



Sistema de Gestão da Qualidade

NP EN ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade. Requisitos



ENQUADRAMENTO DA ORGANIZAÇÃO

A Pluskey iniciou a sua atividade em 2008, tendo como principal objetivo a comercialização de equipamentos industriais, nomeadamente máquinas e ferramentas para as oficinas auto, metalomecânica e indústria em geral.

Contudo, com o decorrer do tempo e devido às necessidades do mercado a empresa veio a direcionar-se também na assistência técnica destes equipamentos, montagem e respetiva formação.

As áreas a que se dedica essencialmente são: a mecânica, pneumática, soldadura e hidráulica.

A Pluskey apresenta uma equipa de técnicos em constante evolução e formação que através dos fabricantes que representamos, permite efetuar, assistência interna e externa de acordo com as necessidades do mercado.

Devido a esta aposta no segmento da assistência e formação técnica, a equipa foi crescendo. Assim sendo, no presente a empresa tem capacidade para responder, além das marcas que representamos, a outras marcas existentes no mercado.

É importante ressaltar, que toda a equipa comercial e técnica tem uma vasta experiência no mercado, adquirida ao longo de duas décadas.



Missão, Visão e Valores

Missão:

A Pluskey tem como missão ser uma empresa de produtos e serviços, empenhada em lançar no mercado equipamentos e sistemas que satisfaçam totalmente as expectativas dos clientes, no respeitante à qualidade, preço, prazo e assistência pós-venda.

Visão:

Ser uma empresa de referência na comercialização e assistência técnica de equipamentos para oficinas auto.

Valores

- Rigor
- Excelência
- Ética
- Qualidade



POLITICA DA QUALIDADE

A política da qualidade da Pluskey assenta nos seguintes compromissos:

- O cumprimento dos requisitos legais, setoriais e regulamentares aplicáveis ou outros que a Pluskey considere necessários, no âmbito das atividades desenvolvidas;
- Apostar na satisfação dos seus clientes;
- Assegurar uma dinâmica de melhoria em todos os processos com vista ao aperfeiçoamento das soluções oferecidas aos nossos clientes e às partes interessadas, através da revisão periódica dos objetivos definidos;
- Apostar na satisfação dos seus colaboradores;
- Estabelecer boas relações com os seus fornecedores.



ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Comercialização e assistência técnica de equipamentos industriais, nomeadamente de máquinas e ferramentas para oficinas auto, metalomecânica e indústria em geral.



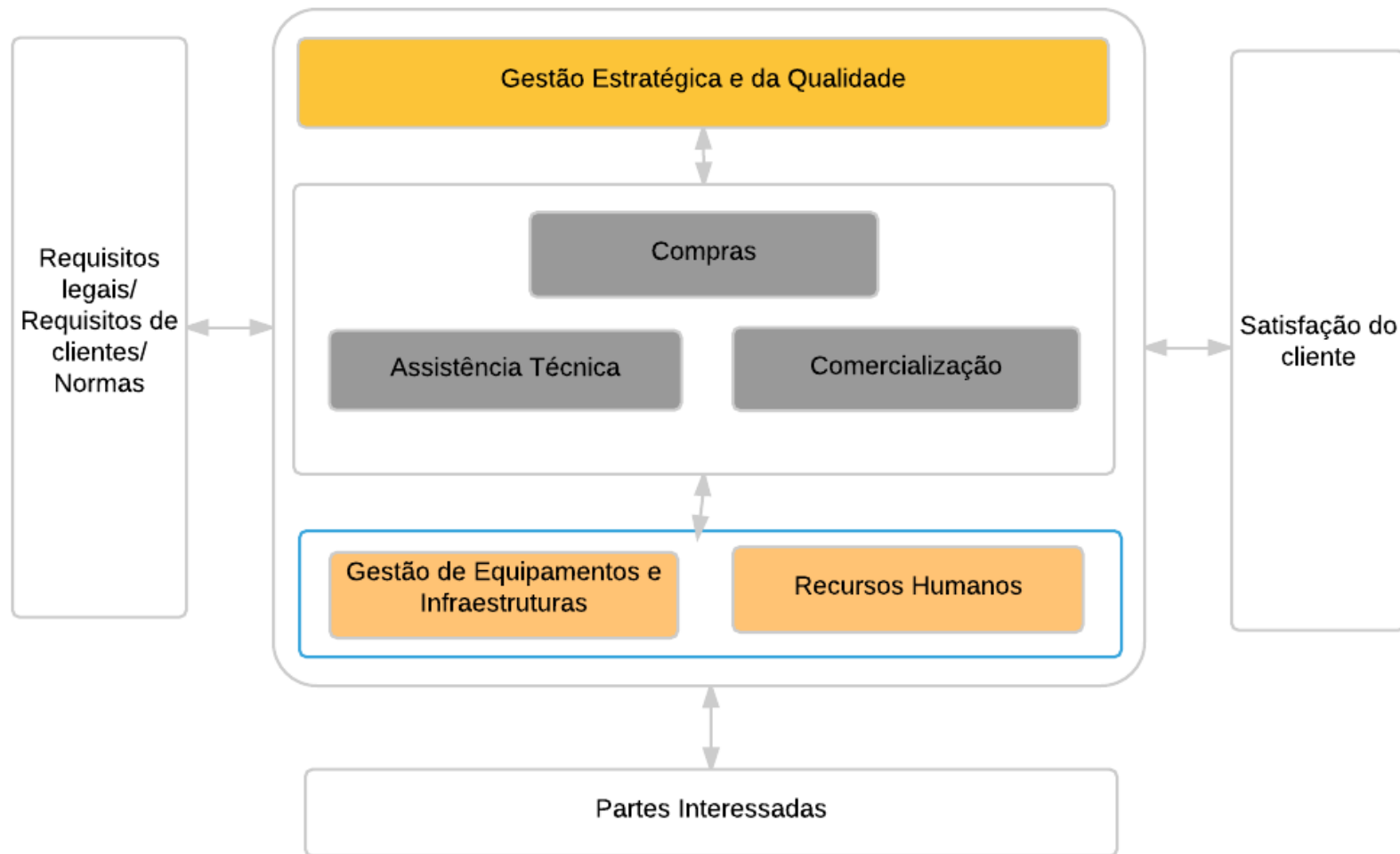
EXCLUSÕES AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQ da PLUSKEY apresenta o seguinte requisito não aplicável do referencial ISO 9001:2015:

8.3 - Design e desenvolvimento de produtos e serviços

A PLUSKEY apenas realiza atividades de comercialização e assistência técnica, não existindo qualquer atividade de design e desenvolvimento.

PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO



legenda

Processos de
gestão

Processos de
negócio

Processos de
suporte

PROCESSOS DA ORGANIZAÇÃO

PROCESSO	RESPONSÁVEL	PRINCIPAIS ENTRADAS	PRINCIPAIS ACTIVIDADES	PRINCIPAIS SAIDAS	PROCEDIMENTO
Gestão Estratégica e da Qualidade	Responsável da Qualidade	- Missão e Visão - Evolução do Mercado - Alterações a normas e regulamentos - Registos do SGQ - Resultados do desempenho dos processos	- Definir Política da qualidade; - Estabelecer objetivos; - Comunicar objetivos; - Medir e analisar (satisfação do cliente; monitorização de produto e de processos, controlo de NC, auditorias internas); - Melhoria (análise de dados, AC e AP); - Revisão pela gestão - Gestão de Risco	- Objetivos e Planeamento da Qualidade - Objetivos dos Processos	PR.07 Gestão Estratégica e da Qualidade PR.02 Controlo de Documentos
Compras	Responsável de Gestão de Compras	- Encomendas de clientes - Necessidade de adquirir produtos e/ou serviços - Necessidade de novos fornecedores	- Definir critérios de compra - Selecionar fornecedor - Realizar encomenda - Receber e verificar encomenda - Avaliação e tratamento de encomenda não conforme - Avaliação e re-avaliação de fornecedores	- Encomendas a fornecedores - Fatura / Guia de Transporte - Fornecedores / Subcontratados - Fornecedores aprovados - Produtos conformes	PR.06 Gestão de compras, stock e armazém
Assistência Técnica	Responsável Assistência Técnica	Pedido de intervenção	- Manutenção ou assistência técnica nas instalações do Cliente - Manutenção ou assistência técnica nas instalações da Pluskey - Instalação de equipamento	- Equipamento instalado - Manutenção ou assistência técnica realizada	PR.05 Instalação, Manutenção e Assistência Técnica
Comercialização	Responsável de Comercialização	- Necessidades e requisitos dos clientes - Reclamações e sugestões dos clientes	- Identificar o potencial negócio - Elaborar/ rever proposta - Adjudicação da proposta - Entrega e instalação do equipamento	- Serviço Realizado - Satisfação do cliente - Propostas de Melhoria - Artigos entregues e faturados	PR.04 Comercialização
Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	Administração	- Necessidade de equipamentos ou infraestruturas - Necessidade de Manutenção dos equipamentos ou infraestruturas - Necessidade de calibração/ verificação de equipamentos	- Identificação de Equipamentos, Infraestruturas - Planear e realizar manutenção de equipamentos e infraestruturas - Planear e realizar calibrações/ verificações RMM's - Realizar manutenção corretiva	- Infraestrutura e equipamentos conformes - RMM calibrados/verificados - Ambiente de Trabalho adequado	PR.03 Gestão de Equipamentos e Infraestruturas
Recursos Humanos	Responsável de Recursos Humanos	- Necessidades de atualizar competências - Necessidade de recrutar competências - Necessidades de Formação	- Selecionar e recrutar - Acolher de colaboradores - Planear e realizar formação - Avaliar eficácia da formação	- Colaboradores aptos (com competência para executar tarefas) - Novos colaboradores - Colaboradores formados	PR.01 Recursos Humanos



ORGANOGRAMA DA ORGANIZAÇÃO

