



MANUAL DA QUALIDADE

Edição 03



APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

	Função	Nome e Assinatura	Data
Elaborado por	Gestor da Qualidade	Jorge Ferreira	2016.11.08
Aprovado por	Gerente	Paulo Amaral	2016-11-15

ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
1.PROMULGAÇÃO.....	4
2.APRESENTAÇÃO DA GEOFRETE	5
3.ORGANIZAÇÃO DO MANUAL.....	7
3.1 OBJECTIVOS.....	7
4.SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	9
4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	9
4.3 Os PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	10
4.4 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	11
5.RESPONSABILIDADE DA GESTÃO	12
5.1 VISÃO, MISSÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE	13
5.2 OBJECTIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO DO SGQ	15
5.3 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	16
5.3.1 ORGANOGRAMA	16
5.3.2 DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES	17
5.3.3 COMUNICAÇÃO INTERNA.....	18
5.4 REVISÃO PELA GESTÃO	18
6.GESTÃO DOS RECURSOS.....	19
7.REALIZAÇÃO DO SERVIÇO	19
8.MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	20
ANEXO I - CONTROLO DAS ALTERAÇÕES DO MANUAL	21
ANEXO II - MATRIZ DA DOCUMENTAÇÃO VS REQUISITOS DA NORMA ISO 9001	22
ANEXO III - DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS.....	22

1. PROMULGAÇÃO

O Manual da Qualidade refere as linhas de orientação, os meios, a Organização e as funções bem como a documentação de suporte da GEOFRETE para assegurar a implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

O Sistema de Gestão da Qualidade tem como principais objetivos definir as metodologias e as responsabilidades dos principais processos de modo a assegurar, de uma forma contínua, o envolvimento de todos os colaboradores, a satisfação dos clientes e a melhoria da eficácia e da eficiência dos Processos.

Os princípios inerentes à Gestão da Qualidade devem ser alvo de preocupação permanente de todos os colaboradores, competindo principalmente aos Responsáveis de Área / Gestores de Processo cumprir e fazer cumprir todas as regras definidas.

Paulo Amaral

(Gerente)

2. APRESENTAÇÃO DA GEOFRETE

A **GEOFRETE Transitários, Lda** foi fundada em junho 2007 como resposta às solicitações dos nossos clientes na área dos transportes internacionais, concretamente os da via marítima e os da via aérea, possuindo o alvará sob o número 725/2007.

A nossa posição no mercado tem por base 4 vetores:


- 🌐 Promoção da atividade comercial;
- 🌐 Desenvolvimento e crescimento da imagem dos nossos serviços;
- 🌐 Garantir a satisfação do cliente através de um serviço de excelência,
- 🌐 Primar pela formação contínua dos seus colaboradores.

A utilização de equipamentos informáticos permite-mos ter uma ligação permanente com os nossos agentes internacionais, de forma a garantir uma informação atualizada sobre a localização de todos os serviços que nos são confiados, bem como garantir a satisfação do cliente através da prestação de um serviço de excelência.

Paralelamente, a GEOFRETE Transitários complementa os seus serviços com um Despachante Oficial. Esta conjugação proporciona aos seus clientes um serviço personalizado, eficaz e rápido.

Contamos com a colaboração dos seguintes agentes:

- 🌐 **WWPC** – localizados em todo mundo, vocacionados para a Carga Terrestre, Área e Marítima;
- 🌐 **China Honour Lane Shipping;**
- 🌐 **Bélgica (EU) – Cobelar;**
- 🌐 **Cabo Verde** – Expoverde;
- 🌐 **Angola** – Despacho Seguro / Mundi Shipping;
- 🌐 **Moçambique** - Grupo TCO;
- 🌐 **Brasil** – FastCargo.

 **Localização da GEOFRETE**

Rua da Manutenção, N.º 17 – 3º Dto., 1900 – 318 Lisboa.



3. ORGANIZAÇÃO DO MANUAL

3.1 OBJECTIVOS

O Manual da Qualidade tem os seguintes objetivos:

- a) Apresentar a atividade da GEOFRETE:
 - Produtos e serviços;
 - Meios envolvidos;
 - Organização.

- b) Apresentar, resumidamente, o Sistema de Gestão da Qualidade:
 - Âmbito;
 - Principais linhas de orientação;
 - Principais processos;
 - Enquadramento com os requisitos da Norma de referência.

- c) Servir de meio de divulgação, interna e externa, do Sistema de Gestão da Qualidade da GEOFRETE.

O Manual da Qualidade está organizado por Capítulos, tal como o apresentado no Índice.

Cada capítulo tem um tema distinto. Dentro do mesmo capítulo, cada secção, descreve um assunto abrangido pelo tema do respetivo capítulo.

O Manual da Qualidade é elaborado, aprovado e controlado de acordo com o descrito no procedimento “Gestão Documental” (PR.01).

O exemplar original pertence ao Gestor da Qualidade e a partir dele realizam-se todas as cópias (controladas e não controladas) que sejam necessárias. O Manual da Qualidade

encontra-se disponível em suporte informático na pasta *C:Server\Qualidade\Pasta de Consulta*.

O Manual da Qualidade é elaborado pelo Gestor da Qualidade e aprovado pela Gerência.

As revisões, atualizações e reedições do Manual da Qualidade seguem o descrito no procedimento de Gestão Documental (PR.01).

O Manual da Qualidade deve ser reeditado sempre que ocorram alterações profundas e substanciais da estrutura da organização ou do respetivo Sistema de Gestão da Qualidade, ou de uma ou várias páginas, excluindo a(s) páginas do Anexo I – Controlo das Alterações do Manual, onde é efetuado o controlo das modificações realizadas ao Manual.

Sempre que necessário, ou solicitado, para efeitos de formação, melhorias do processo, consultas e auditorias, são distribuídos manuais não controlados. Os mesmos não são actualizados, quando ocorrem alterações no sistema.

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

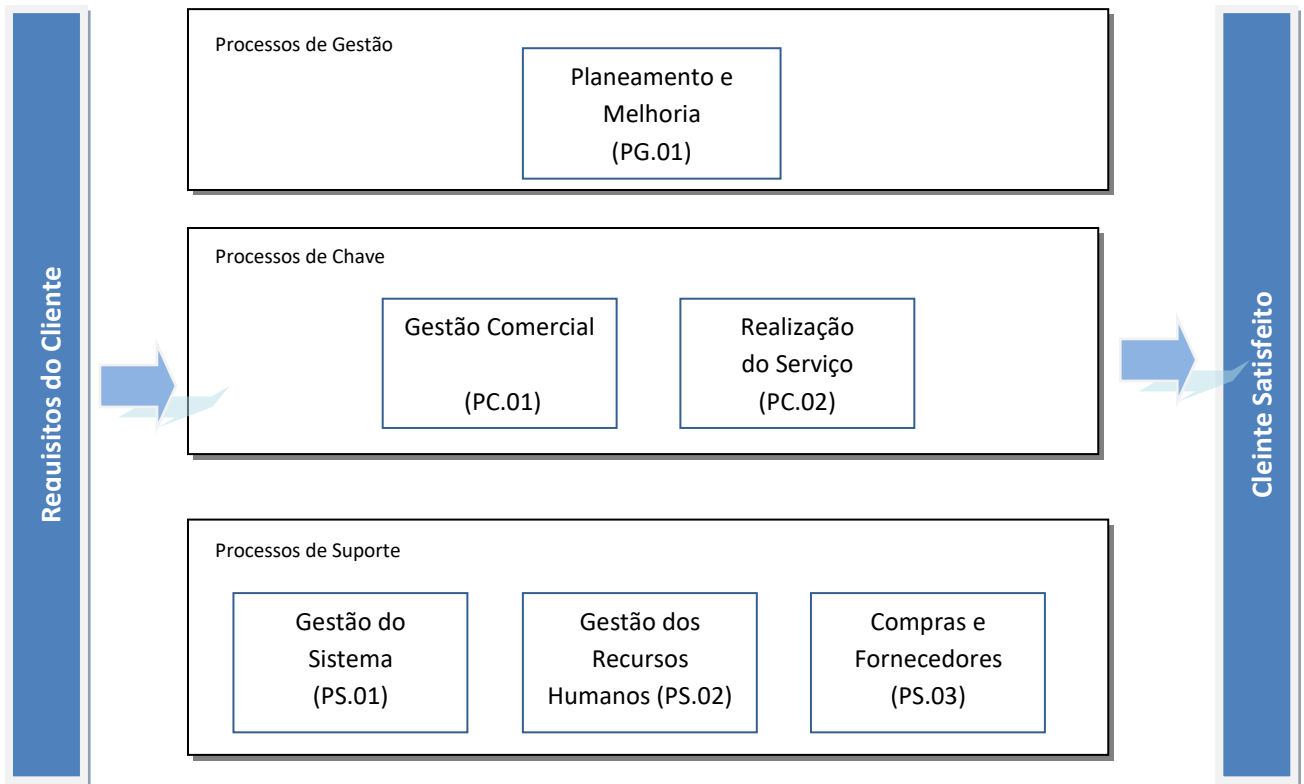
4.1 ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade da GEOFRETE está implementado de acordo com a norma NP EN ISO 9001: 2015, sendo o seu campo de aplicação o seguinte:

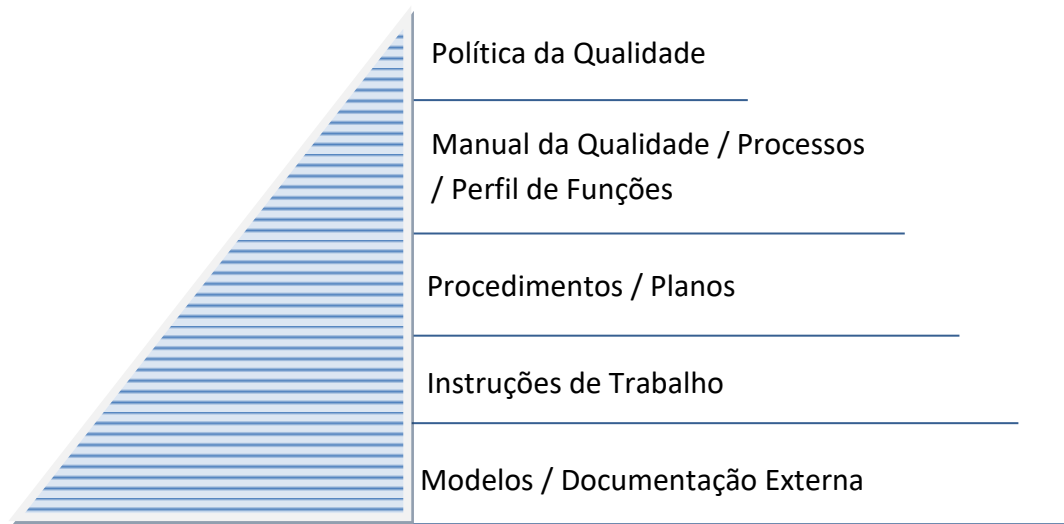
“ Prestação de Serviços no Âmbito da Actividade Transitária, Incluindo o Cumprimento dos Requisitos Legais e só depois os Requisitos do Cliente”.

Decorrente da definição do âmbito, a Geofrete não aplica a cláusula 8.3 Design e Desenvolvimento, porque o serviço prestado é totalmente definido pelo cliente.

4.3 OS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



4.4 ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



No Anexo 2 – encontra-se a Matriz da Norma vs Documentação do SGQ.

A documentação é gerida através do procedimento de Gestão Documental (PR.01).

5. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

A Gerência está consciente da importância de que se reveste o integral cumprimento e conhecimento do Sistema de Gestão da Qualidade implementado na empresa, por parte de todo o pessoal que a compõe e, por isso, dá especial ênfase aos seguintes aspectos:

- Os colaboradores da GEOFRETE devem concentrar todos os seus esforços no conhecimento e satisfação dos requisitos e expectativas dos nossos clientes;
- Desenvolver uma Política da Qualidade que reflecta a filosofia e estrutura organizacional da empresa, assegurar que a Política é do conhecimento e entendida por toda a Organização;
- Estabelecer e aprovar anualmente Objectivos da Qualidade, cuja revisão periódica será efectuada por si, no âmbito da Revisão do Sistema da Qualidade e cuja finalidade é atingir a Melhoria Contínua;
- Levar periodicamente a cabo a Revisão do Sistema, no intuito de comprovar o seu grau de implementação e verificar quais as melhorias que nele poderão ser introduzidas;
- Proporcionar os Recursos necessários para um perfeito e óptimo desenvolvimento, implementação e Melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

Deste modo, a Gerência da GEOFRETE mantém um elevado compromisso, com a satisfação de clientes, sócios e colaboradores da organização, bem como, com o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade e da sua eficácia.

5.1, VISÃO, MISSÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE

A Gestão de Topo da GEOFRETE definiu como Visão, Missão e Valores o seguinte:

VISÃO

Queremos ser uma empresa de referência do sector dos transitários, procurando a melhoria contínua da Qualidade do serviço prestado.

MISSÃO

A GEOFRETE tem como filosofia personalizar o atendimento ao cliente. Determinados a trabalhar lado a lado com nossos clientes, conseguimos encontrar soluções lógicas e adequadas que resultarão na redução dos custos finais de cada operação, sem esquecer o maior compromisso: o cumprimento dos prazos. Por outro lado, e visando sempre a optimização dos seus serviços, a GEOFRETE é uma empresa que investe em tecnologia e logística.

Fornecer ao Cliente a solução real para o transporte urgente, atendendo de forma personalizada cada necessidade, oferecendo desta forma tranquilidade total a quem utiliza os nossos serviços.

VALORES

- Satisfação do Cliente, Colaboradores, Sócios, Fornecedores e Sociedade em Geral,
- Seriedade, Credibilidade, Profissionalismo,
- Inovação e Valorização de Recursos,
- Rigor e Ética Negocial.

Como POLITICA, a seguinte:

A **GEOFRETE** definiu e consolidou a sua Visão, Missão e Valores no sentido de reforçar a sua cultura empresarial e atitude face ao mercado querendo ser, deste modo, um referencial em termos de qualidade.

Assim, foram definidas as seguintes linhas orientadoras, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade:

- Satisfazer as necessidades específicas dos seus clientes, através do fornecimento de serviços de qualidade;
- Melhorar continuamente a eficácia dos seus métodos e a qualidade dos produtos e equipamentos que utiliza;
- Promover a Formação, Valorização e Motivação dos seus Recursos Humanos, de forma contínua;
- Estabelecer relações de confiança e duradouras com os seus fornecedores e de mais agentes ligados ao transporte.

A Gerência assume o compromisso de cumprir com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, com os requisitos do cliente, com os requisitos legais e regulamentares e de melhorar de forma continuada a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e da melhoria contínua.

A Política da Qualidade da GEOFRETE está disponível a todos os interessados e é comunicada dentro da organização, sendo revista de forma a manter a sua adequabilidade, sempre que necessário.

A GERÊNCIA

5.2 OBJECTIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO DO SGQ

Compete à Gestão da GEOFRETE a definição e aprovação dos Objectivos da Qualidade. Os Objectivos são mensuráveis, coerentes e enquadráveis com a Política e demonstram a Melhoria Contínua do Serviço e do Sistema.

Os objectivos são acompanhados de acordo com o descrito no Procedimento de Planeamento e Revisão pela Gestão (PR.05). De forma genérica, os Objectivos da GEOFRETE são definidos de acordo com:

- O nível de Satisfação dos Clientes;
- A qualificação do Pessoal da Organização;
- As características próprias do Serviço;
- A melhoria dos Processos;
- O grau de cumprimento dos Fornecedores.

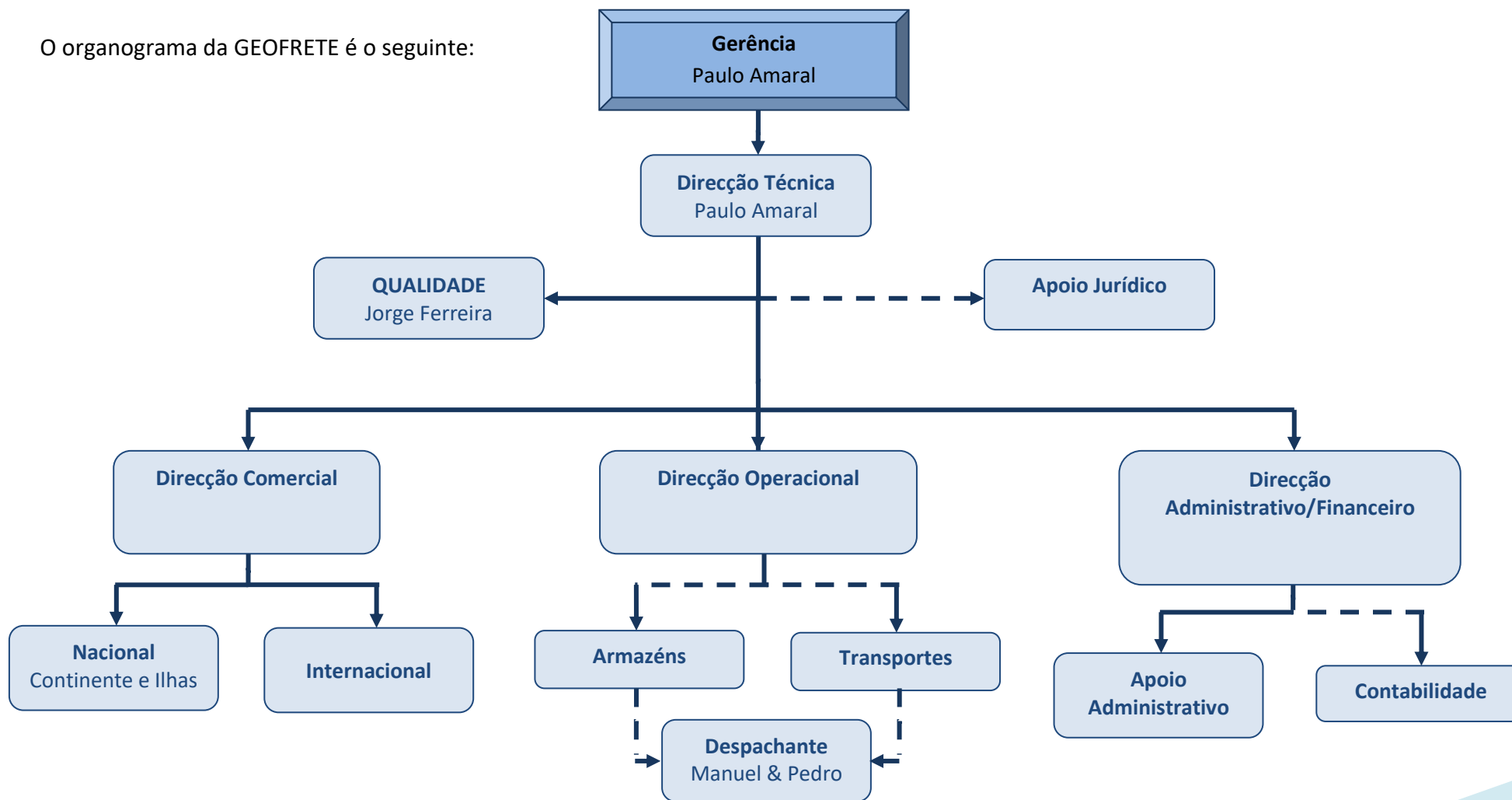
O Planeamento do SGQ, conforme o descrito no PR.05, assegura que são:

- Planeadas e introduzidas alterações no Sistema de Gestão da Qualidade; deve ser assegurada a manutenção da sua integridade;
- Planeadas as actividades sistemáticas do Sistema de Gestão da Qualidade (Planeamento das Actividades);
- Planeadas as actividades necessárias para atingir os objectivos definidos.

5.3 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.3.1 ORGANOGRAMA

O organograma da GEOFRETE é o seguinte:



5.3.2 DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES

As funções dentro da GEOFRETE estão divididas em três grandes grupos:

- Relativas à Gestão: funções relacionadas com actividades de gestão da empresa e da actividade técnica: Gerência e Gestor da Qualidade;
- Relativas à Prestação de Serviços: funções relacionadas com actividades exercidas pelas equipas técnicas, onde se destacam as seguintes: Direcção Comercial e Operacional;
- Relativas aos Serviços Administrativos: estas funções são de apoio à gestão e à realização do serviço na execução das actividades administrativas: Apoio Administrativo

Cada função está descrita no Perfil da Função.

Gerência

A Gerência da empresa é responsável por:

- Definir a Missão, Visão, Valores, Política e Objectivos da Qualidade;
- Divulgar, cumprir e fazer cumprir as disposições previstas no SGQ;
- Promover a Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade pela Gestão;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação adequados dentro da **GEOFRETE** e que estes englobem a eficácia do Sistema;
- Assegurar que os requisitos do cliente são identificados e que se vai ao seu encontro;
- Assegurar a disponibilidade dos meios e recursos para o cumprimento dos princípios definidos;
- Assegurar que as responsabilidades e autoridades estão definidas e são comunicadas a toda a organização;
- Assegurar que a Política da Qualidade é comunicada e entendida na empresa;
- Aprovar o Manual da Qualidade e Procedimentos;
- Aprovar o Plano Anual de Auditorias da Qualidade bem como o Plano Anual de Formação.

Gestor da Qualidade

O Gestor da Qualidade tem entre outras as seguintes responsabilidades:

- Comunicar a Política da Qualidade;

- Elaborar, rever e actualizar a documentação do Sistema (Manual da Qualidade, Manual de Funções, Procedimentos e Instruções de Trabalho);
- Participar na Revisão pela Gestão, fornecendo a informação necessária;
- Controlar e monitorizar as acções correctivas/ preventivas, resultantes das revisões do SGQ, auditorias, incumprimento de algum objectivo, reclamações de clientes, da avaliação da satisfação dos clientes, das verificações realizadas ao longo dos processos, da análise dos registos da qualidade, das revisões do sistema, não conformidades entre outros;
- Assegurar a implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

Colaboradores da GEOFRETE

Os colaboradores têm entre outras as seguintes responsabilidades:

- Conhecer, compreender e colocar em prática a Política da Qualidade;
- Cumprir com os procedimentos e instruções de trabalho aplicáveis às suas funções;
- Comunicar à sua chefia sempre que identifique alguma dificuldade ou tenha dúvidas como proceder.

5.3.3 COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação interna na GEOFRETE faz-se no dia-a-dia através da comunicação pessoal e da troca de emails, sendo este o meio privilegiado para a comunicação de regras, procedimentos e outras práticas.

5.4 REVISÃO PELA GESTÃO

Para verificar o desempenho e a adequabilidade do SGQ implementado e valorizar a sua eficácia, no que respeita à Política e Objectivos da Qualidade, o Gerente, conjuntamente com os Gestores de Processos e outros Responsáveis, promove, anualmente, a realização da reunião de Revisão Anual do Sistema. Esta revisão decorre conforme o descrito no procedimento Planeamento e Revisão pela Gestão (PR.05).

A Gerência assegura que nesta Revisão são identificadas acções de melhoria relativas ao Serviço bem como do Sistema e são identificados os recursos necessários.

6. GESTÃO DOS RECURSOS

Compete à Gestão da GEOFRETE garantir que estão disponíveis os recursos necessários para:

- Assegurar o cumprimento da Política de Qualidade;
- Assegurar a correcta implementação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Assegurar a Melhoria Contínua do mesmo, através da implementação de Acções de Melhoria;
- Attingir a plena Satisfação do Cliente.

As necessidades de novos recursos materiais são identificadas no dia-a-dia, por qualquer colaborador, e comunicadas ao Director Financeiro que toma a decisão de proceder, ou não, à sua aquisição.

Sempre que considerado necessário, procede-se à aquisição de bens e serviços de acordo com o Processo Gestão de Compras e Fornecedores e respectivos procedimentos.

Relativamente aos recursos humanos estes são geridos de acordo com o descrito no processo “Gestão dos Recursos Humanos”, bem como no procedimento PR.04.

As Infra-estruturas e o ambiente de trabalho são geridos de acordo com as necessidades, assegurando que os mesmos estão adequados à conformidade do serviço e do sistema.

7. REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

O Planeamento do serviço é efectuado tendo em conta:

- Os Requisitos específicos do Cliente;
- Os objectivos da qualidade e do processo;
- A conformidade do Serviço e do Sistema;
- Os Recursos, nomeadamente, humanos existentes e necessários;
- Outras actividades necessárias para o bom andamento dos serviços e do sistema.

A comunicação com o cliente é assegurada desde o início através de emails, ou eventualmente, por carta, existindo ainda o tratamento das suas reclamações (PR.03) e a avaliação da sua satisfação.

A realização do serviço segue o descrito no Processo de “Realização do Serviço” – PC.02.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

A Gerência da GEOFRETE assegura que estão implementadas as actividades necessárias para:

- Demonstrar a conformidade do Serviço e do Sistema
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema.

Assim, encontram-se implementadas as seguintes actividades:

- Avaliação da Satisfação do Cliente, para medir e monitorizar a percepção do cliente quanto à organização e quanto ao serviço, nomeadamente, o cumprimento dos seus requisitos (PC.02);
- Auditoria Interna, para verificar a adequabilidade e conformidade do sistema aos requisitos da norma de referência e da organização (PR.02);
- Monitorização e medição dos processos e do serviço, demonstrando a sua adequabilidade aos seus requisitos (actividades descritas nos próprios processos);
- Controlo do serviço não conforme, para assegurar que o não cumprimento dos requisitos não põe em causa o desempenho do sistema e do serviço (PR.03);
- Análise de dados, assegurar que os dados provenientes dos diversos processos, nomeadamente, satisfação do cliente, conformidade com os requisitos do serviço, características e tendências dos processos e dos serviços, bem como desempenho dos fornecedores, são tratados e analisados e produzem dados para verificar a adequabilidade do sistema (Processos e PR.03).
- Definição de acções de melhoria, correctivas e preventivas, que permitam eliminar as causas reais e potenciais de não conformidades do serviço e do sistema (PR.03);
- O controlo dos equipamentos utilizados pelos fornecedores.

ANEXO I - CONTROLO DAS ALTERAÇÕES DO MANUAL

Edição	Data	Capitulo	Página Alterada	Motivo
01	2010-09-09	-	-	Redacção Inicial
02	2011-02-22	4.1	9	Redefinição do âmbito de aplicação da certificação
		4.2	9	Retirada a exclusão do requisito 7.6 da norma de referência
		5.1	13	Redefinição da definição de Visão e Missão da empresa
03	2016.11.15	vários	Várias	Alteração do manual em virtude da implementação dos requisitos da norma ISO 9001:2015

ANEXO II - MATRIZ DA DOCUMENTAÇÃO VS REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Documentação versus requisitos da Norma ISO 9001: 2015							
Código	Nome do Documento	Requisitos da Norma					Observações
		4	5	6	7	8	
MQ	Manual da Qualidade	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
MF	Perfil de Função		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
PG.01	Planeamento e Melhoria		<input checked="" type="checkbox"/>				
PC.01	Gestão Comercial				<input checked="" type="checkbox"/>		
PC.02	Realização do Serviço				<input checked="" type="checkbox"/>		
PS.01	Gestão do Sistema	<input checked="" type="checkbox"/>					
PS.02	Gestão de Recursos Humanos		<input checked="" type="checkbox"/>				
PS.03	Compras e Fornecedores				<input checked="" type="checkbox"/>		
PR.01	Gestão Documental	<input checked="" type="checkbox"/>					
PR.02	Auditorias Internas					<input checked="" type="checkbox"/>	
PR.03	Não Conformidades, Acções Correctivas e Preventivas				<input checked="" type="checkbox"/>		
PR.04	Gestão dos Recursos Humanos		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
PR.05	Planeamento e Revisão pela Gestão		<input checked="" type="checkbox"/>				
PR.06	Gestão de Compras e Fornecedores				<input checked="" type="checkbox"/>		
PR.07	Gestão de Cobranças				<input checked="" type="checkbox"/>		

ANEXO III - DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS

SGQ Sistema de Gestão da Qualidade

GQ Gestor da Qualidade