MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



Índice

1. Apresentação da GNS 2
2. Missão, Visão e Valores 2
3. Política da Qualidade 3
4. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade 3
5. Organização e Gestão da Qualidade 3
6. Relação com os Clientes 4
7. Conceção, Desenvolvimento e Produção 4
8. Relação com Fornecedores e Parceiros 4
9. Pessoas e Competências 4
10. Avaliação e Melhoria Contínua 5
11. Informação e Documentação 5

1. Apresentação da GNS

A GNS – Georgina Neto dos Santos, Lda. é uma empresa industrial sediada em Águeda, dedicada à conceção, produção e comercialização de fechaduras e acessórios para portas, janelas e soluções de caixilharia, bem como à prestação de serviços de tratamentos superficiais.

Constituída em 2000, a GNS tem origem numa atividade industrial com várias décadas de experiência. Ao longo do seu percurso, tem desenvolvido as suas competências técnicas e a sua oferta de produtos, acompanhando as necessidades do setor.

A integração das empresas ANCOSI e OSCILO, em 2016, e a entrada no Grupo SOTRALU, em 2018, constituíram etapas relevantes na evolução da empresa e no reforço da sua atuação na indústria da caixilharia de alumínio.

A GNS orienta a sua atividade para a qualidade dos produtos e serviços, a satisfação dos clientes e a construção de relações de confiança com os seus parceiros.

2. Missão, Visão e Valores

Visão

Ser reconhecida como empresa de referência no seu sector de acessórios de caixilharia, prestando serviços de elevada qualidade; afirmar-se como uma empresa pró-ativa e inovadora com um serviço ao cliente de excelência e colaboradores que primem pelo profissionalismo e competência.

Missão

Investir num aperfeiçoamento constante dos meios técnicos e humanos necessários para oferecer sempre o melhor serviço / produtos no nosso âmbito de atividade.

Valores

A atuação da GNS assenta nos seguintes princípios:

- Orientação para o cliente e compreensão das suas necessidades;
- Qualidade e rigor na execução das atividades;
- Competência e profissionalismo dos colaboradores;
- Colaboração com os clientes, fornecedores e restantes parceiros;
- Cumprimento dos requisitos aplicáveis;
- Melhoria contínua dos produtos, serviços e processos.

3. Política da Qualidade

A GNS considera a qualidade uma responsabilidade partilhada por toda a organização e um elemento essencial para o desenvolvimento da sua atividade.

A sua Política da Qualidade traduz-se nos compromissos:

- ✓ **Satisfação dos Clientes** — Compreender as necessidades e expectativas dos clientes, assegurar o cumprimento dos requisitos acordados e promover um acompanhamento adequado ao longo da relação comercial.
- ✓ **Qualidade e Eficiência —** Desenvolver as atividades com rigor, procurando assegurar a conformidade dos produtos e serviços e a utilização eficiente dos recursos.
- ✓ **Envolvimento das Pessoas e dos Parceiros** — Promover a participação dos colaboradores e a colaboração com os parceiros na concretização dos objetivos da qualidade.
- ✓ **Cumprimento dos Requisitos** — Assegurar o cumprimento dos requisitos dos clientes e dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis à atividade.
- ✓ **Melhoria Contínua** — Avaliar o desempenho da organização e identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos produtos, serviços e processos.

A gestão da GNS assume o compromisso de promover estes princípios e de assegurar a sua divulgação e compreensão na organização.

4. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade abrange a conceção, produção e comercialização de fechaduras e acessórios para portas, janelas e derivados, bem como a prestação de serviços de tratamentos superficiais e derivados.

O sistema tem como referência a norma NP EN ISO 9001:2015 e integra as atividades relevantes para a qualidade dos produtos e serviços prestados pela empresa.

A sua aplicação permite organizar responsabilidades, acompanhar o desempenho e promover uma atuação orientada para a satisfação dos clientes e para a melhoria contínua.

5. Organização e Gestão da Qualidade

A GNS adota uma abordagem por processos, que relaciona as diferentes atividades da empresa e promove a sua coordenação. Esta abordagem procura assegurar que os requisitos dos clientes são compreendidos e considerados ao longo do desenvolvimento, produção e fornecimento dos produtos e serviços.

O sistema integra três áreas gerais:

• **Gestão:** Definição de orientações, objetivos e recursos necessários à atividade.

• **Atividades de Realização:** Relacionamento com os clientes, conceção e desenvolvimento, compras, produção e fornecimento.
• **Apoio e Melhoria:** Desenvolvimento de competências, gestão dos equipamentos e da documentação, avaliação do desempenho e melhoria contínua.

A articulação destas áreas contribui para a consistência do trabalho realizado e para o cumprimento dos requisitos aplicáveis.

6. Relação com os Clientes

A satisfação dos clientes é uma das principais orientações do Sistema de Gestão da Qualidade da GNS. A empresa procura assegurar uma comunicação clara, compreender os requisitos dos produtos e serviços e acompanhar os pedidos recebidos.

O relacionamento com os clientes inclui a análise das necessidades apresentadas, o acompanhamento das encomendas e a assistência após venda. As sugestões, reclamações e restantes contributos dos clientes são considerados na avaliação do serviço prestado e na identificação de oportunidades de melhoria.

7. Conceção, Desenvolvimento e Produção

A GNS desenvolve os seus produtos tendo em consideração as necessidades dos clientes, os requisitos técnicos e as exigências legais e regulamentares aplicáveis. As atividades de conceção e desenvolvimento são acompanhadas de forma a assegurar a adequação das soluções aos requisitos definidos.

A produção é organizada e acompanhada com o objetivo de assegurar a conformidade dos produtos. A empresa promove o controlo das atividades relevantes para a qualidade e a utilização de equipamentos adequados às operações realizadas. A manutenção dos equipamentos e a verificação dos recursos de medição contribuem para a fiabilidade das operações e dos controlos efetuados.

8. Relação com Fornecedores e Parceiros

A qualidade dos materiais e serviços adquiridos é importante para a qualidade dos produtos e serviços fornecidos pela GNS. A empresa seleciona e acompanha os seus fornecedores tendo em consideração a sua capacidade de responder aos requisitos estabelecidos. A colaboração com fornecedores e parceiros procura assegurar a conformidade dos fornecimentos e contribuir para a melhoria do desempenho.

9. Pessoas e Competências

A GNS reconhece a importância das competências, da experiência e do envolvimento dos colaboradores para a qualidade do trabalho realizado. A empresa promove a identificação das necessidades de formação e o desenvolvimento das competências necessárias ao exercício das diferentes funções.

A comunicação interna e a sensibilização para a qualidade apoiam a compreensão dos objetivos e a participação dos colaboradores na melhoria da organização. A segurança e a saúde no trabalho são igualmente consideradas na gestão das pessoas e das suas condições de trabalho.

10. Avaliação e Melhoria Contínua

A GNS acompanha o desempenho do seu Sistema de Gestão da Qualidade através da monitorização das atividades, da análise dos resultados, da realização de auditorias internas e da revisão pela gestão. Esta avaliação permite identificar oportunidades de melhoria e definir ações destinadas a reforçar a eficácia do sistema.

As situações de não conformidade são analisadas e tratadas, procurando corrigir os problemas identificados e prevenir a sua repetição. Os objetivos da qualidade são estabelecidos e revistos periodicamente, tendo em conta a Política da Qualidade e o desempenho da organização.

11. Informação e Documentação

O Sistema de Gestão da Qualidade é apoiado por documentação que orienta as atividades e por registos que permitem acompanhar a sua execução. A GNS promove o controlo e a atualização dessa informação, assegurando a disponibilidade da documentação necessária ao funcionamento do sistema.

Esta versão apresenta os princípios gerais do Sistema de Gestão da Qualidade da GNS para divulgação pública. Os procedimentos operacionais e a restante documentação de utilização interna não integram este documento.