

ÍNDICE

ACRÓNIMOS	11
PREFÁCIO	13
GUIA DE LEITURA	15
Breve historial da qualidade	15
Benefícios da gestão da qualidade	16
Como ler este manual	16

Capítulo 1

SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE DE ACORDO COM A FAMÍLIA DE NORMAS ISO 9000

1. O que são?	21
1.1. Abordagem por processos	22
1.2. PDCA ou ciclo de Deming	23
2. Quais as suas vantagens e custos?	24
3. Quais os passos para a sua implementação	26
4. O que é a certificação?	32
5. A família de normas ISO 9000	33
5.1. A família de referenciais normativos de sistemas de gestão da qualidade	33
5.2. A estrutura e modelo da NP EN ISO 9001:2008	35
5.3. Estrutura e modelo da NP EN ISO 9004:2000	38

Capítulo 2

DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

39

Capítulo 3

AUDITORIAS DE QUALIDADE

1. Definições	49
1.1. Conceitos	50
2. Objectivos	51
3. Periodicidade	51
4. Intervenientes	51
4.1. Requisitos dos auditores	52
4.2. Responsabilidade dos auditores	52
4.3. Responsabilidades do chefe da equipa de auditores (auditor coordenador)	53
5. Incidência e tipos	53
5.1. Incidência	53
5.2. Tipos	54
6. Meios documentais	54
6.1. Listas de verificação	55
6.2. Relatório da auditoria	56
7. Planeamento	58
8. Condução da auditoria	58
8.1. Entrevista	59
8.2. Reunião de apresentação de resultados	59

Capítulo 4

REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Requisito 4 – Sistema de gestão da qualidade	93
4.1. Requisitos gerais	93
4.2. Requisitos da documentação	95

Requisito 5 – Responsabilidade da gestão	111
5.1. Comprometimento da gestão	111
5.2. Focalização no cliente	113
5.3. Política da qualidade	113
5.4. Planeamento	115
5.5. Responsabilidade, autoridade e comunicação	117
5.6. Revisão pela gestão	118
Requisito 6 – Gestão de recursos	121
6.1. Provisão de recursos	121
6.2. Recursos humanos	121
6.3. Infra-estrutura	128
6.4. Ambiente de trabalho	128
Requisito 7 – Realização do produto	129
7.1. Planeamento da realização do produto	130
7.2. Processos relacionados com o cliente	132
7.3. Concepção e desenvolvimento	132
7.4. Compras	134
7.5. Produção e fornecimento do serviço	139
7.6. Controlo dos Equipamentos de Medição e Monitorização (EMM)	140
Requisito 8 – Medição, análise e melhoria	145
8.1. Generalidades	146
8.2. Monitorização e medição	146
8.3. Controlo do produto não conforme	161
8.4. Análise de dados	161
8.5. Melhoria	162

Anexo

MANUAL DA QUALIDADE	171
----------------------------	-----

BIBLIOGRAFIA	201
---------------------	-----