



GESTÃO DA QUALIDADE

Gestão e certificação
das normas de qualidade

A solução **Gestão da Qualidade** (Quality Process Certification) é um complemento adicional Microsoft Dynamics 365 Business Central, que implementa um conjunto de funcionalidades para a gestão da Qualidade e processos internos da organização.

Esta solução fornece mecanismos para avaliar a eficiência dos processos e produtos, assegura a uniformização e conformidade dos procedimentos, e aumenta a eficácia na identificação e solução de não conformidades, proporcionando melhorias contínuas nos produtos, serviços e processos de cada empresa.

Principais Funcionalidades

Auditorias de Qualidade

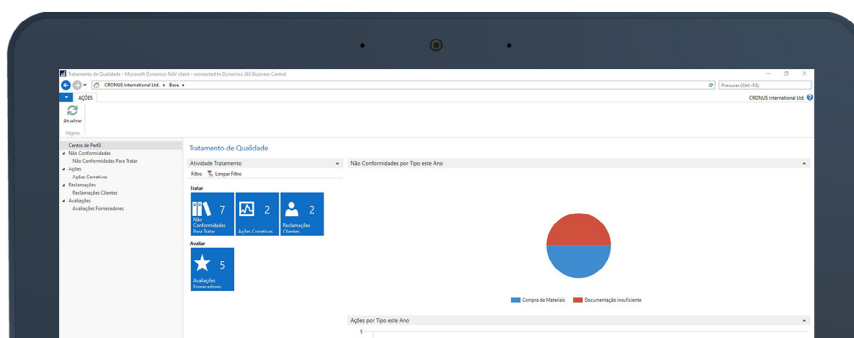
- Criação de estrutura que define as diferentes normas utilizadas na empresa:
 - **Norma**
 - **Requisitos**
 - **Processos/Procedimentos**
- Criação de planos anuais de auditorias, sujeitos a aprovação, dos quais podem ser geradas revisões
- Definição da equipa de auditores, elementos a contactar e áreas da auditoria
- Associação de um plano de atividades a cada auditoria
- Quando a auditoria termina é possível registar as Não Conformidades e observações, que podem originar ações corretivas ou preventivas - registadas e tratadas no módulo de Ações Corretivas/Preventivas

Não Conformidades

- Agrupadas e codificadas por ano e sequência
- Podem originar uma correção (ex. reparação de artigo defeituoso e sua posterior utilização) e/ou Ações Corretivas/Preventivas
- Encerradas automaticamente sempre que a sua correção estiver concluída e as ações corretivas/preventivas associadas estiverem fechadas
- Encerradas manualmente no caso da não conformidade não originar correção nem ações corretivas/preventivas

Ações Corretivas/Preventivas

- Agrupadas e codificadas por ano e sequência
- Identificação da origem: Não conformidades, notas de auditorias, reclamações, outras
- Registo de todos os dados referentes à identificação da ação (causas, descrição, origem, data de emissão) e da análise do pedido



Gestão de Equipamentos

- Ferramenta de controlo das manutenções curativas e preventivas
- Componente de informação e catalogação da empresa - diferentes tipos de equipamentos e respetivas características técnicas
- Associação de planos de manutenção a cada equipamento
- Registo das intervenções ocorridas relativas ao plano de manutenção de equipamento
- Registo de incidentes dos equipamentos

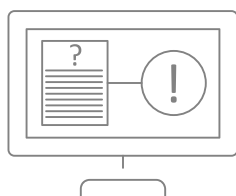
Reclamações de Clientes

- Gestão de todo o processo de registo de reclamações de clientes e posterior tratamento:
 - Recolha da informação sobre a reclamação (descrição, artigo, lote etc. ...)
 - Tratamento e direcionamento para a pessoa responsável
 - Acompanhamento de todo o processo da reclamação

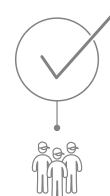
As normas da qualidade são um importante instrumento para ajudar no crescimento e na prosperidade das organizações



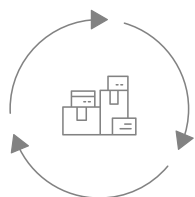
Gestão de Auditorias



Controlo de Não Conformidades



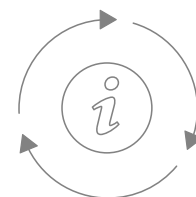
Avaliação de Fornecedores



Gestão de Equipamentos



Reclamações de Clientes



Controlo de Fluxo de Informação

