

ÍNDICE

PREFÁCIO	11
INTRODUÇÃO	15
A razão deste livro	15
A quem se destina	17
Informações úteis para leitura	18

PARTE 1

CONCEITOS GERAIS

1. SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	21
1.1. Que vantagens para as organizações?	21
1.2. Definições	23
1.2.1. Qualidade	23
1.2.2. Sistemas de Gestão da Qualidade	26
1.2.3. Princípios de Gestão da Qualidade	28
1.2.4. Abordagem por Processos	30
1.2.5. Ciclo PDCA ou Roda de Deming	35
2. IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE	37
2.1. Qual o melhor momento para implementar um SGQ?	37
2.2. Fases de desenvolvimento	38

PARTE 2

DA TEORIA À PRÁTICA

Preâmbulo nacional	46
Preâmbulo	46
Nota de endosso	47
Introdução	47
1. OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO	48
2. REFERÊNCIA NORMATIVA	48
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	48
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	49
4.1. Requisitos gerais	49
4.2. Requisitos da documentação	51
4.2.1. Generalidades	51
4.2.2. Manual da qualidade	53
4.2.3. Controlo dos documentos	54
4.2.4. Controlo dos registos	57
5. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO	59
5.1. Comprometimento da gestão	59
5.2. Focalização no cliente	61
5.3. Política da qualidade	61
5.4. Planeamento	62
5.4.1. Objectivos da qualidade	62
5.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade	63
5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação	64
5.5.1. Responsabilidade e autoridade	64
5.5.2. Representante da gestão	65
5.5.3. Comunicação interna	66
5.6. Revisão pela gestão	68
5.6.1. Generalidades	68
5.6.2. Entrada para a revisão	68
5.6.3. Saída da revisão	69

6. GESTÃO DE RECURSOS	70
6.1. Provisão de recursos	70
6.2. Recursos humanos	71
6.2.1. Generalidades	71
6.2.2. Competência, formação e consciencialização	71
6.3. Infraestrutura	72
6.4. Ambiente de trabalho	73
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO	74
7.1. Planeamento da realização do produto	74
7.2. Processos relacionados com o cliente	76
7.2.1. Determinação dos requisitos relacionados com o produto	76
7.2.2. Revisão dos requisitos relacionados com o produto	77
7.2.3. Comunicação com o cliente	79
7.3. Concepção e desenvolvimento	79
7.3.1. Planeamento da concepção e do desenvolvimento	79
7.3.2. Entradas para a concepção e desenvolvimento	80
7.3.3. Saídas da concepção e do desenvolvimento	80
7.3.4. Revisão da concepção e do desenvolvimento	81
7.3.5. Verificação da concepção e do desenvolvimento	81
7.3.6. Validação da concepção e do desenvolvimento	81
7.3.7. Controlo de alterações na concepção e no desenvolvimento	82
7.4. Compras	83
7.4.1. Processo de compra	83
7.4.2. Informação de compra	84
7.4.3. Verificação do produto comprado	84
7.5. Produção e fornecimento do serviço	86
7.5.1. Controlo da produção e do fornecimento do serviço	86
7.5.2. Validação dos processos de produção e do fornecimento do serviço	86
7.5.3. Identificação e rastreabilidade	88
7.5.4. Propriedade do cliente	89
7.5.5. Preservação do produto	91
7.6. Controlo do equipamento de monitorização e de medição	91

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	93
8.1. Generalidades	93
8.2. Monitorização e medição	94
8.2.1. Satisfação do cliente	94
8.2.2. Auditoria Interna	95
8.2.3. Monitorização e medição dos processos	97
8.2.4. Monitorização e medição do produto	97
8.3. Controlo do produto não conforme	99
8.4. Análise de dados	100
8.5. Melhoria	101
8.5.1. Melhoria continua	101
8.5.2. Acções correctivas	102
8.5.3. Acções preventivas	103
CONCLUSÕES	105
Condições para o sucesso dos profissionais da qualidade	105
Informação é factor diferenciador	105
O meu «C»	106
BIBLIOGRAFIA	107