

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa

Bases de Dados Achiever



Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Reuniões - Reuniões e Acções

achiever plus

Planos/Pastas Criar reunião

	Estado	Responsável	Assunto
2005			
2006			
2007			
Janeiro			
Sede			
0.00 Todos			
05-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Plano Estratégico para 2007
17-01-2007	Finalizado	CoordOp JLC, CoordQua JLC	Assegurar compra de equipamento que dispensem a 1ª calibração / ve
19-01-2007	Finalizado	CoordOp JLC	ISO 9001 - Realizar cartas de Controlo para todos os produtos com venda significativa
19-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC, Assa JLC	ISO 9001 - Rever a documentação de registo Arquivo
28-02-2007	Finalizado	CoordOp JLC, CoordAdm JLC, CoordQua JLC, DirExec JLC, Assa JLC	Assegurar registos do SGQ na
19-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Ácido Muriático e Água Forte
1.02 Investimento e Despesas			
22-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Aquisição de Material de Laboratório
1.03 Recursos Humanos			
03-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Avaliação de Desempenhos dos Colaboradores.
2.00 Todos Operacionais			
13-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Reunião Quinzenal com Vendedor.
26-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Reunião Quinzenal com Vendedor
2.02 Aquisição / Manutenção de Clientes			
02-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Aprovação do Plano de Visitas a Clientes para o mês de Janeiro.
2.03 Planeamento da Operação			
02-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Planeamento da Produção Semanal
05-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Planeamento da Produção Semanal
12-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Planeamento da Produção Semanal
19-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Planeamento da Produção Semanal
26-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Planeamento da Produção Semanal
3.02 Sistemas de Informação			
02-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Acordo de Condições.
02-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Revisão de Condições.
02-01-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	Acordo de Condições.
Fevereiro			
Cliente			
2.03 Planeamento da Operação			
01-02-2007	Finalizado	Assa JLC	Agendar reuniões para ano corrente.
Sede			
0.00 Todos			
12-02-2007	Finalizado	CoordAdm JLC	4ª. Conselho da Gestão da Qualidade
2.02 Aquisição / Manutenção de Clientes			

Registo de Reuniões – Agendamento, realização de actas ; atribuição de acções

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Reuniões - Acções



achiever plus

- ▶ **Acções de cada um**
- ▶ **Calendário**
- ▶ **Reuniões agendadas**
- ▶ **Reuniões completas**
- ▶ **Todas as reuniões**
 - Por categoria
 - Por data
 - Por estado
 - Por responsável
 - Por tipo
- ▶ **Comentários**
- ▶ **Acções**
 - Pelo responsável da acção
 - Por accionador
 - Por data limite
 - Por data de criação
 - Por estado
 - Por tipo
- ▶ **Administração**

✱ Criar reunião

		Accionador	Estado	Responsáv	Assunto
▼ Não Prioritária					
28-02-2007	✓	CoordOp JLC CoordAdm JLC CoordQua JLC DirExec JLC Assa JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Assegurar registos do SGQ nas Bases de dados
▼ Não Prioritária - 15 dias					
19-01-2007	✓	CoordAdm JLC Assa JLC	Finalizado	CoordQua JLC	ISO 9001 - Rever a documentação de registo Arquivo
▼ Prioritária					
14-01-2005	✓	CoordQua JLC CoordOp JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Expedir cartas e falar com clientes
21-01-2005	✓	CoordQua JLC CoordAdm JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Realizar cartas a fornecedores principais e falar
15-02-2005	✓	CoordAdm JLC CoordOp JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Input dos elementos de fornecedores
▼ Prioritária - 1 semana					
31-10-2006	✓	CoordAdm JLC Assa JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Realizar uma lista de actividades de acção administrativa para acelerar implementação da ISO 9001
01-11-2006	✓	CoordOp JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Realizar uma lista de actividades de acção Operacional para acelerar implementação da ISO 9001
08-11-2006	✓	CoordQua JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Classificar fornecedores, seguindo o procedimento do SGQ
19-01-2007	✓	CoordOp JLC	Finalizado	CoordQua JLC	ISO 9001 - Realizar cartas de Controlo para todos os produtos com venda significativa
▼ Prioritária - 72 horas					
17-01-2007	✓	CoordOp JLC CoordQua JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Assegurar compra de equipamento que dispensem a 1ª calibração / verificação
▼ Urgente					
08-01-2005	✓	CoordAdm JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Ficheiros cartas tipo e folha timbrada
10-01-2005	✓	Luis B Rodrigues	Finalizado	CoordQua JLC	Parametrizar Fax e carta
10-01-2005	✓	Luis B Rodrigues	Finalizado	CoordQua JLC	Cartas tipo para fornecedor e cliente
11-01-2005	✓	CoordQua JLC	Finalizado	CoordQua JLC	Definir parametros de custo e risco

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa

Bases de Dados Achiever



Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Contatos - Registos de Comunicações / Reclamações / Classificação e Qualificação de Fornecedores



achiever plus

- ▶ Organizações/Consumidores
 - Todas as organizações
 - Todos os consumidores
 - Por tipo
 - Por gestor de contas
 - Lista de contactos
- ▶ Gestão de fornecedores
- ▶ Acções
- ▶ Acções de cada um
- ▶ Inquéritos
- ▶ Relatórios por cliente
- ▶ Relatórios por data criação
- ▶ Relatórios por causas
- ▶ Relatórios por risco
- ▶ Relatórios por categoria
- ▶ Relatórios por documento
- ▶ Relatórios por norma
- ▶ E-mail Shots
- ▶ Administração

Plano/Pastas
Criar organização

	Tipo	Assunto
▼ Agrocampestre CRL		
	2630 Arruda dos Vinhos	263977020
	Contacto - Fernanda	Cargo: Compradora Telefone: 263977020
16-04-2007		Chamada telefónica - Com Eng.ª Dulce - Factura vencida
30-11-2006		Inquérito de Satisfação - Para - Pedido de Inquérito.
11-07-2006		Inquérito de Satisfação - Para - Inquérito de Satisfação.
▼ Agroleico - Laboratório de Análises Químicas e Bacteriológicas Lda.		
	2780 - 920 PORTO SALVO	21 4220350
	Contacto - Eng.ª Carla Rafael	Cargo: Técnica Telefone: 21 4220350
	Contacto - Eng.ª Raquel	Cargo: Técnica Telefone: 21 4220350
08-08-2007		Geral - Para - Amostra para Análise.
08-08-2007		Chamada telefónica - Com Eng.ª Raquel - Amostra para Análise.
27-04-2007		Chamada telefónica - Com Eng.ª Carla Rafael - Parametros das Análises Químicas da Água
18-04-2007		E-Mail recebido - Com Eng.ª Carla Rafael - Boletim Provisório.
18-04-2007		Chamada telefónica - Com Eng.ª Carla Rafael - Pedido de novo Boletim Provisório.
18-04-2007		Geral - Recebido por - Boletim Provisório de Análises.
17-04-2007		Chamada telefónica - Com Eng.ª Carla Rafael - Análises Químicas.
17-04-2007		E-Mail recebido - Com Eng.ª Carla Rafael - Proposta.
17-04-2007		Interna - Com Eng.ª Carla Rafael - Envio de Dados da Empresa
17-04-2007		Reunião - Com Eng.ª Carla Rafael - Amostra para Análise
▼ Agrovitores - Comércio de Produtos Agropecuários Lda		
	Caldas da Rainha	262835783
	Contacto - D.ª Fernanda	Cargo: Funcionária Telefone: 262835783
30-11-2006		Inquérito de Satisfação - Para - Pedido de Inquérito.
11-07-2006		Inquérito de Satisfação - Para - Inquérito de Satisfação.

Registo de Comunicações – Reuniões, Faxes, Carta, Emails, Telefonemas

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Contatos - Registos de Comunicações / Reclamações / Classificação e Qualificação de Fornecedores

 **achiever plus**  Editar documento

	Assunto	Totais	%
▼ Controlo		1	6%
▼ Reclamação a Fornecedor		1	6%
▶ Incumprimento de procedimento		1	6%
▼ Nenhum seleccionado		11	61%
▼ Observação para com Cliente		1	6%
▶ Atraso na operação		1	6%
▼ Reclamação a Fornecedor		5	28%
▶ Anomalia no equipamento		1	6%
▶ Factura Errada		1	6%
▶ Incumprimento de procedimento		2	11%
▶ Procedimento errado		1	6%
▶ Reclamação de Cliente		5	28%
▼ Operação		5	28%
▶ Reclamação a Fornecedor		3	17%
▶ Reclamação de Cliente		2	11%
▼ Planeamento		1	6%
▶ Reclamação de Cliente		1	6%
		18	100%

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Contatos - Registos de Comunicações / Reclamações / Classificação e Qualificação de Fornecedores

achiever plus		Assunto	Totais	%
Organizações/Consumidores		▼ Controlo	1	6%
Todas as organizações		▼ Reclamação a Fornecedor	1	6%
Todos os consumidores		▼ Incumprimento de procedimento	1	6%
Por tipo		27-09-2005 Reclamação a Fornecedor (Finalizado): Garrações com peso inferior ao acordado. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
Por gestor de contas		▼ Nenhum seleccionado	11	61%
Lista de contactos		▼ Observação para com Cliente	1	6%
Gestão de fornecedores		▼ Atraso na operação	1	6%
Acções		18-04-2007 Observação para com Cliente (Finalizado): Facturas em atraso. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
Acções de cada um		▼ Reclamação a Fornecedor	5	28%
Inquéritos		▼ Anomalia no equipamento	1	6%
Relatórios por cliente		22-11-2006 Reclamação a Fornecedor (Finalizado): Imperfeição no gargal das Garrafas (rebarbas no gargal). : CoordAdm JLC/NaiTriangle/PT		
Relatórios por data criação		▼ Factura Errada	1	6%
Relatórios por causas		07-01-2005 Reclamação a Fornecedor (Finalizado): Preço elevado no White Spirit e baixo no Tolueno : CoordAdm JLC/NaiTriangle/PT		
Causa principal/Tipo		▼ Incumprimento de procedimento	2	11%
Categoria		19-04-2007 Reclamação a Fornecedor (Finalizado): G. remessa 703688, ração Frango Extensivo 1 não era vitaminado e nós pedim.os : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
Estado		07-09-2007 Reclamação a Fornecedor (Finalizado): O Hipoclorito que adquirimos à CUF em 07/09/2007, apresentava uma densidade de 25º Graus Baumé, e além disso a cistema não vinha selada. Foi reclamado com o Fornecedor por escrito (VIA FAX) nesta data. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
Tipo/Causa principal		▼ Procedimento errado	1	6%
Relatórios por risco		28-09-2005 Reclamação a Fornecedor (Finalizado): Atraso na entrega de várias encomendas de rótulos. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
Relatórios por categoria		▼ Reclamação de Cliente	5	28%
Relatórios por documento		▼ Erro de operação	2	11%
Relatórios por norma		28-04-2006 Reclamação de Cliente (Finalizado): As Embalagens não contém o produto correspondente à sua capacidade. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
E-mail Shots		09-03-2007 Reclamação de Cliente (Finalizado): As Embalagens não contém o produto correspondente à sua capacidade. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
Administração		▼ Factura Errada	1	6%
		12-01-2006 Reclamação de Cliente (Finalizado): O Cliente reclamou os preços de alguns produtos. : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		▼ Falta de documentação	1	6%
		14-03-2007 Reclamação de Cliente (Finalizado): Autorização p/Alcool desnatado : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		▼ Procedimento errado	1	6%
		28-03-2007 Reclamação de Cliente (Finalizado): Reclamação da percentagem de Cloro Activo da		

Registo de Reclamações e Observações - Registos / Tratamento

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Contatos - Registos de Comunicações / Reclamações / Classificação e Qualificação de Fornecedores

Organização	Registo de fornecedor	Taxa de aprovação	Data aprov.:
5 Lts.			
Indest - Industria de Etiquetas Estampadas Lda	Sim - Nº aprov.: 43	Não Aprovado	30-11-2006
6Kgs.			
Indest - Industria de Etiquetas Estampadas Lda	Sim - Nº aprov.: 43	Não Aprovado	30-11-2006
Acetona			
Sociedade Portuense de Drogas SA	Sim - Nº aprov.: 146	Aprovado - Qualificado	05-04-2007
Ácido Clorídrico Avulso			
Solvay Portugal - Produtos Químicos SA	Sim - Nº aprov.: 36	Aprovado - Qualificado	30-11-2006
Ácido e Sirefl)			
Famari - Fábrica Marinhense de Cartonagem SA	Sim - Nº aprov.: 93	Aprovado - Qualificado	05-04-2007
Água Oxigenada EFL 250 ml			
Aliand - Lab. Prod. Quim. Farmacêuticos	Sim - Nº aprov.: 111	Aprovado - Qualificado	22-11-2006
Água Oxigenada EFL 500 ml			
Aliand - Lab. Prod. Quim. Farmacêuticos	Sim - Nº aprov.: 111	Aprovado - Qualificado	22-11-2006
Aguarráz (Essência de Terebentina) Avulso			
Aricol - Ind Química de Resinas Lda	Não		22-11-2006
Algodão Bolas			
Pimentas & Coelho Lda	Sim - Nº aprov.: 29	Aprovado - Qualificado	05-04-2007
Algodão Discos			
Pimentas & Coelho Lda	Sim - Nº aprov.: 29	Aprovado - Qualificado	05-04-2007
Bicabornato de Soda pcts. 40 grs.			
M V C Herdeira de: Arnaldo dos Santos Carvalho Unipessoal Lda	Sim - Nº aprov.: 123	Não Aprovado	05-04-2007
Bicromato de Potássio			
José M Vaz Pereira SA	Não		02-02-2007
Caixas de Cartão (Água Forte s/ impressão)			
Famari - Fábrica Marinhense de Cartonagem SA	Sim - Nº aprov.: 93	Aprovado - Qualificado	05-04-2007
Caixas de Cartão (Petroell)			
Famari - Fábrica Marinhense de Cartonagem SA	Sim - Nº aprov.: 93	Aprovado - Qualificado	05-04-2007
Caramelo Açúcar Líquido 1 Lt.			
M V C Herdeira de: Arnaldo dos	Sim - Nº aprov.: 123	Não Aprovado	05-04-2007

achiever plus

- Organizações/Consumidores
 - Todas as organizações
 - Todos os consumidores
 - Por tipo
 - Por gestor de contas
 - Lista de contactos
- Gestão de fornecedores
 - Fornecedores
 - Produtos aprovados
 - Auditorias por estado
 - Avaliações de fornecedores
 - Avaliações planeadas por data
 - Todas as avaliações por data
- Ações
- Ações de cada um
- Inquéritos
- Relatórios por cliente
- Relatórios por data criação
- Relatórios por causas
 - Causa principal/Tipo
 - Categoria
 - Estado
 - Tipo/Causa principal
- Relatórios por risco
- Relatórios por categoria
- Relatórios por documento
- Relatórios por norma

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Contatos - Registos de Comunicações / Reclamações / Classificação e Qualificação de Fornecedores

	Data	Nº aprov.:	Classificação	
▼ A Tecnal - Gabinete de Registos Lda	22-11-2007			A Tecnal - Gabinete de Registos Lda (Av António Augusto de Aguiar nº 80 r/c Esqº,1050-018 LISBOA,Lisboa,Portugal)
▼ Aliand - Lab. Prod. Quim. Farmacêuticos	16-01-2008	111	Classificado	Aliand - Lab. Prod. Quim. Farmacêuticos (Centro Empresarial do Algueirão - Estrada da Barrosa Pav G1 - Algueirão,2725-193 Mem Martins,Portugal)
▼ Allibert Contentores SA	23-01-2008	210	Classificado	Allibert Contentores SA (Rua do Outeiro 1024 - Zona Industrial Maia I - Sector I,4475-150 Germunde - MAIA)
	23-01-2008	210		Allibert Contentores SA (Rua do Outeiro 1024 - Zona Industrial Maia I - Sector I,4475-150 Germunde - MAIA)
▼ CBR - Sistemas de Embalagens Lda	23-01-2008	117	Classificado	CBR - Sistemas de Embalagens Lda (Estrada de Albarraque - Sintra/Estoril V - "Edifício CBR - E 24" - Linho,2710-144 SINTRA,Portugal)
▼ CHEP ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL	23-01-2008	203	Classificado	CHEP ESPAÑA, S.A. - SUCURSAL EM PORTUGAL (Av. das Descobertas 59 - Piso 3 - Alto da Barra,2780-053 OIRAS,Portugal)
▼ Coliplás - Indústria Transformadora de Plásticos Lda	23-01-2008	6	Classificado	Coliplás - Indústria Transformadora de Plásticos Lda (Rua do Prazo - Feteiras - Gândara dos Olivais,2415-352 Leiria,Portugal)
	23-01-2008	6	Classificado	Coliplás - Indústria Transformadora de Plásticos Lda (Rua do Prazo - Feteiras - Gândara dos Olivais,2415-352 Leiria,Portugal)
▼ CUF - Químicos Industriais SA	12-02-2008	199	Classificado	CUF - Químicos Industriais SA (Estrada Nacional Nº10 - Apartado 88,2616-907 ALVERCA do RIBATEJO,Portugal)
▼ Diometrânia - Plásticos Equip Indust Lda	23-07-2007	146	Não aprovado	Diometrânia - Plásticos Equip Indust Lda (Casais de Santa Teresa,2460-715 ALJUBARROTA (São Vicente),Portugal)
▼ Eduardo Ferreira Livramento	23-01-2008	8	Classificado	Eduardo Ferreira Livramento (Quinta da Barrosa - Nadadouro,2500-262 Caldas da Rainha,Leiria,Portugal)
▼ Eduardo Jorge Perdigão Ferreira	23-01-2008	9	Classificado	Eduardo Jorge Perdigão Ferreira (Estrada Nacional 8 -Nº42 Ramalhal,2565-646 RAMALHAL,Lisboa,Portugal)
▼ Embalagens Metálicas - RIO CAIMA SA	23-01-2008	180	Classificado	Embalagens Metálicas - RIO CAIMA SA (Vila Chã - Apartado 38,3730 - 901 VALE DE CAMBRA,Aveiro,Portugal)
▼ Embalagens Vandoma de Lopes, Teixeira & Ca., Lda	23-01-2008	151	Classificado	Embalagens Vandoma de Lopes, Teixeira & Ca., Lda (Rua Santa Eulalia Nº154,4585-750 VANDOMA - PAREDES,Portugal)
▼ EspaçoPlás - Indústria e Comercialização de Plásticos Lda		108	Classificado	EspaçoPlás - Indústria e Comercialização de Plásticos Lda (Rua de Leiria 58 - Embra,2430-091 Marinha Grande,Leiria,Portugal)



Organizações/Consumidores

Todas as organizações
Todos os consumidores
Por tipo
Por gestor de contas
Lista de contactos

Gestão de fornecedores

Fornecedores
Produtos aprovados
Auditorias por estado
Avaliações de fornecedores
Avaliações planeadas por data
Todas as avaliações por data

Ações

Ações de cada um

Inquéritos

Relatórios por cliente

Relatórios por data criação

Relatórios por causas

Relatórios por risco

Relatórios por categoria

Relatórios por documento

Relatórios por norma

E-mail Shots

Administração



Gestão de Fornecedores – Classificação / Qualificação

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa

Bases de Dados Achiever



Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Constatações - Registos de Produto não conforme / não conformidade / Incidentes / acidentes / quase acidentes

achiever plus		Assunto	Totais	%
▶ Acções de cada um ▶ Estado ▶ Data limite ▶ Registo acções de seguiment ▶ Relatórios por data criação ▶ Relatórios por causas - Causa principal e tipo - Categoria - Estado - Tipo e causa principal ▶ Relatórios por risco ▶ Relatórios por categoria ▶ Relatórios por documento ▶ Relatórios por norma ▶ Administração		▼ Falta de atenção	4	8%
		▶ Falta de equipamento de protecção	1	2%
		▶ Procedimento errado	3	6%
		▼ Menor apenas para estatística	2	4%
		▶ Atraso na operação	2	4%
		▼ Nenhum seleccionado	42	81%
		▶ Acidentes	1	2%
		▶ Anomalia no equipamento	18	35%
		▶ Atraso na operação	1	2%
		▶ Erro de operação	1	2%
		▶ Incidentes	6	12%
		▶ Incumprimento de procedimento	1	2%
		▶ Outras	10	19%
		▶ Procedimento errado	4	8%
		▼ Operação	2	4%
		▶ Anomalia no equipamento	1	2%
		▶ Atraso na operação	1	2%
		▼ Procedimento incorrecto	2	4%
		▶ Anomalia no equipamento	1	2%
		▶ Procedimento errado	1	2%
			52	100%

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Constatações - Registos de Produto não conforme / não conformidade / Incidentes / acidentes / quase acidentes

achiever plus		Assunto	Totais	%
- Acções de cada um - Estado - Data limite - Registo acções de seguiment - Relatórios por data criação - Relatórios por causas - Causa principal e tipo - Categoria - Estado - Tipo e causa principal - Relatórios por risco - Relatórios por categoria - Relatórios por documento - Relatórios por norma - Administração				
		▶ Acidentes	1	2%
		▼ Anomalia no equipamento	18	35%
		16-02-2006 Constatação (Finalizado): Fabrico incorrecto de garrações : CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
		03-03-2006 Constatação (Finalizado): Máquina de fabricar garrações passou o dia a rompelos : Gestor Qualidade/ASTI		
		15-03-2006 Constatação (Finalizado): Máquina de fazer garrações estava a rompe-los : Gestor Qualidade/ASTI		
		16-03-2006 Constatação (Finalizado): Problemas na Rotuladora : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		23-05-2006 Constatação (Finalizado): Rebentamento do Tubo do depósito nº. 4. : Gestor Qualidade/ASTI		
		25-05-2006 Constatação (Finalizado): A etiquetadora esta a trabalhar mal : CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
		29-05-2006 Constatação (Finalizado): Máquina automática Lix. 5lt, estava com pouco ar : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		28-06-2006 Constatação (Finalizado): Máquina de encher Lixivia de vez em quando descontrolada : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		03-10-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 3Lt, parada varias vezes por avaria : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		03-10-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 7Lt, avaria no Microsuiet : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		04-10-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 7Lt, rompeu várias vezes os garrações : CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
		13-10-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 7Lt, rompe várias vezes os garrações e problemas na asa do garrafão : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		16-10-2006 Constatação (Finalizado): Problema c/ afinação da asa do Molde Magic 7Lt : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		24-10-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 3Lt avaria eléctrica : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		14-11-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 3Lt, c/ problemas de aquecimento : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		15-11-2006 Constatação (Finalizado): Máq. Magic 7Lt, rompeu várias vezes os garrações : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		17-11-2006 Constatação (Finalizado): Problemas com o molde de 5Lt e rompeu varias vezes : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		05-12-2006 Constatação (Finalizado): Partiu-se braço do contra molde : CoordQua JLC/NaiTriangle/PT		
		▶ Atraso na operação	1	2%
		▶ Erro de operação	1	2%
		▶ Incidentes	6	12%



Registo de PNC / NC / Acidentes – Estatística por causa / tipo

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa

Bases de Dados Achiever



Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Equipamentos - Equipamentos e DMMs : registo de características, funcionalidades, operação; plano de inspecções e manutenções; registos de reparações



The screenshot shows the 'achiever plus' application interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: 'Registos de equipamento' (with sub-options: Por categoria, Por grupo, Por responsável, Por estado, Equipamento abatido), 'Inspeções', and 'Administração'. The main area has a title bar 'Criar equipamento' and a table header with columns 'Equipamento', 'Nº série', and 'Responsável'. Below the header is a tree view of equipment categories:

- ▼ Computadores
 - ▶ Computador Fixo - Posto Trabalho
 - ▶ Computador Fixo - Servidor
 - ▶ Computador Portátil
- ▼ Eléctrico e ar condicionado
 - ▼ PT
 - ▼ Suporte
 - ▶ Fábrica 1
 - ▼ Quadro eléctrico
 - ▼ Suporte
 - ▶ Armazém A
 - ▶ Armazém B
 - ▶ Escritório
 - ▶ Fábrica 1
 - ▶ Fábrica 2
- ▼ Equipamento de Incêndio
 - ▼ Extintor
 - ▶ Operação
 - ▶ Suporte
 - ▶ Extintores
- ▼ Equipamento de Medição e Ensaio
 - ▶ Agitador
 - ▶ Balanças
 - ▶ Balões
 - ▶ Barras Magnéticas
 - ▶ Buretas
 - ▶ Medidor de PH
 - ▶ Pipetas
 - ▶ Provetas
 - ▶ Termómetros
 - ▶ Titulador
 - ▶ Viscosímetro
- ▶ Informática e de comunicação
- ▶ Máquinas
- ▶ Tanques e Reservatórios
- ▶ Viaturas

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Equipamentos - Equipamentos e DMMs : registo de características, funcionalidades, operação; plano de inspecções e manutenções; registos de reparações

	Equipamento	Nº série	Responsável	Tipo de inspecção
achiever plus				
- Registos de equipamento - Por categoria - Por grupo - Por responsável - Por estado - Equipamento abatido - Inspecções - Planeado por data - Planeado por categoria - Planeado pela autoridade - Calendário - Resultados - Arquivo por categoria - Arquivo por grupo - Administração				
	Março 2008			
	Abril 2008			
	04-04-2008			
	Operação, Laboratório			
	Balança BBK	2904331	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Verificação metrológica
	Julho 2008			
	17-07-2008			
	Operação, Exterior			
	91-49 FH	VF7VDPB0039PB0028	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	IPO - Inspecção Periódica - Oficial
	Agosto 2008			
	09-08-2008			
	Operação, Sede			
	Fábrica 1_2 PISO	72738	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Suporte, Armazém A			
	Extintor Armazém ?		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Suporte, Armazém B			
	Extintor Armazem		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Extintor Armazem		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Suporte, Fábrica 1			
	Extintor Fabrica 1	74334	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Extintor Fabrica 1		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Extintor Fabrica 1		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Extintor Fabrica 1		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Suporte, Fábrica 2			
	Extintor Fabrica 2		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Extintor Fabrica 2		CoordOp JLC/NaTriangle/PT	Visual
	Suporte, Veículo			
	14-08-2008			
	Suporte, Veículo			
	21-08-2008			
	Operação, Exterior			
	23-94-QG	WDB2100061B202229	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	IPO - Inspecção Periódica - Oficial
	30-08-2008			
	Janeiro 2009			
	23-01-2009			
	Operação, Exterior			
	80-93-MP	VF37EKFXT32607478	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	IPO - Inspecção Periódica - Oficial
	Junho 2009			
	21-06-2009			
	Suporte, Veículo			
	Tacografo BI	4613811	CoordOp JLC/NaTriangle/PT	IPO - Inspecção Periódica - Oficial

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados Equipamentos - Equipamentos e DMMs : registo de características, funcionalidades, operação; plano de inspecções e manutenções; registos de reparações

achiever plus criar equipamento

	Equipamento	Nº série	Responsável	V
▼ Compressores				0
▼ Operação				0
▼ Armazém B				0
▼ Compressor 100Lt	913	CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
Reparação: 09-05-2005 - Mudou a Correia e trocar as ligações da energia				
▼ Compressor (200Lt)	924	CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
Reparação Urgente: 09-06-2005 - Reaperto da Correias e Trocar as ligações da energia				
Reparação: 31-05-2006 - Problema na cabeça, não fabrica ar. Sede e lamina valvula, junta de aluminio, cilindro e da colaça, filtro				
▼ Fábrica 1				0
▼ Compressor Mark CAI	MSA 11/8	CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
Manutenção de Rotina: 02-06-2005 - Mudança Filtros Oleo-Ar - Oleo Sintetico R-AR-425				
Manutenção de Rotina: 19-04-2006 - Assistência ao compressor com colocação de Filtros de Ar e Óleo, Separador Ar/Óleo e Óleo				
Manutenção de Rotina: 11-02-2007 - Às 4.300 horas substituiu filtro oleo, filtro ar, mudança oleo, limpeza de pré filtros e verificaç				
Manutenção Preventiva: 24-04-2007 - Limpeza de Filtro (Entrada de ar)				
Manutenção Preventiva: 02-07-2007 - Limpeza do filtro				
Manutenção Preventiva: 27-08-2007 - Limpeza do Filtro				
▼ Descalcificador				0
▼ Operação				0
▼ Fábrica 2				0
Descalcificador Twin Eco	200x2/9500/1700	CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
▼ Suporte				0
▼ Fábrica 1				0
Descalcificador 200 Its		CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
▼ Fábrica 2				0
▼ Descalsificador Aguas		Assa JLC/NaiTriangle/PT		
Manutenção de Rotina: 07-12-2006 - Lubrificação e afinação e regulação da valvula; 100Lt de Resinas				
Pré-Filtro AQUA BIG HD 1 1/2" F 21 4.A1050040		CoordAdm JLC/NaiTriangle/PT		
▼ Electrobomba				0
▼ Operação				0
▼ Fábrica 1				0
▼ Bomba Hipoclorito nº 1	Electrobomba para	CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
Reparação Urgente: 13-01-2006 - Reparação de fuga				
Reparação Urgente: 21-09-2006 - Reparar Electrobomba				
▼ Fábrica 2				0
Electrobomba p/ Agua do poço		CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		
▼ Elevador Monta Cargas				0
▼ Operação				0
▼ Fábrica 1				0
Elevador Monta Carqas	1500 Kg	CoordOp JLC/NaiTriangle/PT		

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa

Bases de Dados Achiever



Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados de Auditorias e Inspeções - Auditorias Internas ou Externas – gestão de não conformidades e observações


achiever plus

Planos/Pastas
Editar documento
Criar auditoria

Assunto
▼ Abril 2006
▼ 2.05.01 Fabrico e Embalamento de Produtos de Limpeza
▼ Todos os locais
28-04-2006 EXT001: (Auditoria Qualificação de Fornecedor a pedido do n/cliente Cooplecnorte, CRL (Scamark Portugal) que será efectuada pela SGS.); CoordQua JLC/NaiTriangle/PT
▼ Julho 2006
▼ 2.00 Todos Operacionais
▼ Todos os locais
18-07-2006 EXT002: (Avaliar a aplicação da Norma Técnica de DPH, para fornecedor Marca Própria / Exclusiva do Grupo Jerónimo Martins.); Auditor JLC/NaiTriangle/PT
▼ Fevereiro 2007
▼ 0.00 Todos
▼ Todos os locais
01-02-2007 INT01.07: (Auditoria de Preparação para Concessão); Auditor JLC/NaiTriangle/PT
▼ Abril 2007
▼ 0.00 Todos
▼ Todos os locais
19-04-2007 EXT003: (Auditoria de Concessão - SGS); Auditor JLC/NaiTriangle/PT

Auditorias abertas & planeada
Por data
Por categoria
Por estado
Por auditor
Por coordenador
Calendário
Por referência cruzada

Ações de cada um
Planeamento da auditoria
Todas as auditorias & PACs
PACs
Relatórios por data criação
Relatórios por causas
Relatórios por risco
Relatórios por categoria
Relatórios por documento
Relatórios por norma
Administração

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados de Auditorias e Inspeções - Auditorias Internas ou Externas – gestão de não conformidades e observações


achiever plus

Planos/Pastas
Editar documento
Criar auditoria

	Assunto	Estado
	002_0b01	
▼ Fevereiro 2007		
▼ 0.00 Todos		
▼ Todos os locais		
▼ 01-02-2007	INT01.07: (Auditoria de Preparação para Concessão): Auditor JLC/NaiTriangle/PT	(AUDITADO NOTIFICADO)
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Produtos não abrangidos no SGQ : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Observação (Em progresso): Matriz de indicadores a Monitorizar : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Divulgação da Política e da documentação do SGQ : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Controlo da documentação Externa : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Em progresso): Tempos de retenção - Registos : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Planos e Revisão do SGQ - Documentos incompletos : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Em progresso): Registo de Visitas a Clientes / Inquéritos a Clientes : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Referência ao Plano PL01_2007 : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Divulgação de Organograma e assinatura da Descrição de Funções : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Representante da Gestão : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Formação e Avaliação de desempenho - registos incompletos : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Matriz de requisitos dos produtos incompleta : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Encomendas : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Conformidade com os requisitos especificados : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Instruções de fabrico : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Estado do produto : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Finalizado): Propriedade do Cliente : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Em progresso): Condições de preservação dos produtos : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Não conformidade (Em progresso): Controlo dos DMMs - calibração / Verificação : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
31-03-2007	Observação (Em progresso): Auditoria Externa : DirExec JLC/NaiTriangle/PT	
	001_009	
	001_01	

Auditorias abertas & planeada
Por data
Por categoria
Por estado
Por auditor
Por coordenador
Calendário
Por referência cruzada

Acções de cada um
Planeamento da auditoria
Todas as auditorias & PACs
PACs
Relatórios por data criação
Relatórios por causas
Relatórios por risco
Relatórios por categoria
Relatórios por documento
Relatórios por norma
Administração

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados de Auditorias e Inspeções - Auditorias Internas ou Externas – gestão de não conformidades e observações

 **achiever plus**  Editar documento

	Assunto	Totais	%
▼ Deficiência de concepção		9	22%
▶ Condições inseguras		2	5%
▶ Não existe Procedimento		1	2%
▶ Não existe Registo		1	2%
▶ Operação Errada		1	2%
▶ Operação incompleta		2	5%
▶ Procedimento incompleto		2	5%
▼ Erro humano		2	5%
▶ Operação Errada		1	2%
▶ Procedimento incompleto		1	2%
▼ Falha de comunicação		1	2%
▶ Operação em atraso		1	2%
▼ Falta ou deficiência de conhecimento		3	7%
▶ Condições inseguras		1	2%
▶ Operação Errada		2	5%
▼ Nenhum seleccionado		20	49%
▶ Atraso na operação		1	2%
▶ Eficácia reduzida		3	7%
▶ Equipamento inoperativo		1	2%
▶ Não existe Registo		1	2%
▶ Operação em atraso		4	10%
▶ Operação incompleta		4	10%
▶ Operação Ineficaz		1	2%
▶ Procedimento incompleto		4	10%
▶ Registo Incompleto		1	2%
▼ Outros		6	15%
▶ Condições inseguras		1	2%
▶ Falta de Equipamento		1	2%
▶ Não existe Procedimento		1	2%
▶ Não existe Registo		1	2%
▶ Operação incompleta		1	2%
▶ Procedimento errado		1	2%
		41	100%

- ▶ Auditorias abertas & planeada
 - Por data
 - Por categoria
 - Por estado
 - Por auditor
 - Por coordenador
 - Calendário
 - Por referência cruzada
- ▶ Acções de cada um
- ▶ Planeamento da auditoria
- ▶ Todas as auditorias & PACs
- ▶ PACs
- ▶ Relatórios por data criação
- ▶ Relatórios por causas
 - Causa principal/Tipo
 - Categoria
 - Estado
 - Tipo/Causa principal
- ▶ Relatórios por risco
- ▶ Relatórios por categoria
- ▶ Relatórios por documento
- ▶ Relatórios por norma
- ▶ Administração



Tratamento das NCs e Observações

Gerir Processos e Implementar a Qualidade

Case-study de pequena empresa – Funcionalidade da Aplicação

Bases de Dados de Auditorias e Inspeções - Auditorias Internas ou Externas – gestão de não conformidades e observações

 **achiever plus**  Editar documento

	Assunto	Totais	%
▶ Não existe Procedimento		1	2%
▶ Não existe Registo		1	2%
▼ Operação Errada		1	2%
05-11-2006	✖ Não conformidade (Finalizado): Produtos químicos na vizinhança de produtos alimentares : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		
▼ Operação incompleta		2	5%
05-11-2006	✖ Não conformidade (Finalizado): Deficiente controlo do processo : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		
31-03-2007	✖ Não conformidade (Finalizado): Matriz de requisitos dos produtos incompleta : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		
▶ Procedimento incompleto		2	5%
▼ Erro humano		2	5%
▼ Operação Errada		1	2%
31-03-2007	✖ Não conformidade (Finalizado): Conformidade com os requisitos especificados : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		
▶ Procedimento incompleto		1	2%
▼ Falha de comunicação		1	2%
▶ Operação em atraso		1	2%
▼ Falta ou deficiência de conhecimento		3	7%
▼ Condições inseguras		1	2%
05-11-2006	✖ Observação (Finalizado): Falta de Equipamento -Lava Olhos : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		
▶ Operação Errada		2	5%
▼ Nenhum seleccionado		20	49%
▶ Atraso na operação		1	2%
▶ Eficácia reduzida		3	7%
▶ Equipamento inoperativo		1	2%
▶ Não existe Registo		1	2%
▶ Operação em atraso		4	10%
▶ Operação incompleta		4	10%
▶ Operação Ineficaz		1	2%
▼ Procedimento incompleto		4	10%
31-03-2007	✖ Não conformidade (Em progresso): Tempos de retenção - Registos : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		
31-03-2007	✖ Não conformidade (Finalizado): Referência ao Plano PL01_2007 : DirExec JLC/NaiTriangle/PT		