

Cofinanciado por:



FICHA DE PROJETO

Designação do Projeto | Mais mercado Mais qualidade

Código do Projeto | 008694

Objetivo Principal | Reforçar a competitividade das PME

Região de Intervenção | Centro

Entidade Beneficiária | Santiago & Tavares, Lda

Data de Aprovação | 28-10-2015

Data de Início | 04-11-2015

Data de Conclusão | 28-10-2016

Custo Total Elegível | 20.000,00€

Apoio Financeiro da União Europeia | FEDER 15.000,00€

Objetivos, Atividades e Resultados Esperados/atingidos |

Objetivos

1. Aumentar a faturação em 3%
2. Aumentar o nº de Clientes Novos
3. Relatório de auditoria de diagnóstico
4. Plano de ações detalhado
5. Revisão de: manuais, processos, procedimentos, instruções de trabalho
6. Estabelecimento de objetivos, indicadores de desempenho e metas
7. Relatório de auditoria interna
8. Certificado do sistema de gestão da qualidade



Atividades

1. Inovação Organizacional

Identificação dos processos

Análise e identificação do contexto da organização, dos produtos/serviços e dos respetivos processos operacionais, suporte e gestão

Identificação das principais necessidades das partes interessadas

Identificação e avaliação de riscos/oportunidades

Identificação das entradas e saídas dos processos, recursos, meios, sub-processos

Identificação dos processos cruciais em termos do impacto dos seus resultados na satisfação dos clientes e respetivo potencial de melhoria

2. Oportunidades de Melhoria Organizacional

Desenvolvimento conceptual das soluções a implementar

Validação junto da Gestão de Topo das soluções desenvolvidas

Desenvolvimento dos planos de ação das ações acordadas implementar

Criação dos grupos de trabalho e respetivas funções

3. Implementação das soluções Organizacionais

Suporte aos grupos de trabalho

Elaboração das ferramentas necessários

Validação e teste das situações simuladas

Elaboração e suporte dos ajustes necessários face aos resultados da implementação

Apresentação dos resultados encontrados à Gestão de topo

4. Implementação

Análise de resultados das soluções implementadas

Análise do desempenho das ferramentas, processos e metodologias quanto à eficácia

Análise das oportunidades de melhoria identificadas, avaliação da pertinência, priorização das ações a implementar e definição de responsáveis se necessário.

Apresentação das soluções desenvolvidas e implementadas à Gestão de topo



5. Monitorização dos sistemas implementados
Desenvolvimento e validação dos indicadores de controlo, respetivas métricas e objetivos
Validação com a Gerência dos mesmos
Apresentação aos colaboradores e implementação na Empresa

6. Qualidade
Auditoria de diagnóstico para verificação do cumprimento do referencial
Elaboração da check-list de auditoria
Elaboração do plano de auditoria
Execução da auditoria diagnóstico
Elaboração do relatório de auditoria
Apresentação do relatório

7. Capacitação
Realização de ações de capacitação da gestão de topo, responsável da qualidade, gestores de processos, com o objetivo de adquirem os conhecimentos necessários à definição e implementação dos novos requisitos da ISO 9001:2015

8. Plano de ações
Identificação das não conformidades críticas
Definição de ações de correção, responsáveis e prazos
Análise de causas
Definições de ações corretivas, responsáveis e prazos
Análise das oportunidades de melhoria identificadas, avaliação da pertinência, priorização das ações a implementar e definição de responsáveis

9. Implementação
Acompanhamento das ações definidas
Apoio na implementação – elaboração/revisão de manuais, processos, procedimentos, mapas de monitorização,
Controlo de prazos

Cofinanciado por:



Comunicação dos novos documentos/práticas a todos os colaboradores

10. Auditoria interna

Seleção da equipa auditora

Elaboração do plano de auditoria

Execução da auditoria

Elaboração do relatório de auditoria

Apresentação do relatório

11. Revisão do Sistema de Gestão

Recolha de dados relativos a:

auditorias

avaliação da satisfação de clientes

objetivos, indicadores e metas

política da qualidade

estado de ações corretivas e preventivas

sugestões de melhoria

Elaboração de relatório com:

análise dos dados recolhidos

definição de ações de melhoria

identificação de necessidades de recursos

12. Auditoria de transição

Contacto com a entidade certificadora

Execução da auditoria

Definição de ações corretivas de acordo com as constatações identificadas

Resposta à entidade certificadora

Cofinanciado por:



Resultados Esperados/Obtidos

Com as inovações ao nível organizacional principalmente na área Comercial e a nova versão da norma a Santiago e Tavares ficará dotada de sistemas, processos de Gestão e Comerciais inovadores que irá aumentar de forma controlada a sua presença no mercado, melhorar a sua competitividade de forma sustentável, por consequência, conseguiu-se aumentar a confiança na capacidade da organização fornecer bens conformes, melhorando a sua capacidade de satisfazer os seus clientes e aumentar a sua confiança dos seus clientes nas organizações.

No que respeita os indicadores de aumento de faturação e de nº de clientes, a esta data ainda não é possível quantificar, tendo em conta que o projeto terminou já próximo do final do ano. No entanto, quanto a estes indicadores, acreditamos que esses objetivos sejam alcançados em 2017.

A adaptação do sistema de gestão da qualidade foi realizada com sucesso e segundo o previsto, tendo sido certificada segundo o novo referencial (ISO9001:2015).