontos focais deste requisito da norma a verificação e a calibração, pode-se afirmar que a verificação é realizada consultando a referência de produto apresentada pelo fornecedor e, devido à natureza dos produtos comercializados, qualquer não conformidade será identificada numa conferência visual verificando a referência apresentada no produto e a descrição do mesmo.

As características técnicas de produtos no nosso setor operacional são standardizadas não sendo levantada a necessidade de verificação das mesmas.

Contudo, a Decorpita utiliza na sua atividade, mecanismos para obter medidas de desempenho das suas atividades, utilizando, por exemplo, Indicadores dos Processos; No entanto, o controlo e acompanhamento dos mesmos, apesar de aplicados de forma sistemática, não carecem de validação. Não são utilizados outros recursos para medição das características do produto/serviço fornecido.

- 8.3 – Design e Desenvolvimento de produtos e serviços

A Decorpita considera este requisito não aplicável, pois desenvolve as suas atividades não concebendo ou desenvolvendo novos produtos e serviços já que apenas os comercializa e instala de acordo com as orientações do fabricante e /ou Cliente.

- 8.5.1 - Correspondente à validação dos processos de produção e prestação do serviço, dado que todos os processos, incluindo os relativos aos subcontratados, se controlam mediante operações de acompanhamento no local de instalação.

A não aplicabilidade não afeta a capacidade ou responsabilidade da organização proporcionar produtos que cumpram com os requisitos do cliente e com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

4.2. Política da Qualidade

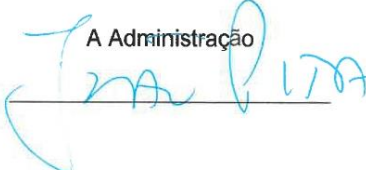
A Decorpita tem procurado manter um elevado padrão de qualidade no serviço prestado, tendo como vocação a consolidação da permanência no mercado a longo prazo, pelo que considera que a Qualidade é a garantia essencial para a sua execução, em cooperação como os seus parceiros de negócio.

Respeitando os princípios fundamentais sobre a satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes e partes interessadas, a Decorpita, através do empenho individual e coletivo de todos os colaboradores e parceiros de negócio, visa constituir uma referência no mercado em linha com a excelência dos produtos que comercializa e serviços que presta, servindo a presente Política como linha mestra para a sua atuação:

- **Satisfazer** as necessidades e expectativas dos clientes e outras partes interessadas, através de um Serviço rentável que satisfaça os requisitos em termos de Qualidade, Custo e Prazo, mediante o domínio dos Processos e o envolvimento de todos os colaboradores.
- **Envolver** os seus colaboradores no Sistema de Gestão da Qualidade em todas as atividades desenvolvidas.
- **Valorizar** os colaboradores através de formação profissional adequada às suas necessidades de qualificação, encorajando a sua contribuição para a concretização dos objetivos traçados.

- **Conduzir** a atividade assegurando o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.
- **Garantir** a aplicação eficaz do Sistema da Qualidade que permita o estabelecimento e melhoria de objetivos, cuja evolução será controlada periodicamente. Esse compromisso resultará na melhoria de processos internos que permitam, não só identificar oportunidades e minimizar os riscos inerentes ao negócio, como também permitir o aumento da satisfação dos nossos clientes e das restantes partes interessadas.
- **Assegurar** uma melhoria contínua da eficiência e eficácia do Sistema da Qualidade, dotando-o dos recursos necessários.

Preende-se, assim que esta Política seja divulgada e compreendida por todos os colaboradores, motivando-os para a sua aplicação, bem como mantê-la à disposição dos clientes e restantes partes interessadas

A Administração


4.3. Contexto Organizacional

Aquando do planeamento do Sistema de Gestão da Qualidade são identificadas as questões tanto internas como externas, assim como tidos em consideração os riscos e oportunidades que possam ter influência nos resultados da Decorpita, e que se encontram expressos no **Anexo 2 - Análise SWOT**.

4.4. As necessidades e expectativas das Partes Interessadas

Parte Interessada: Pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada por, ou considerar-se como sendo afetada por uma decisão ou atividade da Empresa (por ex. clientes, comunidades, fornecedores, reguladores, organizações não-governamentais, investidores e colaboradores).

A identificação das Partes Interessadas relevantes para o SGQ, bem como os respetivos requisitos encontram-se expressas neste Manual, no **Anexo 3 - Identificação das Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas**.

4.5. Sistema da Qualidade e respetivos Processos

O Sistema da Qualidade implementado na Empresa, segue o modelo de Gestão por Processos.

É considerado um processo um conjunto de atividades interrelacionadas e interatuantes que transformam entradas em saídas.

Os processos identificados na Empresa foram tipificados da seguinte forma:

Processos de Gestão (PG) – São processos que contribuem para a determinação da Política da Qualidade, suas directizes e seus Objetivos.

Sob a responsabilidade da Gestão, eles permitem orientar e garantir a coerência dos processos operacionais e de suporte.

Processos Operacionais (PO) – São os processos que contribuem diretamente para a realização do produto/serviço, desde a deteção da necessidade do cliente até à sua satisfação.

Processos de Suporte (PS) – São os processos que contribuem para o bom desempenho dos processos operacionais, fornecendo-lhes os recursos necessários. Apesar de não serem diretamente percebidos pelo cliente, são essenciais ao funcionamento da organização.

Foi, também, determinada a sua sequência e interação, bem como o sistema de medição e avaliação dos processos, com a finalidade de implementar as ações necessárias para alcançar os resultados planeados e a melhoria contínua dos mesmos.

Modelo de Processos DECORPITA



4.6. Requisitos da Documentação

Para cada um dos processos identificados foi elaborada uma “Ficha de Processo”. (Ver **Anexo 1 – Fichas de Processo**), onde os mesmos se encontram caracterizados.

Os indicadores que permitem medir o desempenho dos processos, encontram-se descritos no **Anexo 4 - Mapa de Indicadores**.

O controlo e acompanhamento de cada Indicador é da responsabilidade do Gestor de cada Processo, de acordo com a frequência estabelecida, cabendo a este a definição das ações a emprender para que se obtenham os objetivos definidos.

Os resultados obtidos são apresentados na Reunião de Revisão do Sistema.

5. ANEXOS

Anexo 1 – Fichas de Processo

Anexo 2 – Análise SWOT

Anexo 3 – Identificação das Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

Anexo 4 – Mapa de Indicadores