

ANEXOS



21(047.3) DEMEGI
EIEI513 2000/ESTa
Vol. 2

ANEXOS



SILVA & SISTELO

PLANO DE ESTAGIO

GESTAO DE SISTEMAS DA QUALIDADE

ANEXO

FORMANDO A: [Faint text]

ORIENTADOR: [Faint text]

PERIODO DE ESTAGIO: 09.03.2000 A 09.09.2000

HORARIO: 9H00 - 13H00 E 14H00 - 16H00 - 2ª, 4ª, 5ª, FEIRA

OBJECTIVOS:

APOIO LOGISTICO.

- 1) IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL;
- 2) ELABORAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS;
- 3) ELABORAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE;
- 4) MANUTENÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO SISTEMA.

METODOLOGIA:

- 1) APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO MENSAL DAS ACTIVIDADES DESEMPENHADAS;
- 2) REUNIÕES DIARIAS COM O ORIENTADOR, EM HORARIO A COMBINAR, PARA PROGRAMAR O TRABALHO A DESEMPENHAR.

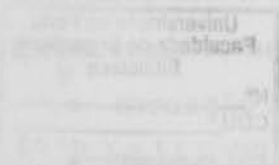
TAREFAS:

- 1- FASE DE COLHEIMENTO E INTEGRAÇÃO

DURAÇÃO PREVISTA: 2 SEMANAS

- * CONHECIMENTO DA ESTRUTURA DE EMPRESA: HISTORIAL, ACTIVIDADES/ÁREAS DE NEGÓCIO, ORGANIGRAMA, etc;
- * CONTACTO COM A DIRECTÃO INDUSTRIAL/LOGÍSTICA E SISTEMAS - DIN/DLS;
- * CONTACTO COM A DIRECTÃO MARCENAS - DMK;

1



PROJECTO DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

- * APRESENTAÇÃO DO GRUPO CONSULTOR EXTERNO;
- * INSTRUMENTO NOS REQUISITOS DA NORMA ISO 9002;
- * PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES DE CLAREAMENTO DE PROCEDIMENTOS

ANEXO



Universidade do Porto
Faculdade de Engenharia
Biblioteca 4
Nº _____
CDU _____
Data 28/07/2003



PLANO DE ESTÁGIO

GESTÃO DE SISTEMAS DA QUALIDADE

FORMANDO: ARTUR MIGUEL DE MELO ESTEVES

ORIENTADOR: NUNO MIGUEL BARBOT CARNEIRO

PERÍODO DE ESTÁGIO: 09.03.2000 A 09.09.2000

HORÁRIO: 9H00 – 13H00 E 14H00 – 18H00 – 2ª. A 6ª. FEIRA

OBJECTIVOS:

APOIO LOGÍSTICO:

- 1) IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE TOTAL;
- 2) ELABORAÇÃO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS;
- 3) ELABORAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE;
- 4) MANUTENÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO SISTEMA.

METODOLOGIA:

- 1) APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIO MENSAL DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS;
- 2) REUNIÕES DIÁRIAS COM O ORIENTADOR, EM HORÁRIO A COMBINAR, PARA PROGRAMAÇÃO DO TRABALHO A DESENVOLVER.

TAREFAS

1- FASE DE ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

DURAÇÃO PREVISTA: 2 SEMANAS

- CONHECIMENTO DA ESTRUTURA DE EMPRESA: HISTORIAL, ACTIVIDADE/ÁREAS DE NEGÓCIO, ORGANIGRAMA - DRH;
- CONTACTO COM A DIRECÇÃO INDUSTRIAL/LOGÍSTICA E SISTEMAS – DIN/DLS;
- CONTACTO COM A DIRECÇÃO MARKETING – DMK;
- CONTACTO COM A DIRECÇÃO FINANCEIRA ADMINISTRATIVA– DFA;
- ENVOLVIMENTO NO PROJECTO DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL:
 - SITUAÇÃO ACTUAL DO ANDAMENTO DO PROJECTO;
 - TRABALHO A DESENVOLVER;
 - APRESENTAÇÃO DO GRUPO CONSULTOR EXTERNO;
 - INTRUSAMENTO NOS REQUISITOS DA NORMA ISO 9002;
- PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES DE ELABORAÇÃO DE PROCEDIMENTOS.



SILVA & SISTELO
FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES, S.A.

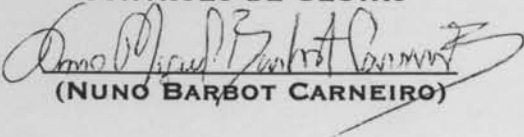
2 - APOIO À CONCRETIZAÇÃO DAS SEGUINTE ACTIVIDADES:

DURAÇÃO PREVISTA: 24 SEMANAS

- **APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DA QUALIDADE;**
- **ELABORAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE;**
- **ELABORAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS E RESPECTIVAS INSTRUÇÕES DE TRABALHO;**
- **APROVAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS;**
- **AUDITORIA PARCIAL AO SISTEMA DA QUALIDADE;**
- **ACÇÕES CORRECTIVAS;**
- **REUNIÕES DE ACOMPANHAMENTO DA COMISSÃO DA QUALIDADE.**

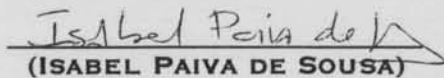
RIO TINTO, 09 DE MARÇO DE 2000

CONTROLO DE GESTÃO



(NUNO BARBOT CARNEIRO)

DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS



(ISABEL PAIVA DE SOUSA)

RELATÓRIO

Tema

ANEXO 2

Recetiva Informação:
Directão Geral e Administração

Presenças:
> Luis Siselo
> Artur Miguel Estevais

Especificar a natureza e o âmbito da informação sobre a área de organização sob a qual se realizou a auditoria

ANEXO

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Competição
- Procedimentos / Estratégias
 - Marca
 - P.L.P
 - Filas
- Apresentação do processo de qualidade
- Ferramentas utilizadas - GQT

2

Local Recolha Informação: Direcção Geral e Administração	Presenças: ➤ Luís Sistelo ➤ Artur Miguel Esteves
--	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
- Procedimentos \ Especificações
 - Marca
 - PLP
 - Filiais
- Apresentação do projecto da qualidade
- Pontos de vista sobre a GQT

Elaborado _/_/_	Verificado _/_/_	Aprovado _/_/_
---------------------------	----------------------------	--------------------------

Informação Obtida

O responsável desta direcção acumula funções com a direcção de marketing. A sua função enquanto director de Marketing passa por coordenar as diferentes áreas de negócio e seus gestores e fazer a gestão dos diferentes meios, quer económicos/financeiros, quer estratégicos. Enquanto Director Geral, coordena a empresa horizontalmente. Esta empresa nasceu em 1954 com uma unidade na cidade do Porto. Em 1973 é construída a fábrica de Rio Tinto e nos anos seguintes inicia o seu verdadeiro crescimento. Em 1996 são constituídas as filiais, uma em Espanha e outra na Alemanha. Em 1998 sofre uma grande reestruturação em virtude de um parecer de uma das maiores empresas de consultoria a nível mundial, KSA. Actualmente a empresa possui 303 trabalhadores só na S&S. Estrategicamente a empresa possui diferentes formas de agir em relação às diferentes áreas de negócio, Marca e PLP. Este responsável pretende consolidar cada vez mais os vendedores e agentes da empresa. Em relação ao produto, existem quatro tipos de MARCA, BB, MO, FLA e RES, sendo BB a marca de renome e expansão mundial. A marca MO é comercializada apenas em Portugal, FLA é comercializada em Portugal sendo que a próxima colecção de Inverno já estará disponível em Espanha e RES só o é em Portugal. Em relação a PLP, os melhores clientes são a Easy e Pierre Cardin. Quanto ao processo da GQT, ele nasceu não devido ao processo de certificação mas sim à necessidade de se definir os procedimentos. Hoje em dia, já se nota uma melhor informação em relação aos benefícios gerais deste processo, estando a administração determinada a leva-lo até ao fim. Pretende-se também que as filiais, em certos aspectos, passem a funcionar em consonância com a sede. Foi ainda manifestada a importância de um colaborador para a divulgação do processo da qualidade bem como atestar a qualidade em si do produto através de todo o processo.

Elaborado

Verificado

Aprovado

___/___/___

___/___/___

___/___/___

Local Recolha Informação: Direcção Industrial e Direcção Logística e Sistemas	Presenças: ➤ Dieter Esser ➤ Artur Miguel Esteves
---	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Parte Industrial
- Parte Logística e de Sistemas
- Sistema de Qualidade

Elaborado ___/___/___	Verificado ___/___/___	Aprovado ___/___/___
---------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

Informação Obtida

O responsável pela Direcção Industrial, que coordena as áreas de CAD, Manutenção, Qualidade do Produto e Produção, acumula outra Direcção, a de Logística e Sistemas, que coordena as áreas de Armazém de PA, Armazém de MP Compras, Subcontratação, Planeamento e Sistemas de Informação.

A sua acção, como Director Industrial, começa no Desenvolvimento do Produto, participando na gestão do mesmo, assim como na definição dos acessórios.

Esta Direcção é a responsável final, que coordena e orienta toda a produção, com o intuito de alcançar os objectivos.

Na área da qualidade, apoia a existência de controlo estatístico, analisando-o e tomando as medidas necessárias à sua correcção.

Para controle do absentismo, níveis de produtividade e volume de produção, é desenvolvida uma página de Excel onde se registam todos os factores que entram para este processo. Futuramente espera-se a instalação do sistema CGP que vem colmatar todas as dificuldades que a actual página possui.

A análise de MP actualmente não está a ser feita, sendo no futuro realizada pela colaboradora Eng. Rosa Pinto que irá controlar a existência de defeitos.

Em relação à manutenção, toda ela está a cargo do responsável da área em causa. No que concerne a renovação de equipamentos, a opinião é a de que o "parque" de máquinas está envelhecido. Por motivos financeiros ainda não se procede a uma renovação planeada das máquinas. Actualmente está a ser feito um estudo, com uma companhia consultora, sobre uma maior automatização de todo o "parque".

A componente logística encontra-se vocacionada para o uso do sistema Intex, que controla todo o processo.

Elaborado

Verificado

Aprovado

___/___/___

___/___/___

___/___/___

Local Recolha Informação: Direcção Financeira e Administrativa	Presenças: ➤ Joaquim Sousa Ribeiro ➤ Artur Miguel Esteves
--	--

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Contacto com Clientes
- Sistema de Qualidade
- Auditorias Financeiras

Elaborado ____/____/____	Verificado ____/____/____	Aprovado ____/____/____
------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Informação Obtida

O responsável pela Direcção visitada dirige e coordena as áreas financeira e administrativa, com o apoio de um colaborador, das filiais lojas e sede. Este responsável trata desde as vendas até ao pagamento do cliente.

O sistema utilizado é o AS400 onde se encontra a informação sobre o imobilizado, contabilidade analítica, contabilidade geral e a tesouraria. Ao nível da tesouraria a informação é lançada diariamente. Os contactos com os bancos são frequentes de forma a controlar as contas existentes. Só interfere nas cobranças a clientes em casos que são de uma forma geral bastantes difíceis. Existem relações com os seguros, ao nível do crédito, para as diferentes áreas. Há um contacto regular com o Controlo de Gestão de forma a se analisar os mapas de custos. Tem uma ligação estrita com a parte de tesouraria.

Este colaborador foi um dos impulsionadores no projecto da GQT onde se tem empenhado desde o inicio. Afirma ainda da necessidade de a GQT atravessar também a parte administrativa ressaltando que só depois de estar implementada nos restantes níveis, ou seja, uma consequência do restante processo. Em relação às reservas que foram feitas pela equipa auditora, foi referido que tais situações acontecem por estratégia da empresa.

Este departamento realiza contactos com a administração e reuniões mensais com a intenção de apresentação de painéis de bordo.

Elaborado _ / _ / _	Verificado _ / _ / _	Aprovado _ / _ / _
------------------------	-------------------------	-----------------------

Local Recolha Informação: Unidade de Negócio Marca BB/MO	Presenças: ➤ André Falley ➤ Artur Miguel Esteves
--	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
- Procedimentos \ Especificações
 - Vendas
 - Agentes
- Vias de comunicação
 - Cliente BB
 - Cliente MO
- Serviço Após Venda

Elaborado _ / _ / _	Verificado _ / _ / _	Aprovado _ / _ / _
-------------------------------	--------------------------------	------------------------------

Informação Obtida

A área visitada encontra-se na dependência do Gestor da área de Negócio Homem. Tendo o colaborador desta área uma função que se pode designar por Gestor de Vendas, localizado na S&S, é responsável pelas vendas das marcas BB/MO. Pode-se definir os clientes finais Marca BB como aqueles que se encontram entre os 25-45 anos. Em relação aos clientes finais MO, consideram-se os clássicos tradicionais. Para além do contacto que estabelece com os cliente, com objectivo de comercializar os produtos, interage com o "Creative Team" aquando da criação da colecção de Homem. Tem papel preponderante na análise da moda Vs. preferência dos clientes. No que diz respeito ao mercado, desenvolve um papel importante na selecção dos clientes, retalhistas, através da análise das suas unidades comerciais e do tipo de marcas aí comercializadas. Este GN prevê para o futuro um mercado multimarca e com tendências a especialização em produtos mais caros, apesar de mais baratos que os importados. O serviço de visita é especializado, pois tem de vender a sua própria marca e ,como tal, conseguir argumentos para esse fim. Quanto ao Serviço Após Venda, este colaborador afirma que todas as reclamações são tratadas e têm uma resposta, bem como, todo o serviço de apoio (prensagem, correcção de defeitos). Esta área e este profissional desempenham uma função importante, pois a nível comercial, representam todo o mercado de Homem Marca.

- PLP
- CMT
- CM
- CONTRACT
- Agentes
- Satisfação do cliente
- Apresentação do projecto de qualidade
- Tarefas técnicas off-2000

Elaborado ____/____/____	Verificado ____/____/____	Aprovado ____/____/____
-----------------------------	------------------------------	----------------------------

Local Recolha Informação: Gestor da área de Negócio de PLP	Presenças: ➤ João Barros ➤ Artur Miguel Esteves
--	--

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Sistema utilizado
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
 - Funções
- Procedimentos \ Especificações
 - PLP
 - CMT
 - CM
 - CONTRACT
 - Agentes/filiais
- Satisfação do cliente
- Apresentação do projecto da qualidade
- Termos técnicos utilizados

Elaborado ____/____/____	Verificado ____/____/____	Aprovado ____/____/____
------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Informação Obtida

A área visitada encontra-se na dependência da Direcção de Marketing.

O negócio de PLP (Private Label Program) é direccionado para um mercado alvo nacional ou internacional específico. Tendo o GN a responsabilidade de controlar as vendas em todos os mercados alvo, é responsável pelo processo desde as encomendas até à assistência após venda.

Os contactos com o cliente e vice-versa, podem ser feitos que pelo GN quer pelas assistentes do serviço ao cliente.

A abordagem no mercado alvo é efectuado através de contacto directo com a sede ou através de agentes/filiais.

Existe nesta área de negócio as vertentes CMT, CM, CONTRACT.

Em qualquer vertente é feita uma proposta pela S&S ao cliente, a qual vai ser posteriormente analisada, discutida e negociada pelas partes, até um consenso.

No Serviço Após Venda, e em relação a reclamações, este colaborador fornece sempre uma resposta ao cliente mas só após o parecer do responsável do controlo de qualidade.

Em relação à GQT foi manifestada relativa importância em relação a determinados impressos, nomeadamente relatório de visitas e também à necessidade de se definir todos os procedimentos.

Conclui-se portanto, que esta área de negócio e o seu gestor têm elevada importância para a empresa na difusão de um negócio de elevado interesse estratégico.

Elaborado / /	Verificado / /	Aprovado / /
-------------------------	--------------------------	------------------------

TERMOS/ESPECIFICAÇÕES GESTOR DA ÁREA DE NEGÓCIO PLP

TERMOS		ESPECIFICAÇÕES MARKETING				
		DEFINIÇÃO	FILOSOFIA PRODUTO	FILOSOFIA PROMOÇÃO	FILOSOFIA PRODUÇÃO	FILOSOFIA DISTRIBUIÇÃO
ÁREA DE NEGÓCIO	PLP (PRIVATE LABEL PROGRAM)	<p>Área de Negócio, onde se potencia a capacidade de desenvolvimento e design, em modelação e selecção de materiais, com um absoluto controlo sobre o produto, onde a S&S explora canais de distribuição de maior dimensão, com marca reconhecida, comercializando produtos das suas colecções.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produto da S&S • Desenvolvimento do produto da S&S • Acessórios da S&S 	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogos de modelos • Brochuras 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade e da S&S de todo o processo de produção, desde a compra de tecidos até à entrega do produto acabado 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo com o cliente • Equipa com o perfil do produto • Confirmação dos prazos de entrega
Elaborado		Verificado		Aprovado		
/ /		/ /		/ /		

TERMOS/ESPECIFICAÇÕES GESTOR DA ÁREA DE NEGÓCIO PLP

TERMOS		ESPECIFICAÇÕES MARKETING				
		DEFINIÇÃO	FILOSOFIA PRODUTO	FILOSOFIA PROMOÇÃO	FILOSOFIA PRODUÇÃO	FILOSOFIA DISTRIBUIÇÃO
VERTENTES DA ÁREA DE NEGÓCIO	CMT (CUT MAKE AND TRIMM)	Vertente da Área de Negócio, onde se proporciona a um cliente com grande capacidade de compra e marca própria, um Serviço Industrial	<ul style="list-style-type: none"> • Produto S&S • Tecido do cliente • Acessórios da S&S 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade e da S&S de todo o processo de produção, desde o corte os até à entrega do produto acabado 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo com o cliente
	CM (CUT AND MAKE)	Vertente da Área de Negócio, onde se proporciona a um cliente com grande capacidade de compra e marca própria, um Serviço Industrial	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento do produto do cliente 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade e da S&S de todo o processo de produção. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo com o cliente

Elaborado _ / _ / _	Verificado _ / _ / _	Aprovado _ / _ / _
------------------------	-------------------------	-----------------------

TERMOS/ESPECIFICAÇÕES GESTOR DA ÁREA DE NEGÓCIO PLP

Área de Estágio:
*Gestão da
Qualidade Total*

TERMOS		ESPECIFICAÇÕES MARKETING				
		DEFINIÇÃO	FILOSOFIA PRODUTO	FILOSOFIA PROMOÇÃO	FILOSOFIA PRODUÇÃO	FILOSOFIA DISTRIBUIÇÃO
VERTENTES DA ÁREA DE NEGÓCIO	CONTRACT	Vertente da Área de Negócio, onde se proporciona a um cliente com grande capacidade de compra e marca própria, um Serviço Industrial	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento do produto do cliente 	/	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade e da S&S de todo o processo de produção, fornecendo os acessórios e adquirindo o tecido por orientação do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Contacto directo com o cliente

Elaborado / /	Verificado / /	Aprovado / /
------------------	-------------------	-----------------



RELATÓRIO

Área de Estágio:
Gestão da Qualidade
Total

ANEXO 2

Local Recolha Informação:

Unidade de Negócio Senhora
(FLAGRANTE e RESGATE)

Presenças:

- Isabel Lima
- Artur Miguel Esteves

Especificação

- Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
- Colecção
- Procedimentos \ Especificações
 - Agentes
 - Filiais
- Satisfação dos Clientes
- Requisição de Materiais
- Notas de Encomenda

Elaborado

Verificado

Aprovado

Informação Obtida

A área visitada é uma das vertentes de negócio da S&S e encontra-se na dependência da Direcção de Marketing. É da sua responsabilidade o desenvolvimento das Marcas de Senhora FLAGRANTE e RESGATE.

A sua função inicia-se com a visita às feiras, para a selecção de tipigamas, ou seja, para aquisição de mini-mostruários de tecidos e cores. Nestas visitas verifica as tendências e efectua uma análise aos criadores.

As duas marcas diferem pelos modelos e tecidos.

A FLAGRANTE é direccionada para um mercado mais sofisticado, cliente entre os 25-45 anos, com critérios de qualidade elevados e clássicos, enquanto que, a RESGATE se direcciona para um mercado mais jovem, prático, onde o preço tem grande importância. Apostam agora em mercados externos, Espanha, onde não obtiveram um sucesso relevante.

A responsável é apoiada por um assistente na concepção e desenvolvimento do Produto, três assistentes no Planeamento, um controlador da qualidade e sete assistentes nas vendas. Conta ainda com clientes directos, sendo um deles a loja Vivendi.

Todo o Feed-Back dos clientes é captado por esta colaboradora bem como as reclamações.

Para a requisição de materiais, existem impresso pré-definidos para os agentes ou fornecedores. Esta requisição é enviada por fax e é sujeita a confirmação.

O tratamento de encomendas é feito em Intex.

Existe nesta Área de Negócio um trabalho coeso que impele o negócio à evolução

Elaborado

Verificado

Aprovado

___/___/___

___/___/___

___/___/___

Local Recolha Informação: Unidade de Negócio Retalho	Presenças: ➤ Rui Guimarães ➤ Artur Miguel Esteves
--	--

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
- Mercado Alvo
- Procedimentos \ Especificações
 - Requisitos dos Clientes
 - Serviço ao Cliente
 - Linhas de Crédito
 - Medição da Satisfação
- Assistência Após Venda
- Satisfação dos Clientes
- Encomendas

Elaborado _ / _ / _	Verificado _ / _ / _	Aprovado _ / _ / _
-------------------------------	--------------------------------	------------------------------

Local Recolha Informação:

Informação Obtida

A área visitada é uma das vertentes de negócio da S&S e encontra-se na dependência da Direcção de Marketing. É da sua responsabilidade o desenvolvimento das Marcas de Senhora FLAGRANTE e RESGATE.

A sua função inicia-se com a visita às feiras, para a selecção de tipigamas, ou seja, para aquisição de mini-mostruários de tecidos e cores. Nestas visitas verifica as tendências e efectua uma análise aos criadores.

As duas marcas diferem pelos modelos e tecidos.

A FLAGRANTE é direccionada para um mercado mais sofisticado, cliente entre os 25-45 anos, com critérios de qualidade elevados e clássicos, enquanto que, a RESGATE se direcciona para um mercado mais jovem, prático, onde o preço tem grande importância. Apostam agora em mercados externos, Espanha, onde não obtiveram um sucesso relevante.

A responsável é apoiada por um assistente na concepção e desenvolvimento do Produto, três assistentes no Planeamento, um controlador da qualidade e sete assistentes nas vendas. Conta ainda com clientes directos, sendo um deles a loja Vivendi.

Todo o Feed-Back dos clientes é captado por esta colaboradora bem como as reclamações.

Para a requisição de materiais, existem impresso pré-definidos para os agentes ou fornecedores. Esta requisição é enviada por fax e é sujeita a confirmação.

O tratamento de encomendas é feito em Intex.

Existe nesta Área de Negócio um trabalho coeso que impele o negócio à evolução

- Organização
- Expedição dos Produtos
- Reclamações
 - Defectuosa
- Documentos

Elaborado

Verificado

Aprovado

___/___/___

___/___/___

___/___/___

Local Recolha Informação: Armazém MP e Compras	Presenças: ➤ João Andrade ➤ Artur Miguel Esteves
--	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Sistema utilizado
- Equipa:
 - N.º de colaboradores
 - Composição
 - Funções
- Procedimentos \ Especificações
- Organização
- Expedição dos Produtos
- Reclamações
 - Defeituosos
- Documentos

Elaborado / /	Verificado / /	Aprovado / /
-------------------------	--------------------------	------------------------

Informação Obtida

A área visitada, encontra-se na dependência da direcção de Logística e Sistemas. A sua função é a de coordenação de todo o armazém. O trabalho nesta área é efectuado em equipa, fomentando a polivalência de funções. Este responsável tem consigo dez colaboradores.

A organização do espaço organiza-se da seguinte forma: tecidos da estação de Verão, tecidos da estação de Inverno, acessórios, amostras.

Este departamento tem um contacto estrito com a contabilidade pois efectua todo o serviço de compras de tecidos e de acessórios. Por vezes é necessária a participação da Administração, quando o volume de compras é elevado.

A escolha dos fornecedores é feita pelo grupo que acompanha as feiras e que fazem a colecção.

A inspecção de MP é feita à chegada, onde se comparam os tecidos com as respectivas amostras e onde se verificam os defeitos assinalados pelo fornecedor. Quando estes acontecem, normalmente o fornecedor envia uma quantidade superior à encomendada de forma a amenizar a perda.

As MP entram em armazém acompanhadas de uma guia de remessa, uma factura ou ainda uma guia de remessa da transportadora. Nessa altura com o tecido acompanha uma etiqueta que é impressa para o identificar.

Em relação à saída de MP, só acontece após um pedido do Planeamento, através de uma requisição. Nessa altura, o tecido, leva outra etiqueta que assinala os metros que saíram e os que restam.

Na secção de amostras, faz-se catálogos dos tecidos com um respectivo código, que permite ao GN a identificação do preço e outras características.

- NOB
- Boutique
- Negócios Saneáveis
- Expedição dos Produtos
- Reclamações
 - Transportadora
 - Defeitos
- Facturação

Elaborado

Verificado

Aprovado

___/___/___

___/___/___

___/___/___

Local Recolha Informação:
Armazém PA

Presenças:
➤ Carlos Carneiro
➤ Artur Miguel Esteves

Especificação ➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Sistema utilizado
- Equipa:
 - N.º de colaboradores
 - Composição
 - Funções
- Procedimentos \ Especificações
 - Organização
 - Negócio Homem
 - NOS
 - Boutique
 - Negócio Senhora
- Expedição dos Produtos
- Reclamações
 - Transportadoras
 - Defeituosos
- Facturação

Elaborado

Verificado

Aprovado

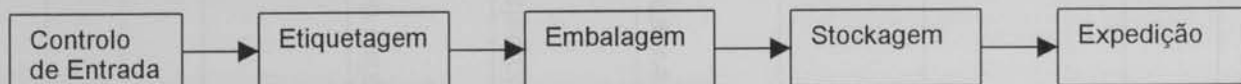
__/__/__

__/__/__

__/__/__

Informação Obtida

A área visitada, encontra-se na dependência da direcção de Logística e Sistemas. A sua função é a de coordenação de todo o armazém. O trabalho nesta área é efectuado em equipa, fomentando a polivalência de funções. Este responsável tem consigo oito colaboradores. A sequência de armazém é a seguinte:



A organização do espaço organiza-se da seguinte forma:

Comissionados Mercado Interno Homem, Comissionados Mercado Externo Homem, Comissionados Senhora, Armazém Boutique, NOS, Stock Geral Verão, Stock Geral Inverno. Nos transitários são preferíveis os que transportam pendurados. Todo o sistema de transporte é em carril aéreo. Existem vários tipos de transitários e tipos de entrega, CIF Terminal, CIF Domicilio, FOB e EX_WORKS Este departamento tem um contacto estrito com a contabilidade pois efectua todo o serviço de facturação e ao controlo dos créditos através do Intex.

Quando existem reclamações de clientes sobre as transportadoras, este responsável normalmente rectifica a situação, pedindo como é obvio, responsabilidades às transportadoras. Quando a reclamação diz respeito ao produto em si, só após o parecer do GN é que se tomam medidas. Neste campo, existem grande n.º de reclamações de Senhora.

No que diz respeito a produtos defeituosos que chegam da produção, são separados e enviados para a Boutique onde são vendidos como segunda escolha, a um preço mais baixo. Esta área e este responsável têm um contacto estrito com a Administração pois trabalha em facturação e em controlo do produto em armazém.

Elaborado	Verificado	Aprovado
___/___/___	___/___/___	___/___/___



TERMOS/ESPECIFICAÇÕES ARMAZÉM DE PA

Área de Estágio:
Gestão da
Qualidade Total

TERMOS		ESPECIFICAÇÕES
CIF (COST INSURANCE AND FREIGHT)	DOMICÍLIO	A S&S é responsável pelo transporte e mercadoria até instalações do cliente
	TERMINAL	A S&S é responsável pelo transporte e mercadoria até porto do país cliente
FOB (FREE ON BOARD)		A S&S é responsável pelo transporte e mercadoria até local previamente definido com o cliente
Ex-Works (EXW)		O Cliente é responsável por vir buscar a mercadoria à S&S
TRANSPORTE DE PENDURADOS)		Transporte de mercadoria em cabides na posição vertical

Elaborado _ / _ / _	Verificado _ / _ / _	Aprovado _ / _ / _
------------------------	-------------------------	-----------------------

Local Recolha Informação: Direcção de Sistemas de Informação	Presenças: ➤ Victor Hugo Morais ➤ Artur Miguel Esteves
--	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Sistema utilizado
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
 - Funções
- Procedimentos \ Especificações
 - Sistemas utilizados
 - Funcionamento do sistema
- Perspectivas futuras
- Necessidades de formação
- Apresentação do projecto da qualidade
- Perspectivas de cooperação para implementação GQT
- Termos técnicos utilizados

Elaborado _/_/_	Verificado _/_/_	Aprovado _/_/_
---------------------------	----------------------------	--------------------------

Informação Obtida

O responsável desta área, encontra-se na dependência da Direcção de Logística e Sistemas, dirigida pelo Sr. Dieter Esser.

O sistema de informação tem como responsável o Sr. Eng. Victor Hugo e como colaboradores duas pessoas internas e uma externa.

Este departamento possui três grandes Sistemas, estando apenas dois operacionais:

- AS 400 Este sistema auxilia a parte administrativa tendo como ferramenta o IBS
- HP9000 Este sistema auxilia, gestão comercial, gestão da produção, gestão de armazéns, facturação, compras entre outros, tendo como ferramenta principal o Intex
- Servidor NT Este sistema ainda não implementado funcionará como servidor de ficheiros, Email, entre outros, onde irá ser desenvolvido o CGP

Este departamento ainda possui como ferramentas auxiliares: controlo de ponto que regista as entradas e saídas, Easy Tax que controla o telefone, Gerber que auxilia o desenho e concepção e ainda o Lago que auxilia a optimização do corte.

Existem ainda diversas aplicações informáticas específicas que auxiliam a cantina e os recursos humanos entre outros. Externamente tem o auxilio da empresa Econocom no hardware por eles desenvolvido. Actualmente a empresa já possui um certo controle e segurança da informação. Este departamento apenas apoia a sede da empresa tendo as filias e lojas muito pouco apoio. Em relação a backup's realizados:

- AS400 Elabora-se diariamente
- HP9000 Elabora-se continuamente sendo semanalmente inicializado

Em relação à rede é feito um zip pessoal de toda a informação que deve ser partilhada.

Há diversas perspectivas futuras por parte do responsável:

- Intranet dentro da empresa e com as filiais
- IDT e Internet com a filial de Madrid
- Uniformização do sistema entre 2001/2002 (com um investimento de aproximadamente 100000 cts)
- Desenvolvimento da página da Internet existente e sua divulgação
- Existência de um cofre informático

Nesta reunião foram ainda apresentados os impressos e procedimentos gerais, da GQT, a implementar na empresa. Colocou-se a possibilidade de informatizar este sistema de forma a reflectir o que foi idealizado pela GQT.

Foi manifestada toda a disponibilidade por parte do responsável apesar de existir algum desconhecimento desta área. O responsável manifestou ainda reservas na forma de implementar os impressos.

No fim da reunião várias incógnitas permaneceram, tais como:

- Que ferramenta utilizar? Access?
- Recursos internos ou externos?
- Que recursos Humanos?
- Que investimento?

Elaborado

Verificado

Aprovado

___/___/___

___/___/___

___/___/___

TERMOS/ESPECIFICAÇÕES SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Área de Estágio:
Gestão da
Qualidade Total

TERMOS		ESPECIFICAÇÕES
SISTEMAS PRINCIPAIS	INTEX	<ul style="list-style-type: none"> Sistema utilizado na Gestão Comercial, Gestão de Armazéns, Gestão da produção, Facturação, etc.
	AS 400	<ul style="list-style-type: none"> Sistema utilizado na Direcção Financeira/ Administrativa
	CGP	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Controlo de Gestão da Produção
SISTEMAS PERIFÉRICOS	CONTROLO DE PONTO	<ul style="list-style-type: none"> Sistema usado na área de Recursos Humanos, para controlo de assiduidade dos colaboradores
	LAGO	<ul style="list-style-type: none"> Sistema utilizado na optimização do corte
	GERBER	<ul style="list-style-type: none"> Auxilia a parte de desenho
	EASY TAX	<ul style="list-style-type: none"> Para controlo do telefone

Elaborado / /	Verificado / /	Aprovado / /
------------------	-------------------	-----------------

Local Recolha Informação: Serviço a Clientes	Presenças: ➤ Natália Costa ➤ Artur Miguel Esteves
--	--

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Sistema utilizado
- Equipa:
 N.º de colaboradores
 Composição
 Funções
- Procedimentos \ Especificações
 Sistemas utilizados
 Encomendas
- Área de Negócio
- Circulação da Informação
- Assistência Após Venda:
 Tratamento das Reclamações
- Controlo:
 Agentes e Filiais

Elaborado _ / _ / _	Verificado _ / _ / _	Aprovado _ / _ / _
-------------------------------	--------------------------------	------------------------------

Informação Obtida

A área visitada encontra-se na dependência da Direcção de Marketing. Neste departamento colaboram cinco pessoas, EA no serviço a clientes no mercado interno e em conjunto com NC para Inglaterra, NC no serviço a clientes para França, Benelux entre outras, CC para Espanha, FN para Alemanha, Suíça e Áustria e por fim na boutique da fábrica o Sr. AA.

Este grupo reúne-se uma vez por semana. De momento não existe uma pessoa a coordenar os diferentes colaboradores. No plano nacional este grupo comunica directamente com os clientes excepto com os clientes das filiais que as "usam" como intermediários. A comunicação com as filiais é feita por fax, email, carta IDT para Espanha e carta GMBH para Alemanha. A função deste departamento inicia no momento em que se efectua o tratamento das encomendas, até ao serviço após venda. A encomenda chega à S&S através da nota de encomenda da empresa ou do próprio cliente. Quando não existem alterações de modelo (PLP) esta é enviada para CAD. No caso de existir envia-se para o Gestor de Negócio. As entregas dos produtos Marca são definidos pela empresa enquanto que de PLP as entregas serão acordadas. Existe sempre PA em stock.

Quando há reclamações de clientes, elas podem ser:

- Com devolução de mercadoria
 - Com aviso prévio
 - Sem aviso prévio
- Sem devolução de mercadoria

Todas as reclamações chegam ao serviço de clientes. São tratadas informaticamente e canalizadas para o controlo da qualidade. A resposta ao cliente já está a ser realizada, mas ainda não se consegue quantificar o N.º de reclamações recebido. Existe uma ferramenta informática pouco desenvolvida.

Em relação ao tratamento das encomendas, elas são divididas em Marca e Plp. Começa-se por definir que tipo de encomenda é, (normal, bloco, contra bloco, NOS, entre outras) de seguida coloca-se o cód. de encomenda (da S&S ou do cliente), são ainda definidas o tipo de etiquetas, prazos de entrega, variantes, ...).

Por fim criam necessidades de tecido (Dispo) e de matérias subsidiárias (Zdispo).

Em última análise verifica-se que é um departamento que atravessa a organização horizontalmente e que ainda se verificam dificuldades no processamento de reclamações.

Elaborado

Verificado

Aprovado

Local Recolha Informação: Manutenção	Presenças: ➤ Noé Coutinho ➤ Artur Miguel Esteves
--	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação Geral
- Sistema Utilizado
- Equipa
 - Colaboradores
 - Funções
- Procedimentos
 - Manutenção Geral
 - Armazéns de peças
- Contratos de Manutenção
- Cadastros da Máquinas
- Planos de Inspeção
- Registo das Avarias
- Acções Preventiva

Elaborado _/_/_	Verificado _/_/_	Aprovado _/_/_
---------------------------	----------------------------	--------------------------

Informação Obtida

A área visitada encontra-se na dependência da Direcção Industrial.

O responsável coordena toda a manutenção efectuada na S&S em diferentes áreas:

- Manutenção Geral
- Limpeza geral nas Máquinas 2 vezes por ano
- Revisão geral nas instalações das linhas
- Verificação das avarias esporádicas

É apoiado por Mecânicos, Electricistas, Fogueiro, Serralheiro e Jardineiro.

O electricista exerce também a função de Serralheiro.

Na produção diversas máquinas detêm um sistema de segurança interno, de prevenção a acidentes. Existem nas máquinas dispositivos que assinalam, aquando de uma avaria, o tipo de avaria que ocorreu. Existe manutenção preventiva em diversas máquinas:

- Caldeira → 2 x ano
- Compressores → 2 x ano
- Máquinas → 2 x ano
- Cutter → 12 x ano

É feito um controlo das peças de Manutenção com o envio dos registos para o Controlador de Gestão.

Este profissional possui um dos departamentos melhor organizado em relação a registos de ocorrências, materiais, custos, consumos, trabalho efectuado, etc.

Os contratos de manutenção são da responsabilidade desta área:

- STETT → Para manutenção do Gerador, 1 x ano
- DUARTE & DUARTE → Tratamento de água, 2 x mês
- TSP → Para desratização e desinfecções, 1 x ano
- GERBER → Para manutenção do Cuttere do CAD, 2 x ano
- SIEMENS → Para manutenção da central telefónica, 2 x ano
- PROMASEC → Para manutenção dos extintores, 1 x ano
- SHELL → Para abastecimento de gás, 3 x mês
- EDP → Para apoio a qualquer problema relacionado com avarias na Central Eléctrica

Em relação a manutenção geral, quando é necessário efectuar obras na empresa, recorre-se a subcontratação.

O armazém de peças é gerido por este profissional. Existe uma separação dos materiais por máquinas, por material eléctrico e por agulhas. O acesso aos stocks são restritos só com o parecer deste profissional é que sai ou entra material.

Elaborado

Verificado

Aprovado

Local Recolha Informação: CAD	Presenças: ➤ Paulo Santos ➤ Artur Miguel Esteves
---	---

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

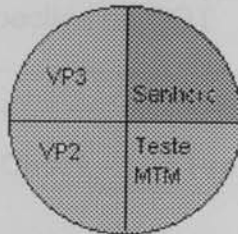
Check - List Preliminar

- Informação geral
- Equipa
 - N.º de colaboradores
 - Composição
- Modelação
 - Homem
 - Senhora
- Procedimentos
 - Mapas de Corte
 - Optimizações de Corte
 - Produção Interna e subcontratação
- Participação nas Colecções

Elaborado _/_/_	Verificado _/_/_	Aprovado _/_/_
---------------------------	----------------------------	--------------------------

Informação Obtida

A área visitada encontra-se na dependência da Direcção Industrial. Encontra-se dividida em Modelação da Concepção e Modelação da Produção. O sistema informático divide-se da seguinte forma:



Este Profissional conta com cinco colaboradores, dos quais, dois modelistas, dois para Marcadas e um para estação de CAD.

Os sistemas utilizados são, Intex, CAD/CAM da Gerber, Lago, entre outros.

Este departamento recebe informação de concepção, homem e senhora, fazem os modelos de colecção e preparação para produção que de seguida é enviada para o planeamento de corte.

Possui o sistema de PDS para modelação manual ou alteração de modelos existentes na biblioteca.

Uma OF que aqui chega é desdobrada para o sistema LAGO e depois para a Marcada. De seguida, através do sistema ESV Tool, é passada novamente para LAGO sendo de seguida enviada para o Corte automático ou para a Plotter.

Este departamento tem ainda outro sistema, que é o MTM, que ajuda na concepção de fatos por medida. As especificações chegam da loja e de seguida são introduzidas no sistema.

Na execução do modelo, tem ainda a função de definir, acertos, fichas técnicas e desenhos, para as diferentes linhas.

O modelo comercial também nasce neste departamento.

Através de um cód. existente no PA é possível aceder a toda a informação que ficou para trás aquando da sua concepção.

Elaborado / /	Verificado / /	Aprovado / /
------------------	-------------------	-----------------

Local Recolha Informação: Gabinete Técnico	Presenças: ➤ Ana Carla ➤ Artur Miguel Esteves
--	--

Especificação	➤ Recolha de informação sobre área da organização sob a perspectiva da GQT
----------------------	--

Check - List Preliminar

- Informação geral
- Ciclo de Produção
- Emissão de Documentos
- Procedimentos \ Especificações
 - Chegada de Informação
- Equipamento
 - Manutenção
- Controlo de Qualidade
 - Defeitos
- Método de Trabalho
- Coordenação com os Diferentes Departamentos

Elaborado _/_/_	Verificado _/_/_	Aprovado _/_/_
---------------------------	----------------------------	--------------------------

Informação Obtida

A área visitada encontra-se na dependência da Direcção Industrial. Esta colaboradora acumula também a função de responsável pela Produção, onde controla todo o sistema. Todo o processo começa com uma OF. Esta só chega à produção, vinda do departamento de Planeamento de Corte, quando existe tecido em stock. O processo inicia-se por uma requisição que é feita ao armazém de MP, atempadamente, o qual deve colocar à disposição da produção todas as manhãs o respectivo tecido. Em seguida o tecido sofre todas as operações, do Corte, Confecção, Prensagem, Controlo de Qualidade até chegar ao armazém de PA.

Os equipamentos utilizados, apesar de existir algumas máquinas recentes, prevê-se as necessidades de renovação em alguns sectores.

O equipamento informático, o tão desejado CGP vai ser implementado a 100%.

Regularmente faz-se manutenção preventiva do equipamento sendo que, por vezes, recorre-se a manutenção correctiva. Actualmente já é feito registo das avarias, apesar de não funcionar como desejado.

O Controlo de Qualidade é feito de três formas:

- À saída de cada fim de linha
- À saída da Prensagem
- Em Controladores Volantes

Aquando da existência de defeitos, o material é apreciado pelo Controlo de Qualidade e quando se justifica a peça é remodelada.

No método de trabalho diferentes cargos o desenvolvem:

- Colaboradores com bata verde são os operários das máquinas
- Colaboradores com bata cor-de-rosa são os chefes de linha
- Colaboradores com bata amarela são os que controlam a Qualidade

Esta colaboradora coordena-se perfeitamente com as restantes áreas da empresa, na medida em que, todas as semanas se reúnem com Planeamento, Direcção Industrial, Armazém de MP, Armazém de PA e Produção.

As perspectivas existentes, vêm baseadas no novo sistema informático, CGP, que vai possibilitar avaliação de produtividade, absentismo e um maior controlo e organização de todo o ciclo de produção..

É uma colaboradora de enorme importância na medida em que coordena todo o trabalho do "Terreno".

Elaborado	Verificado	Aprovado
___/___/___	___/___/___	___/___/___

SILVA & SISTELO

MANUAL DE QUALIDADE

Capítulo 1 - Introdução

1 INTRODUÇÃO

1.1 Propósito

ANEXO

O propósito deste Manual de Qualidade define a Política e descreve o sistema de qualidade implementado, tendo por base de referência a norma NP EN ISO 9002.

A Missão, Visão, Política da Qualidade, Objectivos e Sistema de Qualidade descritos neste Manual aplicam-se a toda a estrutura organizacional da empresa, que integra o âmbito da certificação.

A Administração assume o compromisso de implementar, manter e melhorar o Sistema de Qualidade, através do seu representante e através do Departamento de Gestão da Qualidade Total e responsabilizando a implementação, desenvolvimento e controlo desse sistema. Esta função é exercida com sucesso da responsabilidade de todos os colaboradores da Silva & Sistel, S.A.

O Manual de Qualidade é mantido pela Administração. A falta de conformidade a este Manual é considerada uma não conformidade.

3



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

1 INTRODUÇÃO

1.1 Promulgação do Manual da Qualidade

O Administração da Silva & Sistelo, S.A., declara que o presente Manual da Qualidade define a Política e descreve o sistema da qualidade implementado, tendo por base de referência a norma NP EN ISO 9002.

A Missão, Valores, Política da Qualidade, Objectivos e Sistema da Qualidade descritos neste Manual aplicam-se a toda a estrutura funcional da empresa, que integra o âmbito da certificação.

O Administração assume o compromisso da aplicação e manutenção do Sistema da Qualidade, através do seu representante e delega no Departamento da Gestão da Qualidade Total a responsabilidade da implementação, acompanhamento e controlo deste sistema. Esta função é executada sem prejuízo da responsabilidade inerente a todos os colaboradores da Silva & Sistelo, S.A.

O Manual da Qualidade é promulgado pela Administração. A data de promulgação é a data de aprovação.

- Revisões de qualquer colaborador da Silva & Sistelo, S.A.
- Resultado da avaliação dos:

 - Auditorias internas;
 - Não-conformidades clientas;
 - Tratamento das reclamações dos Clientes;

- Alterações da estrutura da Silva & Sistelo, S.A. e sua organização;
- Revisão do Sistema da Qualidade;
- Qualquer revisão de qualquer capítulo do Manual da Qualidade proposta pelo Departamento da Gestão da Qualidade Total, após análise e aprovação da proposta de alteração pela Comissão da Qualidade, a qual se encontra indicada no campo do "Estatuto".

ELABORADO

____ • ____ • ____

APROVADO

____ • ____ • ____

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPITULO 1 - INTRODUÇÃO
1.2 Gestão do Manual da Qualidade

O Manual está organizado por capítulos, conforme se indica na estrutura do mesmo.

A numeração das páginas é sequencial, dentro de cada capítulo.

A numeração dos itens de cada capítulo inicia-se com o número de cada capítulo.

1.2.1 Elaboração

O Manual da Qualidade é elaborado pelo Departamento de Gestão da Qualidade Total, com o envolvimento de todas as áreas.

1.2.2 Revisão Global

O Manual da Qualidade é analisado globalmente, pelo menos, uma vez por ano, sendo preparada uma nova edição, sempre que 2/3 do número de páginas do Manual tenham sido revistas.

1.2.2.1 Revisões Parciais (revisões de páginas ou capítulos)

As revisões poderão ser determinadas por:

- Solicitação de qualquer colaborador da Silva & Sistelo, S.A.;
- Resultado da avaliação das:
 - Auditorias realizadas;
 - Não-conformidades internas;
 - Tratamento das reclamações dos clientes;
- Alterações da estrutura da Silva & Sistelo, S.A. e sua organização;
- Revisão do sistema da qualidade.
- Qualquer revisão de páginas ou capítulos do Manual da Qualidade é feita pelo Departamento de Gestão da Qualidade Total, após análise e aprovação da proposta de alteração pela Comissão da Qualidade. A data da revisão é indicada no campo do "Elaborado".

ELABORADO
APROVADO
EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO
1.2.3 Aprovação

O Manual da Qualidade é aprovado pela Administração, na pessoa do seu representante, após análise e parecer da Comissão da Qualidade.

1.2.4 Actualização

A actualização do Manual da Qualidade é efectuada por substituição das páginas revistas. As novas páginas são identificadas por um n.º de revisão e a data em que esta se efectuou.

É possível a actualização do Manual folha a folha.

A numeração da edição do Manual inicia-se em zero. Da mesma forma, a numeração da revisão de cada edição inicia-se em zero.

As revisões e edições são registadas no impresso Controlo de Distribuição de Documentos (GER- 03).

As folhas substituídas são entregues ao Departamento de Gestão da Qualidade Total que se responsabiliza pela sua destruição.

Os originais das folhas substituídas do Manual da Qualidade serão carimbados com a palavra "obsoleto", e arquivados pelo Departamento de Gestão da Qualidade Total em pasta própria, documentando a evolução histórica do Manual. O original do Manual da Qualidade, substituído por uma nova edição, recebe o mesmo tratamento referido anteriormente.

1.2.5 Controlo da distribuição

A distribuição do Manual da Qualidade é da responsabilidade do Departamento de Gestão da Qualidade Total, sendo efectuado o registo da mesma, no impresso (GER-03).

A reprodução do Manual é rigorosamente proibida, salvo autorização da Comissão da Qualidade.

O controlo da distribuição executa-se da seguinte forma:

- Cópias controladas:

ELABORADO
____ • ____ • ____

APROVADO
____ • ____ • ____

EDIÇÃO: REVISÃO Pág. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPITULO 1 - INTRODUÇÃO

- Cada detentor de uma cópia controlada, recebe um exemplar numerado, que consta do impresso Controlo de Distribuição de Documentos (GER-03). No momento em que a recebe, assina o respectivo impresso.

Cada detentor de cópias controladas recebe todas as revisões e edições, sendo responsável pela sua perfeita conservação e guarda.

- Cópias Não Controladas

O exemplares são numerados, e a sua distribuição é registada na Lista de Cópias do Manual (GER-xx).

Os detentores de cópias não controladas não recebem as revisões e reedições do Manual, excepto quando a solicitem e a Comissão da Qualidade o autorize ou o determine.

1.2.6 Arquivo

O arquivo do original do Manual da Qualidade é da responsabilidade do Departamento de Gestão da Qualidade Total.

ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
2 APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
2.1A Silva & Sistelo S.A
2.1.1 Identificação

Silva & Sistelo – Fabrico e Venda de Confeções, S.A.

Rua Sistelo

4435-452 Rio Tinto – Portugal

Tel.: + 351-22 485 3000

Fax: + 351-22 489 2762

E-mail: mail@silvasistelo.pt

Filiais: Colónia e Madrid

Loja: Silva & Sistelo, S.A.

Rua 31 Janeiro n.º 140

4150 - 669 PORTO

ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
2.1.2 Evolução

A Silva & Sistelo foi fundada em 1954, no Porto, aliando a tradicional arte da alfaiataria e a experiência comercial no pronto a vestir – pela associação dos Srs. António Silva e José Sistelo.

Dada a sua contínua expansão inicia-se, ainda na década de 50, a produção em série de vestuário masculino, destinado exclusivamente ao mercado nacional com vista a responder ao aumento constante da procura dos seus artigos. Nos finais dos anos 50 contava com 30 colaboradores.

Em 1973, é construída e entra em funcionamento a unidade industrial na zona do Grande Porto, com uma área coberta de 10.000 m² num total de 26.000 m² e que conta com a melhor tecnologia alemã. Como consequência houve uma melhoria da qualidade e uma maior especialização no fabrico dos seus produtos: fatos, casacos, calças e sobretudos.

Após a revolução de 25 de Abril de 1974, surgem algumas alterações na forma de vestir. Naturalmente, a empresa ressentiu-se o que franqueia decididamente a procura de novos mercados potenciais actuando sobretudo por contratação para grandes marcas internacionais.

Em 1990 é formada a Holding Sistelo S.G.P.S. que passa a deter a participação de três empresas: Silva & Sistelo S.A., - desenvolvimento, comercialização, produção e distribuição das marcas BRUNO BELLONI, MOTERONI, FLAGRANTE E RESGATE; Interveste – confecção das marcas FLAGRANTE E RESGATE e I.S. - Exploração de Espaços Comerciais – comércio a retalho de vestuário para adultos.

Em 1997, à Holding acresce a empresa Reis & Sistelo – comércio por grosso e retalho de artigos de papelaria, brindes e audiovisuais e, em 1999, a participação da empresa PRODUCT MASTERS – prestação de serviços a empresas exportadoras na obtenção de novos mercados para importação e exportação.

Ainda na década de 90, a estratégia mudou radicalmente, com a aposta decisiva no mercado internacional.

Actualmente, com 300 trabalhadores, tem uma capacidade anual de produção de, aproximadamente, 200.000 peças e exporta cerca de 50% da produção total.

Com o intuito de se preparar para os novos desafios, a Silva & Sistelo, S.A. implementou em 1998 um plano estratégico, que passou pela criação de Unidades de Negócio para servirem os vários tipos de mercado onde actua: marcas de homem, marcas de senhora, *private labels* e retalho. As marcas próprias criadas por equipas internas – *creative team*, são a BRUNO BELLONI – mercado

ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

nacional e internacional, a MONTERONI – distribuída no mercado nacional e as colecções de senhora, FLAGRANTE e RESGATE. Estas últimas, em 1999, começaram a ser distribuídas no mercado espanhol embora seja no mercado interno que se concentra a maior percentagem das vendas.

Esta é a postura da Silva & Sistelo, S.A. no que concerne à avaliação constante de mercado e à sua capacidade de dar resposta às necessidades emergentes, sob forma de diversificação da sua linha de produtos.

Além da Força de Vendas e Assistentes Comerciais exclusivas, dispõe ainda de uma rede de distribuição própria, com várias lojas, e duas filiais, uma na Alemanha e outra em Espanha.

A Força de Vendas de 22 representantes assegura também as vendas em vários países de onde destacamos: Portugal, Espanha, França, Alemanha, Suíça, Bélgica, Suécia, Inglaterra, etc.

Com um volume de vendas anual que ultrapassa os 2 milhões de contos, a Silva & Sistelo estima que a sua estratégia vá permitir atingir, a curto prazo, um valor que rondará os 3 milhões de contos, ou seja um crescimento na ordem dos 40%.

ELABORADO
APROVADO
EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____

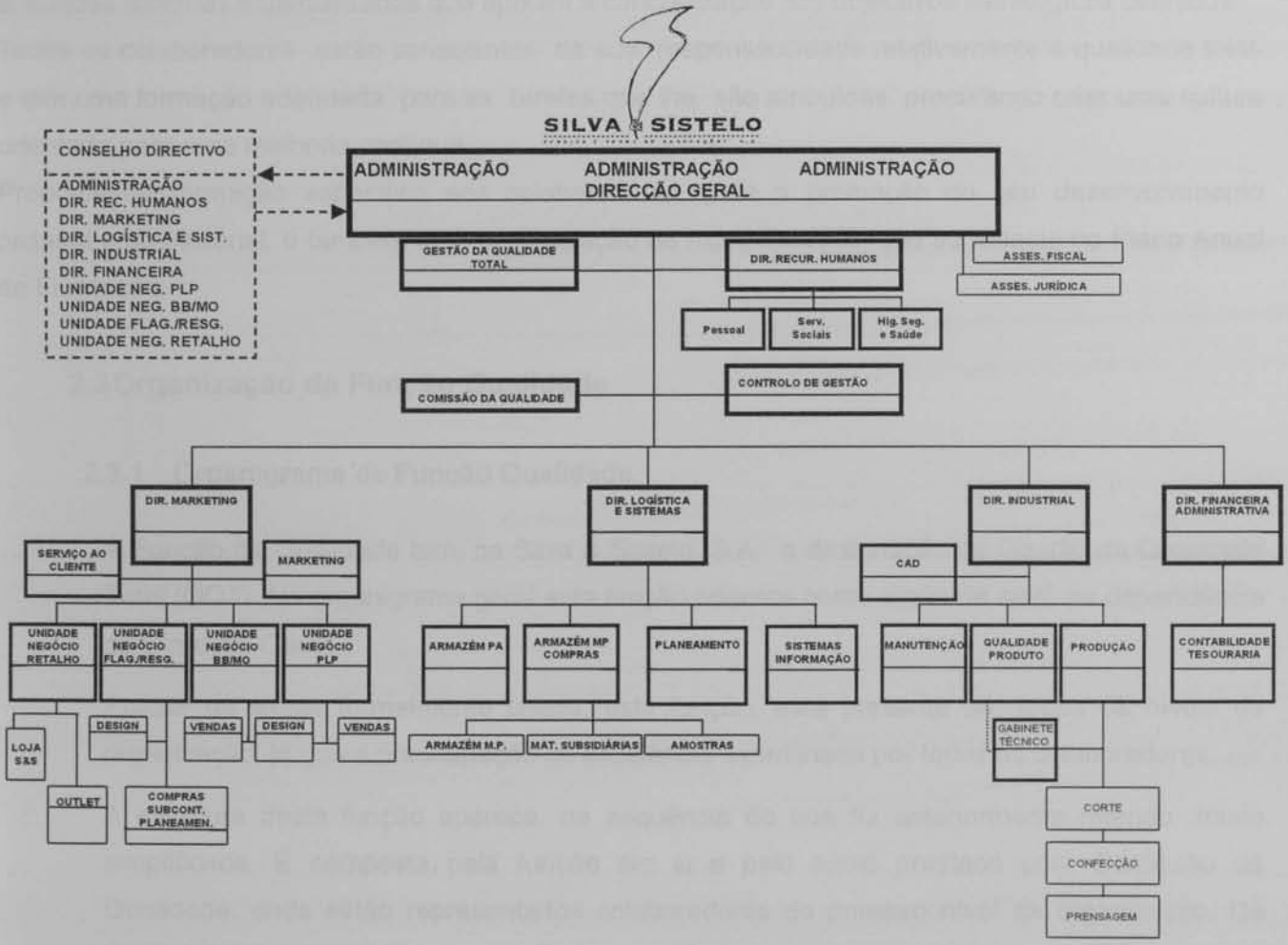


MANUAL DA QUALIDADE

CAPITULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.2 Organigrama Geral

2.2.1 Organigrama Geral



ELABORADO

_____*_____*_____*

APROVADO

_____*_____*_____*

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____*_____*



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
2.2.2 Meios Humanos e materiais

A Silva & Sistelo, S.A. conta com colaboradores que pertencem ao quadro e com um conjunto de entidades externas especializadas que apoiam a concretização dos objectivos estratégicos definidos.

Todos os colaboradores estão conscientes da sua responsabilidade relativamente à qualidade total, e têm uma formação adequada para as tarefas que lhe são atribuídas, procurando criar uma cultura orientada para uma melhoria contínua.

Proporcionar formação específica aos colaboradores, para a promoção do seu desenvolvimento pessoal e profissional, é também uma preocupação da Administração, que se reflecte no Plano Anual de Formação.

2.3 Organização da Função Qualidade
2.3.1 Organigrama da Função Qualidade

A Função da Qualidade tem, na Silva & Sistelo, S.A. a designação de Gestão da Qualidade Total (GQT). No organigrama geral esta função aparece como órgão de *staff*, na dependência da Direcção Geral.

Apesar de existir formalmente criada, esta função, está presente em todos os níveis da organização, já que a preocupação de excelência é partilhada por todos os colaboradores.

A estrutura desta função aparece, na sequência do que foi anteriormente referido, muito simplificada. É composta pela função em si e pelo apoio prestado pela Comissão da Qualidade, onde estão representados colaboradores do primeiro nível da organização. Da GQT depende as áreas de Inspeção, Metrologia e Auditoria. Estas últimas não são levadas a cabo pela GQT mas são da sua responsabilidade, daí a sua interacção com as áreas implicadas.

ELABORADO

____ • ____ • ____

APROVADO

____ • ____ • ____

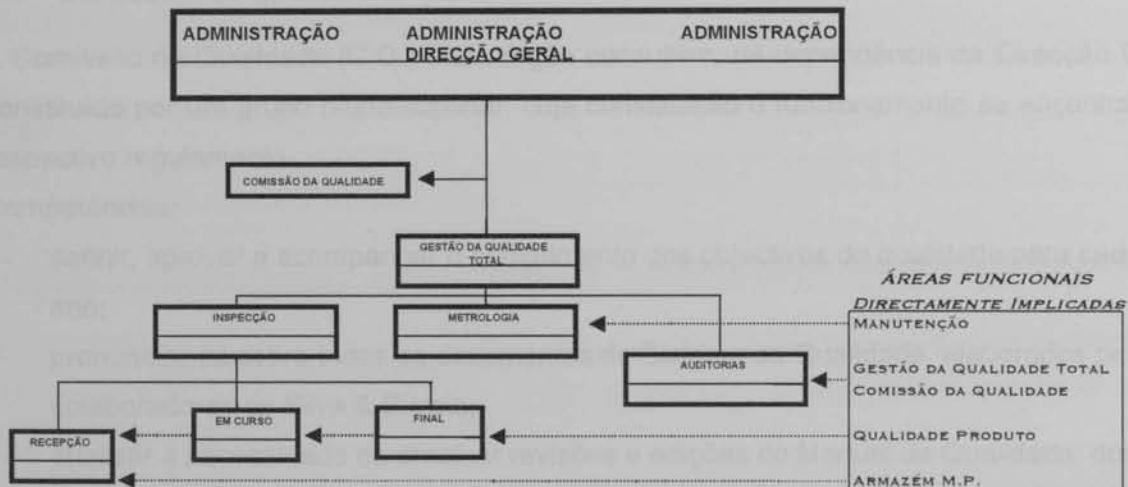
EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Passamos a apresentar de forma isolada a organização da função Qualidade:



Para tornar a ideia de disseminação da função pela organização mais clara, apresentamos esquema complementar das suas relações com todas as áreas da empresa:



ELABORADO

____ • ____ • ____

APROVADO

____ • ____ • ____

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
2.3.2 Descrição de funções
2.3.3 Comissão da Qualidade

A Comissão da Qualidade (C.Q.) é um órgão consultivo, na dependência da Direcção Geral, constituído por um grupo pluridisciplinar, cuja constituição e funcionamento se encontram no respectivo regulamento.

Competências:

- definir, aprovar e acompanhar o cumprimento dos objectivos da qualidade para cada ano;
- pronunciar-se sobre todos os documentos do Sistema da Qualidade, elaborados pelos colaboradores da Silva & Sistelo;
- analisar a necessidade de efectuar revisões e edições do Manual da Qualidade, dos Procedimentos e demais documentos suporte do Sistema da Qualidade;
- analisar e aprovar o Plano Anual de Auditorias;
- propor e fazer o seguimento de acções de melhoria;
- efectuar a revisão do Sistema da Qualidade.

ELABORADO
APROVADO
EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 2 – APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
2.3.4 Gestão da Qualidade Total

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é um Departamento e tem as seguintes competências:

- desenvolver, dinamizar e gerir a execução do Sistema da Qualidade;
- participar na definição dos objectivos da qualidade, no âmbito da Comissão da Qualidade;
- apoiar todas as áreas na implementação do Sistema da Qualidade;
- integrar a Comissão da Qualidade;
- elaborar e rever o Manual da Qualidade, em colaboração com todas as áreas da empresa;
- analisar em conjunto todas as não conformidades com as áreas envolvidas, participando na tomada de acções, sempre que necessário;
- analisar os desvios do Sistema da Qualidade implementado e desencadear as acções correctivas e preventivas necessárias;
- preparar e planificar o Plano Anual de Auditorias e o seu desenvolvimento a aprovar no âmbito da Comissão da Qualidade;
- nomear as equipas de Auditores Internos a envolver nas Auditorias Internas;
- elaborar e/ou colaborar na emissão dos relatórios de auditorias;
- analisar os resultados dos Relatórios da Auditorias efectuadas e das medidas tomadas;
- acompanhar a implementação das acções correctivas/preventivas, consequentes dos resultados da avaliação das auditorias;
- integrar o grupo de Auditores Internos da Qualidade;
- elaborar a lista dos fornecedores qualificados e aprovar conjuntamente com os responsáveis dos departamentos intervenientes.

ELABORADO
APROVADO
EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



SILVA & SISTELO

FABRIL DE VESTIR DE CONCEIÇÃO, S.A.

MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 3 – POLÍTICA DA QUALIDADE

3 POLÍTICA DA QUALIDADE

3.1 Missão da Silva & Sistelo, S.A.

“Criar, produzir e distribuir moda com características objectivas e subjectivas que superem as expectativas de todos os envolvidos (clientes e colaboradores)”

3.2 Os valores de orientação da actividade da empresa

- Integridade
- flexibilidade
- inovação e criatividade no desenvolvimento de produtos e serviços
- satisfação das expectativas (cliente/fornecedores/colaboradores)

3.3 A Política da Qualidade

A Silva & Sistelo assume com convicção a Qualidade como a satisfação continua das expectativas dos seus clientes, colaboradores e accionistas tendo em conta a Qualidade dos fornecedores e do meio ambiente.

Para implementar o Sistema da Qualidade, a Silva & Sistelo compatibiliza a Política da Qualidade com a Política Global da Empresa, nomeadamente:

- colocando à disposição de todos os seus colaboradores os meios necessários que conduzam ao cumprimento dos objectivos definidos;
- responsabilizando todos os intervenientes no processo, pelo estabelecimento de competências bem definidas, divulgadas e assumidas.

3.4 Os Objectivos

Os objectivos a atingir, no triénio (1998-2001), estão devidamente detalhados e quantificados nos documentos de apresentação do Plano Estratégico.

Para o alcance destes e de outros objectivos a Silva & Sistelo formou grupos de trabalho pluridisciplinares que trabalharam sobre cada um deles. A cada objectivo estão ligados responsáveis e prazos de conclusão. O cumprimento dos objectivos é controlado pelo Conselho Directivo da Silva & Sistelo em reuniões trimestrais com os grupos de trabalho acima citados.

ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____



SILVA & SISTELO

FABRIL DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS S.A.

MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 3-POLÍTICA DA QUALIDADE

3.5 A Forma de Divulgação da Política da Qualidade

A Administração da Silva & Sistelo definiu e divulgou a Política da Qualidade através da entrega personalizada de uma cópia da mesma a todos os seus colaboradores, em sessões de divulgação e pela afixação da mesma na empresa.

Depois de criada a seguir no Tratamento das Queixas dos Clientes.

Canais de Atuação:

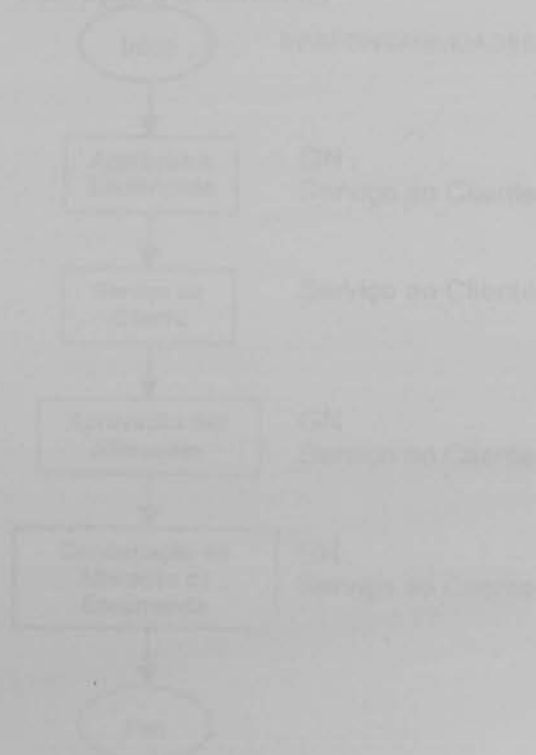
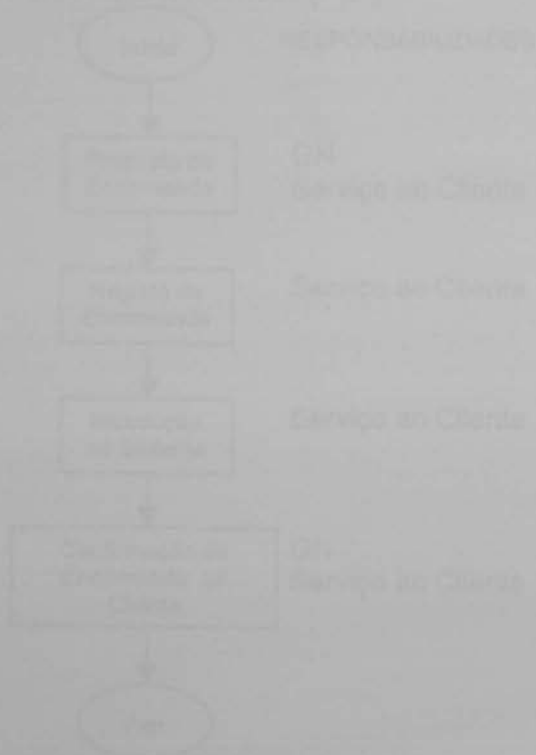
Aplicar a todos os canais e segmentos que atendem ao Negócio (P.P. (Público) e (P) Privado).

Matriz de Proceder / Responsabilidades:

O Matriz de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-403-4. Exatamente conforme se está afixado no Programa seguinte.

Tratamento de Queixas (P.P)

Atuação à Exatidão



ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4 FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.3 Tratamento de Encomendas

4.3.1 Tratamento de Encomendas (PLP)

Objectivo

Definir o circuito a seguir no Tratamento das Encomendas dos Clientes.

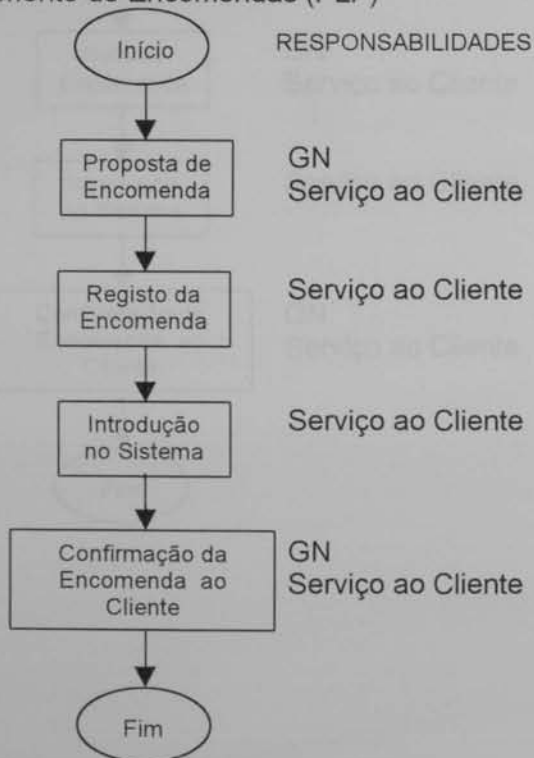
Campo de Aplicação

Aplica-se a todas as consultas e encomendas dos clientes do Negócio PLP (Private Label Program).

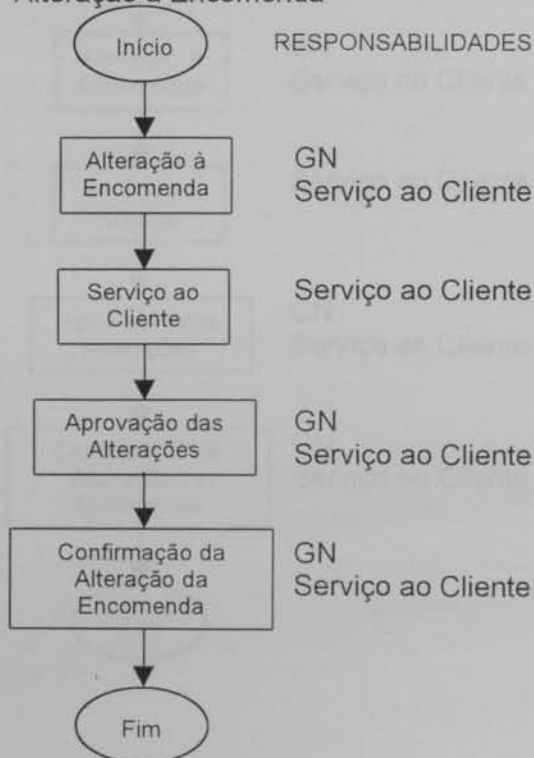
Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.03-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:

Tratamento de Encomendas (PLP)



Alteração à Encomenda



ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.3.2 Tratamento de Encomendas (Marca)

Objectivo

Definir o circuito a seguir no Tratamento das Encomendas dos Clientes.

Campo de Aplicação

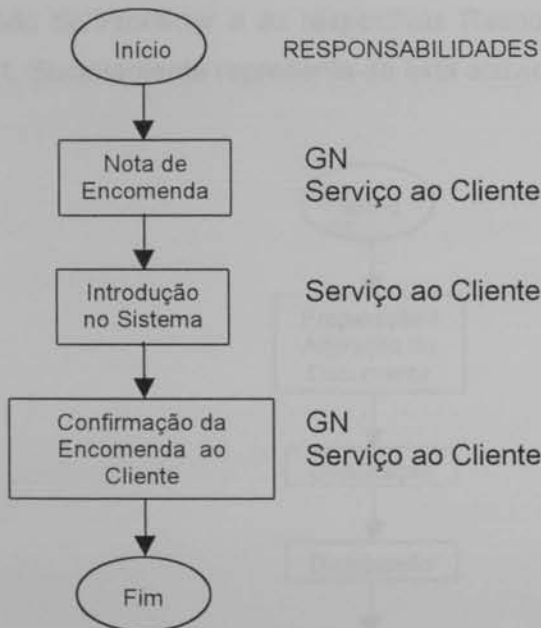
Aplica-se a todas as consultas e encomendas dos clientes do Negócio Marca (Homem/Senhora).

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.03-2. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:

Tratamento de Encomendas (Marca)

Alteração à Encomenda

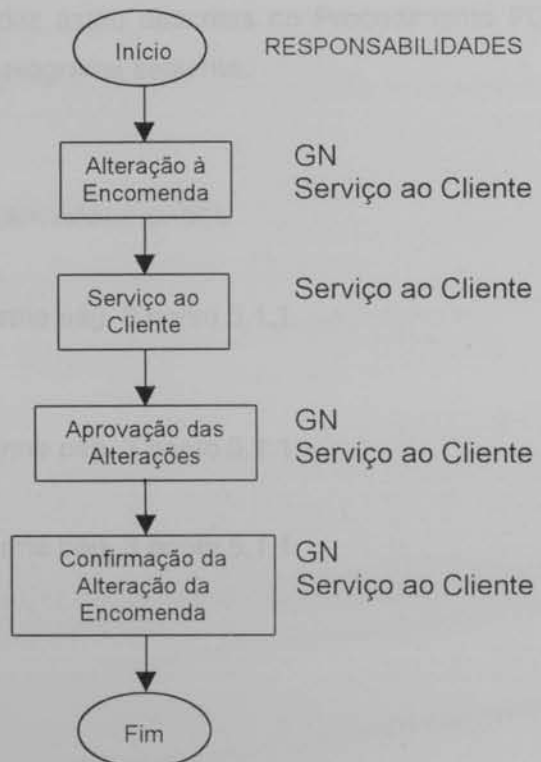


RESPONSABILIDADES

GN
Serviço ao Cliente

Serviço ao Cliente

GN
Serviço ao Cliente



RESPONSABILIDADES

GN
Serviço ao Cliente

Serviço ao Cliente

GN
Serviço ao Cliente

GN
Serviço ao Cliente

ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.5 Controlo dos Documentos e Dados

Objectivo

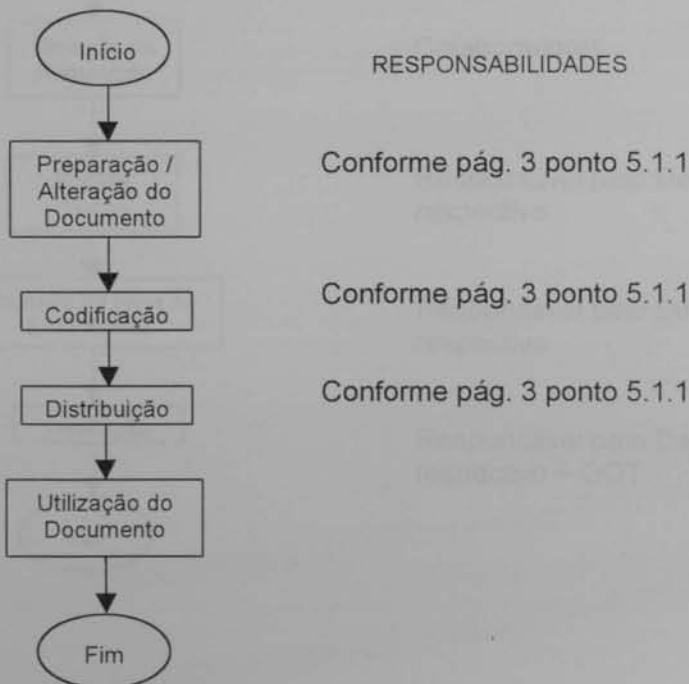
Definir os processos de controlo e gestão dos documentos e dados ligados ao Sistema da Qualidade, estabelecendo-se a forma de elaboração, alteração, codificação, aprovação, distribuição, revisão, conteúdos mínimos, actualização, arquivo e anulação.

Campo de Aplicação

Aplica-se a todos os documentos e dados do Sistema da Qualidade, que se encontram em suporte de papel ou informático.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.05-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:



ELABORADO

____ • ____ • ____

APROVADO

____ • ____ • ____

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE
4.06 Compras / Avaliação e Qualificação de Fornecedores
4.06.1 Aprovisionamento / Compras
Objectivo

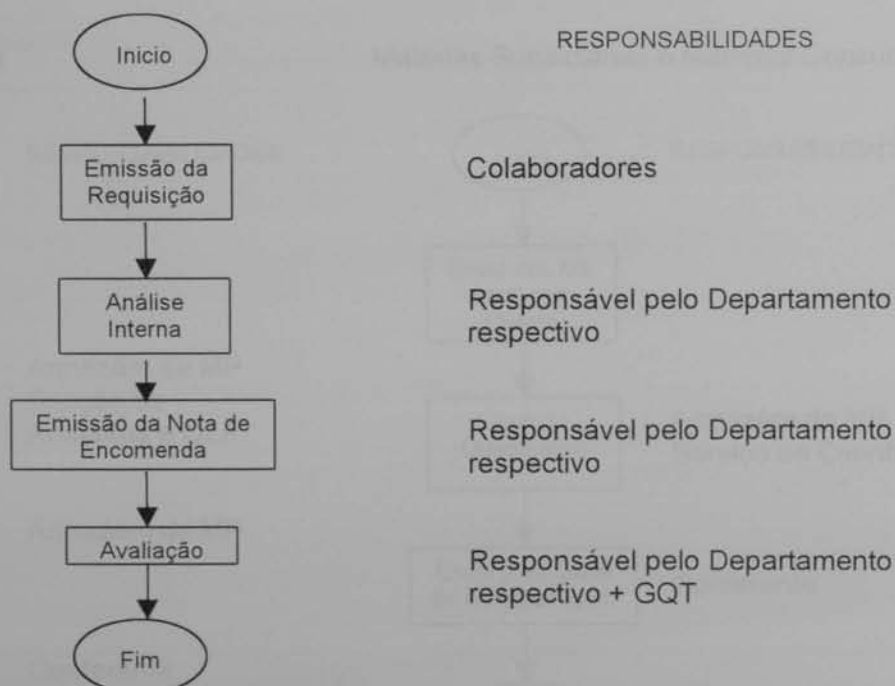
O presente procedimento tem como objectivo estabelecer o processo de aquisição das matérias-primas, matérias subsidiárias, consumíveis, material de embalagem e todos os serviços.

Campo de Aplicação

Abrange o aprovisionamento de todos os materiais e serviços referidos no Objectivo.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.06-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:


ELABORADO
 ____ . ____ . ____

APROVADO
 ____ . ____ . ____

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ . ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.07 Controlo do Produto Fornecido Pelo Cliente

Objectivo

Existência de um controlo na verificação, no armazenamento e na conservação do produto fornecido pelo cliente.

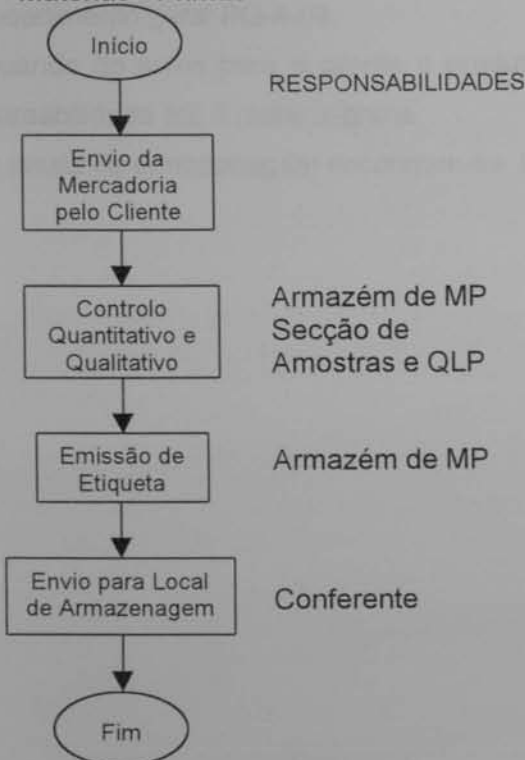
Campo de Aplicação

Aplica-se a todos os produtos fornecidos pelo cliente; Matérias - Primas, Matérias Subsidiárias e Matérias Consumíveis.

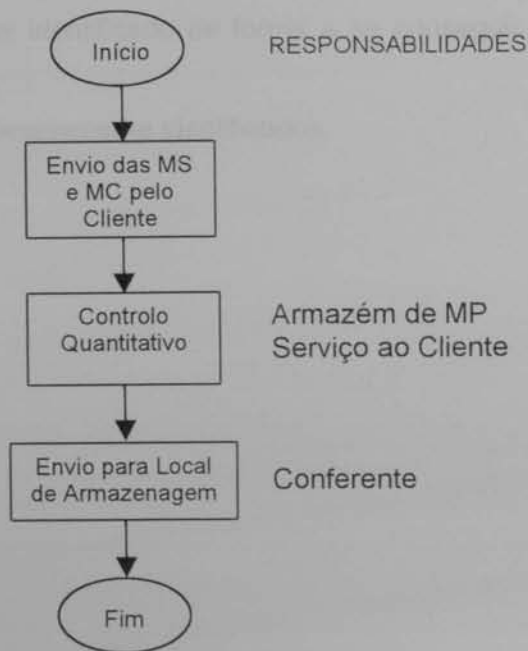
Modo de Proceder/Responsabilidades

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos no Procedimento PG-4.07. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:

Matérias - Primas



Matérias Subsidiárias e Matérias Consumíveis



ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE
4.08 Identificação e Rastreabilidade do Produto
Objectivo

Definir as actividades de identificação dos produtos de modo a evitar possíveis misturas, e os métodos de rastreabilidade de todos os produtos Silva e Sistelo S.A.

Campo de Aplicação

Aplica-se a todos os produtos em curso de fabrico e final da Silva e Sistelo S.A.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos no Procedimento PG-4.08. Sucintamente descreve-se esta actividade de forma sucinta. Todos os tecidos e Matérias Subsidiárias recepcionados, para além da identificação própria efectuada pelo fornecedor, são identificados com uma etiqueta identificativa. Estes materiais encontram-se identificados ao longo de todo o processo de formas diferentes como ilustra o procedimento geral PG-4-08.

Aquando do envio para o cliente o produto final vai identificado de forma a se conseguir a sua rastreabilidade até à matéria-prima.

Os locais de armazenagem encontram-se também devidamente identificados.

ELABORADO

____ • ____ • ____

GER - 01.0

APROVADO

____ • ____ • ____

EDIÇÃO:
REVISÃO

PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE
4.12 Estado de Inspeção e Ensaio
Objectivo

Definir a forma de identificar o estado de inspeção e ensaio dos produtos, desde a recepção até à sua expedição.

Campo de Aplicação

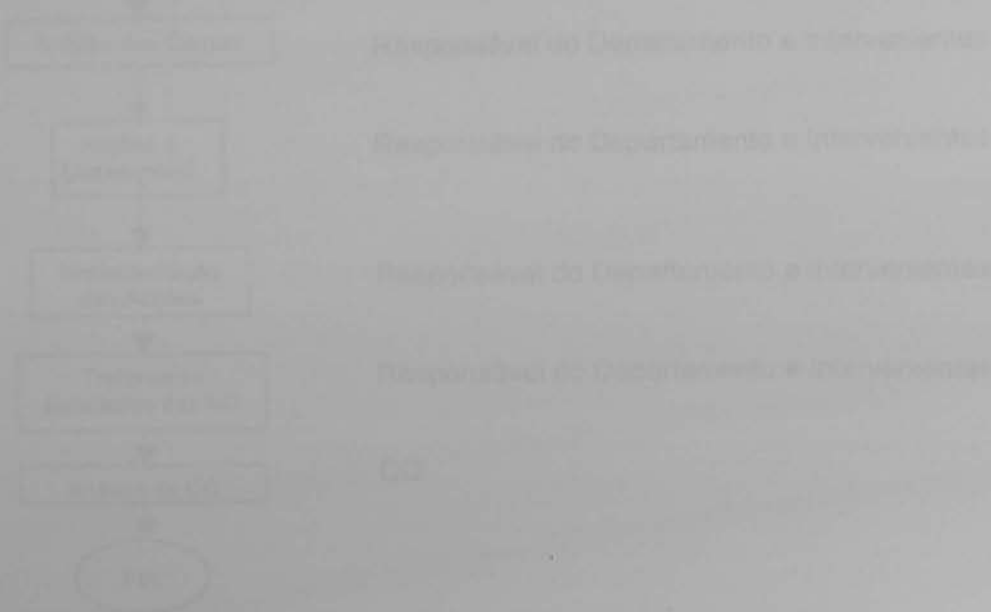
Aplica-se aos produtos da Silva & Sistelo, S.A.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos no Procedimento PG-4.12. Sucintamente representa-se esta actividade da seguinte forma:

Os meios de identificação utilizados são:

- Placas colocadas nos respectivos locais a identificar, conforme o procedimento descreve
- Etiquetas com crockit da peça de diversas cores, que identificam o local onde vai ser efectuada a correcção


ELABORADO
APROVADO
EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ de ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.13.1 Controlo das Não Conformidades / Acções Correctivas e Preventivas

Objectivo

Estabelecer os métodos que permitam:

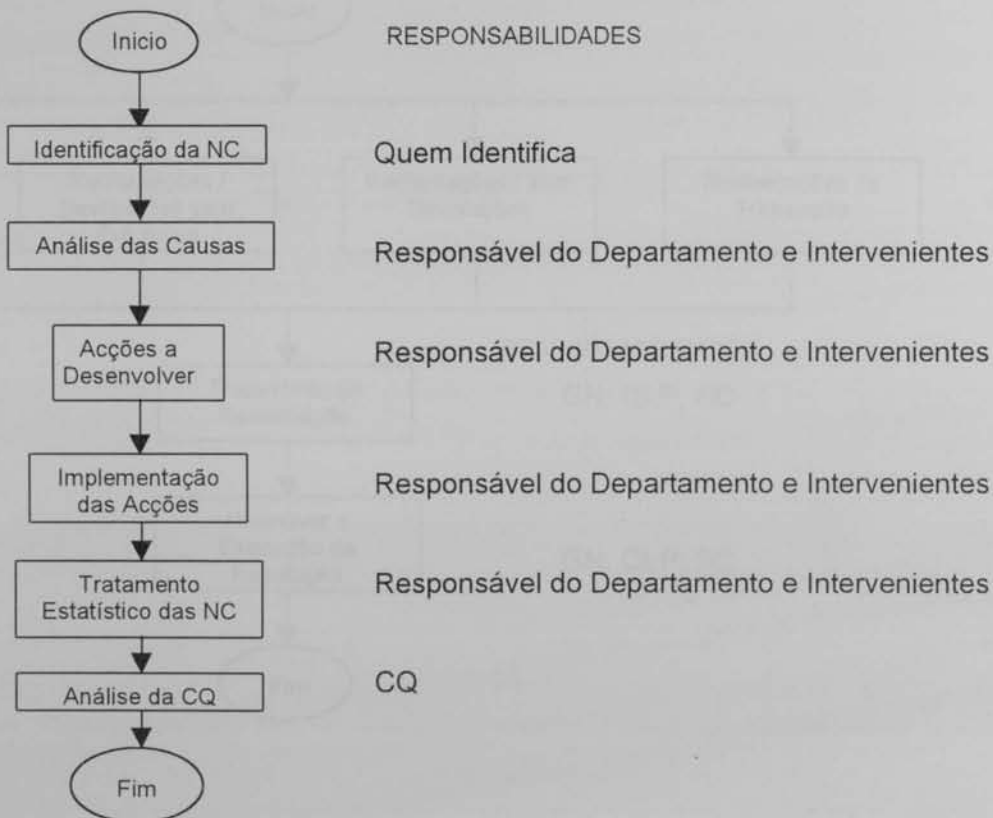
- Identificar as não conformidades; Segregar os produtos não conformes de modo a assegurar que estes não são utilizados inadvertidamente; Implementar acções correctivas e preventivas.

Campo de Aplicação

Aplica-se a todas as não conformidades provenientes de fornecedores internos e externos e às acções correctivas e preventivas tomadas pela empresa.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.13-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:



ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE
4.16 Controlo dos Registos da Qualidade
Objectivo

Fazer com que o arquivo dos registos da Qualidade seja:

- Identificado e compilado de acordo com a sua natureza;
- Acessível durante um período determinado;
- Arrumado, preservado e inutilizado de acordo com o modo de proceder.

Campo de Aplicação

Aplica-se a todos os documentos do Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A. considerados registos da qualidade, que se encontram identificados nas tabelas anexas a este procedimento.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.16. Sucintamente apresenta-se uma pequena descrição do procedimento.

As tabelas dos registos da qualidade são analisados pelos responsáveis das Direcções.

A emissão, manutenção e conservação dos Registos da Qualidade é da responsabilidade de cada Departamento/ Serviço que garantem a efectividade do Sistema da Qualidade na sua área de actuação.

Os responsáveis de cada Departamento definem os critérios para disponibilizar a consulta interna dos Registos da Qualidade. Para a consulta externa desses registos, as regras e os critérios são definidos pela Administração.

Todos os responsáveis de Direcção e Departamento garantem que os registos da qualidade arquivados na sua área estão correctamente preenchidos e legíveis. Sempre que necessário corrigem os registos mantendo os dados originais legíveis.

Sempre que uma nova informação é fornecida por qualquer Direcção/Departamento ou entidade externa, os responsáveis para cada área envolvidos actualizam e/ou substituem os registos de qualidade que referem alguma informação obsoleta.

Os registos da qualidade em papel, são arquivados e mantidos em condições adequadas para minimizar os danos, deterioração ou perda de informação.

O arquivo da cópia de documentos em suporte informático encontra-se em zonas devidamente acondicionadas para prevenir danos e deterioração.

ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.17 Auditorias da Qualidade Internas

Objectivo

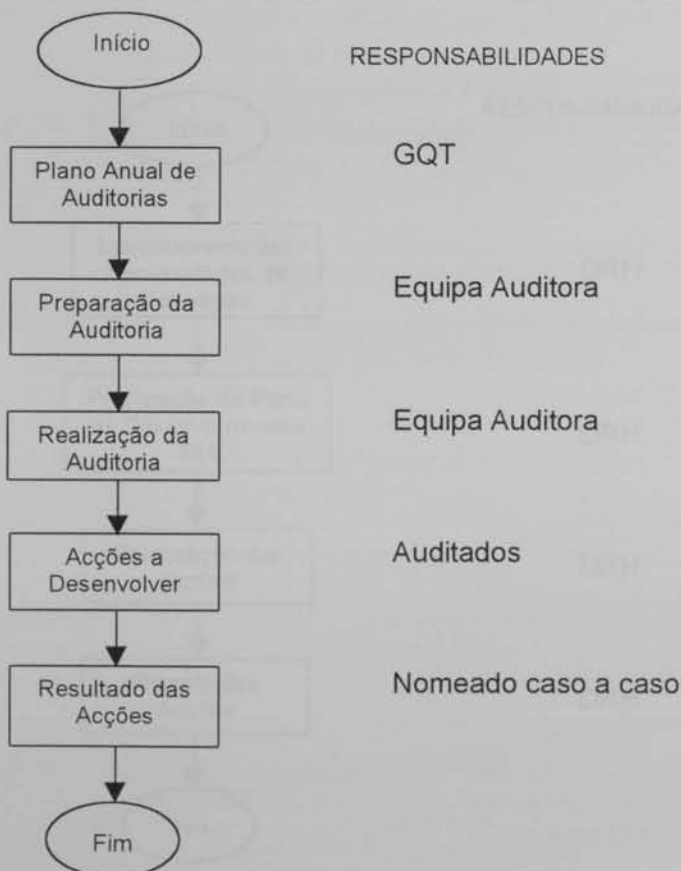
Definir as actividades de planeamento e realização de auditorias, para avaliar a aplicação e adequabilidade do Sistema da Qualidade através da constatação objectiva das práticas existentes.

Campo de Aplicação

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.17-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:



ELABORADO

APROVADO

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____



MANUAL DA QUALIDADE

CAPÍTULO 4 – FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

4.18 Formação

Objectivo

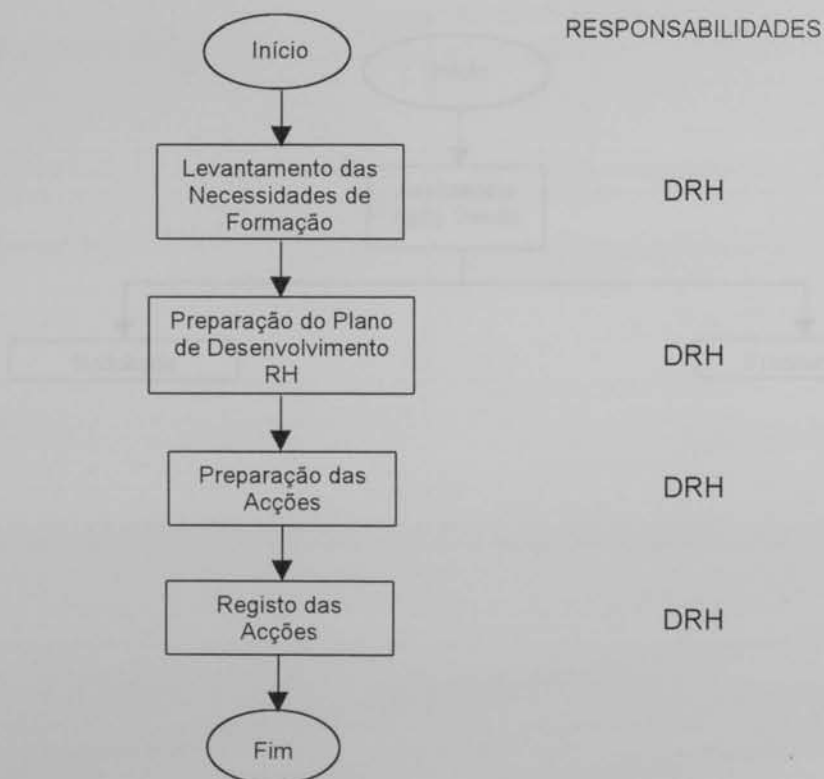
Estabelecer a metodologia da análise e preparação da formação, de forma a garantir que todos os colaboradores tenham os conhecimentos e as competências adequadas ao desempenho das suas funções.

Campo de Aplicação

Aplica-se a toda a formação ministrada aos colaboradores Silva & Sistelo, S.A.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.18-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:



ELABORADO

____ • ____ • ____

APROVADO

____ • ____ • ____

EDIÇÃO:
REVISÃO
PÁG. ____ • ____

4.19 Assistência Após Venda

Objectivo

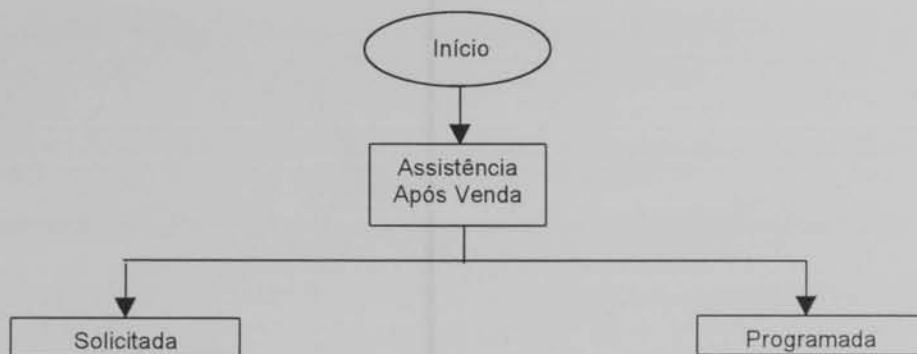
Definir as linhas de orientação para garantir a melhor utilização do produto / serviço fornecidos por Silva & Sistelo, S.A. aos seus clientes.

Campo de Aplicação

Aplica-se às Unidades de Negócio e Departamentos que integram a Direcção de Marketing e nos contactos de Assistência aos clientes.

Modo de Proceder / Responsabilidades

O Modo de Proceder e as respectivas Responsabilidades estão descritas no Procedimento PG-4.19-1. Sucintamente representa-se esta actividade no fluxograma seguinte:



ELABORADO

____ • ____ • ____

GER - 01.0

APROVADO

____ • ____ • ____

EDIÇÃO:

REVISÃO

PÁG. ____ • ____

SILVA & SISTELO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

1. OBJECTIVO

Definir o processo de tratamento das Encomendas dos Clientes.

ANEXO

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os produtos e encomendas das vendas da Negócio PLP (Private Label Program).

3. REFERÊNCIAS

NP EN 150 002

Manual de Qualidade de Silva & Sistelo S.A.

4. DEFINIÇÕES

PLP (Private Label Program):

Área de Negócio, onde se potencia a capacidade de desenvolvimento e gestão em modelação e seleção de materiais, com um absoluto controlo sobre o produto, onde a Silva & Sistelo S.A. explora canais de distribuição de maior dimensão (com marca reconhecida e de notoriedade), caracterizando-se pela máxima das suas colecções.

4

Proposta de Encomenda:

Proposta inicial de uma aquisição de produtos/veículos, para análise.

Confirmação da Encomenda:

Aceitação da Proposta de Encomenda, após sua análise.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

1. OBJECTIVO

Definir o circuito a seguir no Tratamento das Encomendas dos Clientes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as consultas e encomendas dos clientes do Negócio PLP (Private Label Program).

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

PLP (Private Label Program):

Área de Negócio, onde se potencia a capacidade de desenvolvimento e design, em modelação e selecção de materiais, com um absoluto controlo sobre o produto, onde a Silva & Sistelo, S.A., explora canais de distribuição de maior dimensão (com marca reconhecida e de notoriedade), comercializando subprodutos das suas colecções.

Proposta de Encomenda:

Proposta inicial de uma aquisição de produtos/serviços, para análise.

Confirmação de Encomenda:

Aceitação da Proposta de Encomenda, após sua análise.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 Definição do Fluxo do Processo da Área de Negócio PLP (Privata)

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

Título	Código do Impresso	Local de Arquivo dos Registos
Proposta de Encomenda	GNL - 01	Gestor de Negócio PLP
Impresso de nota de encomenda	GER - 16	Serviço a cliente
Impresso de Confirmação de Encomenda	GER - 34	Serviço a cliente (Registo Informático)

7. ANEXO

Estes impressos encontram-se em anexo a estes procedimentos.

ELABORADO

____ . ____ . ____

APROVADO

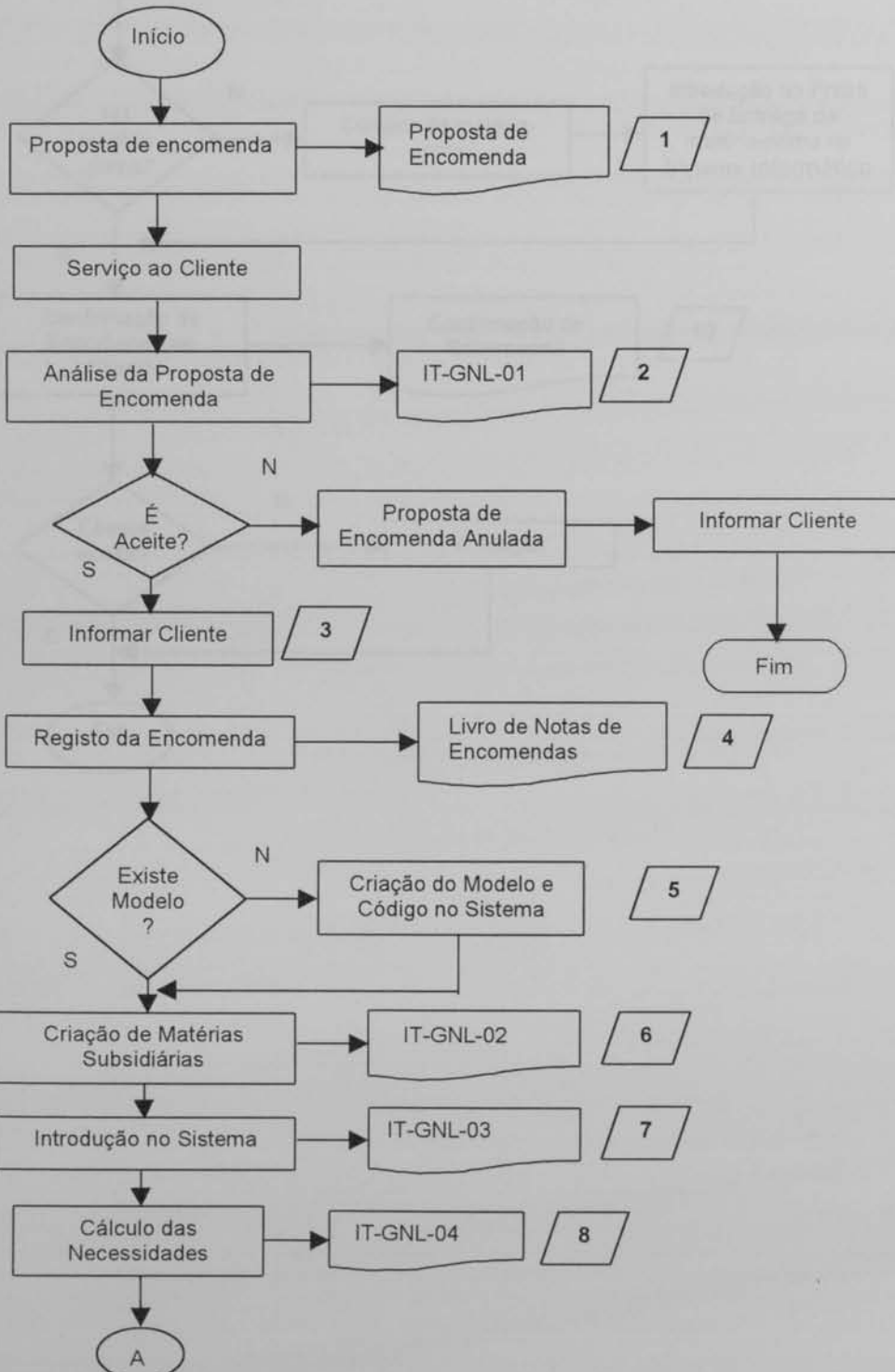
____ . ____ . ____

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 – Definição do Fluxo do Processo da Área de Negócio PLP (Private Label Program)



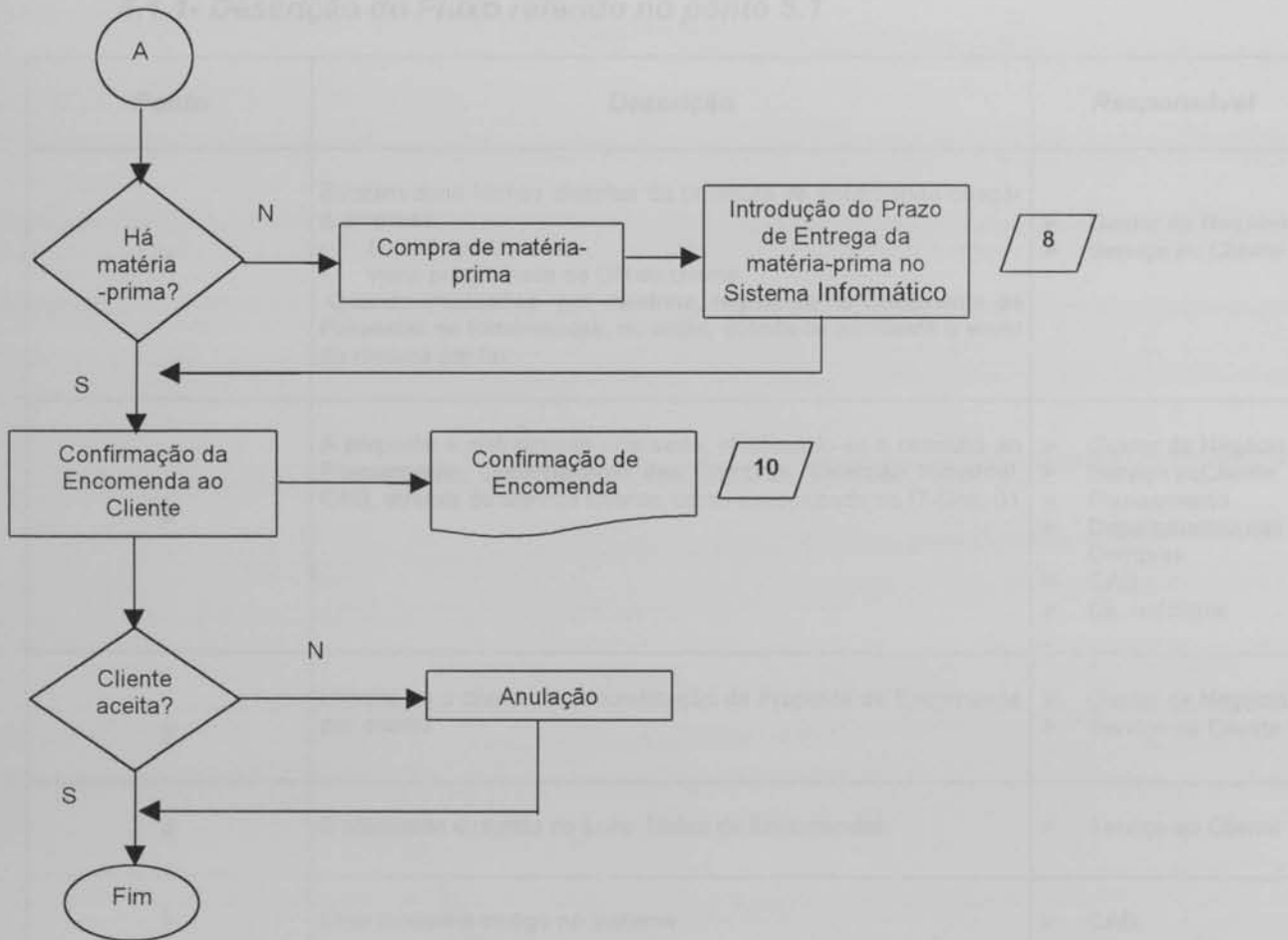
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

1. Descrição do Fluxo referido no ponto 3.1



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

5.1.1- Descrição do Fluxo referido no ponto 5.1

Ponto	Descrição	Responsável
1	Existem duas formas distintas da proposta de encomenda chegar à empresa: - fax; telefone; e-mail - visita programada do GN ao cliente Quando efectuadas por telefone, regista-se no Documento de Propostas de Encomendas, ou então, solicita-se ao cliente o envio da mesma por fax	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente
2	A proposta é globalmente analisada, efectuando-se a consulta ao Planeamento, Departamento das Compras, Direcção Industrial, CAD, através do Serviço Cliente, como especificado na IT-GNL-01	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente ➤ Planeamento ➤ Departamento das Compras ➤ CAD ➤ Dir. Industrial
3	Informa-se o cliente da concretização da Proposta de Encomenda por escrito	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente
4	É efectuado o registo no Livro Notas de Encomendas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente
5	Criar modelo e código no Sistema	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CAD
6	Criar as MS para os modelos pretendidos de acordo com a IT-GNL-02	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio
7	É efectuada a Introdução no Sistema Informático, como especificado na IT-GNL-03	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente
8	É efectuado o Cálculo das Necessidades, como especificado na IT-GNL-04	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento das Compras
9	Verifica-se a existência da Matéria-Prima necessária, e, caso necessário, procede-se à compra. Introduce-se o prazo de entrega do fornecedor da mesma no Sistema Informático	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento das Compras
10	Confirma-se a encomenda ao cliente, do prazo de entrega, preço, condição de venda e produtos. Caso não haja resposta, no prazo de uma semana, fica a encomenda automaticamente confirmada	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente

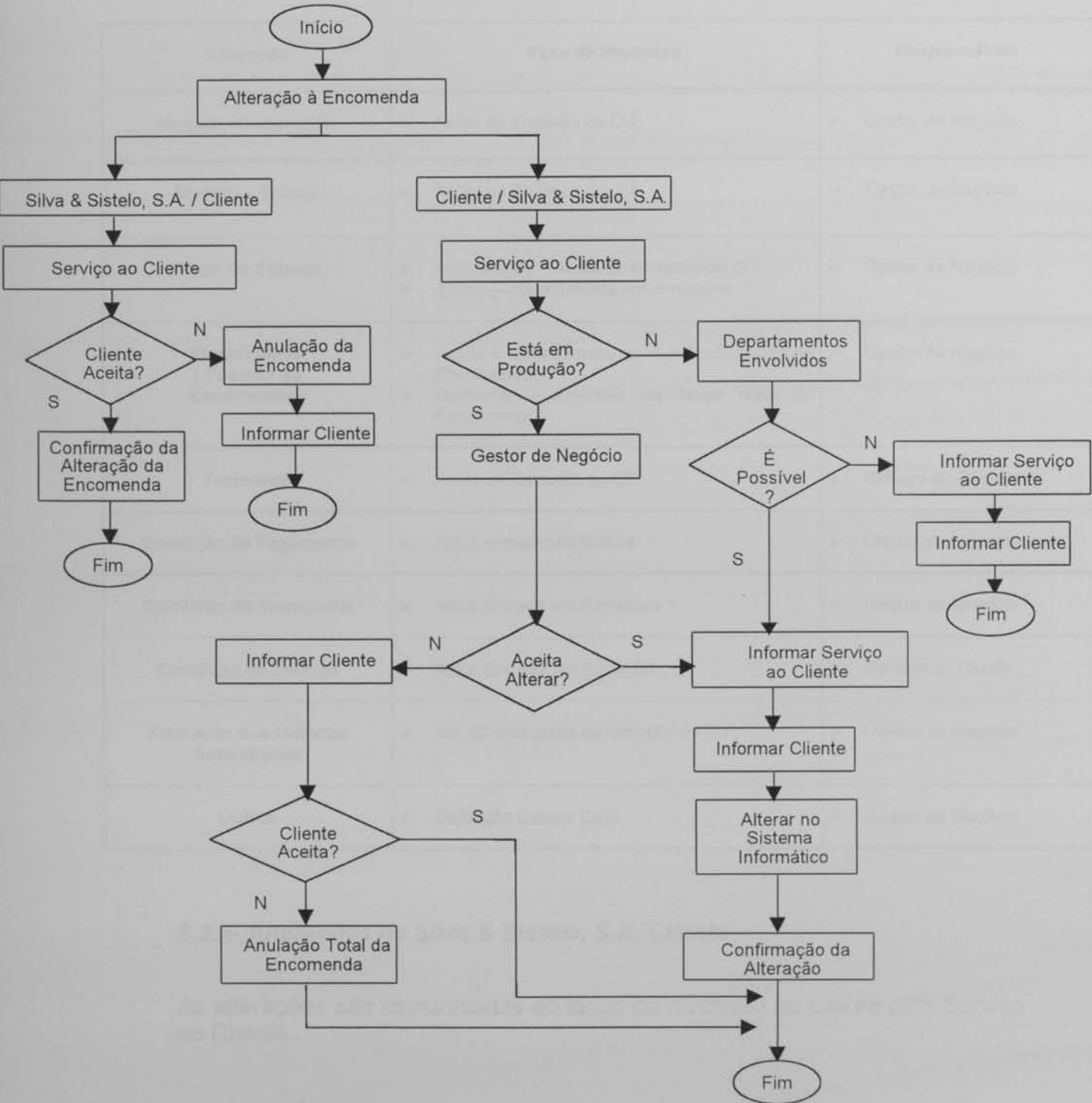
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

5.2 – Fluxograma da Alteração à Encomenda



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DAS ENCOMENDAS (PLP)

5.2.1- Quadro das Alterações Cliente/Silva & Sistelo, S.A.

<i>Alteração</i>	<i>Fase do Processo</i>	<i>Responsáveis</i>
Modelo - Concepção	➤ Antes da Emissão da O.F.	➤ Gestor de Negócio
Modelo – Trocas	➤ Antes da Emissão da O.F.	➤ Gestor de Negócio
Prazo de Entrega	➤ <i>Antecipação</i> – Antes da Emissão da OF ➤ <i>Atraso</i> – Até à Entrada em Armazém	➤ Gestor de Negócio
Quantidades (Posição da Encomenda)	➤ <i>Anular</i> – Uma semana após a Confirmação da Encomenda ➤ <i>Aumentar</i> – Emissão de Nova Nota de Encomenda	➤ Gestor de Negócio
Tamanhos	➤ Antes da Emissão da OF	➤ Serviço ao Cliente
Condição de Pagamento	➤ Até à emissão da factura	➤ Gestor de Negócio
Condição de Transporte	➤ Até à Entrada em Armazém	➤ Gestor de Negócio
Condição de Entrega	➤ Até à Entrada em Armazém	➤ Serviço ao Cliente
Alteração das Matérias Subsidiárias	➤ Até 60 dias antes de emissão da O.F.	➤ Gestor de Negócio
Outros	➤ Definição Caso a Caso	➤ Gestor de Negócio

5.2.2- Alterações da Silva & Sistelo, S.A./Cliente

As alterações são comunicadas ao longo do processo ao cliente pelo Serviço ao Cliente.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



SILVA & SISTELO

SILVA & SISTELO - FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES S.A.

RUA SISTELO - 4435-452 RIO TINTO - PORTUGAL - TEL. +351-22-485 3000 - FAX +351-22-489 2762

SILVA & SISTELO - MODEVERTRIEB GMBH

AM NOF 52 - 50667 KÖLN - TEL. +49-221-250 4530/1 - FAX +49-221-258 4532 - AMTSGERICHT KÖLN (IHR) 27357

GESCHÄFTSFÜHRER - BERND JENNER

I.D.T. - INTERNATIONAL DISTRIBUTION TEXTIL S.L.

PLAZA NUEVA 2, 3 - 28014 MADRID - TEL. +34-91-350 5200 - FAX +34-91-350 3227

CL - NR
KD - NR

--	--	--	--

ZONA
VEREINIGUNG

--	--	--	--

ENTOM - PEDIDO
ADTRAG - ORDER

1801

INI - NR

DATA - FECHA
DATUM - DATE
ESTAÇÃO - TEMPORADA
SAISON - SEASON
PAGINA - HOJA
SEITE - PAGE

DE
VON - OF

CLIENTE

FIRMA - CUSTOMER

ETIQUETA

ETIKETTE - LABEL

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO - CONDICIONES DE PAGO

ZAHLEBEDINGUNGEN - PAYMENT TERMS

EXPEDIÇÃO - TRANSPORTE

VERSAND - EXPEDITION

DATA DE ENTREGA - FECHA DE ENTREGA

LIEFERZEIT - DELIVERY

I	I.C	I.L	44	46	48	50	52	54	56	58	60				
II			66	68	70	74	78	80	84	88	90				
III			22	24	26	28	30	32	34	36	38				
IV			36	38	40	42	44	46	48	50	52				
V			38	39	40	41	42	43	44	45	46				
VI	S	M	L	XL	VII	80	85	90	95	100	105	110	115		DIV

ARTIGO ARTICULO PROD.-GRUPPE ARTICLE	REF. ARTIKEL	COR COLOR FARBE COLOUR	MODELO FORM MODELL	VAR.	PREÇO PRECIO PREIS PRICE	QUANT. CANT. STÜCK

ENC. VERIFIC.	DATA	RUBRICA	ENC. INTROD.	DATA	RUBRICA

REP.
VERTRETER - AGENT

CLIENTE
KUNDE - CUSTOMER

OBS.
BEMERKUNGEN - NOTES

Pro sua condições de venda - Für unsere Verkaufsbedingungen s. Rückseite - Für more conditions on reverse

SILVA & SISTELO
PROPOSTA DE ENCOMENDA

CLIENTE: _____

DATA: ___/___/___

MODELO	REFERÊNCIA	COR	CONSUMO	QUANTIDADE	PREÇO
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

PRAZO DE ENTREGA: ___/___/___

ETAPAS			CONSULTAS	DATA DAS CONSULTAS
	SIM	NÃO		
1. MODELO EXECUTADO PELA S&S?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	➤ DIRECÇÃO INDUSTRIAL	___/___/___
2. EXISTEM MATERIAIS QUE PERMITAM CUMPRIR O PRAZO DE ENTREGA E, SE SIM, SÃO TECNICAMENTE EXEQUÍVEIS DE PRODUZIR?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	➤ ARMAZÉM DE MP	___/___/___
3. EXISTE CAPACIDADE PRODUTIVA INSTALADA OU EXTERNA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	➤ DIRECÇÃO INDUSTRIAL	___/___/___
4. QUANTIDADE MÍNIMA (MÚLTIPLA DE UMA PEÇA DE TECIDO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	➤ GESTOR DE NEGÓCIO	___/___/___



SILVA & SISTELO

RUA SISTELO · 4435 RIO TINTO · PORTUGAL

TEL. +351-2-485 3000 · FAX +351-2-489 2762 · E-MAIL: SILVA_SISTELO@MAIL.TELEPAC.PT

SILVA & SISTELO, FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES, S.A.

CONT. N.º PT 500 248 540 · CONS. REG. COM. PORTO N.º 13 880 · CAPITAL SOCIAL 330.000.000\$00

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE ENCOMENDAS (MARCA)

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

1. OBJECTIVO

O procedimento definido pela Silva & Sistelo, S.A. tem como objectivos:
Definir o circuito a seguir no Tratamento das Encomendas dos Clientes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as consultas e encomendas dos clientes do Negócio Marca (Homem/Senhora).

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Marca:

Actividade de venda por colecção de Homem (BRUNO BELLONI e MONTERONI) e Senhora (FLAGRANTE e RESGATE).

Encomendas de Estação:

Recepcionadas até 30 de Abril (Inverno) e até 30 de outubro (Verão).

Este procedimento encontra-se em anexo a este procedimento

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS TRATAMENTO DE ENCOMENDAS (MARCA)

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Livro de Notas de Encomendas Bruno Belloni	GER - 17	Serviço ao Cliente
Impresso de confirmação de encomenda	GER - 34	Serviço a Cliente (Documento Informático)
Livro de Notas de Encomendas Monteroni	GER - 16	Serviço ao Cliente
Livro de Notas de Encomenda Flagrante	GER - 31	Serviço ao Cliente
Livro de Notas de Encomenda Resgate	GER - 32	Serviço ao Cliente
Notas de Encomendas de Amostras / Ensaios / Colecção	GER - 33	Serviço ao Cliente
Notas de Encomendas de Medida Industrial / de Armazém	GER - 16	Serviço ao Cliente

7. ANEXO

Estes impressos encontram-se em anexo a estes procedimentos.

ELABORADO

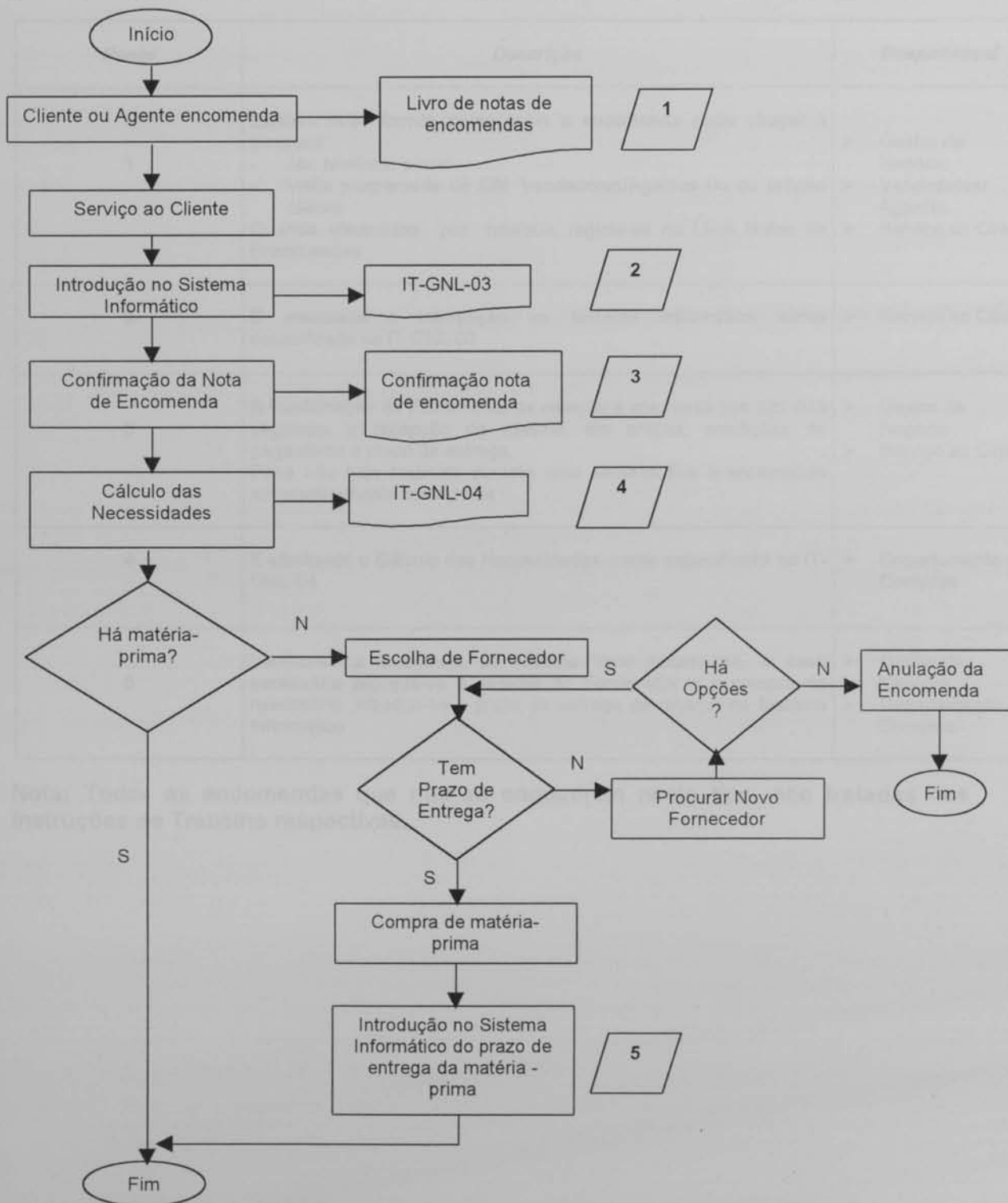
APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE ENCOMENDAS (MARCA)

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 – Definição do Fluxo do Processo da Área de Negócio Marca (Homem/Senhora)



ELABORADO _____	APROVADO _____	REVISÃO 0
--------------------	-------------------	-----------

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE ENCOMENDAS (MARCA)

5.1.1- Descrição do Fluxo referido no ponto 5.1

Ponto	Descrição	Responsável
1	Existem duas formas pelas quais a encomenda pode chegar à empresa: - fax; telefone; e-mail - visita programada do GN, Vendedores/Agentes ou do próprio cliente Quando efectuadas por telefone, regista-se no Livro Notas de Encomendas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Vendedores/Agentes ➤ Serviço ao Cliente
2	É efectuada a Introdução no Sistema Informático, como especificado na IT-GNL-03	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente
3	A Confirmação da Encomenda de estação é efectuada nos oito dias seguintes à recepção da mesma, em preços, condições de pagamento e prazo de entrega. Caso não haja resposta durante uma semana fica a encomenda automaticamente confirmada	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente
4	É efectuado o Cálculo das Necessidades, como especificado na IT-GNL-04	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento das Compras
5	Verifica-se a existência de Matéria-Prima necessária, e caso necessário procede-se à escolha do Fornecedor e à compra do necessário. Introduce-se o prazo de entrega da mesma no Sistema Informático	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Departamento das Compras

Nota: Todas as encomendas que não se enquadrem neste tipo, são tratadas nas Instruções de Trabalho respectivas.

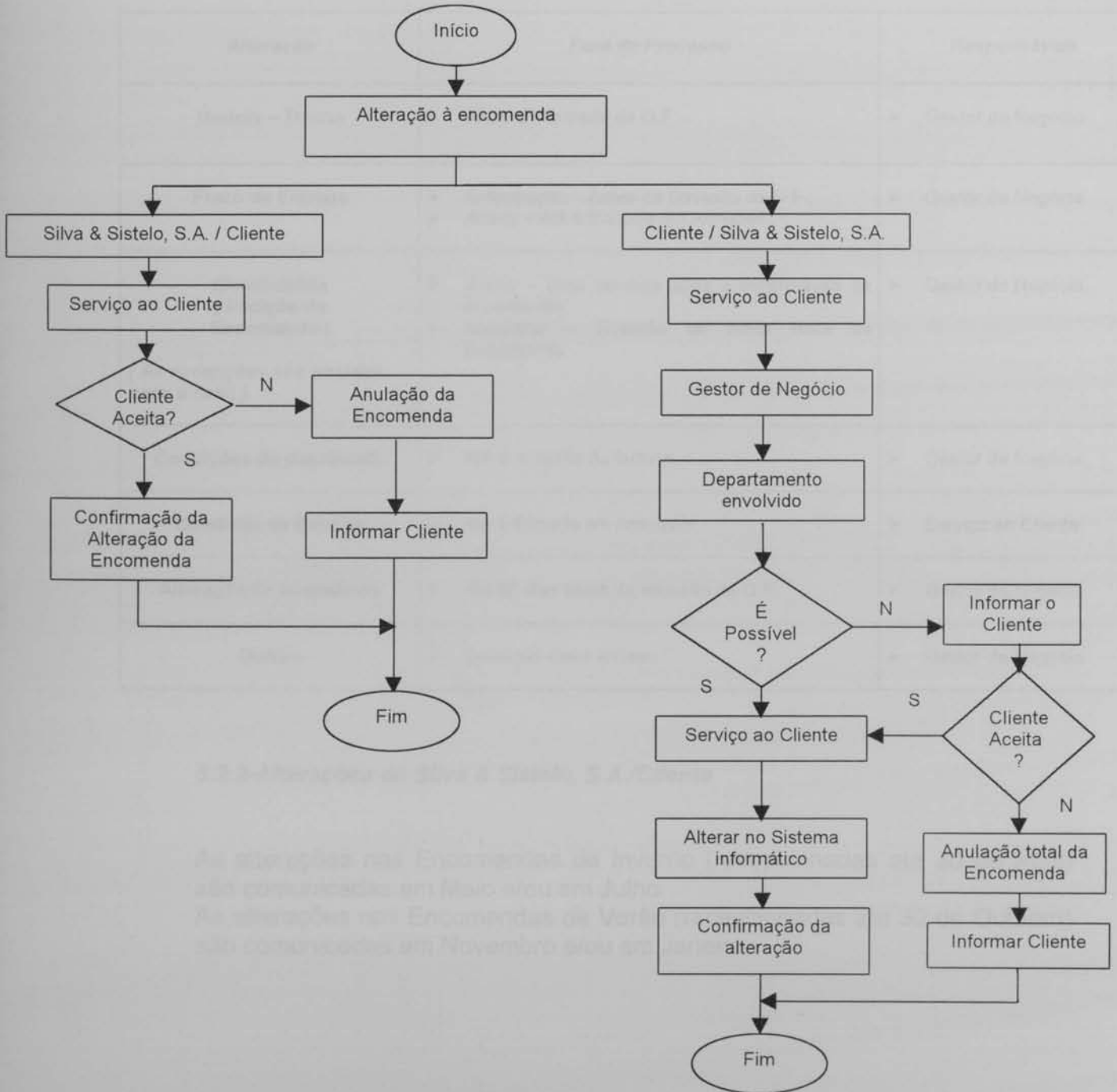
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE ENCOMENDAS (MARCA)

5.2 - Fluxograma das Alterações às Encomendas



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE ENCOMENDAS (MARCA)

5.2.1- Quadro das Alterações Cliente/Silva & Sistelo, S.A.

<i>Alteração</i>	<i>Fase do Processo</i>	<i>Responsáveis</i>
Modelo – Trocas	➤ Antes da Entrada da O.F.	➤ Gestor de Negócio.
Prazo de Entrega	➤ <i>Antecipação</i> – Antes da Emissão da O.F.; ➤ <i>Atraso</i> – Até à Entrada em Armazém.	➤ Gestor de Negócio.
Quantidades (Posição da Encomenda) (As exceções são tratadas caso a caso)	➤ <i>Anular</i> – Uma semana após a confirmação da encomenda; ➤ <i>Aumentar</i> – Emissão de Nova Nota de Encomenda.	➤ Gestor de Negócio.
Condições de pagamento	➤ Até à emissão da factura	➤ Gestor de Negócio
Condição de Entrega	➤ Até à Entrada em Armazém.	➤ Serviço ao Cliente
Alteração de Acessórios	➤ Até 60 dias antes de emissão da O.F.	➤ Gestor de Negócio
Outros	➤ Definição Caso a Caso.	➤ Gestor de Negócio

5.2.2-Alterações da Silva & Sistelo, S.A./Cliente

As alterações nas Encomendas de Inverno (recepcionadas até 30 de Abril) são comunicadas em Maio e/ou em Julho.

As alterações nas Encomendas de Verão (recepcionadas até 30 de Outubro) são comunicadas em Novembro e/ou em Janeiro.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



Bruno Belloni

Silva & Sistelo - Fabrica / Venda de Confecções S.A.

Rua Siselo - 1435-152 Rio Tinto - Portugal - Tel. +351-22-105.3000 - Fax +351-22-109.2762

Silva & Sistelo - Modevertrieb GmbH

Am Hof 52 - 50667 Köln - Tel. +49-221-250.43001 - Fax +49-221-250.43042 - Amtsgericht Köln HRB 27353

Gesellschaftsleiter - Herrnd. Herrnes

I.D.T. - International Distribucion Textil.

Fernan Núñez. 3 - 28016 Madrid - Tel. +31-91-350.5269 - Fax +31-91-350.3227

CI - Nr
Kd - Nr

Zona
entriebsgeb
zone

Kaufm - Pedido
Auftrag - Order **0451**

Inf - Nr

Cliente _____ Data - Fecha _____
Firma - Customer _____ Datum - Date _____

Estación - Temporada _____
Saison - Season _____
Página - Hoja _____ de _____
Seite - Page _____ von - of _____

Etiqueta _____
Etikett - Label _____

Condições de pagamento - Condiciones de pago:
Zahlungsbedingungen - Payment terms:

Expedição - Transporte
Versand - Expedition

Data de entrega - Fecha de entrega
Lieferzeit - Delivery

10%

I	I.C.	I.L.		44	46	48	50	52	54	56	58	60				
II				88	90	94	98	102	106	110	114	118				
III				22	23	24	25	26	27	28	29	30				
IV				36	38	40	42	44	46	48	50	52				
V				38	39	40	41	42	43	44	45	46				
VI	S	M	L	XL		VI	80	85	90	95	100	105	110	115		Div

Artigo Artículo Prod-Gruppe Article	Ref. Artículo	Cor Color Farbe Colour	Modelo Form Modell	Var	Preço Precio Preis Price	Quant. Cant. Stück
--	------------------	---------------------------------	--------------------------	-----	-----------------------------------	--------------------------

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Enc. Data Rubrica
verific. Data Rubrica

Rep. Cliente _____ Obs. _____
Vertreter - Agent _____ Kunde - Customer _____ Bemerkungen - Notes _____

0 Bruno Belloni - Confecções S.A. - Rua Siselo - 1435-152 Rio Tinto - Portugal - Tel. +351-22-105.3000 - Fax +351-22-109.2762
 10%
 I C L 44 46 48 50 52 54 56 58 60
 II 88 90 94 98 102 106 110 114 118
 III 22 23 24 25 26 27 28 29 30
 IV 36 38 40 42 44 46 48 50 52
 V 38 39 40 41 42 43 44 45 46
 VI S M L XL VI 80 85 90 95 100 105 110 115 Div
 Enc. verific. Data Rubrica Data Rubrica
 Rep. Cliente _____ Obs. _____
Vertreter - Agent _____ Kunde - Customer _____ Bemerkungen - Notes _____

SILVA & SISTELO

SILVA & SISTELO - FABRICO E VENDA DE CONFECCOES S.A.

RUA SISTELO, 4435-452 RIO TINTO - PORTUGAL - TEL. +351-22-405 3000 - FAX +351-22-405 2762

SILVA & SISTELO - MODEVERTHIED GMBH

AM Hof 52 - 50687 KÖLN - TEL. +49-221-258 4530/1 - Fax +49-221-258 4532 - AMTSGERICHT KÖLN HRB 27353

GESCHÄFTSFÜHRER - BERND HENNES

I.D.T. - INTERNATIONAL DISTRIBUCION TEXTIL, S.L.

FERNAN NUÑEZ, 3 - 28016 MADRID - TEL. +34-91-350 5269 - Fax +34-91-350 3227

CL - NR
 KD - NR

ONA
 VENTRIERSGER
 ZONE

ENCOM - PEDIDO 1601
 AUFTRAG - ORDER

INF - NR

CLIENTE
 FIRMA - CUSTOMER

DATA - FECHA
 DATUM - DATE
 ESTAÇÃO - TEMPORADA
 SAISON - SEASON
 PÁGINA - HOJA DE
 SEITE - PAGE VON - OF

ETIQUETA
 ETIKETT - LABEL

CONDICÖES DE PAGAMENTO - CONDICIONES DE PAGO:

ZAHBLUNGSBEDINGUNGEN - PAYMENT TERMS:

EXPEDIÇÃO - TRANSPORTE

VERSAND - EXPEDITION

DATA DE ENTREGA - FECHA DE ENTREGA

LIEFERZEIT - DELIVERY

= 10%

I	I.C	I.L		44	46	48	50	52	54	56	58	60						
II				88	90	94	98	102	106	110	114	118						
III				22	23	24	25	26	27	28	29	30						
IV				36	38	40	42	44	46	48	50	52						
V				38	39	40	41	42	43	44	45	46						
VI	S	M	L	XL	VII	80	85	90	95	100	105	110	115					DIV

ARTIGO ARTICULO PROD-GRUPPE ARTICLE	REF. ARTIKEL	COR COLOR FARBE COLOUR	MODELO FORM MODELL	VAR.	PREÇO PRECIO PREIS PRICE	QUANT. CANT. STOCK
--	-----------------	---------------------------------	--------------------------	------	-----------------------------------	--------------------------

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

ENC. VERIFIC. DATA RUBRICA
 ENC. INTER. DATA RUBRICA

REP.
 VERTRETER - AGENT

CLIENTE
 KUNDE - CUSTOMER
 OBS.
 BEMERKUNGEN - NOTES

PFF VEE CONDICÖES DO ESTAB. - PFF VEE CONDICIONES DE EST. - PFF VEE CONDICIONES DE EST. - PFF VEE CONDICIONES DE EST. - PFF VEE CONDICIONES DE EST.



SILVA & SISTELO

RUA SISTELO · 4435 RIO TINTO · PORTUGAL

TEL. +351-2-485 3000 · FAX +351-2-489 2762 · E-MAIL: SILVA_SISTELO@MAIL.TELEPAC.PT

SILVA & SISTELO, FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES, S.A.

CONT. N.º PT 500 248 540 · CONH. REG. COM. PORTO N.º 13 880 · CAPITAL SOCIAL 330.000.000\$00

CLIENTE: _____ Nº CLIENTE: _____ Nº PROJETO: _____ Nº ENL. PROJ: _____

VARIANTE: _____ Nº VARIANTE: _____ DATA: / / ENTREGA: / /

TIPO	QUANTIDADE	TEMP. CONFECÇÃO	TEMP. PREENCHIMENTO	TEMP. MOLD.

TIPO	QUANTIDADE	TEMP. CONFECÇÃO	TEMP. PREENCHIMENTO	TEMP. MOLD.

GRANDEZAS TABLETES

REF.	FORMA	ESPESOR	PERÍMETRO	ÁREA	DIÁMETRO	RAIO	ÁREA

CALCULOS

REF.	TIPO	QUANTIDADE	ÁREA	ÁREA	ÁREA	ÁREA

TERMOCOLAGEM

TIPO	TEMPERATURA	TEMPO DE SECAGEM

ALTERAÇÕES

REMARKS

PROCESSADO POR COMPUTADOR

NOTA DE ENCOMENDA
AMOSTRAS / ENSAIOS / COLECCÖES

AMOSTRAS ENSAIOS COLECCÖES

CLIENTE: _____ Nº CLIENTE: _____ O.F.: _____ VP/ESTAÇÃO: _____ / _____

MODELO: _____ Nº MODELO: _____ Nº ENC./POSI.: _____ / _____

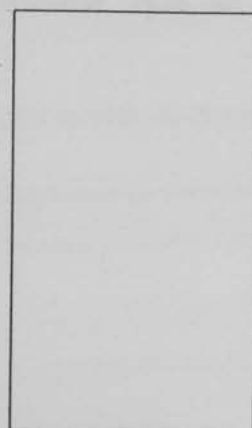
VARIANTES: _____ RESPONSÁVEL: _____ DATA: ____/____/____ ENTREGA: ____/____/____

TECIDO: _____	CUTTER: _____
FORRO: _____	CUTTER: _____

TEMPO	CONFECÇÃO: _____	TOTAL: _____
	PRENSAGEM: _____	

TECIDO	REF.: _____	CÔR: _____	FORNEC.: _____
--------	-------------	------------	----------------

		TAMANHO	50	52	54
CONTROLO MEDIDAS CASACOS	QUANTIDADE				
	½ CINTA				
	COMP.CASACO				
	COMP.MANGA				
	OMBRO				
CONTROLO MEDIDAS CALÇAS	LARGURA BANDA				
	ENTRE-PERNA				
	BOCA				
	ANCA				



CASACOS / COLETES

	FORRO	FELTRO	PENDURO	LINHA	BOTÕES	ETIQUETA
REF.ª						MANGA
CÔR						FORNECEDOR

M ____/D ____

CALÇAS

	FECHO	GUARDA-LAMAS	LINHA	BOTÕES
REF.ª				
CÔR				

CONTRUÇÃO	
ETIQ. CINTO	
ETIQ. BOLSO	

TERMOCOLAGEM:

	ENCOLHIMENTO
COMPRIMENTO	
LARGURA	

MEDIDAS EM PRODUÇÃO:

ALTERAÇÕES: _____

OBSERVAÇÕES: _____

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

1. OBJECTIVO

Definir os processos de controlo e gestão dos documentos e dados ligados ao Sistema da Qualidade, estabelecendo-se a forma de elaboração, alteração, codificação, aprovação, distribuição, revisão, conteúdos mínimos, actualização, arquivo e anulação.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os documentos e dados do Sistema da Qualidade, que se encontram em suporte de papel ou informático.

3. REFERÊNCIAS

- NP EN ISO 9002
- NP EN ISO 8402
- Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Documento:

Todo o suporte escrito em papel ou informático criado a partir de uma necessidade interna de circulação de informação, relacionada com funções, tarefas e responsabilidades.

Código:

Conjunto de caracteres escritos alfanuméricos ou de outro tipo, com a significação correspondente que lhe é dada pela codificação inerente.

Codificação:

Acto de articular de forma ordenada e segundo um ou vários prescritos de maneira a estabelecer uma relação directa de fácil compreensão com um código que permita a identificação e a proveniência do documento.

Dados:

Toda a informação recolhida e registada em suporte de papel ou suporte informático.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado, bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Inventário de Documentos	GER-04	GQT
Controlo da Distribuição de Documentos	GER-03	GQT

7. ANEXO

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 – Matrizes de Responsabilidades

5.1.1 – Controlo de Documentos em suporte de Papel

DOCUMENTO ACTIVIDADE	MQ	PG	INSTRUÇÕES			
			TRABALHO	CONTROLO	MANUTENÇÃO	H. e S.
ELABORAÇÃO / ALTERAÇÃO	GQT	GRUPOS	CHEFIAS / COLABORADORES	CHEFIAS / COLABORADORES	CHEFIAS / COLABORADORES	CHEFIAS / COLABORADORES
CODIFICAÇÃO	GQT	GQT	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO
APROVAÇÃO	ADM	ADM	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	MAN	MAN
DISTRIBUIÇÃO	GQT	GQT	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	MAN	MAN
REVISÃO/ACTUALIZAÇÃO	GQT	GQT	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	MAN	MAN
REMOÇÃO DE OBSOLETOS	GQT	DETENTORES	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	MAN	MAN
LOCAL ARQUIVO/RESPONSÁVEL	Original: GQT Cópias: referido no GER-03	Original: GQT Cópias: referido no GER-03	Original: GQT Cópias: Chefias de Departamento	Original: GQT Cópias: Chefias de Departamento	Original: GQT Cópias: MAN	Original: GQT Cópias: Chefias de Departamento

DOCUMENTO ACTIVIDADE	IMPRESSOS	FICHAS TÉCNICAS	NORMAS	CATÁLOGOS / BROCHURAS
ELABORAÇÃO / ALTERAÇÃO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	EXTERNA	DIRECÇÃO MARKETING
CODIFICAÇÃO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	EXTERNA	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO
APROVAÇÃO	CQ	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	EXTERNA	DIRECÇÃO MARKETING
DISTRIBUIÇÃO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	EXTERNA	SERVIÇO CLIENTE
REVISÃO/ACTUALIZAÇÃO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	EXTERNA	SERVIÇO CLIENTE
REMOÇÃO DE OBSOLETOS	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	CHEFIAS DE DEPARTAMENTO	EXTERNA	SERVIÇO CLIENTE
LOCAL ARQUIVO/RESPONSÁVEL	Original: GQT Cópias: Chefias de Departamento	Original: GQT Cópias: Chefias de Departamento/ Colaboradores	Original: GQT	Original: Serviço Cliente Cópias: Chefias de Departamento/ Colaboradores

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.1.2 – Dados em Suporte de papel

Todos os registos efectuados em suporte papel são controlados com base no ponto 5.1.1.

5.1.3 – Dados em Suporte Informático

SISTEMA: Rede de PC

TIPO BACKUP	DESCRIPTIVO	RESPONSÁVEL BACKUP	Nº CÓPIAS	ARQUIVO
TOTAL	Backup dos ficheiros importantes que existem no computador \\ Victor Hugo \ Rede \ Backup; ♦ Nesta pasta existem os ficheiros por utilizador; Estes ficheiros são copiados para uma Tape existente no computador \\ Victor Hugo \ Rede \ Backup.	Sistemas de Informação	1	1

SISTEMA: HP 9000

ARCHIEVE 0	Backup da Base de Dados	Sistemas de Informação	3	1
CÓPIA DOS FICHEIROS DE TRABALHO	Backup para todos ficheiros existentes em \USR1.	Sistemas de Informação	2	1
TOTAL	Cópia integral do Sistema	Sistemas de Informação	1	1

SISTEMA: AS 400

CÓPIA DE FICHEIROS DE TRABALHO	Todos os dados que foram alterados durante o dia.	Sistemas de Informação	5	1
---------------------------------------	---	------------------------	---	---

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.2 - MODO DE PROCEDER

5.2.1 – Elaboração/Alteração

- **Manual da Qualidade:**

Descrito no MQ da Silva & Sistelo, S.A.

- **Procedimentos Gerais:**

A elaboração/alteração dos PG, é da responsabilidade do grupo de trabalho designado para o efeito.

O pedido de elaboração/alteração de um PG, pode ser feito por qualquer colaborador, através de uma comunicação interna enviada à GQT.

A CQ analisa o pedido, e no caso de aceitação, nomeia o grupo de trabalho responsável pela elaboração e informa da decisão o autor do pedido, através de uma comunicação interna.

- **Instruções:**

As instruções são elaboradas pelas chefias de departamento e colaboradores, onde vão ser utilizadas.

O pedido de elaboração/alteração, pode ser feito por qualquer colaborador, à chefia da área.

- **Impressos:**

A elaboração/alteração de impressos é feita pelas áreas que sentem necessidade do impresso. Enviam o impresso elaborado/alterado à CQ que o analisa e aprova. Se necessário, são efectuadas alterações. O original de cada impresso elaborado/alterado é enviado à GQT para arquivo geral.

- **Fichas Técnicas:**

A elaboração/alteração é da responsabilidade das chefias de departamento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

- **Catálogos/Brochuras:**

A elaboração/alteração é da responsabilidade da Direcção de Marketing.

5.2.2 – Aprovação

A aprovação dos documentos do SQ está definida na matriz de responsabilidades.

O MQ e os PG são analisados no âmbito da CQ, que os submete à aprovação do representante da administração para o SQ.

5.2.3 – Distribuição

O controlo e distribuição de cópias dos documentos do SQ é efectuada da seguinte forma:

- **Manual da Qualidade:**

Descrita no MQ da Silva & Sistelo, S.A.

- **Procedimentos Gerais:**

Cada detentor de uma cópia de procedimentos gerais, recebe um exemplar numerado, que consta no "Controlo da Distribuição de Documentos" (GER-03). No momento em que recebe a cópia, assina a respectiva lista como prova da sua recepção.

- **Instruções:**

Os originais das instruções são afixados em cada posto de trabalho, ficando uma cópia arquivada na chefia de departamento. Esta distribuição fica registada no "Controlo da Distribuição de Documentos" (GER-03).

- **Impressos:**

Os originais ficam na GQT (pasta "Originais") e as cópias ficam nas chefias de departamento em que vão ser utilizadas.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

- **Fichas Técnicas:**

São distribuídas pelas chefias de departamento.

- **Catálogos:**

Os catálogos são distribuídos pelo Serviço Cliente.

- **Normas:**

São distribuídas pelo GQT às áreas em que vão ser utilizadas, sendo o seu registo efectuado no impresso "Inventário de Documentos" (GER-04), datado pelo responsável do GQT, onde o original está arquivado.

5.2.4 – Codificação

5.2.4.1 – Manual da qualidade

O MQ não tem sistema de codificação sendo controlado pela Edição/Revisão.

5.2.4.2 - Procedimentos

A codificação dos procedimentos é constituída por uma combinação alfanumérica constituída por: **PG-X.XX-X**

- **PG** – dois dígitos alfabéticos que definem Procedimento Geral.
- **X.XX** – três dígitos numéricos referentes à função da Norma NP EN ISO 9002.
- **X** – um dígito numérico que traduz o nº de procedimentos referentes à função da norma de referência.

Exemplo: PG-4.03-2, trata-se do 2º procedimento geral referente à função " Análise do Contrato " (Requisito da norma NP EN ISO 9002 – 4.3).

❖ **Atribuição de Código: GQT**

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.2.4.3 – Instruções

A codificação das Instruções é uma combinação alfanumérica constituída por: **IX-XXX-XX**

- **IX** – dois dígitos alfabéticos que definem o tipo de Instruções em causa (GER-10).
- **XXX** – três dígitos que definem a área de proveniência (GER-10).
- **XX** – dois dígitos que definem o nº sequencial da Instrução em questão dentro das áreas de proveniência.
- ❖ **Exemplo: IT-MAN-01**, trata-se da 1ª Instrução de Trabalho da Manutenção.
- ❖ **Atribuição de Código:** Chefias de departamento.

5.2.4.4 – Impressos

A codificação dos Impressos é uma combinação alfanumérica constituída por: **AAA-XX.X**

- **AAA** - três dígitos alfabéticos que identificam a área.
- **XX** - dois dígitos que definem o nº sequencial dentro do impresso.
- **X** – um dígito que define o nº de revisão do impresso.
- ❖ **Exemplo: GER-01.0**, trata-se do 1º impresso de aplicação geral, na revisão 0.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.2.4.5 - Ficha Técnica

A codificação da Ficha Técnica é constituída por: **FTX-XXXXX.XX**

- **FTX** – três dígitos alfabéticos que identificam a ficha respectiva.
- **XXXXX** – cinco dígitos que definem o nº sequencial dentro da ficha técnica.
- **XX** – dois dígitos que definem o nº de revisão da ficha técnica.
- ❖ **Exemplo: FTM-11404.00**, trata-se da ficha técnica do modelo nº 11404, na revisão 0.
FTR-21699.01, trata-se da ficha técnica da referência 21699, na revisão 1.

5.2.4.6 - Catálogos / Brochuras

A codificação dos catálogos é constituída por:

- **Catálogos / Brochuras de modelos** - Codificado indicando a estação / ano.
 - ❖ **Exemplo: Verão / 2000.**
- **Catálogos de Preços** - Codificado indicando a estação / ano e data.
 - ❖ **Exemplo: Verão / 2000 ; 22/06/99.**

5.2.4.7 – Documentos do Sistema Não Codificados

A Silva & Sistelo, S.A., pode ter documentos do Sistema da Qualidade controlados através do nome, não existindo código.

- ❖ **Exemplo:**
 - Cartão de Defeitos;
 - Etiquetas Estado de Inspeção e Ensaio;
 - Documento Informático (Intex);
 - Actas;
 - Ordens de Trabalho, entre outros.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.2.5 – Revisão/Actualização

- **Manual da Qualidade:** Documento Revisões

Descrito no MQ da Silva & Sistelo, S.A. – Capítulo I. (último campo do respectivo código)

- **Procedimentos Gerais:** Manual de Instruções "Inventário da Distribuição"

Os PG são revistos, sempre que haja alterações do processo descrito. A revisão pode ser parcial ou total.

A revisão total de um PG origina uma nova edição. A actualização é efectuada por substituição da(s) página(s) revista(s).

As novas páginas são identificadas por um nº da revisão.

A introdução de novas páginas ou a sua supressão no total, implica uma nova edição.

Quando 2/3 das páginas dos PG sofrerem uma revisão, implica uma nova edição.

A numeração da revisão de cada edição inicia-se em zero.

As revisões e edições são registadas no "Controlo da Distribuição de Documentos".

A actualização de cada procedimento distribuído é da responsabilidade de cada detentor.

A renovação de validade dos documentos está sempre na mão

- **Instruções:**

As instruções são revistas por alterações dos métodos, processos ou a pedido apresentado por qualquer colaborador à chefia da área. A revisão pode ser parcial ou total.

A numeração da revisão é sequencial.

A introdução de novas páginas ou a sua supressão, implica uma nova edição.

A numeração da revisão de cada edição inicia-se em zero.

A actualização efectua-se por substituição dos originais obsoletos existentes nos postos de trabalho, registando esta substituição no impresso de "Controlo de Distribuição de Documentos".

A actualização da cópia arquivada é da responsabilidade do detentor.

Quando 2/3 das páginas das Instruções sofrerem uma revisão, implica uma nova edição.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

- **Impressos:**

Os impressos são casuisticamente revistos.

Aquando da revisão, é incrementado um nº no último campo do respectivo código.

As revisões são registadas no impresso "Inventário de Documentos" (GER. 04.0).

- **Ficha Técnica:**

A revisão da ficha técnica é efectuada casuisticamente.

- **Catálogos/Brochuras:**

Catálogos/Brochuras: a revisão dos catálogos é efectuada pela alteração da estação e ano.

A revisão do conteúdo dos catálogos de preços é efectuada pelo Gestor de Negócio por alteração da data.

- ❖ **Substituição e remoção de obsoletos:**

A responsabilidade de remoção dos obsoletos está descrita na matriz do ponto 5.1.

No original dos documentos obsoletos é aposto o carimbo "Obsoleto em ___/___/___", sendo arquivado para evidenciar a evolução histórica do documento. As restantes cópias são destruídas por cada detentor, ao receber a actualização.

- ❖ **Arquivo:**

O arquivo dos documentos está definido na matriz do ponto 5.1 deste procedimento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.2.6 – Conteúdos Mínimos

Todos os documentos do SQ têm como conteúdo mínimo :

- Logotipo e/ou Nome da empresa;
- Nome do documento;
- Revisão e/ou edição;
- Assinatura(s) e data(s)

(Com exceção dos Catálogos/Brochuras)

Além dos conteúdos mínimos , os documentos seguintes têm que referir:

❖ Procedimentos Gerais:

- Objectivo;
- Campo de Aplicação;
- Referências;
- Definições;
- Modo de Proceder / Responsabilidades;
- Documento / Arquivo;
- Anexos;
- Código;
- Elaborado / Data;
- Aprovado / Data;
- Pág. X / XX;
- Revisão X;
- Edição.

ELABORADO

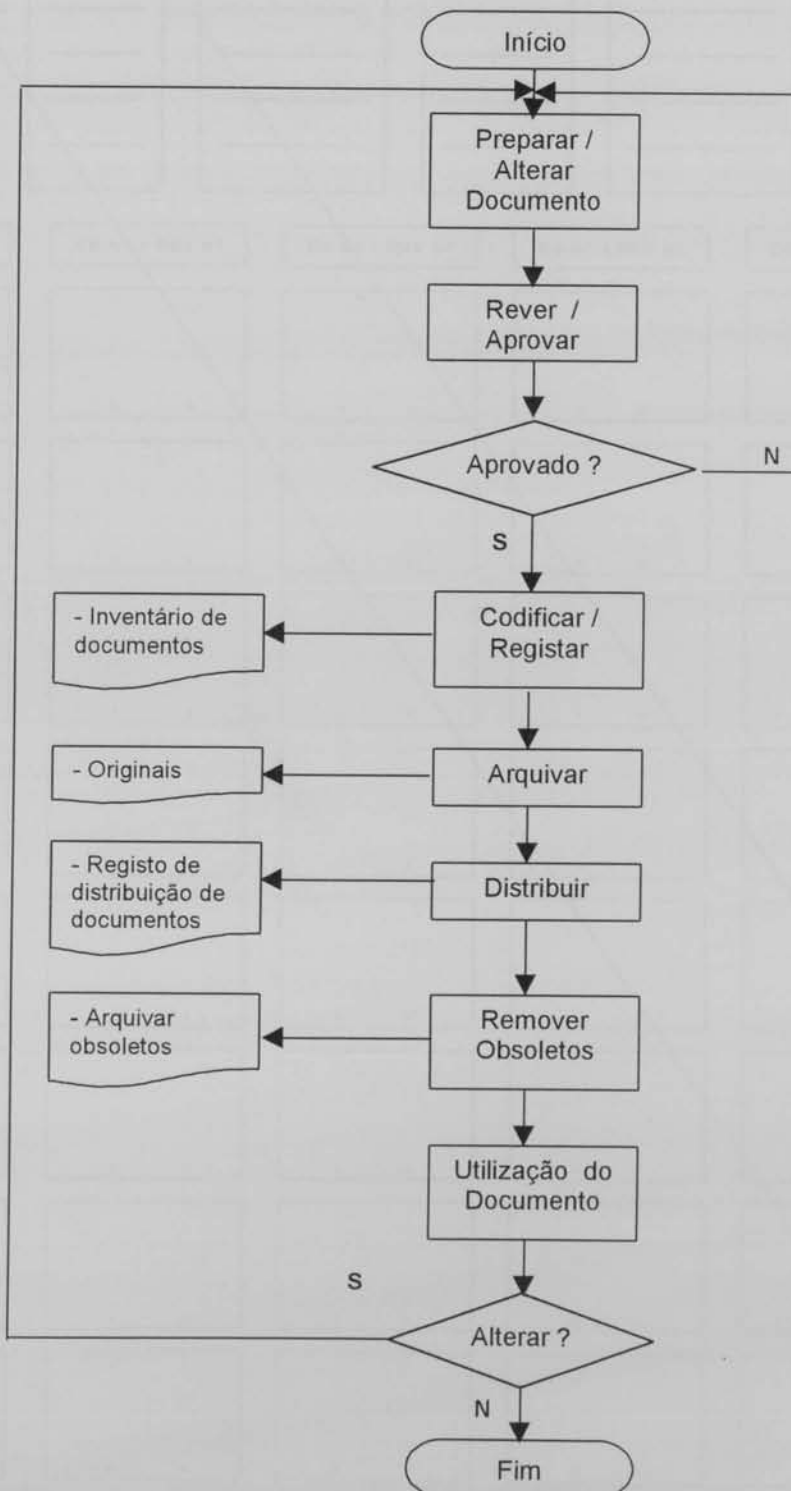
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DE DOCUMENTOS E DADOS

5.2.7 – Fluxograma do Processo de Gestão

❖ **Controlo dos documentos:**



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

FOLHA DE REGISTO

CONTROLO DE DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS

PÁGINA

DOCUMENTO: _____

CÓDIGO: _____

REVISÕES:

EDIÇÃO Nº	REV. Nº	PÁG. • PÁGS.	CAPÍTULO	DATA APROV.	REGISTO DE ALTERAÇÕES
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

DETENTOR	Ed Nº • REV Nº	Ed Nº • REV Nº	Ed Nº • REV Nº	Ed Nº • REV Nº	Ed Nº • REV Nº
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •
Nº DE CÓPIA	• •	• •	• •	• •	• •



SILVA & SISTELO

INVENTÁRIO DE DOCUMENTOS

PÁGINA

IMPRESSOS

NOME	CÓDIGO	REVISÃO	APROVADO
OBJECTIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____
OBJETIVO	_____	_____	____.____.____

ELABORADO
____.____.____

APROVADO
____.____.____

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

APROVISIONAMENTO/COMPRAS

1. OBJECTIVO

O presente procedimento tem como objectivo estabelecer o processo de aquisição das matérias-primas, matérias subsidiárias, matérias consumíveis, e todos os serviços.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Abrange o aprovisionamento de todos os materiais e serviços referidos no Objectivo.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002

Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Matéria prima:

Definido no PG – 4.13-1

Matérias subsidiárias:

Definido no PG – 4.13-1

Matérias consumíveis:

Definido no PG – 4.13-1

Materiais de Embalagem

Definido no PG – 4.13-1

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
APROVISIONAMENTO/COMPRAS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O modo proceder, assim como as responsabilidades, estão referidas nos quadros das páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Titulo</i>	<i>Código</i>	<i>Local de Arquivo</i>
Requisição de Compra de Produtos comerciais	GER – 29	Departamentos Respectivos
Requisição de Serviços de Transporte	DLS – 02	Departamentos Respectivos
Requisição Compras/Manutenção	GER – 35	Departamentos Respectivos
Requisição de Materiais de Embalagem	DLS – 01	Departamentos Respectivos
Lista de Fornecedores Qualificados	GER – 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamações ao Fornecedor	GER – 36	Departamentos Respectivos
Requisição de Material de Escritório	GER – 21	Departamentos Respectivos

7. ANEXOS

Os documentos referidos no ponto 6., estão anexos a este procedimento.

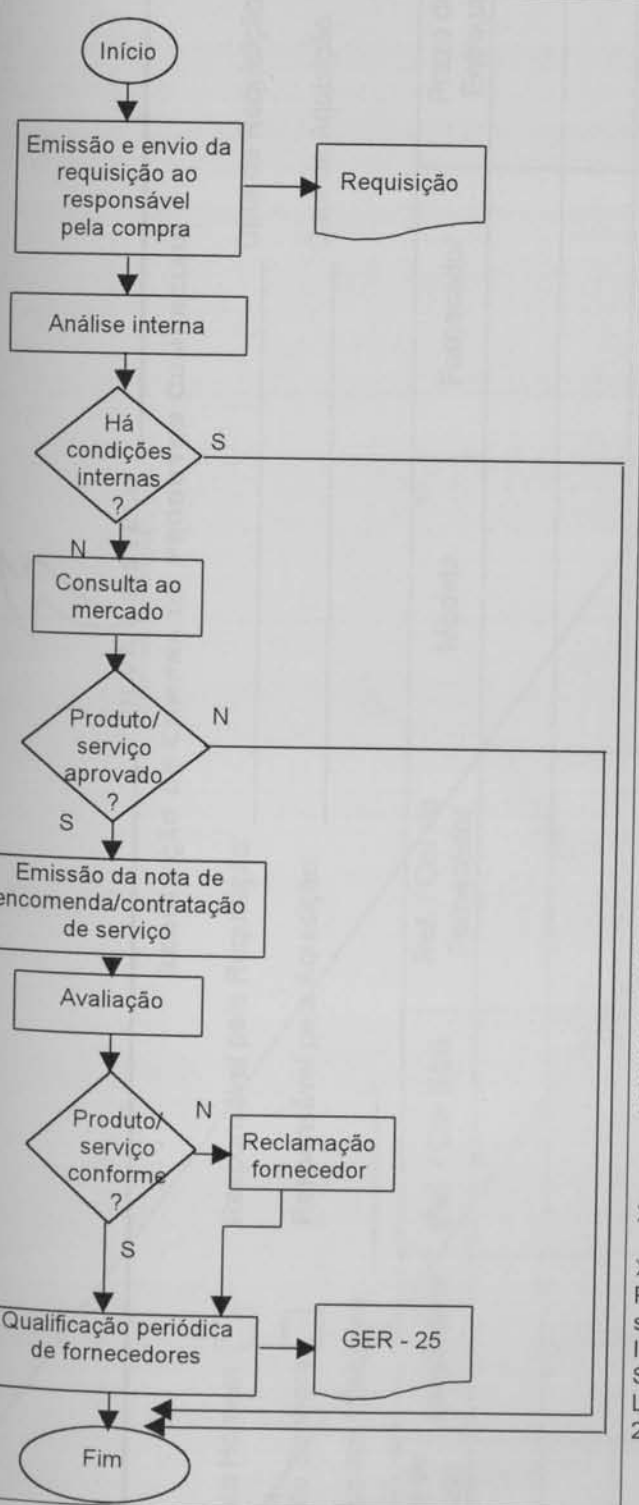
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
APROVISIONAMENTO/COMPRAS

5.1. – Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades para o Processo de Compra

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
	<p>Qualquer colaborador indica as necessidades de compra às Direcções respectivas</p> <p>Após decisão superior é autorizada a compra. A requisição pode ter o suporte informático ou escrito (GER-21, GER-29, GER-35, DLS-01, DLS-02), excepto no caso da subcontratação de Produtos de Homem.</p> <p>Verificação interna das condições para satisfazer a requisição</p> <p>Na consulta ao mercado, terá de verificar a Lista de Fornecedores Qualificados, e só depois:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integrar os potenciais fornecedores na lista de fornecedores aprovados (PG-4.06-2) 2. Pedir amostras, orçamentos, propostas de preços, prazos de entrega, descontos, etc.) 3. Análise de propostas 4. Decisão <p>Informação escrita ao fornecedor a confirmar a proposta</p> <p>Verificação da conformidade entre as características reais e as previstas A Reclamação ao Fornecedor deve seguir por escrito e deve conter a seguinte informação;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Identificação do Fornecedor ➢ Ref. do fornecimento ➢ N.º. de Reclamação ➢ Data ➢ Identificação dos motivos: Produto/Serviço Motivo da Reclamação Quantidades ➢ Identificar se a reclamação é acompanhada por amostras ➢ Solicitar um prazo para correcção <p>Posteriormente deverá ser feita a sistematização das reclamações no Inventário de Reclamações (GER - 36). Semestralmente é actualizada e distribuída a Lista de Fornecedores Qualificados(PG-4.06-2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Colaboradores ➢ ADM. + Direcção respectiva ➢ Resp. pelo Departamento respectivo ➢ Resp. pelo Departamento Respectivo ➢ ADM + Dir. respectiva ➢ Resp. pelo Departamento respectivo ➢ ADM. + Dir. respectiva ➢ Resp. pelo Departamento respectivo + GQT ➢ GQT + Resp. pelo Departamento respectivo

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



SILVA & SISTELO
COMÉRCIO DE VAREJO DE CALÇADOS, S.A.

REQUISIÇÃO DE COMPRA DE PRODUTOS COMERCIAIS

Produto Homem Responsável pela Requisição: _____ Data da Requisição: ___/___/___
 Produto Senhora Responsável pela Aquisição: _____ Data da Aquisição: ___/___/___
 N.º Homem / Senhora: _____

Grupo de Produto	Quantidade	Ref. / Cor S&S	Ref. / Cor do Fornecedor	Modelo	Fornecedor	Prazo de Entrega	Custo Unitário

**REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS
DE TRANSPORTE**

SECTOR: _____

TIPO DE SERVIÇO:

MATERIAIS PARA PRODUÇÃO EXTERNA	
PRODUTOS ACABADOS DE PRODUÇÃO EXTERNA (PENDURADOS)	
PRODUTOS ACABADOS DE PRODUÇÃO EXTERNA (CAIXAS)	
PRODUTOS COMERCIAIS DE FORNECEDOR (PENDURADOS)	
PRODUTOS COMERCIAIS DE FORNECEDOR (CAIXAS)	
PRODUTOS SEMI-ACABADOS PARA ACABAMENTO (PENDURADOS)	
PRODUTOS SEMI-ACABADOS PARA ACABAMENTO (CAIXAS)	
TRANSPORTE PARA FEIRAS (PENDURADOS)	
TRANSPORTE PARA FEIRAS (CAIXAS)	
TRANSPORTE DE FEIRAS (PENDURADOS)	
TRANSPORTE DE FEIRAS (CAIXAS)	
MANUTENÇÃO	
QUALIDADE DO PRODUTO	
SERVIÇOS SOCIAIS - CANTINA	
OUTROS:	

FIRMA: _____ CONTACTO: _____

MORADA: _____

PARA A DATA: ____/____/____ ÀS ____ H ____ M

ASSINATURA: _____

DATA: ____/____/____ HORA ____ H ____ M

**REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS
DE TRANSPORTE**

SECTOR: _____

TIPO DE SERVIÇO:

MATERIAIS PARA PRODUÇÃO EXTERNA	
PRODUTOS ACABADOS DE PRODUÇÃO EXTERNA (PENDURADOS)	
PRODUTOS ACABADOS DE PRODUÇÃO EXTERNA (CAIXAS)	
PRODUTOS COMERCIAIS DE FORNECEDOR (PENDURADOS)	
PRODUTOS COMERCIAIS DE FORNECEDOR (CAIXAS)	
PRODUTOS SEMI-ACABADOS PARA ACABAMENTO (PENDURADOS)	
PRODUTOS SEMI-ACABADOS PARA ACABAMENTO (CAIXAS)	
TRANSPORTE PARA FEIRAS (PENDURADOS)	
TRANSPORTE PARA FEIRAS (CAIXAS)	
TRANSPORTE DE FEIRAS (PENDURADOS)	
TRANSPORTE DE FEIRAS (CAIXAS)	
MANUTENÇÃO	
QUALIDADE DO PRODUTO	
SERVIÇOS SOCIAIS - CANTINA	
OUTROS:	

FIRMA: _____ CONTACTO: _____

MORADA: _____

PARA A DATA: ____/____/____ ÀS ____ H ____ M

ASSINATURA: _____

DATA: ____/____/____ HORA ____ H ____ M

INVENTÁRIO DE RECLAMAÇÕES AO FORNECEDOR

RECLAMAÇÃO Nº	DATA DE ENVIO	MOTIVO	DATA RESPOSTA AO FORNECEDOR
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

ELABORADO _ . _ . _	APROVADO _ . _ . _	REVISÃO Ø	PÁGINA _ . _
------------------------	-----------------------	-----------	-----------------

REQUISIÇÃO DE MATERIAL
DE ESCRITÓRIO

Data: / /

Centro de Custo
111. Unidade de Negócio BB/MO
121. Unidade de Negócio PLP
211. Unidade de Negócio Flag/Rmg
311. Serviço ao Cliente
321. Marketing
411. Direção Industrial
412. Chefia de Produção
421. CAD
422. Corte
423. Confecção Casacos
424. Confecção Calças
425. Prensação Casacos
426. Prensação Calças
427. Chefias de Fabrico
432. Gabinete Técnico
433. Qualidade do Produto
434. Manutenção Industrial
511. Loja Silva & Sistelo
512. Outlet
611. Administração
612. Adjuntos/Aposentados
613. Gestão da Qualidade Total
614. Controle de Gestão
621. Administrativo e Financeiro
622. Auxiliares Administrativos
631. Recursos Humanos
632. Serviços Sociais - Limpeza e Higiene
633. Serviços Sociais - Cantina
634. Saúde e Segurança no Trabalho
635. Recepção, Portaria e Áreas Externas
641. Armazém P.A.
642. Armazém M.P.
643. Sistemas de Informação
644. Subcontratação
645. Planejamento
651. Manutenção Geral
661. Compras / Subcontratação / Planejamento
671. Compras de Homens
911. A Inputar Geral

Tipo	Descrição Complementar	Quantidade
Material		
Papel branco		
Papel Corrido branco		
Papel Corrido Zebra		
Papel S&S Carta		
Papel S&S Fax		
Envelopes brancos		
Envelopes S&S		
Canetas Normais		
Canetas Feltro		
Canetas Florescentes		
Lápis		
Lapiseira		
Minas		
Bornachas		
Clipes		
Elasticos		
Fita cola		
Bloco de Folhas A4		
Bloco de Folhas A5		
Tinteiro HP		
Fita Impressora Printronix		
Fita Impressora IBM		
Fita Impressora Epson		
Toner		
Cola		
Pastas		
Separadores		
Acetatos		
Outros:		

REQUISIÇÃO DE MATERIAL
DE ESCRITÓRIO

Data: / /

Centro de Custo
111. Unidade de Negócio BB/MO
121. Unidade de Negócio PLP
211. Unidade de Negócio Flag/Rmg
311. Serviço ao Cliente
321. Marketing
411. Direção Industrial
412. Chefia de Produção
421. CAD
422. Corte
423. Confecção Casacos
424. Confecção Calças
425. Prensação Casacos
426. Prensação Calças
427. Chefias de Fabrico
432. Gabinete Técnico
433. Qualidade do Produto
434. Manutenção Industrial
511. Loja Silva & Sistelo
512. Outlet
611. Administração
612. Adjuntos/Aposentados
613. Gestão da Qualidade Total
614. Controle de Gestão
621. Administrativo e Financeiro
622. Auxiliares Administrativos
631. Recursos Humanos
632. Serviços Sociais - Limpeza e Higiene
633. Serviços Sociais - Cantina
634. Saúde e Segurança no Trabalho
635. Recepção, Portaria e Áreas Externas
641. Armazém P.A.
642. Armazém M.P.
643. Sistemas de Informação
644. Subcontratação
645. Planejamento
651. Manutenção Geral
661. Compras / Subcontratação / Planejamento
671. Compras de Homens
911. A Inputar Geral

Tipo	Descrição Complementar	Quantidade
Material		
Papel branco		
Papel Corrido branco		
Papel Corrido Zebra		
Papel S&S Carta		
Papel S&S Fax		
Envelopes brancos		
Envelopes S&S		
Canetas Normais		
Canetas Feltro		
Canetas Florescentes		
Lápis		
Lapiseira		
Minas		
Bornachas		
Clipes		
Elasticos		
Fita cola		
Bloco de Folhas A4		
Bloco de Folhas A5		
Tinteiro HP		
Fita Impressora Printronix		
Fita Impressora IBM		
Fita Impressora Epson		
Toner		
Cola		
Pastas		
Separadores		
Acetatos		
Outros:		

Nome: _____ Número: _____

Recebido em: / / Por: _____

Nome: _____ Número: _____

Recebido em: / / Por: _____



SILVA SISTELO

LISTA DE FORNECEDORES QUALIFICADOS

PRODUTO / SERVIÇO	NOME DO FORNECEDOR	TIPO DE FORNECEDOR			ACÇÕES DE MELHORIA
		A	B	C	



SILVA & SISTELO

REQUISIÇÃO DE MATERIAIS DE EMBALAGEM

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

CONTROLE DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

1. OBJECTIVO

Fornecedor	Referência	Descrição	Quantidade

DATA REQUISIÇÃO: ___/___/___

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

1. OBJECTIVO

Existência de um controlo na verificação, no armazenamento e na conservação do produto fornecido pelo cliente.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os produtos fornecidos pelo cliente; Matérias - Primas, Matérias Subsidiárias e Matérias Consumíveis.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável

5. MODO DE PROCEDER/RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Etiqueta modelo 1	Documento Informático	Armazém de MP
Factura	Documento do Cliente	Serviço ao Cliente
Proforma	Documento do Cliente	Serviço ao Cliente
Guia de Remessa	Documento do Cliente	Serviço ao Cliente
Inspeção de Tecidos	DIN - 11	Qualidade do Produto
Ficha do Artigo Tecidos	DIN - 09	Departamento de Amostras

7. ANEXO

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

A Factura, Guia de Remessa e Proforma não são parte integrante deste procedimento, são documentos do cliente.

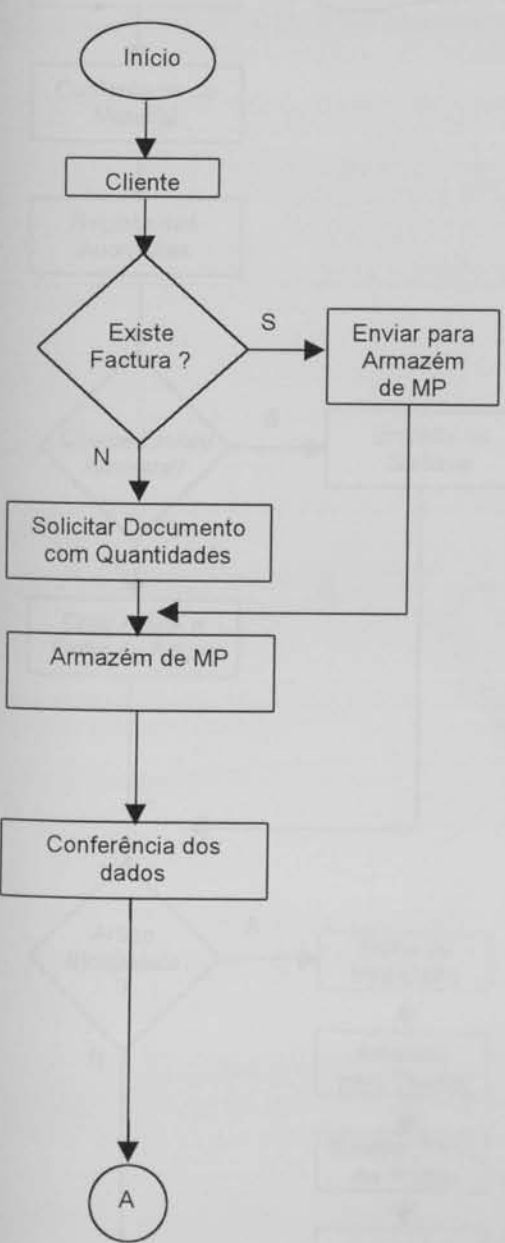
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

5.1 – Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades para a Matéria – Prima

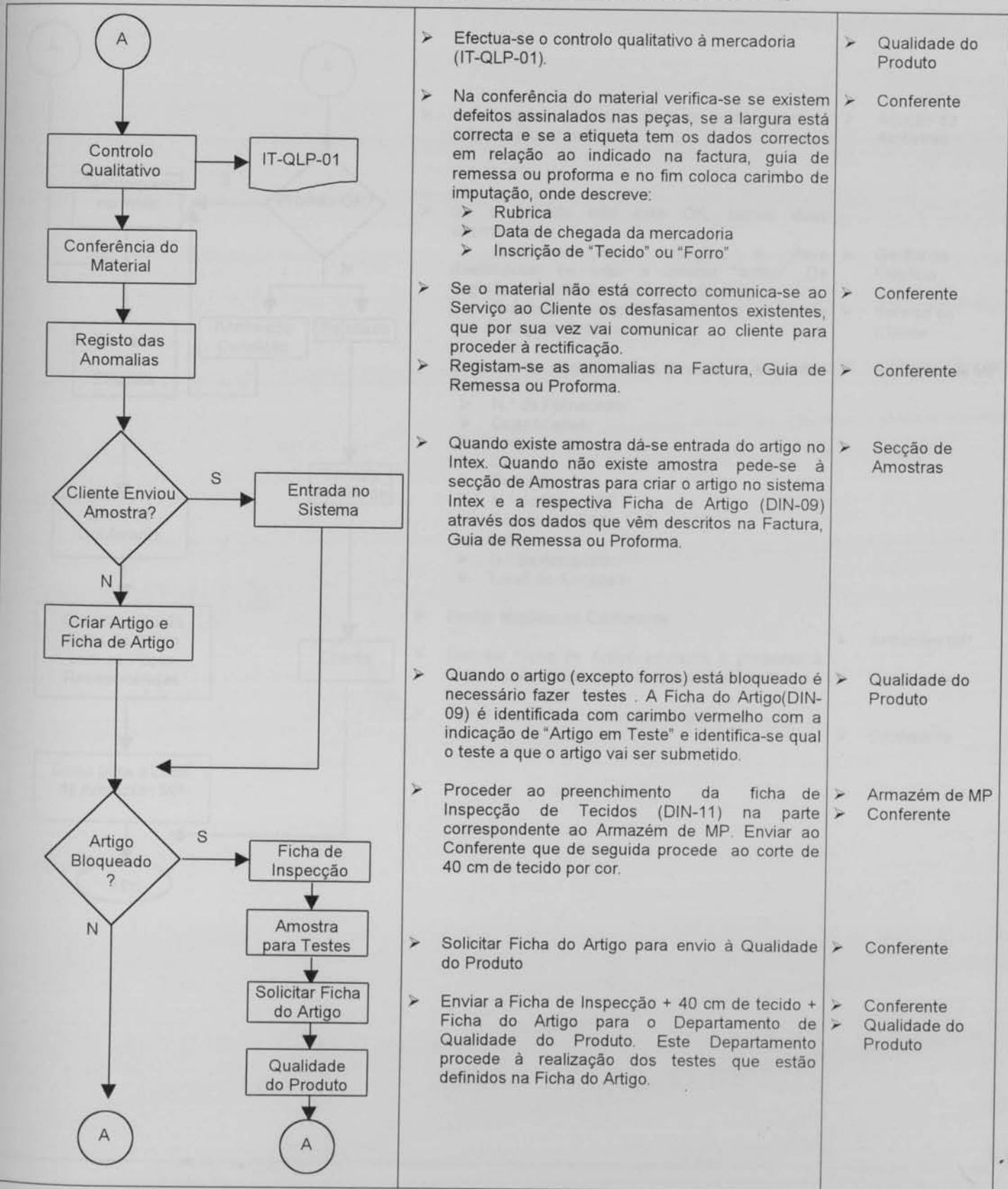
FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Cliente[Cliente] Cliente --> ExisteFactura{Existe Factura?} ExisteFactura -- S --> EnviarMP[Enviar para Armazém de MP] ExisteFactura -- N --> SolicitarDoc[Solicitar Documento com Quantidades] EnviarMP --> ArmazemMP[Armazém de MP] SolicitarDoc --> ArmazemMP ArmazemMP --> Conferencia[Conferência dos dados] Conferencia --> A((A)) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O cliente informa a S&S de que a mercadoria vai chegar. Esta informação pode ser dada ao Serviço ao Cliente, Gestor de Negócio ou agente ➤ Se existir factura antes da chegada da mercadoria deve ser enviada ao Armazém de MP. ➤ Se não existir factura, deve-se pedir ao cliente que envie uma Guia de Remessa ou um Proforma com a indicação das quantidades enviadas e de seguida enviar ao Armazém de MP. Pode acontecer ainda que a factura venha a acompanhar a mercadoria e nesse caso chega directamente ao Armazém de MP. ➤ Antes da saída do transportador confere-se a mercadoria recepcionada com a mercadoria previamente descrita na Factura, Guia de Remessa ou Proforma e verifica-se se as embalagens estão danificadas. Se não estão correctas anota-se no próprio documento do cliente os desvios existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Conferente

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE



- Efectua-se o controlo qualitativo à mercadoria (IT-QLP-01). ➤ Qualidade do Produto
- Na conferência do material verifica-se se existem defeitos assinalados nas peças, se a largura está correcta e se a etiqueta tem os dados correctos em relação ao indicado na factura, guia de remessa ou proforma e no fim coloca carimbo de imputação, onde descreve: ➤ Conferente
 - Rubrica
 - Data de chegada da mercadoria
 - Inscrição de "Tecido" ou "Forro"
- Se o material não está correcto comunica-se ao Serviço ao Cliente os desfasamentos existentes, que por sua vez vai comunicar ao cliente para proceder à rectificação. ➤ Conferente
- Registam-se as anomalias na Factura, Guia de Remessa ou Proforma. ➤ Conferente
- Quando existe amostra dá-se entrada do artigo no Intex. Quando não existe amostra pede-se à secção de Amostras para criar o artigo no sistema Intex e a respectiva Ficha de Artigo (DIN-09) através dos dados que vêm descritos na Factura, Guia de Remessa ou Proforma. ➤ Secção de Amostras
- Quando o artigo (excepto forros) está bloqueado é necessário fazer testes. A Ficha do Artigo(DIN-09) é identificada com carimbo vermelho com a indicação de "Artigo em Teste" e identifica-se qual o teste a que o artigo vai ser submetido. ➤ Qualidade do Produto
- Proceder ao preenchimento da ficha de Inspeção de Tecidos (DIN-11) na parte correspondente ao Armazém de MP. Enviar ao Conferente que de seguida procede ao corte de 40 cm de tecido por cor. ➤ Armazém de MP
➤ Conferente
- Solicitar Ficha do Artigo para envio à Qualidade do Produto ➤ Conferente
- Enviar a Ficha de Inspeção + 40 cm de tecido + Ficha do Artigo para o Departamento de Qualidade do Produto. Este Departamento procede à realização dos testes que estão definidos na Ficha do Artigo. ➤ Conferente
➤ Qualidade do Produto

ELABORADO

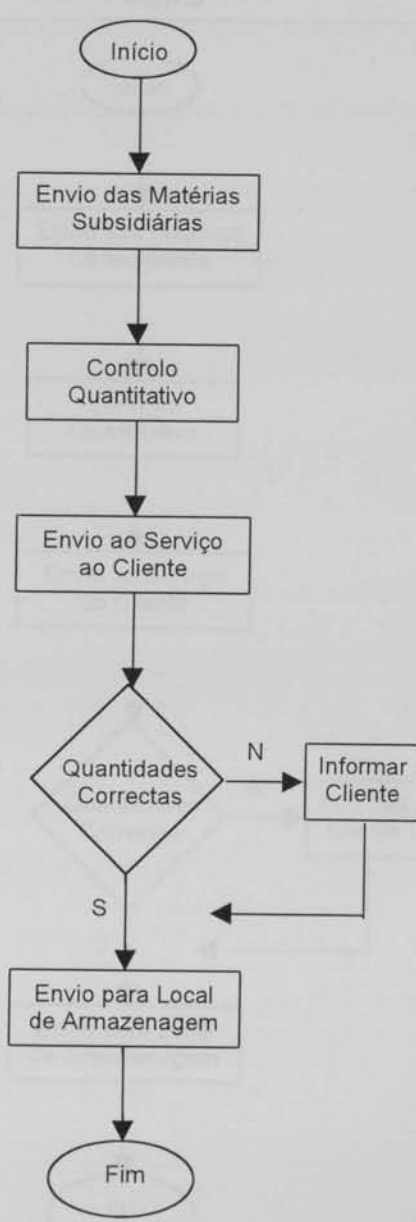
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

CONTROLO DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

5.2- Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades para as Matérias Subsidiárias

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Envio[Envio das Matérias Subsidiárias] Envio --> Controlo[Controlo Quantitativo] Controlo --> EnvioServ[Envio ao Serviço ao Cliente] EnvioServ --> Decisao{Quantidades Correctas} Decisao -- N --> Informar[Informar Cliente] Informar --> Decisao Decisao -- S --> EnvioLocal[Envio para Local de Armazenagem] EnvioLocal --> Fim([Fim]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consideram-se Matérias Subsidiárias as descritas na lista de matérias subsidiárias ➤ O cliente envia as matérias subsidiárias. ➤ É feita a contagem das matérias, compara-se com a Guia de Remessa, Factura ou Proforma e de seguida informa-se o Serviço ao Cliente dos resultados obtidos. ➤ Comparação das quantidades recepcionadas com as referidas na Nota de Encomenda ➤ Se as quantidades não estiverem correctas, informar cliente. ➤ Enviar os materiais para os respectivos locais de armazenagem. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cliente ➤ Armazém de MP ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Conferente

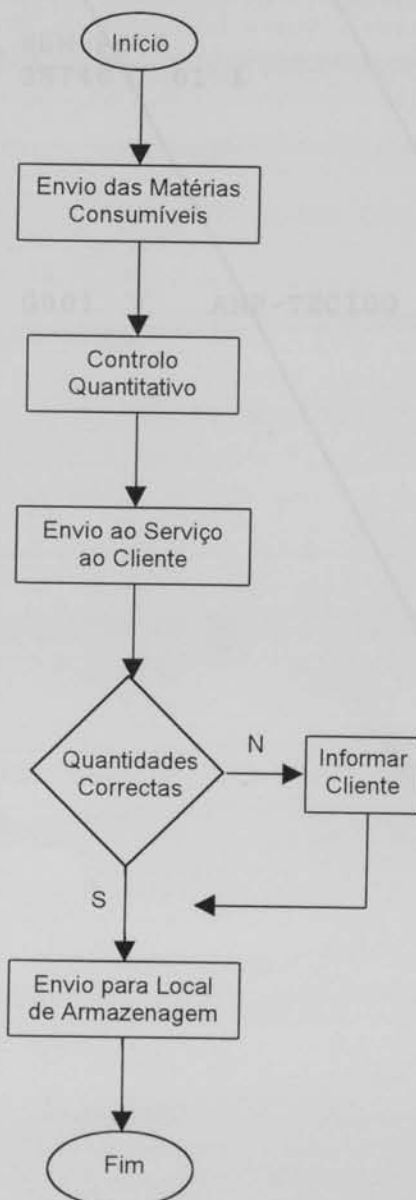
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DO PRODUTO FORNECIDO PELO CLIENTE

5.3 Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades para as Matérias Consumíveis

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Envio[Envio das Matérias Consumíveis] Envio --> Controlo[Controlo Quantitativo] Controlo --> EnvioServ[Envio ao Serviço ao Cliente] EnvioServ --> Decisao{Quantidades Correctas} Decisao -- N --> Informar[Informar Cliente] Informar --> EnvioLocal[Envio para Local de Armazenagem] Decisao -- S --> EnvioLocal EnvioLocal --> Fim([Fim]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consideram-se Matérias Consumíveis as definidas na lista de matérias consumíveis. ➤ O cliente envia as matérias. ➤ É feita a contagem das matérias, compara-se com a Guia de Remessa, Factura ou Proforma e de seguida informa-se o Serviço ao Cliente dos resultados obtidos. ➤ Comparação das quantidades recepcionadas com as referidas na Nota de Encomenda ➤ Se as quantidades não estiverem correctas, informar cliente dos desvios existentes. ➤ Enviar os materiais para os respectivos locais de armazenagem. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cliente ➤ Armazém de PA e Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

G001	GGG	000	000	11	G001
	G	0 00	0 00	1 1	
	G GGG	0 0 0	0 0 0	1	
	G G	00 0	00 0	1	
S&S	GGG	000	000	111	S&S

ARTIGO	EST.	NUM-ART-FORNEC	ENTRADA	NUM-PECA-FOR
1011/801	99I-	3019/500	14.07.99	560461
			24.03.00	
COMPRIM	LARG.	TIPO DEF	FORN.	
64.20	154	10 0	1168	0 2
NUM-PECA				
28746 / 01 1				

G001	AMP-TECIDO PERMANENTE	G001
------	-----------------------	------



SILVA SISTELO
INSPEÇÃO DE TECIDOS

Factura: _____ Metros Facturados: _____ Data: ____/____/____

Forneecedor:	Ref. - Cor:	Composição:	N/ Ref.:				

Stretch: Teia Trama Estação: ____ / ____

1. Teste Encolhimento N° Peça (Fornecedor): _____

Pos	N/ Cor:	Termocolagem s/ Entretela		Termocolagem c/ Entretela		Condições Prensa:
		Teia - X	Trama - Y	Teia -X	Trama -Y	
1.						<input type="checkbox"/> Normal
2.						<input type="checkbox"/> Especiais:
3.						Te:
4.						P:
5.						T°sup.:
						T°inf.:

2. Planeamento Corte:

Data:	OF	Cor:	% CAD	
			X	Y

Data:	OF	Cor:	% CAD	
			X	Y

3. Outros testes:

Deslizam. Costuras: Tec. abre na costura Não Sim

_____ Não Sim

4. Avaliação:

4.1 Livre para Produção Não Sim

4.2 Livre com Reclamação N°: _____ Não Sim

4.3 Devolução Não Sim

- Pontos a reclamar:**
1. Largura inferior
 2. Defeitos sem Bónus
 3. Metragem inferior
 4. Amostra diferente
 5. Encolhimento elevado

Entrada N.º (Peças): _____

Medidas a tomar:

Tab.21+19: alterar GRUPO+TIPO _____ + _____

Tab.78: Notas de Fabrico N° _____

Tab.71: Novo Bloqueio: _____

Visto + Data: _____

Estação: _____

Classe (20): _____ Grupo (20): _____

Referência				G.Preço:
estação	tipo			Bloq.Q(71):

Fornecedor: _____ Código (1003): _____

Nº Material Fornecedor: _____ Etiqueta (131): _____

Designação Tecido (90): _____ Etiqueta (138): _____

Composição : _____ Código (50): _____

Peso (gr/ m): _____ Largura(91): _____ Grupo Tecido (21): alterar: _____

Instruções de Lavagem (31): _____ Grau Dificuld.(78): _____ Tipo Tecido (19): alterar: _____

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

(Amstras) / /

(Amstras) / /

(QLP) / /

FICHA DE ARTIGO - TECIDOS

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

1. OBJECTIVO

Definir as actividades de identificação dos produtos de modo a evitar possíveis misturas, e os métodos de rastreabilidade de todos os produtos Silva e Sistelo S.A.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os produtos em curso de fabrico e final da Silva e Sistelo S.A.

3. REFERÊNCIAS

- NP EN ISO 9002
- NP EN ISO 8402
- Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Rastreabilidade – aptidão para determinar a história, a localização de um produto, por meio de identificações registadas.

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

6. DOCUMENTOS E IDENTIFICAÇÃO

<i>Título</i>	<i>Tipo de Documento</i>	<i>Identificação</i>
Ficha de Identificação de MP e MS	Doc. Informático	(mod.1)
Ficha de Identificação de MP e MS	Doc. Informático	(mod.2)
Código do Artigo	Etiqueta Autocolante	(mod.3)
Etiqueta	Doc. Informático	(mod.4)
Ficha de Identificação do Cliente	Doc. Informático	(mod.5)
Etiqueta	Doc. Informático	(mod.6)
Etiqueta de Identificação para Embalagem	Etiqueta Autocolante	(mod.7)
Etiqueta de Identificação para Embalagem	Etiqueta Autocolante	(mod.8)
Etiqueta	Doc. Informático	(mod.9)
Folha de Acompanhamento	Doc. Informático	(mod.10)
Packing-list	Doc. Informático	(mod. A)
Ficha de Amostras	Doc. Informático	(mod. B)
Etiqueta de Produção(Etiqueta 4+6+9)	Doc. Informático	(mod. C)
Mapa de Corte	Doc. Informático	(mod. D)
Indicação de Estendimento	Doc. Informático	(mod. E)
Ficha de Identificação de Selagem	Ficha para preenchimento	CRT - 01
Ordem de Fabrico	Doc. Informático	(mod. J)
Plano de Estendida de Matéria Subsidiária Produção Interna	Plano para preenchimento	DIN - 05
Plano de Estendida de Matéria Subsidiária Produção Externa	Plano para preenchimento	DIN - 06
Ficha de Artigo - Tecidos	Doc. para preenchimento	DIN - 09
Talão de Requisição	Doc. para preenchimento	(mod. L)
Registo de Alterações	Doc. para preenchimento	(mod. M)
Listagem dos Pedidos para Entrega Diária	Doc. Informático	(mod. N)
Ficha Técnica de Produção	Ficha para preenchimento	CAD - 02
Ficha Técnica Modelo - Senhora	Ficha para preenchimento	UNF - 01

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

5.1 – Definição dos Meios de Identificação / Responsabilidades e Rastreabilidade do Produto

LOCAL	MEIOS DE IDENTIFICAÇÃO	RESPONSA.	RASTREAB.
<p>ARMAZÉM MP</p> <p>➤ Recepção</p> <p>➤ Armazém (Homem)</p>	<p>➤ Tecidos e Matérias Subsidiárias em peça identificados com etiqueta do fornecedor.</p> <p>➤ Após a recepção, o artigo é identificado com uma etiqueta informática (mod.1) que indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código do artigo ➤ Estação a que se destina ➤ Código do artigo do fornecedor ➤ Data de entrada ➤ N.º de peça do fornecedor ➤ Metragem ➤ Largura ➤ Tipo ➤ Defeito ➤ N.º de fornecedor ➤ N.º da peça da S&S ➤ Local de colocação da peça em armazém (para artigos homem) ➤ OF <p>➤ Cada peça identificada com etiqueta mod.1, é colocada em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prateleiras: identificadas por um código (letra e número) ➤ Tubos: identificadas por um código (letra e número) <p>➤ Prateleiras: Peças de todas as estações conforme layout A</p> <p>➤ Tubos: Peças da estação em curso</p>	<p>Fornecedor</p> <p>Armazém de MP</p> <p>Conferente</p>	<p>Packing-List do Fornecedor</p> <p>Etiqueta 1</p> <p>Etiqueta 1</p>
<p>➤ Zona armazenagem Enfestados (Homem)</p>	<p>➤ Etiqueta informática mod.1</p> <p>➤ Peças arrumadas em prateleiras identificadas por um código (letra e número)</p>		
<p>➤ Matérias Subsidiárias (Homem)</p>	<p>➤ Etiqueta mod.1 Peças arrumadas em prateleiras identificadas por um código (letra e número)</p>	Conferente	
<p>➤ Amostras dos artigos armazenados</p>	<p>➤ Tecidos Homem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta de cor amarela com a indicação da referência do tecido e a estação a que se refere. <p>➤ Tecidos Senhora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta de cor azul com a indicação da referência do tecido e a estação a que se refere. <p>➤ Tecidos CMT:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta cor de laranja 	<p>Conferente</p> <p>Conferente</p>	
<p>➤ Zona de armazenagem peças de tecidos e Matérias Subsidiárias de senhora</p>	<p>➤ Etiqueta informática, mod. 1, em cada peça. As peças estão arrumadas em prateleiras identificadas por um código (letra e número).</p> <p>➤ Arrumação segundo layout A</p>	Conferente	Etiqueta 1

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

____ . ____ . ____

____ . ____ . ____

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zona de Armazenagem de Matérias Subsidiárias senhora (não peças) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta mod.3 por embalagem de acessórios 	<p>Conferente</p>	<p>Etiqueta 3</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zona de preparação do tecido e de Armazenagem de Matérias Subsidiárias (Senhora) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Os tecidos e Matérias Subsidiárias saem para confeccionadores identificados com as etiquetas mod.2 e mod.3 	<p>Conferente</p>	<p>Etiqueta 2 Etiqueta 3</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zona de preparação do tecido para a confecção (Homem) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Artigos requisitados através de packing-list (mod. A) e etiquetas mod. 2 A 1ª etiqueta indica metragem em armazém e a quantidade requisitada, e vai com a peça ao corte. A 2ª etiqueta indica a metragem em armazém, a quantidade requisitada e a quantidade final, com que a peça regressa ao armazém. Após a conferência da metragem final, a etiqueta é agrafada à peça. Quando a metragem final é corrigida, quem a efectuou, rubrica e data a etiqueta. 	<p>Planeamento</p>	<p>Etiqueta 2</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unidade de Negócio FLAVRES 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecido a metro: Requisitado através de packing-list, para ser cortado em Armazém ou na Secção de Corte. As peças para serem cortadas no corte, são marcadas com uma cor, na packing-list As peças ou cortes são identificadas com etiqueta mod.2 	<p>Conferente Conferente</p>	<p>Etiqueta Fornecedor</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secção Amostras 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ficha Técnica de Modelo ➤ Cartazes de amostras de fornecedores homem e senhora Etiqueta do fornecedor com indicação do tipo de artigo, n.º de cor e composição. ➤ Cartazes de colecção básicos homem Amostra tipo do artigo (cor e etiqueta com indicação da referência e n.º da cor). No verso do cartaz ou do tecido é colocada etiqueta com afectação do modelo. ➤ Cartazes de Colecção Senhora Amostra tipo do artigo (cor e etiqueta com indicação da referência e n.º da cor). No verso do cartaz ou do tecido é colocada etiqueta com afectação do modelo. ➤ Pranchas de colecção PK's: no verso do tecido é colocada etiqueta com a afectação do modelo. ➤ Ficha de Amostras (mod. B) indica a amostra de cada referência/cor, conforme referência na Ordem de Fabrico. ➤ Ficha Técnica de Produção onde se descrevem as características de cada modelo. 	<p>Design Senhora</p> <p>Secção de amostras</p> <p>Secção de amostras</p> <p>Secção de Amostras</p> <p>Secção de amostras Secção de amostras</p> <p>Modelação</p>	<p>OF</p> <p>Tamanho e Modelo</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modelação 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Molde é identificado com um código alfanumérico (máx. 20 dígitos) que indica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecido ➤ Marca / Estação ➤ Componente 	<p>Modelação</p>	<p>N.º do Modelo</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modelação Manual ➤ Arquivo de Moldes "Originais" ➤ Moldes no Processo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificado pelo tamanho e modelo. Pode também ter a indicação da estação. ➤ Sacas identificativas com um N.º que identifica o modelo. Cada molde tem a indicação do tamanho. ➤ Identificado pelo N.º que identifica o modelo (ex.: 139) 	<p>Modelação</p> <p>Modelação</p>	<p>N.º do Modelo no Molde</p>
<p>PLANEAMENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planeamento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod. C) . Esta etiqueta é composta por um conjunto de três etiquetas (mod.4, 6 e 9) para cada componente constituinte do produto (Calça, Casaco, Colete) <div data-bbox="546 812 798 1102" data-label="Diagram"> </div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod.4), que indica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ N.º de cliente ➤ Encomenda/ posição de encomenda ➤ Estação ➤ N.º do VP ➤ Referência /cor ➤ Tamanho ➤ Código de barras ➤ Etiqueta (mod.6) que indica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ N.º da ordem de fabrico ➤ Modelo ➤ Tamanho do artigo ➤ N.º do modelo ➤ Variante ➤ Artigo ➤ Código de barras ➤ Composição tecido ➤ Composição forro ➤ Símbolos 	<p>Planificador</p>	<p>Conseguida quando uma OF gasta apenas uma peça de cada referência/cor</p> <p>Etiqueta 4</p> <p>Etiqueta 6</p> <p>As etiquetas 4 ou 6 rastreiam à OF. A OF rastreia ao processo de estendimento, quando para o artigo tiver sido feito 1 colchão do artigo/tamanho por essa OF</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod. 9) que indica <ul style="list-style-type: none"> ➤ N.º de cliente ➤ Encomenda/ posição de encomenda ➤ Estação ➤ N.º do VP ➤ Referência /cor ➤ N.º da Ordem de Fabrico ➤ N.º do Modelo ➤ N.º da Etiqueta do Cliente ➤ N.º da Etiqueta do Fornecedor ➤ N.º da Etiqueta da Qualidade ➤ Código de barras ➤ A etiqueta (mod. C) tem as seguintes aplicações ao longo do processo: <p style="margin-left: 40px;">CASACO:</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.9)- cozida na manga do casaco e que acompanha peça até ao Armazém de Produtos Acabados (APA) e é retirada pelo Conferente aquando do envio para o cliente.</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.6)- cozida no bolso interior de peça.</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.4)- colocada na etiqueta de cartão que acompanha a peça para o cliente.</p> <p style="margin-left: 40px;">CALÇA:</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.9)- cozidas no cinto da calça, e que e acompanha a peça até ao Armazém de PA e é retirada pelo Conferente aquando do envio para o cliente.</p> <p style="margin-left: 40px;">A etiqueta (mod.6) cozida no cinto da calça e que acompanha a peça até ao cliente.</p> <p style="margin-left: 40px;">COLETE:</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.9)- colocada na ilhargá do colete e que acompanha a peça até ao Armazém de Produtos Acabados (APA) e é retirada pelo Conferente aquando do envio para o cliente.</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.6)- cozida no interior de peça.</p> <p style="margin-left: 40px;">Etiqueta (mod.4)- colocada na etiqueta de cartão que acompanha a peça para o cliente</p> 		<p>Etiqueta 9</p> <p>Costureira</p> <p>Conferente</p> <p>Costureira</p> <p>Costureira</p> <p>Conferente</p>
<p>CORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Estendimento 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plano de Estendida Matérias Subsidiárias Produção Externa ➤ Plano de Estendida Matérias Subsidiárias Produção Interna ➤ Mapa de Corte (mod. D) e Ficha de Estendimento (mod. E). No Mapa de Corte a distinção de dois tamanhos, é feita pela marcação de um tamanho com uma cor. 	<p>Planificador</p> <p>Planificador</p> <p>Estendedora</p>	<p>(DIN-06)</p> <p>(DIN-05)</p> <p>Ficha de Estendimento (E)</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mapa de Corte (mod. D) identifica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ OF ➤ Modelo ➤ Tipo de Estendida ➤ Tipo de Tecido ➤ Tamanhos ➤ Largura do Tecido ➤ Ficha de Estendimento (mod. E) identifica: <ul style="list-style-type: none"> ➤ OF ➤ Modelo ➤ Método de Estendida ➤ N.º de Estendida ➤ Tecido ➤ Data ➤ Definição da Planificação ➤ Consumos ➤ Tamanhos 	CAD	Código do Mapa de Corte que o relaciona com a Ficha de Estendimento
➤ Operação de Corte (Tecido)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nesta operação as etiquetas autocolantes são colocadas na 1ª folha do colchão. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quando se trata de uma dupla, o tamanho previamente assinalado com uma cor no mapa de corte irá ser etiquetado contendo a informação do respectivo tamanho. Posteriormente, em todos os componentes do outro tamanho é colocada uma etiqueta com a informação do tamanho, Ordem de Fabrico e Risco. ➤ Quando se trata de isolados há duas situações: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 tamanhos: nos componentes dos dois tamanhos é colocada uma etiqueta com a informação do tamanho, Ordem de Fabrico e Risco. ➤ 1 só tamanho: os casacos/coletes seguem só com a Ficha de Estendimento (mod. E) e as calças para além desta seguem com a etiqueta já referida. 	Cortador (a)	Ficha de Estendimento (E)
➤ Selagem	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta colocada em todos os componentes de todos os Produtos com identificação de: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tamanho ➤ N.º sequencial do rolo 	Etiquetador (a)	Etiqueta identificativa do artigo
➤ Separação para Confeção	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O lote das peças para confeccionar, que se encontram em carrinhos, vão identificados com etiqueta (mod. C), Folha de Acompanhamento (mod. 10). 	Etiquetador (a)	Ficha de identificação de Selagem (CRT-01) Folha de Acompanhamento (10)

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

<p>CONFECÇÃO</p> <p>➤ Operação de Confeção</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Até ao fim da Prensagem o lote mantém-se identificado ao longo de toda a operação, através da Folha de Acompanhamento (mod. 10). ➤ A colocação da etiqueta, com código de barras (mod. C), nas calças efectua-se na operação de pregar passadores (cinto). ➤ Nos casacos a colocação da etiqueta (mod. 9) é efectuada na operação das mangas. A etiqueta (mod. 6) é efectuada na operação "meter bolsos" (Forros). ➤ Os componentes de um lote são identificados com a Folha de Acompanhamento (mod. 10). ➤ A Ordem de Fabrico acompanha o 1º carro relativo a uma Ordem de Fabrico. ➤ A indicação de prioridades e/ou chamadas de atenção para algumas situações, é efectuada colocando anéis com um sistema de cores nos cabides, que abaixo se refere: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anel de cor Azul → Qualidade 2. Anel de cor Verde → Urgente 3. Anel de cor Branco → Pedidos + Amostras 4. Anel de cor Branco + Verde → Colecção 5. Anel de cor Branco + Laranja → Muito Urgente 6. Anel de cor Vermelho → Bicos 7. Anel de cor Laranja → AMF ➤ Esta sinalética é retirada no final da Prensagem nos casos de 1 a 5. ➤ Nos casos 6 e 7 são retiradas no final da operação. 	<p>Operária</p> <p>Operária</p> <p>Operária</p> <p>Qualidade do Produto</p> <p>Conferente</p>	<p>Folha de Acompanhamento (10)</p> <p>Etiqueta (C)</p> <p>Etiqueta 9</p> <p>Etiqueta 6</p> <p>Ordem de Fabrico (J)</p>
<p>➤ Matérias Subsidiárias</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantém-se a identificação que vem do armazém MP. ➤ A Ficha do Artigo, fornece a informação sobre as Matérias Subsidiárias a utilizar. ➤ As Matérias Subsidiárias, entretelas, vilenes, crinas e gomas, estão identificadas com etiqueta autocolante indicando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tamanho ➤ Modelo ➤ Estação ➤ No caso das gomas e entretelas, na etiqueta é colocada uma letra identificativa do local onde a Matéria Subsidiária é utilizada. ➤ Placa de zona de armazenagem das Matérias Subsidiárias. ➤ Caixas identificativas com: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tamanho ➤ Linha (identificadas com círculos de cores) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amarelo → Tradicional ➤ Rosa → Uomo ➤ Verde → Trend ➤ Azul → Feeling ➤ Designação do componente 	<p>Secção de Amostras</p> <p>Cortador (a)</p> <p>Qualidade do Produto</p>	<p>Ficha do Artigo Tecidos (DIN-09)</p> <p>Matérias Subsidiárias</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DO PRODUTO

MEDIDA INDUSTRIAL	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificado por meio de placa, o local, indicando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nome do componente ➤ Tipo (longo, curto...) ➤ Linha (Feeling, Uomo...) 	Mestre	
➤ Armazenagem dos Moldes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Moldes são identificados pelo tamanho e modelo 	Mestre	
➤ Tecido para a linha	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talão de Arranjos (etiqueta mod. L) no caso de arranjos ou alterações em modelos novos. 	Mestre	Talão de Requisição (mod. L)
➤ Artigos para prova	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod. C) ➤ Placa com a identificação de "Provas". 		Talão de Requisição (mod. L)
➤ Tecido para Corte	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Talão de requisição (mod. L) para obra por medida, (3 vias) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Branco → Casaco ➤ Rosa → Colete ➤ Azul → Calça 	Outlet / Serviço ao Cliente	Talão de Requisição (mod. L)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registo das alterações (mod. M) 		
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod. C) 		
➤ Artigo para prova	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Listagem dos Pedidos para Entrega Diária (mod. N) 		
ARMAZÉM DE PA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod.5), colocada no cabide da 1ª peça/artigo de uma OF que chega ao Armazém de PA por cliente, tem as seguintes indicações: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nomenclatura do cliente ➤ Ordem de fabrico ➤ N.º de modelo ➤ Prazo de entrega 	Conferente	Etiqueta 5
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta etiqueta é retirada aquando do envio para o cliente 		
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod. 4) 		Etiqueta (mod. 4)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta (mod. 6) 		Etiqueta (mod. 6)
➤ Embalagem	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta comercial de cliente colocada na peça (quando solicitado por este). 	Conferente	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etiqueta autocolante com referência do cliente, colocada nos sacos exteriores (quando solicitado por este). 	Conferente	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conjunto de peças embaladas: 	Conferente	
	<ul style="list-style-type: none"> Etiqueta (mod.8), colocada no saco exterior ou caixa, quando as peças são para exportação. 		Etiqueta 8
	<ul style="list-style-type: none"> Etiqueta (mod.7), colocada no saco exterior ou caixa, quando as peças são para o mercado nacional. 		Etiqueta 7
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Embalagem identificada pela factura, colocada na janela de plástico da caixa por encomenda de Cliente 	Conferente	

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

(mod.1)

S&S 111 S&S

ARTIGO	EST.	NUM-ART-FORNEC	ENTRADA	NUM-PECA-FOR
1011/801	991-	3019/500	14.07.99	560461
			24.03.00	

CONPRIM	LARG.	TIPO DEF	FORN.
64.20	154	10 0	1168 0

NUM-PECA
28746 / 01 1

G001 AMP-TECIDO PERMANENTE G001

(mod.2) Attc

S&S S&S

ARTIGO	EST.	NUM-ART-FORNEC	ENTRADA	NUM-PECA-FOR
31790/801	00V-	880/53	21.01.00	596885
			10.03.00	

CONPRIM	LARG.	TIPO DEF	Forn.
61.00	149	10 0	1440 0

NUM-PECA
31563 / 01 1

S O P O R T - R U & C K M E N D U N G
Schnitt19213 12.00 Res Werk 01 S&S
Schnitt19332 1.32 Res Werk 01 S&S
Schnitt19216 43.04 Res Werk 01 S&S

AMP-ACTUAL Attc

CÓDIGO ARTIGO (mod.3)

CL.	G	REFERÊNCIA	COR	DIM.
UNI.	QUANTIDADE	LOTE	FORN.	

(mod.4)

5280 27646/3 OV 3
1002/800
DENVER /DRESS
58
Drop 4.5

1 000007 826046

(mod.5)

13 7923

LUCILIA LOURENCO TORRES VEDRAS
Schnitt-Nr. 1978
Form 62508 62508
Artikel Stk. Auftr./Pos.

31622/603 3 15179-7
Fev/Mar/Abr

Gesamt 3 Stk.
Versandart: BLECKMAN & MEYER
Info:
Vers. mit Kd.-Nr.:

(mod.6)

Size
5280 58
19475 Drop 4.5
Model)
DENVER /DRESS
10851

Artigo
1002/800
27646/3 OV 3
OK 19504409

100000782604

Fabrics
100% Pure New

Lining
100% Viscose

(mod.9)

Customer n 58
5280 27646/3 OV 3
1002/800 19475
10851
ENF 91067/900
F0070003/913
F0098003/900
F0158001/908
LJN74002/000
C0270108/200
F0191027/900
F0191037/900
B0192179/900
EC 274 525
59

1 000007 826046

5280 27646/3 OV 3
1002/800
DENVER /DRESS
58
Drop 4.5

1 000007 826046

Cliente

DE : (mod.7)

STLVA & SISTELO, S.A.
RUA SISTELO S/N
4 4 3 5 RIO TINTO

PARA :

Aissela Sociedade Europeia de
Rua de S. Lazaro,18
1150-127 Lisboa

MOD SHOW (mod.8)

Rue Marc Verdier - Zone Ind.
F 10150 PONT STE.MARIE

Lote . . . : 19679.63
DRESS / UOMO

Remessa :009 Quant.
O.F. . . :19679 Modelo .:2054

- 2001 - FAZER 1 RINCHEU
- 2006 - CHULEAR CUADA
- 2003 - PASSAR 1 PINCH+COLAR GOMA BOLS
- 2004 - PASSAR PINCHEU+COLAR GOMA+TIRA
- 2101 - COLAR ENT.BOL.DIANT.+TIRA GANC
- 2109 - COLAR ENT.BOL.DIANT+TIRA G.+CI
- 2005 - CHULEAR TRASEIRO
- 2102 - CHULEAR DIANTEIRO C/ FORRO
- 2210 - MARCAR+AGRAFAR DIANTEIRO
- 0218 - METER BOLSO VIVO TERM.TRAS+FRE
- 2607 - PREGAR CARCELA +PESPONTAR(D+R)
- 2244 - CORTAR CANTOS+VIRAR BOLS DIANT
- 2242 - CORTAR CANTOS+VIRAR BOLS TRAS
- 2245 - PASSAR BOLSOS DIANTEIRO

FICHA DE AMORTAÇÃO

(mod.3)

EMP. INC. - 17945 - Serv. 2007 - DATA - 16.10.1997

50 - Falso Redondo

LARGURA CUBINO ANTIPO ANOSINA

4/4/08

X X X X
10002/003

10001/01

11013/002

11105/000

S A M M E L P A C K L I S T E

Auftraggeber
SILVA & SISTELO
Apartado 7
Fab. e Venda de Confecções, S.A.
Rua SisteLo

Auftragnehmer
S&S
Rua SisteLo - Apartado 7
4436 RIO TINTO Codex
PORTUGAL
F-Datum: 04.04.2000

F# : 19335

Mod: 20856

Pecas : 10

Bezeichnung	Artigo/C/Cor	QIM	K	Composicoes de Material	Pecas	Verbrauch	Bedarf	Restbed.	Lieferung Un	ZM-Distanz
011 Tecido										
21	31702/202	0		100WD	3	3.24	9.72	9.72	9.72 M	0.00
21	31702/500	0		100WD	5	3.24	16.20	-0.32	16.52 M	0.00
21	31707/202	0		100WD	2	3.22	6.44	-0.04	6.48 M	0.00
051 Corpo										
sarja	90003/230	0		100CV	5	1.68	8.40	8.40	8.40 M	0.00
sarja	90003/512	0		100CV	5	1.68	8.40	8.40	8.40 M	0.00
053 Kolso/cas										
bol. casaco	90093/200	0		100??	5	0.20	1.00	1.00	1.00 M	0.00
bol. casaco	90093/900	0		100??	5	0.20	1.00	1.00	1.00 M	0.00
054 Kolso/cal										
03+24	90106/200	0		50CD/SOPES	10	0.46	4.60	4.60	4.60 M	0.00
055 Fita coz										
03 coz pano 90106	90108/200	0		100CV	10	1.22	12.20	12.20	12.20 M	0.00
057 Vivos carcela										
03+24	90106/200	30		50CD/SOPES	10	0.35	3.50	3.50	3.50 M	0.00
059 Perneira										
perneira	90022/201	0		100CV	10	0.80	8.00	8.00	8.00 M	0.00

Ende des Reports

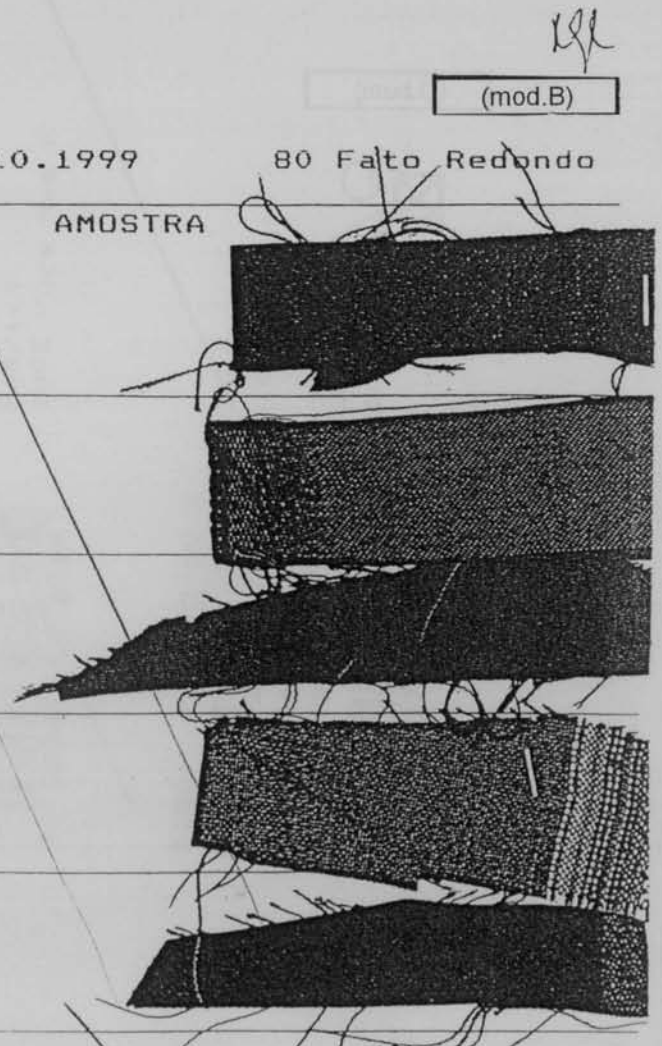
FICHA DE AMOSTRAS

(mod.B)

NR. ENC. : 17965 Verito 2000 DATA: 18.10.1999

80 Fato Redondo

LARGURA	CODIGO ARTIGO	AMOSTRA
-	474/08	- 9
X	X X X 1002/803	- 4
-	2583/01	2
-	11037/802	71
-	11103/500	- 1



Nº 5705

27684/14

9904 S/PAVIA

DATA DA PROVA:

DATA DE ENTREGA: 00 5 13

6 ms

SILVA & SISTELO

FABRICO E VENDA DE CONFECCOES. S.A

PEDIDO DE

ARTIGO A FIMOS

CLIENTE Nº

1247

REG. Nº

9907

ARTIGO	REFERENCIA	COR	MODELO	CODIGO	TAMANHO	ALTERACOES	PRECO
PAV	1009	BR	PAVIA		48	X	

OBSERVAÇÕES:

PAVIA/PASLO

COMPOSIÇÃO:

Customer n 99
 5280 27646/3 OV 3
 1002/800 1.5 4.4
 10B51

Artigo 1002/800
 27646/3 OV 3
 DK 19504409

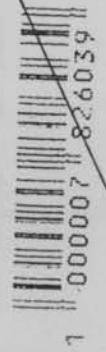
Size 4.4
 194/5 Drop 6.0
 Model DENVER /DRESS
 10B51

100060782603

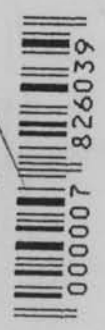
Fabrics 100% Pure New l

Finishing 100% Viscose

FC 274 25 525 5.0



5280 27646/3 OV 3
 1002/800
 DENVER /DRESS
 4.4
 Drop 6.0



Cliente

NOTED WITH UTILITY PH 001-471-10001, 500-1-10001

L-154 00 M (32H) B7.72 (H) J-B0 52 (DN)



(mod.E)

L A G O
Mark:04 PROFATO Firma: 20100I-
O.F.: 20224 N-EST: 1 PAG.: 1 PRAZO: 00.00.00 Data: 06.06.00/15:18
Modelo: 24095 GrTe: 00 Param: 01:04/W/ /T/ /0/DM/ / / / / /00/DF/ /1,00
Metodo Estend:DO VarCon: 10 Largur:148

SILVA & SISTELO

Nr.Planificacao-Colchao	1	2	3
Consumo em cm/Planificacao	317,4	310,4	336,6
Comprimento Encadeado Planificacao/cm	158,7	313,9	482,2
Nome Planificacao	24095	24095	24095
	D0101	D0101	D0101
	48-50	48-48	48-54
	52	54	56

Tam -01-	50	48	54
Tam -02-	52	54	56

Nr Modell	Mat./Farbe	VV	Br	Meter	Lagenhöhen	-----	
01 HOB-V02	46057/802	10	148	45,29	3	3	3
					1	1	
					3		
FORRO : 90200/800 FELTRO: 98001/807							
02 HOB-V02	46057/900	10	148	45,35	1	1	1
Papier					**		
					2	2	2
					1	1	
					3		
FORRO : 90200/800 FELTRO: 98001/908							

SOMA		56		90,64	14	8	6

FE305r01

Schnittzettel Silva&Sistelo S.A.

Saison Inverno 00- 4

Datum: 22.0

Seite: 1

SCHNITZETTEL - PRODUKTION NORMAL

SCHNITT-NUMMER: 20094

PROD. ORT : 01 S&S
PROD. MODELL : 11494 CALDER

SEASON : Inverno 00- 4
ZUSCHNITTWOCHE : 22.05.2000
LAGEREINLAUFWOCHE : 22.06.2000

PRODUKTGRP : 40 Casaco Redondo
SCHNITTMARKER : 24008 ✓

SCHNITT-STOFFKLASSE:

SK	ARTIKEL	Formo Verarbeitung	Entretel	TEILE44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66	68	70	72	22	23	24	25
					26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	88	90	94	98	102	106	110
					118	122	126	130	134	138	44C	46C	48C	50C	52C	54C	56C	58C	60C	64C	66C	68C
					70C	72C	44L	46L	48L	50L	52L	54L	56L	58L	60L	62L	64L	66L	68L	70L	72L	

10 1010/200 90003/800 91004/902 6
 1 1 1 1 1 1

1,55

Feltro 98001/807
 10 1011/500 90003/500 91004/902 6
 1 1 1 1 1 1

1,52

Feltro 98001/505
 10 1011/500 90007/501 91004/902 5
 2 1 2

1,52

Feltro 98001/505
 10 5002/202 90003/200 91004/101 24
 3 4 4 5 3 1 1 1 1 1

1,50

Feltro 98001/717
 10 5002/202 90007/501 91004/101 3
 1 1 1

1,50

Feltro 98001/717
 10 5002/500 90003/500 91004/902 48
 7 7 11 8 8 2 1 1 1 1

1,50

Feltro 98001/505
 10 5002/500 90007/501 91004/902 22
 1 3 3 3 3 1
 1 1 1 1 1 1

1,52

Feltro 98001/505
 10 5002/900 90003/913 91004/902 2
 1 1

1,52

Feltro 98001/908

SILVA & SISTELO - FABRICO E VENDA DE CONFEÇÕES, S.A.
RUA 31 DE JANEIRO, 140 • 4000 PORTO • PORTUGAL

DATA, 19/4/00 N.º 4918

LOCAL DE FABRICO: Loja 31
de Janeiro, 140

NOME: NUNO DANIEL COSTA

LENGUIÇA SOUSA

MORADA: AVINTES

TELEF. 919682778

REF. ~~35004~~ COR TECIDO

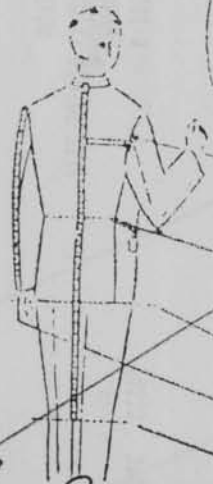
MODELO CATAN / CELIA

DATA DA PROVA 10/5/00

DATA DA ENTREGA 5/6/00

RUBRICA DO EMPREGADO LIENADO

MEDIDA TIRADA SOBRE A CAMISA



CASACO-SOBRETUDO

ALTURA TOTAL 1.86

PEITO 68

CINTA 77

ANCA

LARGURA COSTAS 31

OMB.A OMB. 61

ALTURA CINTURA 48

COMP.º CASACO 88

COMP.º MANGA 21/86

CASACÃO MARINO SOBRETUDO

PROVA EM FOLHA



CALÇA

CINTA 60

ANCA

ILHARGA SI/ CÔS

ENTRE-PERNAS

BOCA 24

MÓD - C



COLETE

ALT.º 1.º BOTÃO

ALT.º TOTAL

MARCAR COM X A CONFIGURAÇÃO DO CLIENTE:



1 NOR-MAL



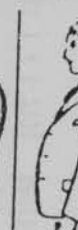
2 EMPER-TIGADO



3 COSTAS CURVAS



4 COSTAS VENTRE



5 1.º OBESO



6 2.º OBESO



7 OMBROS ALTOS



8 OMBROS BAIXOS



9 OMBRO MAIS BAIXO DIREITO

10 OMBRO MAIS BAIXO ESQUERDO

OBS.

Artik/Des	ModellVar	Teile	Komm.	Lief.	Bedarf	FA.Nr	Auftrag	AA	P6	W	B	Z	Kunde	Name	TE	Vtr-1	Vtr-2								
														Gros	Anz.	Komm.	Lief.	Gros	Anz.	Komm.	Lief.	Gros	Anz.	Komm.	Lief.

(mod.N)

Artik/Des: 11250 CLIM

Artik/Des: 11250 0

21209/804 11250 0 1
CLIM
INFO 1: PEDIDO 5230

19283 26526/64 60 20 1 4 1 1199 VILASBOAS 08 55
48 = 1

21508/602 11250 0 1
CLIM
INFO 1: PEDIDO 5231

19283 26526/63 60 20 1 4 1 1199 VILASBOAS 09 55
48 = 1

Artik/Des: 10254 DRY

Artik/Des: 10254 0

21368/600 10254 0 1
DRY
INFO 1: PEDIDO 5240

19273 25386/239 60 21 1 4 1 3333 BOUTIQUE 09 000
148 = 1

31785/501 10254 0 1
DRY
INFO 1: PEDIDO 5239

19273 25386/240 60 21 1 4 1 3333 BOUTIQUE 09 000
148 = 1

Artik/Des: 63301 PANAMA

Artik/Des: 63301 0

22719/900 63301 0 1
PANAMA
INFO 1: PEDIDO 5235

19272 26950/5 50 30 1 4 1 1094 C.NOIVOS 09 55
46 = 1

Artik/Des: 10450 BOSTON

Artik/Des: 10450 0

31698/602 10450 0 1
BOSTON
INFO 1: PEDIDO 5237

19275 25386/237 60 40 1 4 1 3333 BOUTIQUE 09 000
28 = 1

31698/803 10450 0 1
BOSTON
INFO 1: PEDIDO 5238

19275 25386/236 60 40 1 4 1 3333 BOUTIQUE 09 000
28 = 1

Artik/Des: 10451 BOOP

Artik/Des: 10451 F1

37053/500 10451 F1 1
BOOP
INFO 1: PEDIDO 5232

19279 26526/69 60 40 1 4 1 1199 VILASBOAS 08 55
50 = 1

Artik/Des: 11402 CAUTO

Artik/Des: 11402 F1

37053/500 11402 F1 1
CAUTO
INFO 1: PEDIDO 5228

19278 26526/62 60 40 1 4 1 1199 VILASBOAS 09 55
56 = 1

Gene
1 1
14,40



SILVA & SISTELO

FICHA TÉCNICA DE PRODUÇÃO

LINHA : UOMO

CODIFICAÇÃO: FTM - 24001.00

MODELO BAXTER Nr. CAD : 24001

ESTAÇÃO : INVERNO / 00

BLOCO : U.1.3.2.01.00

O.F.

CORTE

Golas	142
Pala	01
Debrum	12
Marc.debrum	97
Agulhas palas	01
Agulhas debrum	10

Vivos dos bolsos interiores em forro

PREPARAÇÃO 1

Matriz palas	01
Debrum	12
Construção	4
Fitolho	1

PINCHÉUS

Tamanho	Pinché	Bico
44/50	24	3
52/60	25	2
22/24	23	4
25/30	24	3
88	25	2
90/102	26	1
106/118	27	0

TAB.MEDIDA 6 - 001

PREPARAÇÃO 2

Marcação debrum	97
Riscar palas	11
Altura pala	5,5cm
Costura traseiro	1cm
Costura ilharga	1,5cm
Ombreiras	98128
Riscar redondo	01

FORRO

Marc.bolso interior	96
Riscar praça	111

MANGAS

Mangas para não vergar	
Quantidade casas	4
Dimensão botão	15
Dist.entre casas	1,5cm
Rolinho	98147

MONTAGEM 1

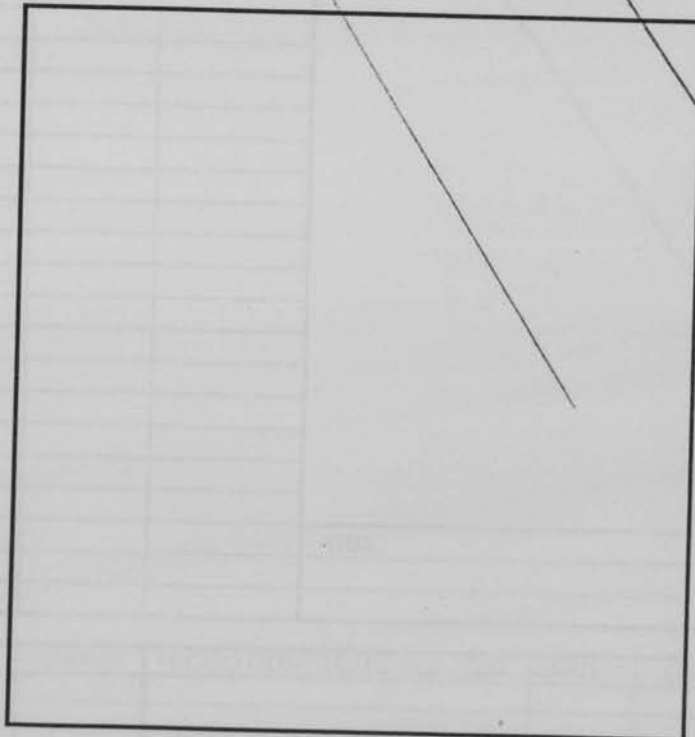
Riscar frente	113
Matriz bicos	

MONTAGEM 2

Quantidade casa	3
Marcação casas	121
Casa na banda	0
Dimensão botão	20

PRENSAGEM

Marcação botões	





SILVA & SISTELO

FICHA TÉCNICA MODELO - SENHORA

FOR.	FOR.	FOR.	FTM.XXXXX/XX
			FLAGRANTE /RESGATE
			ESTAÇÃO
			MODELO
			DESIGNAÇÃO
			BASE
COR:	COR:	COR:	DATA

INTERIORES	MANGAS	FRENTE	COSTAS
FORROS	FUNDO	PESPONTOS	PESPONTOS
FITA	PREGAS	PREGAS	PREGAS
FECHO	PUNHO	BAINHAS	BAINHAS
ENTRETELA	T.ESPUMA	PINCHEUS	COST.ABERTA
ELÁSTICO	BOTÕES	BOLSOS	COST.TOMBADA
FOR.BOLSOS	MACHO	CASAS	ABERTURAS
OMBREIRA	PESPONTO	BOTÕES	PINCHEUS

MATERIAL	QUANT.	REFERÊNCIA	PREÇO	TOTAL	
FORRO					
FORRO					
ENTRETELA					
ENTRETELA					
ENTRETELA					
ENTRETELA					
ENTRETELA					
T.ESPUMA					
OMBREIRA					
FECHO					
FECHO					
VIVO					
APLICAÇÕES					
APLICAÇÕES					
BORDADO					
BOTÕES					
BOTÕES					
BOTÕES					
BOTÕES					
ELÁSTICO					
CINTO					
FIVELA					
ETI.CARTÃO					
ETI.COMP.					
ETI.MARCA					
ETI.MARCA					
PEND.ELAST.					
PEND.PLAS.					
PENDURO					
CABIDE					
CABIDE					
SACO					
SACO					
VELCRO					
					OBS.

TECIDO:REFERÊNCIA/COR	LARGURA	CONSUM	TECIDO CONTRASTE:REF./COR	LARG.	CONSUMO



SILVA & SISTELO

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DE SELAGEM

DATA: ___ / ___ / ___

RESPONSÁVEL _____

ORDEM DE FABRICO N.º _____

MODELO: _____

N.º DE FICHA DE ESTENDIDA	COLCHÃO	INÍCIO	FIM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

N.º DE FICHA DE ESTENDIDA	COLCHÃO	INÍCIO	FIM
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

PLANO DE ESTENDIDA DE MATÉRIA SUBSDIÁRIA
 PRODUÇÃO INTERNA

MODELO: 100				
REFERÊNCIA:				
QTD. EST.	GASTO	SOMA	CÓD. CUTTER	TAMANHO
REQUISIÇÃO DE MATERIAL 0,00 m				

QUANT	Nº FOLHAS NEC	Nº FOLHAS GASTAS	Nº PEÇ CORTADAS	PEÇAS SOBAM
0			0	0

PLANO DE ESTENDIDA DE MATÉRIA SUBSIDIÁRIA
PRODUÇÃO EXTERNA

MODELO		OF	
ARTIGO		LARG	

Estender pares	Quant. Mapas	Quantidade por tamanho															Gasto	Código cutter
		44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66	68	70	72		

Estender pares	Quant. Mapas	Quantidade por tamanho															Gasto	Código cutter
		44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66	68	70	72		

Estender pares	Quant. Mapas	Quantidade por tamanho															Gasto	Código cutter
		44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66	68	70	72		

FALTA CORTAR															
44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66	68	70	72	
CORTOU A MAIS															
44	46	48	50	52	54	56	58	60	62	64	66	68	70	72	

REQUISITAR

--

Estação: _____

Classe (20): _____

Grupo (20): _____

Referência				G.Preço:
estação	tipo			Bloq.Q(71):

Fornecedor: _____

Código (1003): _____

Nº Material Fornecedor: _____

Etiqueta (131): _____

Designação Tecido (90): _____

Etiqueta (138): _____

Composição : _____

Código (50): _____

Peso (gr/ m): _____

Largura(91): _____

Grupo Tecido (21): _____

alterar:

Instruções de Lavagem (31): _____

Grau Dificuld.(78): _____

Tipo Tecido (19): _____

alterar:

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6.Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

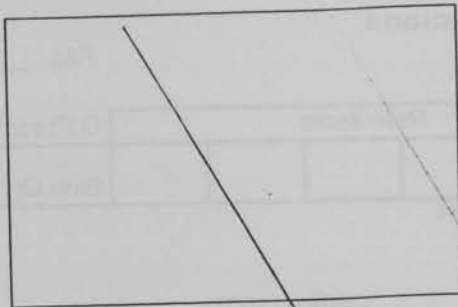
Colecção: _____

_____/_____/_____
(Amostras)

_____/_____/_____
(Amostras)

_____/_____/_____
(QLP)

FICHA DE ARTIGO - TECIDOS

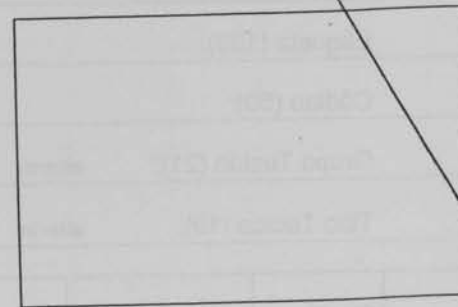


Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6..Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

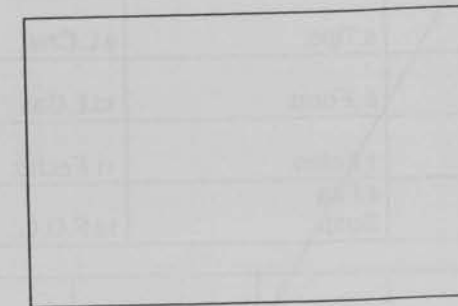


Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6..Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

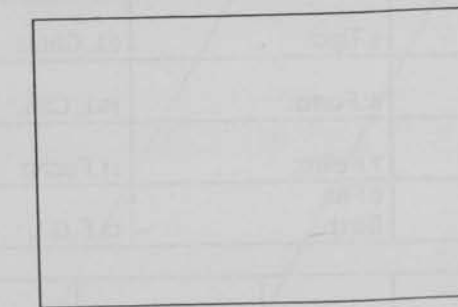


Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6..Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:

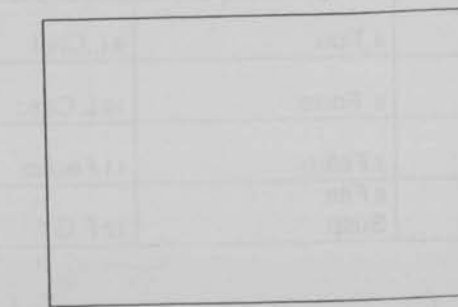


Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6..Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:



Colecção: _____

Alterado: Visto/Data	Nº Cor:	Cor F:	Preço:	Moeda:
-------------------------	---------	--------	--------	--------

Acessórios:

1.Botão Ref.: Cor:	5.Tipo:	9.L.Chul.:
2.Botão Ref.: Cor:	6..Forro:	10.L.Cas.:
3.Botão Ref.: Cor:	7.Feltro:	11.Fecho:
4.Cotoveleira	8.Fita Susp.:	12.F.G.L.:



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

ESTADO DE INSPECÇÃO E ENSAIO

1. OBJECTIVO

2. DOCUMENTOS / ARQUIVO

Definir a forma de identificar o estado de inspecção e ensaio dos produtos, desde a recepção até à sua expedição.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se aos produtos da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002

Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Reprocessar: artigo sujeito a reparação, por desvio de uma ou mais características.

Rejeitado: artigo que apresenta anomalias que tornam impossível a sua recuperação.

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ESTADO DE INSPEÇÃO E ENSAIO

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Etiquetas Identificativas	-----	QLP
Casaco 2ª Escolha	QLP - 06	QLP
Calças 2ª Escolha	QLP - 07	QLP
Controlo de Arranjos Casacos e Coletes	QLP - 10	QLP
Controlo de Arranjos Calças	QLP - 11	QLP

7. ANEXO

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

ESTADO DE INSPECÇÃO E ENSAIO

5.1 Definição do Processo / Formas de Identificação e Responsabilidades

Em processo, ao longo da linha, sempre que qualquer Operária ou Chefe de Linha identifica um defeito que necessita de voltar à secção de corte, identifica esse mesmo defeito numa etiqueta branca, para casacos coletes (QLP-10) e calças (QLP-11), e faz acompanhá-la da peça até à secção de corte.

Secção	Meio	Identificação						
		Aprovado	Aguarda Decisão	Reprocessar	2ª Escolha	Rejeitado	Responsabilidades	
Armazém de MP (Tecidos e Matérias Subsidiárias)	P	Verde (na Secção)	Amarela	-----	-----	Vermelha	Conferente	
Linha Casacos e Coletes	Controlo Final - Linha Casacos	E	-----	Amarela	-----	Rosa Claro	Vermelha	Responsável QLP
	Controlo Final - Prensagem	E	-----	-----	Salmão	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Corte	E	-----	-----	Cinza	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Preparação II	E	-----	-----	Verde Claro	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Linha dos Forros	E	-----	-----	Azul	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Montagem I	E	-----	-----	Amarela Claro	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Montagem II	E	-----	-----	Rosa Forte	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Linha das Mangas	E	-----	-----	Branca	-----	-----	Controlador(a) QLP
Linha Calças	Nódoas	E	-----	-----	-----	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Controlo Final - Calças	E	-----	Amarela	-----	Rosa Claro	Vermelha	Responsável QLP
	Controlo Final - Prensagem	E	-----	-----	Salmão	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Corte	E	-----	-----	Cinza	-----	-----	Controlador(a) QLP
	Preparação	E	-----	-----	Azul	-----	-----	Controlador(a) QLP
Montagem	E	-----	-----	Branca	-----	-----	Controlador(a) QLP	
Nódoas	E	-----	-----	-----	-----	-----	Controlador(a) QLP	

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ESTADO DE INSPECÇÃO E ENSAIO

Secção	Meio	Identificação					
		Aprovado	Aguarda Decisão	Produto para Loja Interna	2ª Escolha	Rejeitado	Responsabilidades
Armazém de PA	P	Verde (Identifica a zona de Produto Aprovado)	-----	-----	-----	Vermelha	Responsável Armazém PA
	P	-----	-----	-----	Rosa Claro ("Identifica a Zona de Produto de 2ª Escolha")	-----	Responsável Armazém PA
	P	-----	-----	Branca ("Identifica a Zona de Produto para Outlet")	-----	-----	Responsável Armazém PA
Armazém de PA (Produto)	E	-----	-----	-----	Rosa Claro	Vermelha	Responsável QLP
Armazém de PA (Zona de Materiais de Embalagem)	P	Verde (Identifica a zona de Material Aprovado)	-----	-----	-----	Vermelha	Responsável Armazém PA

P → Placas

E → Etiqueta (A cor assinala a zona onde vai ser efectuada a correcção. O local do defeito é assinalado com uma X (cruz), no esquema representado na etiqueta)

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DAS NÃO CONFORMIDADES ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

1. OBJECTIVO

Estabelecer os métodos que permitam:

- Identificar as não conformidades;
- Segregar os produtos não conformes de modo a assegurar que estes não são utilizados inadvertidamente;
- Implementar acções correctivas e preventivas.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as não conformidades provenientes de fornecedores internos e externos e às acções correctivas e preventivas tomadas pela empresa.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002

NP EN ISO 8402

Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Não Conformidade:

Não satisfação de um requisito especificado.

Produto Não Conforme:

O que apresenta uma ou mais anomalias nas suas características, e que torna a sua qualidade inaceitável.

Correcção:

Tratamento de uma não conformidade.

Acção Correctiva:

Medida tomada após a análise das causas que deram origem à não conformidade, e a consequente implementação das acções que conduzem à eliminação das causas identificadas.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

C O N T R O L O D E A R R A N J O S

Casacos Coletes

Sector _____ O.F. _____
 Modelo _____ Ref-Cor _____

Defeito (origem): Tecido Corte Máq. nº _____
 Forro Linha Operária nº _____

Local: Tecido / Forro

Dianteiro	<input type="checkbox"/>	Portinhola	<input type="checkbox"/>
Traseiro	<input type="checkbox"/>	Gola	<input type="checkbox"/>
Peito	<input type="checkbox"/>	Ré de Gola	<input type="checkbox"/>
Manga Cima	<input type="checkbox"/>	Vivos	<input type="checkbox"/>
Manga Baixo	<input type="checkbox"/>	Vistas de Fora	<input type="checkbox"/>
Chapa	<input type="checkbox"/>	Vistas de Dentro	<input type="checkbox"/>
Debrun	<input type="checkbox"/>	Vivos grande/ peq.	<input type="checkbox"/>

Quant.: _____

Observações: _____

Data: ___/___/___ Chefe de L.: _____ Hora: ___ h

QLP-10.0

C O N T R O L O D E A R R A N J O S

Calças Sector: _____ O.F. _____
 Modelo _____ Ref-Cor _____

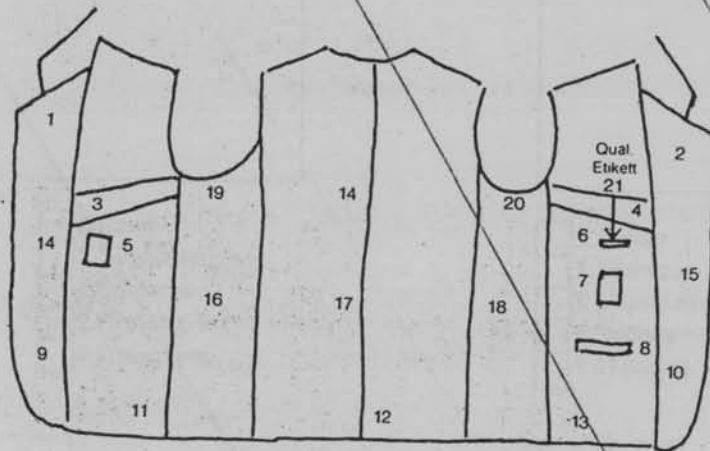
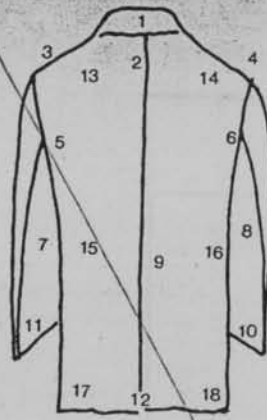
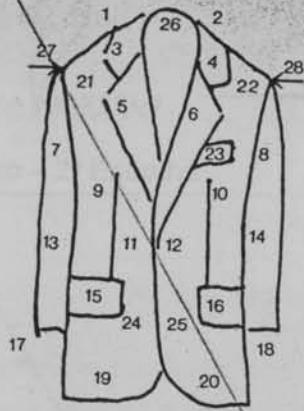
Defeito Tecido Defeito Linha Operária N°
 Refª Tecido Defeito Corte
 Cós 1 2 Cintos

Passadores nº _____ Dianteira Dirtª
 Vistas nº _____ Dianteira Esqª
 Vivos nº _____ Traseira Dirtª
 Traseira Esqª

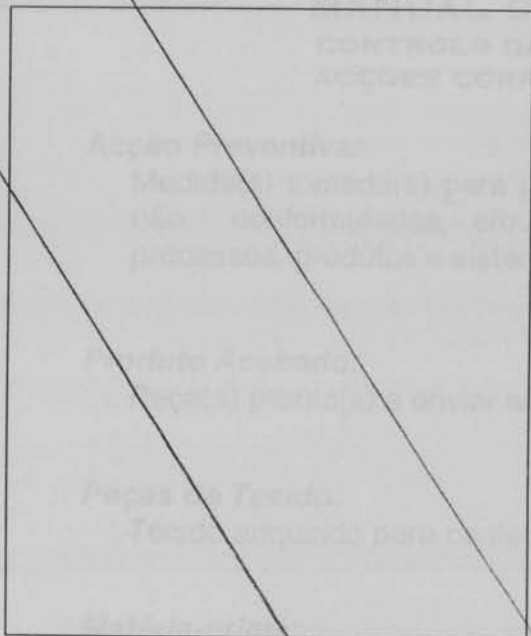
Observações: _____

Chefe de Linha: _____
 Data: ___/___/___ Hora: ___ h

QLP-11.0



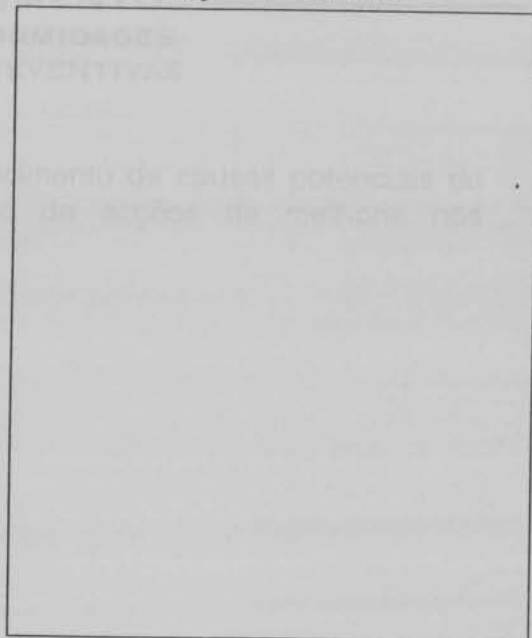
Casaco – 2ª Escolha



- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Tecido | <input type="checkbox"/> 2. Corte |
| <input type="checkbox"/> 1.1 Buraco | <input type="checkbox"/> 3. Termocolagem |
| <input type="checkbox"/> 1.2 Tonalidade | <input type="checkbox"/> 4. Confecção |
| <input type="checkbox"/> 1.3 Nódoa | <input type="checkbox"/> 5. Prensag./Brilho |
| <input type="checkbox"/> 1.4 Tecelag. | <input type="checkbox"/> 6. Transporte |

QLP-06.0 DATA ____ . ____ . ____

Calça – 2ª Escolha



- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Tecido | <input type="checkbox"/> 2. Corte |
| <input type="checkbox"/> 1.1 Buraco | <input type="checkbox"/> 4. Confecção |
| <input type="checkbox"/> 1.2 Tonalidade | <input type="checkbox"/> 5. Prensag./Brilho |
| <input type="checkbox"/> 1.3 Nódoa | <input type="checkbox"/> 6. Transporte |
| <input type="checkbox"/> 1.4 Tecelag. | |

QLP-07.0 DATA ____ . ____ . ____

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DAS NÃO CONFORMIDADES
ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

Acção Preventiva:

Medida(s) tomada(s) para prevenir o aparecimento de causas potenciais de não conformidades, e/ou implementação de acções de melhoria nos processos, produtos e sistemas.

Produto Acabado:

Peça(s) pronta(s) a enviar ao cliente.

Peças de Tecido:

Tecido adquirido para confecção.

Matéria-prima:

Tecido e forro para a confecção das várias peças de vestuário.

Matérias Subsidiárias:

Como definido na lista de matérias Subsidiárias.

Matérias Consumíveis:

Como definido na lista de matérias Consumíveis.

Materiais de Embalagem:

Todos os definidos na Lista de Materiais de Embalagem.

7. ANEXO

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DAS NÃO CONFORMIDADES
ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Não Conformidades / Acções Correctivas	GER-12	Chefias do Departamento
Plano da Qualidade	GER-15	Chefias do Departamento
Casacos – Controlo de Defeitos em Linha	QLP-01	CQP
Calças – Controlo de Defeitos em Linha	QLP-02	CQP
Relatório Auditoria Interna	GQT-01	GQT
Inventário de Não Conformidades	GER-13	GQT
Lista de matérias subsidiárias	GER-19	Armazém de MP
Lista de matérias consumíveis	GER-20	Armazém de MP
Lista de materiais embalagem	GER - 26	Armazém de MP
Cartão Casaco 2ª Escolha	QLP - 06	QLP
Cartão Calça 2ª Escolha	QLP - 07	QLP
Controlo em Subcontratação	QLP - 09	QLP

7. ANEXO

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DAS NÃO CONFORMIDADES
ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 - Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades

Table with 3 columns: FLUXO, ACÇÃO, and RESPONSÁVEL. The FLUXO column contains a flowchart starting with 'Identificação da NC' leading to a decision 'Resolução Imediata?'. If 'S', it goes to 'Resolução (Correcção)'. If 'N', it goes to 'Análise das Causas', then 'Acções a desenvolver', 'Implementação das Acções', 'Acompanhamento das Acções/Análise dos Resultados', and another decision 'Objectivos atingidos?'. If 'S', it goes to 'Tratamento estatístico das NC' and ends at 'A'. If 'N', it loops back to 'Análise das Causas'. A connector '1' is at the bottom.

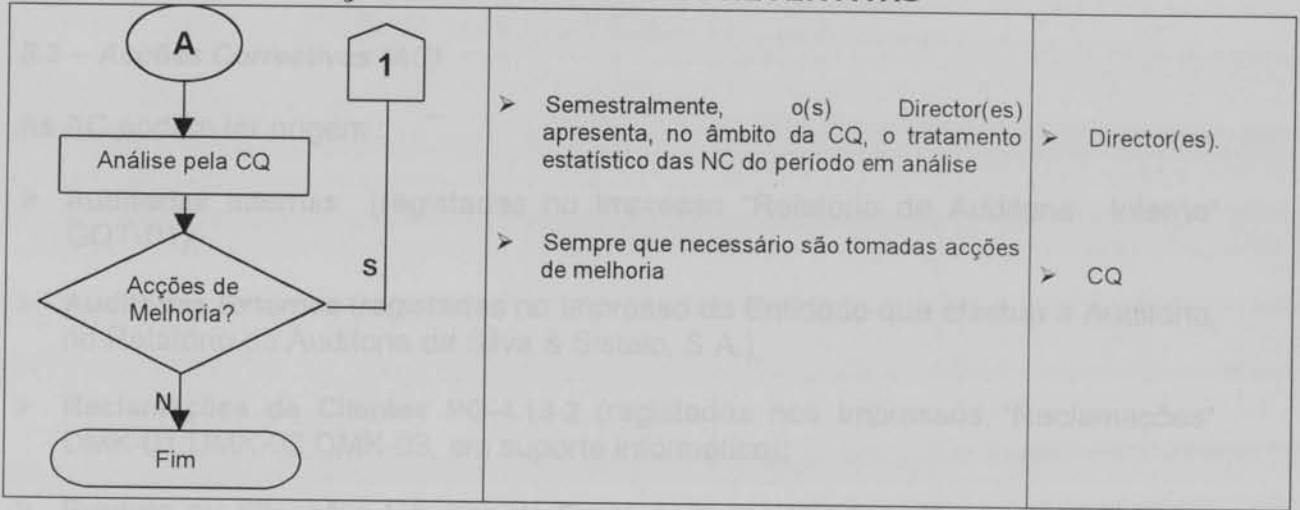
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DAS NÃO CONFORMIDADES
ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS



5.2 - Identificação e Segregação dos Materiais e Produtos Não Conformes

Se a NC tiver origem num produto adquirido, o responsável pelo Aprovisionamento providenciará a reclamação junto do fornecedor, acordando o destino a dar ao material, que pode ser: substituição/devolução ou devolução/compensação.

Todo o produto em curso de fabrico ou produto acabado que seja rejeitado, é identificado com etiqueta vermelha (Rejeitado) e segregado para o local determinado.

Todo o produto em curso de fabrico em que seja detectado uma NC, é identificado com o cartão de defeito, referente à área e tipo de defeito. No final de cada dia é efectuado o registo de todos os defeitos detectados nos impressos QLP-01 e QLP-02.

Todo o produto acabado sujeito a uma reclassificação é identificado com a etiqueta rosa (QLP-06 ou QLP-07) respectiva e efectuado o registo no impresso QLP-01 e QLP-02.

Os defeitos detectados na subcontratação são registados no impresso "Controlo Final em Subcontratação" (QLP-09).

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DAS NÃO CONFORMIDADES
ACÇÕES CORRECTIVAS E PREVENTIVAS

5.3 – Acções Correctivas (AC)

As AC podem ter origem :

- **Auditorias Internas** (registadas no Impresso "Relatório de Auditoria Interna" GQT-01);
- **Auditorias Externas** (registadas no Impresso da Entidade que efectua a Auditoria, no Relatório da Auditoria da Silva & Sistelo, S.A.);
- **Reclamações de Clientes PG-4.13-2** (registadas nos Impressos "Reclamações" DMK-01;DMK-02;DMK-03, em suporte informático);
- **Produto ou Situações Internas de Funcionamento Geral da Empresa** (registadas no Impresso GER-12).

5.4- Acções Preventivas (AP)

As AP advêm de acções de melhoria que se considerem necessárias e podem resultar das auditorias internas, da análise de reclamações dos clientes, do tratamento do inquérito a clientes, bem como outras, destinadas a eliminar causas de potenciais NC, defeitos e/ou situações indesejadas.

As AP a implementar são registadas no impresso Plano da Qualidade (GER-15).

5.5- Inventário das NC/AC

As NC/AC são registadas no Inventário das Não Conformidades (GER-13).

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



INVENTÁRIO DE NC/AC

PÁGINA _____

DATA	Nº. / SIGLA	MOTIVO	AC	DATA DE FECHO
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____
____.____.____			SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	____.____.____

ELABORADO _____

APROVADO _____

REVISÃO 0



LISTA DE MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS

GRUPO PRINCIPAL	SUBGRUPO	DESCRIÇÃO



LISTA DE MATERIAIS DE EMBALAGEM

OS MATERIAIS DE EMBALAGEM CORRESPONDEM A UM SUBGRUPO DAS MATÉRIAS CONSUMÍVEIS. O SEGUINTE QUADRO CORRESPONDE AOS MATERIAIS DE EMBALAGEM EXISTENTES:

GRUPO PRINCIPAL	SUBGRUPO	DESCRIÇÃO

CASACOS - CONTROLO DE DEFEITOS EM LINHA

Control.nº: _____

Data: ___/___/___

Qtd.control.: _____

%Def.:

Sec.	Descrição	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Total	2ª Escolha		
Corte	Tecido																										
	Forro																										
Prep.	Termocolagem																										
	Pincheu																										
Prep.II	Costura Traseiro																										
	Cost. Traseiro/ Ilharga																										
	Cost. Dianteiro/ Ilharga																										
	Cost. Dianteiro/ Peito																										
	Costura Ombro																										
	Portinhola																										
	Debrum																										
	Bolso Chapa																										
	Bolso Pala / Vivos																										
Forros	Forro																										
	Forro Aberturas																										
	Costura Peito/ Forro																										
	Língua																										
	Bolso Carteira ou Mosca																										
	Bolso Caneta/ Tabaco																										
	Gola																										
	Gola Cantos/ Vincos																										
	P.de Gola Feltro																										
	Costura Praça																										
	Etiqueta																										
Mont.I	Bandas Bicos/ Vincos																										
	Mosca Bicos																										
	Abertura																										
	Fundos																										
	Redondos																										
	Cost. Fundos/ Forro																										
	Limpeza Fundos																										
Mangas	Manga superior/ inferior																										
	Forro Manga																										
	Abertura Manga																										
	Fundo Manga																										
	Costura inferior																										
	Costura Sangria Forro																										
	Botões																										
	Casas																										
Mont.II	Cavas																										
	Mangas																										
	Fechar Mangas																										
	Tiras Mangas																										
	Penduro errado/ falta																										
	Moscas do Fundo																										
	Casas Dianteiro																										
	AMF																										
	Pespointo																										
	Nódoa Forro																										
	Nódoa Tecido																										
																							Total:				



SILVA SISTELO

CALÇAS - CONTROLO DE DEFEITOS EM LINHA

Control.nº: _____

Data: ___/___/___

Qtd.control.: _____

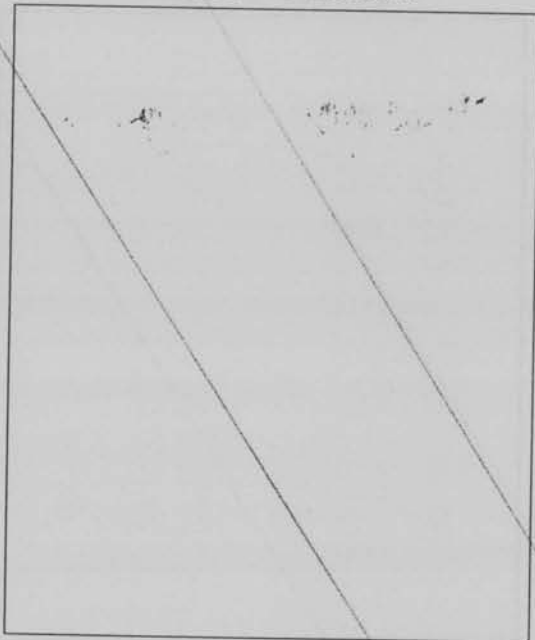
%Def.:

Sec.	Descrição\ Defeitos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total	2ª Escolha		
Cort	Def. Tecido																								
Preparação	Chul.Traseiro e Dianteiro																								
	Pregar vista Bolso Frente																								
	Fazer Bolso Frente																								
	Pregar Fecho na carcela																								
	Pregar Fita Cós no cinto																								
	Cravar vista Bolso Trás																								
	Fazer Pregas																								
	Fazer Passadores																								
	Pregar Carcelas																								
	Coser Ilhargas																								
	Coser Entrepernas																								
	Abrir costuras																								
	Montagem	Coser Passadores																							
Pregar Cintos																									
Avivar Carcela																									
Pregar Forro Carcela																									
Fazer Canto/ virar Cós Av.																									
Aplicar Gutos																									
Passar Carcela e Cós Av.																									
Pespontar Carcela																									
Aplicar Terminal																									
Coser Cuada																									
Chulear Bainha																									
Pespontar Cintos																									
Mosquear Passadores																									
Mosquear Penso																									
Fazer Bainha com Guarda-L.																									
Pregar Etiqueta																									
Casear																									
	Nódoa Tecido																								
Total:																						<input type="text"/>	<input type="text"/>		



SILVA & SISTELO

Casaco - 2ª Escolha



- | | | | |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Tecido | <input type="checkbox"/> | 2. Corte |
| <input type="checkbox"/> | 1.1 Buraco | <input type="checkbox"/> | 3. Termocolagem |
| <input type="checkbox"/> | 1.2 Torralidade | <input type="checkbox"/> | 4. Confecção |
| <input type="checkbox"/> | 1.3 Nódoa | <input type="checkbox"/> | 5. Prensag./Brilho |
| <input type="checkbox"/> | 1.4 Tecelag. | <input type="checkbox"/> | 6. Transporte |

Calça - 2ª Escolha

Forma de controle de qualidade para a 2ª escolha de calça. O formulário contém campos para identificação da peça e uma tabela para registrar os resultados das inspeções. A tabela possui 6 colunas correspondentes aos critérios de avaliação: 1. Tecido, 2. Corte, 4. Confeção, 5. Prensagem/Brilho, e 6. Transporte. Cada célula da tabela contém um espaço para o registro de uma nota ou observação.

- 1. Tecido
- 1.1 Buraco
- 1.2 Tonalidade
- 1.3 Nódoa
- 1.4 Tecelag.
- 2. Corte
- 4. Confeção
- 5. Prensag./Brilho
- 6. Transporte

QLP-07.0 DATA ____ . ____ . ____ PÁG. 1 • 1

Forma de controle de qualidade para a 1ª escolha de calça. O formulário contém campos para identificação da peça e uma tabela para registrar os resultados das inspeções. A tabela possui 6 colunas correspondentes aos critérios de avaliação: 1. Tecido, 2. Corte, 4. Confeção, 5. Prensagem/Brilho, e 6. Transporte. Cada célula da tabela contém um espaço para o registro de uma nota ou observação.



SILVA & SISTELO

Controlo em Subcontratação

Empresa: _____

- Produção
- C.Final
- Casaco
- Calça
- Colete

OF:	Modelo:	Qtd:	Qtd. control:
-----	---------	------	---------------

Ref-Cor:	% CAD	X	Y	Ref-Cor:	% CAD	X	Y
----------	-------	---	---	----------	-------	---	---

Controlo dos seguintes Pontos:

Em conformidade:

	sim	não
1. Modelo conforme Descrição Técnica		
2. Etiquetas int./ ext. conforme "Indicações de Etiquetas"		
3. Confecção		
4. Prensagem		
5. Medidas conforme Tabela		

Medida / Tam:									
1/2 Cinta									
Comprimento									
Comprimento Manga									
Entreperna									

Total:

Descrição Defeitos - Pontos:

- Expedição OK
- Expedição de Risco
- Arranjo na Empresa

Controlador: (Visto + data)	Responsável Empresa:



IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AUDITORIA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: _____

AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE: TOTAL PARCIAL

NORMA DE REFERÊNCIA: _____

EQUIPA AUDITORA: INTERNA EXTERNA

DATA DA AUDITORIA: ___/___/___

DURAÇÃO DA AUDITORIA: ___/___/___

DATA DO RELATÓRIO: ___/___/___

REQUISITOS AUDITADOS:

A EQUIPA AUDITORA

RUBRICA DA EQUIPA AUDITORA:



ANÁLISE DAS FUNÇÕES AUDITADAS

FUNÇÃO AUDITADA: _____

DOCUMENTOS ANALISADOS: _____

PESSOAS CONTACTADAS: _____

CONSTATAÇÕES:

NC

OBS

AUDITADOS:

CORRECÇÃO

ACÇÃO CORRECTIVA

ASSINATURA:

IMPLEMENTAÇÃO:

RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO:

VALIDAÇÃO DA EFICÁCIA DA IMPLEMENTAÇÃO:

PRAZO _____

PARECER _____

PARECER _____

RESPONSÁVEL _____

ASSINATURA _____

ASSINATURA _____

DATA ____/____/____

DATA ____/____/____



CONCLUSÃO (SÓ APLICÁVEL NAS AUDITORIAS TOTAIS DO SISTEMA)

Blank area for the audit conclusion, crossed out with a diagonal line.

FOLHA DE REGISTO
PLANO DA QUALIDADE(PQ)

OBJECTIVOS DA QUALIDADE REVISÃO DO S.Q. AUDITORIAS INTERNAS TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES OUTRO: _____

OBJECTIVO: _____

ACÇÕES A DESENVOLVER	RESP.	PRAZO DE IMPLEMENTAÇÃO												PONTO DE SITUAÇÃO	VALIDAÇÃO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		RESP.	DATA		
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.
																	.	.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

NÃO CONFORMIDADES ACÇÕES CORRECTIVAS

IDENTIFICAÇÃO DA NC: _____	CÓD.: (1) _____
PROVENIÊNCIA DA NC: _____	Nº CONF. _____
DESCRIÇÃO DA NC: _____	REF. • COR: _____
_____	Nº MODELO: _____
_____	Nº CLIENTE: _____

DETECTADO POR: _____	DATA: . . .
----------------------	-------------

ANÁLISE DAS CAUSAS: _____	GRUPO ANÁLISE: _____

ASSINATURA: _____	DATA: . . .
-------------------	-------------

DECISÕES: CORRECÇÃO <input type="checkbox"/> PRAZO: . . .	AÇÃO CORRECTIVA <input type="checkbox"/> PRAZO: . . .
RESPONSÁVEL: _____	RESPONSÁVEL: _____

RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO: _____	PRAZO: . . .
---------------------------------------	--------------

ACOMPANHAMENTO DA IMPLEMENTAÇÃO: _____	

_____	DATA: . . .
_____	ASSINATURA: _____

RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO: _____	

_____	DATA: . . .
_____	ASSINATURA: _____

CUSTOS: _____	DATA: . . .
RESPONSÁVEL: _____	ASSINATURA: _____

NOTA: AS NÃO CONFORMIDADES DEVERÃO SER LEVANTADAS SEMPRE QUE FOREM DETECTADAS SITUAÇÕES QUE PÕEM EM CAUSA A MANUTENÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

- (1) NESTE CAMPO PRETENDE-SE QUE A PESSOA QUE IDENTIFICOU A NÃO CONFORMIDADE COLOQUE UM CÓDIGO QUE A DEVERÁ IDENTIFICAR.**

EX:

GQT-NC-001/00

ÁREA DE PROVENIÊNCIA—(GQT)

NOME DO DOCUMENTO—(NC)

Nº SEQUÊNCIAL DA PESSOA QUE IDENTIFICA A OCORRÊNCIA

ANO

O EXEMPLO DIZ-NOS QUE O RESPONSÁVEL DA GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL IDENTIFICOU UMA NÃO CONFORMIDADE COM O Nº 001 NO ANO 2000

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

1 – OBJECTIVO

Definir o sistema de tratamento de Reclamações relativos a Produtos / Serviços fornecidos pela Silva & Sistelo, S.A.

2 – CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se sempre que se verifique uma reclamação de um cliente.

3 – REFERÊNCIAS

NP EN ISSO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4 – DEFINIÇÕES

Não Aplicável.

5 – MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O modo de proceder, assim como as responsabilidades, estão referidas nos quadros das páginas seguintes.

ELABORADO

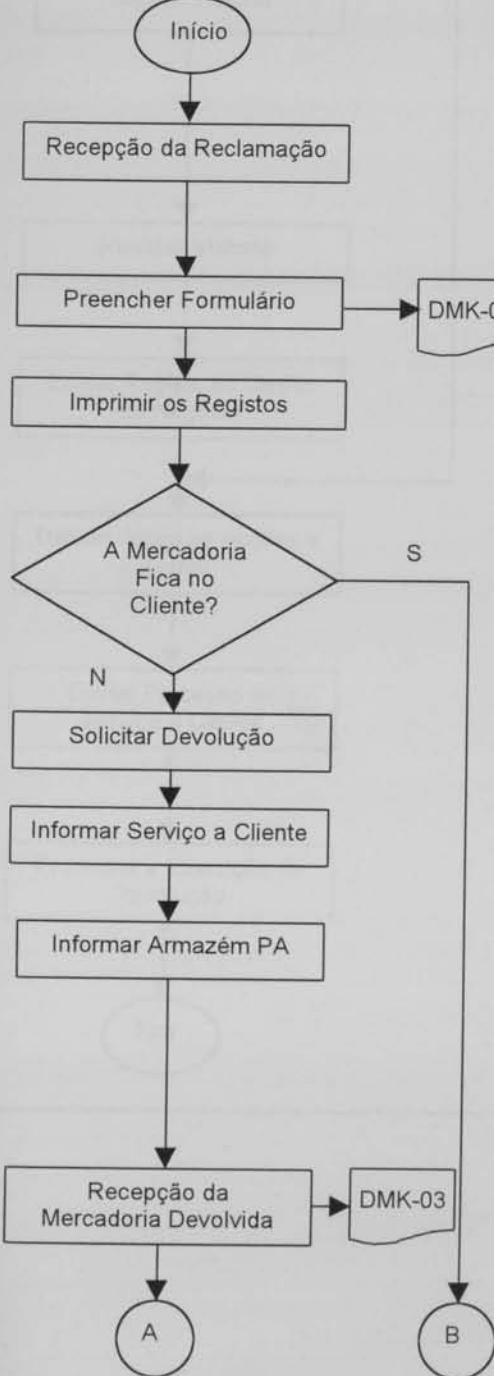
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

5.1 – Modo de proceder

5.1.1 - Reclamações / Devoluções com Pré Aviso

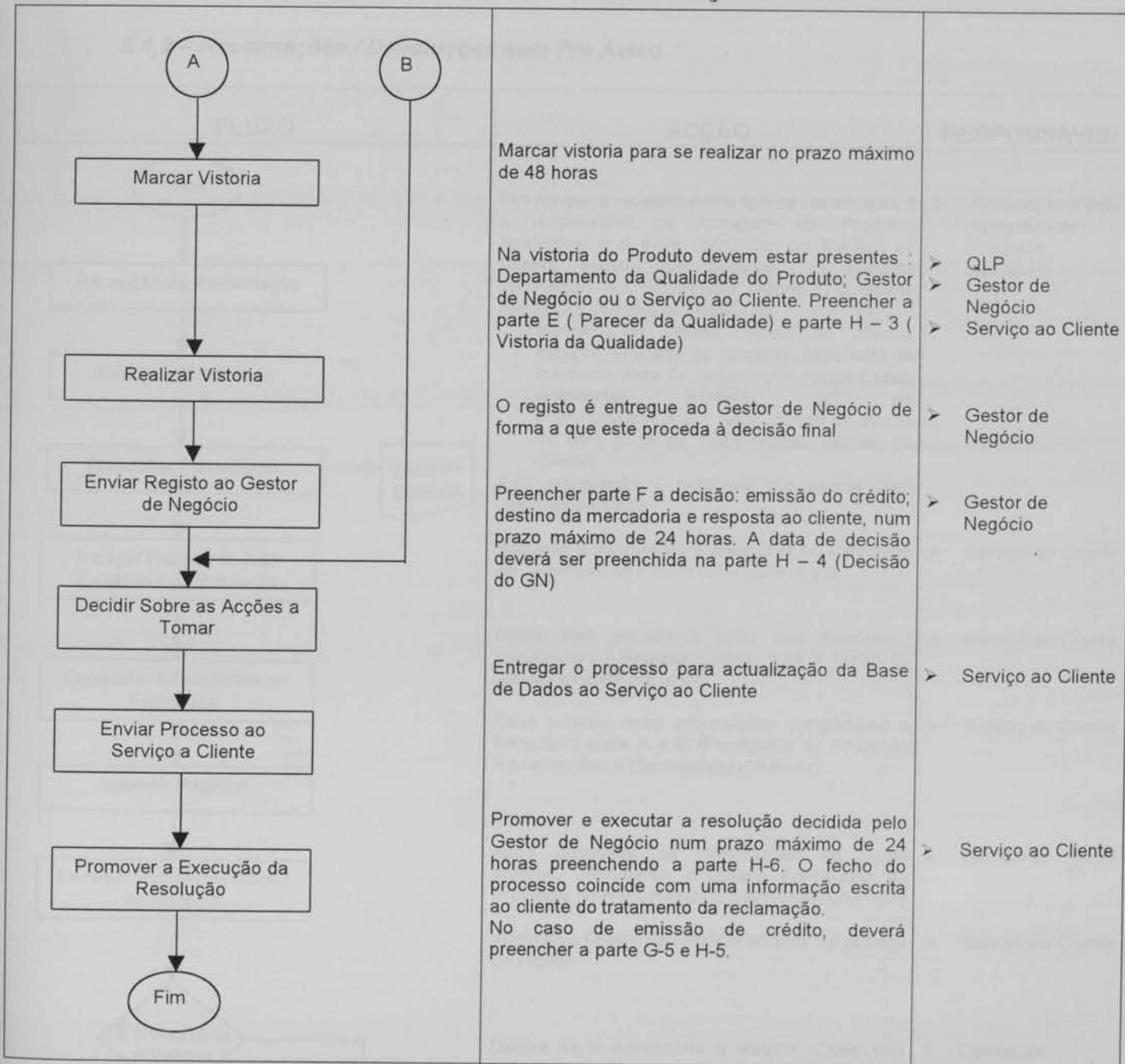
FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Recepção[Recepção da Reclamação] Recepção --> Preencher[Preencher Formulário] Preencher --- DMK01[DMK-01] Preencher --> Imprimir[Imprimir os Registos] Imprimir --> Decisão{A Mercadoria Fica no Cliente?} Decisão -- N --> Solicitar[Solicitar Devolução] Solicitar --> InformarServ[Informar Serviço a Cliente] InformarServ --> InformarArm[Informar Armazém PA] InformarArm --> RecepçãoDev[Recepção da Mercadoria Devolvida] RecepçãoDev --- DMK03[DMK-03] RecepçãoDev --> A((A)) Decisão -- S --> B((B)) </pre>	<p>Os receptores da reclamação, devem comunicar ao Serviço ao Cliente, sempre que possível, a seguinte informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número do cliente; nome do cliente; estação; Unidade de Negócio, assistente de mercado, data da reclamação, quantidades; referências; modelos; n.º de encomenda/posição; valor, código de barras de uma peça de cada registo, razões do cliente; <p>Esta comunicação é realizada verbalmente ou por escrito num prazo de 24 horas</p> <p>Recolher a informação e preencher no formulário de "Abertura do Processo" – parte A e B</p> <p>Após a impressão do registo "Formulário do Processo Reclamações e Devoluções" (DMK-01), entregar ao Gestor de Negócio que preenche a parte C – "Análise do Gestor de Negócio"</p> <p>Existem duas hipóteses:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- deixar a mercadoria no cliente, oferecendo contrapartidas 2- solicitar devolução à S&S / Filial / Agente. Neste caso, a inspecção pode ser feita pelo Serviço ao Cliente <p>A data da decisão deverá ser preenchida na parte H – 1 (datas de preenchimento dos dados – análise do GN)</p> <p>Solicitar devolução da mercadoria ao cliente</p> <p>Informar Serviço ao Cliente através da entrega do registo</p> <p>Entregar registo ao Responsável pelo Armazém de Produtos Acabados, que tem o dever de estipular com o Transitário as condições da devolução e escrever no registo a data da sua contratação na parte H – 2 (Negociar transitário). Paralelamente, deverá ser preenchido, no formulário, o nome do transitário contratado, a data de contratação, a data prevista de recolha, o <i>inconterm</i> e informação livre relativa à negociação – parte D. Este formulário deverá ser devolvido ao SC para que possa registar a informação no sistema.</p> <p>Quando a mercadoria é recebida no armazém, é necessário comunicar imediatamente ao Serviço ao Cliente, escrevendo no registo a data de entrada em armazém na parte A (Chegada ao Armazém). O registo em papel deverá ser preenchido pelo Armazém de PA e devolvido ao SC para que este possa fazer o respectivo registo no sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vendedores ➤ Serviço ao Cliente ➤ Agentes ➤ Filiais <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente ➤ Gestor de Negócio <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente ➤ Responsável pelo Armazém de Produtos Acabados <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsável pelo Armazém de Produtos Acabados <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



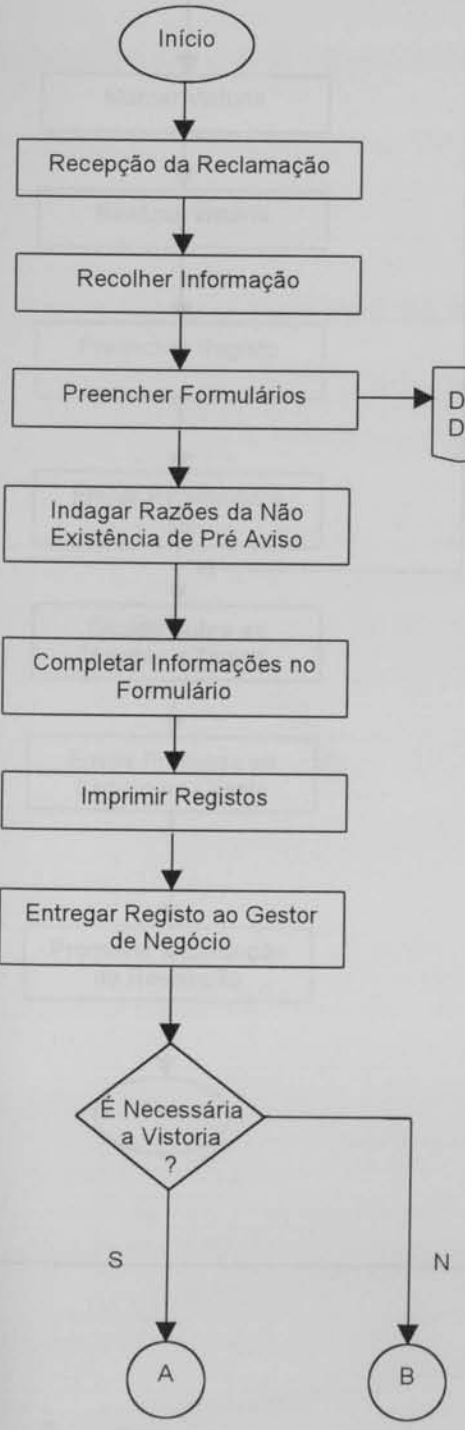
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

5.1.2 – Reclamações / Devoluções sem Pré Aviso

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Recepção[Recepção da Reclamação] Recepção --> Recolher[Recolher Informação] Recolher --> Preencher[Preencher Formulários] Preencher --- DMK01[DMK-01] Preencher --- DMK03[DMK-03] Preencher --> Indagar[Indagar Razões da Não Existência de Pré Aviso] Indagar --> Completar[Completar Informações no Formulário] Completar --> Imprimir[Imprimir Registos] Imprimir --> Entregar[Entregar Registo ao Gestor de Negócio] Entregar --> Decisão{É Necessária a Vistoria?} Decisão -- S --> A((A)) Decisão -- N --> B((B)) </pre>	<p>Por norma, o receptor deste tipo de reclamação é o responsável de Armazém de Produtos Acabados, que deve comunicar ao Serviço ao Cliente, sempre que possível, a seguinte informação em documento próprio "Formulário Recepção Devolução" (DMK-03):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número do cliente; nome do cliente; estação; Unidade de Negócio, assistente de mercado, data da reclamação, quantidades; referências; modelos; n.º de encomenda/posição; valor, código de barras de uma peça de cada registo, razões do cliente; <p>Esta informação é realizada por escrito num prazo de 24 horas</p> <p>Recolher a informação e preencher no formulário de "Abertura do Processo" – parte A e B</p> <p>Nesta fase procura-se junto dos Agentes / Vendedores / Representantes, qual a razão de não ter existido pré aviso</p> <p>Caso existam mais informações completa-se o formulário parte A e B (Formulário do Processo Reclamações e Devoluções) (DMK-01)</p> <p>Após completar as informações do ponto anterior, imprime-se o registo Formulário do Processo de Reclamação e Devolução (DMK-01)</p> <p>Informar o Gestor de Negócio através da entrega do registo</p> <p>Decidir se é necessária a vistoria. Caso seja necessária o Gestor de Negócio pode delegar a sua presença ao Serviço ao Cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsável pelo Armazém de Produtos Acabados ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Gestor de Negócio

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
<p>(A)</p>		
<p>Marcar Vistoria</p>	<p>Marcar a vistoria com um prazo máximo de 48 horas</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p>
<p>Realizar Vistoria</p>	<p>Na vistoria do Produto devem estar presentes : Departamento da Qualidade do Produto; Gestor de Negócio ou o Serviço ao Cliente.</p>	<p>➤ QLP ➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço a Cliente</p>
<p>Preencher Registo</p>	<p>Preencher a parte E (Parecer da Qualidade) e parte H – 3 (Vistoria da Qualidade)</p>	<p>➤ QLP</p>
<p>Enviar Registo para GN</p>	<p>O registo é entregue ao Gestor de Negócio de forma a que este proceda à decisão final</p>	<p>➤ Gestor de Negócio</p>
<p>Decidir Sobre as Acções a Tomar</p>	<p>Preencher parte F a decisão: emissão do crédito; destino da mercadoria e resposta ao cliente, num prazo máximo de 24 horas. A data de decisão deverá ser preenchida na parte H – 4 (Decisão do GN)</p>	<p>➤ Gestor de Negócio</p>
<p>Enviar Processo ao Serviço ao Cliente</p>	<p>Entregar processo ao Serviço ao Cliente para actualização da base de dados</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p>
<p>Promover a Execução da Resolução</p>	<p>Promover e executar a resolução decidida pelo Gestor de Negócio num prazo máximo de 24 horas preenchendo a parte H-6. O fecho do processo coincide com uma informação escrita ao cliente do tratamento da reclamação.</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p>
<p>Fim</p>	<p>No caso de emissão de crédito, deverá preencher a parte G-5 e H-5.</p>	
<p>(B)</p>		

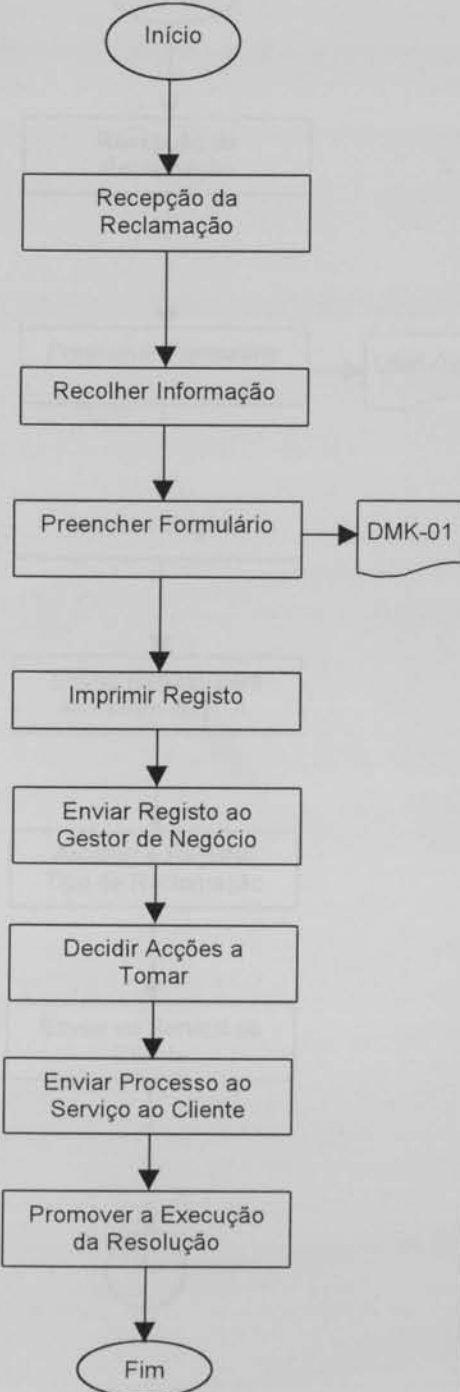
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

5.1.3 – Reclamações sem devoluções

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Recepção[Recepção da Reclamação] Recepção --> Recolher[Recolher Informação] Recolher --> Preencher[Preencher Formulário] Preencher --- DMK01[DMK-01] Preencher --> Imprimir[Imprimir Registo] Imprimir --> EnviarGestor[Enviar Registo ao Gestor de Negócio] EnviarGestor --> Decidir[Decidir Acções a Tomar] Decidir --> EnviarServico[Enviar Processo ao Serviço ao Cliente] EnviarServico --> Promover[Promover a Execução da Resolução] Promover --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Após a recepção da reclamação, é necessário comunicar ao Serviço ao Cliente, sempre que possível, a seguinte informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número do cliente; nome do cliente; estação; Unidade de Negócio, assistente de mercado, data da reclamação, quantidades; referências; modelos; nº de encomenda/posição; valor, código de barras de uma peça de cada registo, razões do cliente; <p>Esta informação é realizada verbalmente ou por escrito num prazo de 24 horas</p> <p>Recolher a informação</p> <p>Preencher no formulário de "Abertura do Processo" – parte A e B</p> <p>Imprimir registo "Formulário do Processo Reclamações e Devoluções" (DMK-01)</p> <p>Entregar registo ao Gestor de Negócio que preenche a parte C – "Análise do Gestor de Negócio"</p> <p>Preencher parte F a decisão: emissão do crédito e resposta ao cliente, num prazo máximo de 24 horas. A data de decisão deverá ser preenchida na parte H – 4 (Decisão do GN)</p> <p>Entregar o registo ao Serviço ao Cliente para actualização da Base de Dados</p> <p>Promover e executar a resolução decidida pelo Gestor de Negócio num prazo máximo de 24 horas preenchendo a parte H-6. O fecho do processo coincide com uma informação escrita ao cliente do tratamento da reclamação. No caso de emissão de crédito, deverá preencher a parte G-5 e H-5.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vendedores ➤ Serviço ao Cliente ➤ Agentes ➤ Filiais <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente <ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

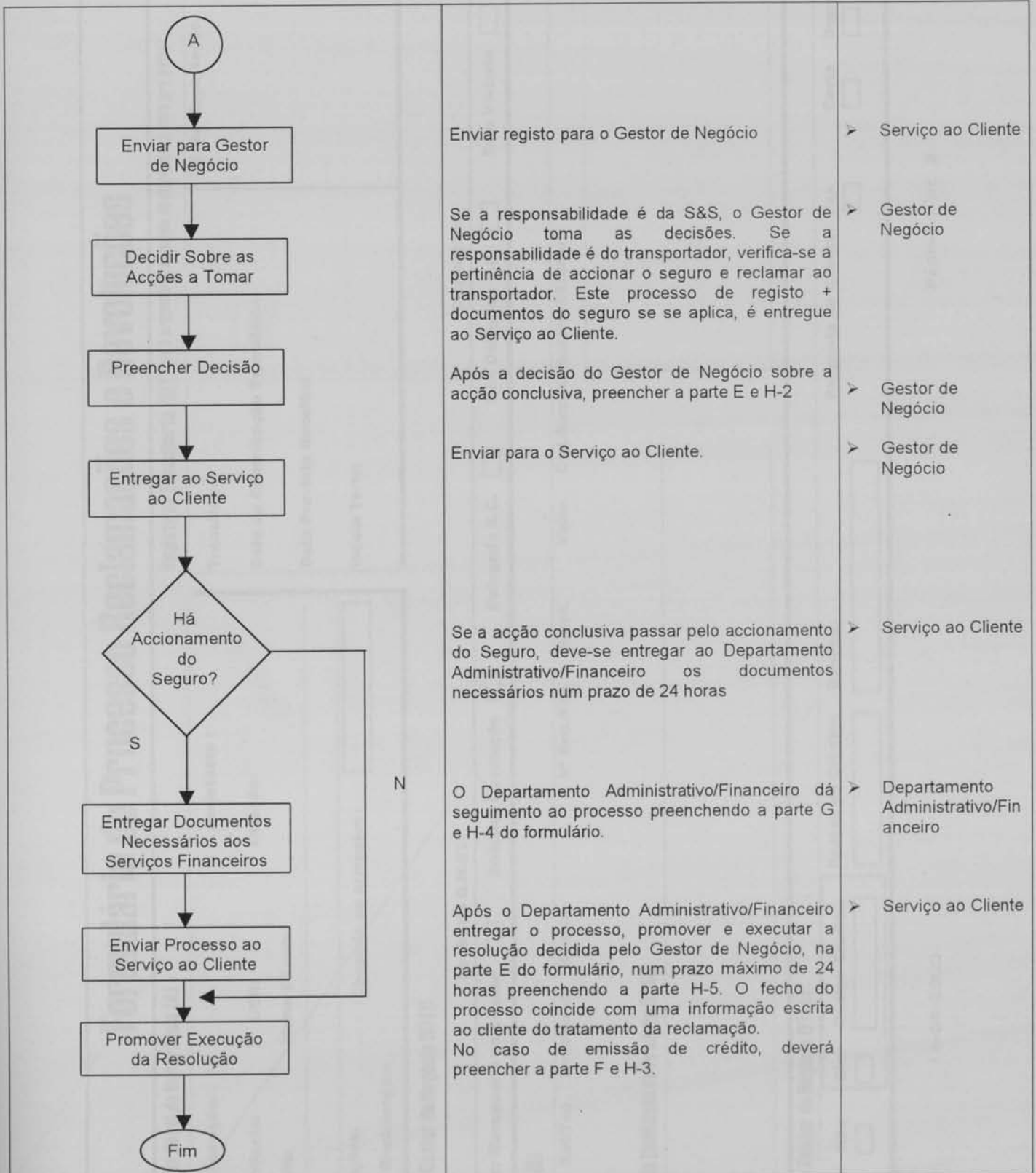


MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

5.1.4 - Reclamações Transporte

Table with 3 columns: FLUXO, ACÇÃO, and RESPONSÁVEL. The FLUXO column contains a flowchart starting with 'Início', followed by 'Recepção da Reclamação', 'Preencher Formulário' (linked to DMK-02), 'Imprimir Registo', 'Enviar Registo para Armazém de P. A.', 'Analisar e Registrar Tipo de Reclamação', 'Enviar ao Serviço ao Cliente', and ending at 'A'. The ACÇÃO column provides detailed instructions for each step. The RESPONSÁVEL column lists the responsible parties for each step.

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

Formulário do Processo Reclamações e Devoluções

Classificação Geral da Ocorrência (A)

Tipo Reclamação:		Assistente :	
N.º Ocorrência:	UEN:	Estação:	
N.º Cliente:	Nome Cliente:		
Datas:			
Reclamações:	Chegada ao Armazém :		<input type="text"/>
Emissão Reclamação:			

Registo do Transporte (D) (2) (só é preenchido aquando de devoluções com pré-aviso)

Transitário:	Inf. de Negociação:
Data de Contratação Transitário:	
Data Prevista Recolha:	
Incom Term:	

Análise do Gestor de Negócio (C) (1)

Acção do G.N.:(1)		Inspeção:		
Deixar Mercadoria no Cliente <input type="checkbox"/>	Solicitar Devolução <input type="checkbox"/>	Delegada S.C. <input type="checkbox"/>	Não Delegada S.C. <input type="checkbox"/>	Sem Vistoria <input type="checkbox"/>

Descrição (B)

Registo	Ref/Tec	Ref/Modelo	Modelo	Nº Enc./Pos.	Quant.	Valor	Cod.Barras	Razões CLiente
<p>Parecer da Qualidade do Produto (E) (3)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"><input type="text"/></div> <div style="width: 45%;"><input type="text"/></div> </div>								

Decisão do Gestor de Negócio (F) (4)

Credito: Não <input type="checkbox"/>	Sim <input type="checkbox"/>	Código Credito: <input type="text"/>	Razões de Crédito: <input type="text"/>	Destino: <input type="text"/>	Resposta ao Cliente: Fax <input type="checkbox"/>	Carta <input type="checkbox"/>	Outros <input type="checkbox"/>
---------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	---	-------------------------------	---	--------------------------------	---------------------------------

Emissão do Documento INTEX (G) (5)

Nº Doc. INTEX: _____	Data do Doc.: _____	Data do Envio para o Cliente: _____
-----------------------------	----------------------------	--

Datas de Preenchimento dos Dados (H)

Análise do G.N. (1)	Negociação Transitário (2)	Inspeção Da Qualidade (3)	
Ass: _____	Ass: _____	Dp.Qual. Ass: _____	G. N./S.C. Ass: _____
Data e Hora: _____	Data e Hora: _____	Data e Hora: _____	Data e Hora: _____

Decisão do G.N. (4)	Emissão do Doc.(5)	Fecho Do Processo S.C. (6)
Ass: _____	Ass: _____	(Informar Cliente) Ass: _____
Data e Hora: _____	Data e Hora: _____	Data e Hora: _____

Formulário do Processo Reclamações de Transporte

Classificação Geral da Ocorrência (A)

Tipo Reclamação:		Assistente :	
N.º Ocorrência:	UEN:	Estação:	
N.º Cliente:	Nome Cliente:		
Datas:			
Reclamações:			
Emissão Reclamação:			

Registo do Transporte (B)

Transitário:	
Incom Term:	

Descrição (C)

Registo	Ref/Tec	Ref/Modelo	Modelo	Nº Enc./Pos.	Quant.	Valor	Cod.Barras
Razões CLiente							

Análise Armazém P.A. (D) (1)

Representante Arm. PA				Extravio	<input type="checkbox"/>	
Responsável Extravio e/ou Dano	Silva Sistelo	<input type="checkbox"/>	Accionar Seguro	<input type="checkbox"/>	Dano	<input type="checkbox"/>
	Transitário	<input type="checkbox"/>	Indemnização	<input type="checkbox"/>	Classificação Parecer	
Parecer Arm. PA				Prazo de Entrega	<input type="checkbox"/>	

Decisão do Gestor de Negócio (E) (2)

Responsável Extravio e/ou Dano	Silva Sistelo	<input type="checkbox"/>	Accionar Seguro	<input type="checkbox"/>
	Transitário	<input type="checkbox"/>	Indemnização	<input type="checkbox"/>

Credito:	Não	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>	Código Credito:	<input type="text"/>	Razões de Crédito:	<input type="text"/>	Destino:	<input type="text"/>	Resposta ao Cliente:	Fax	<input type="checkbox"/>	Carta	<input type="checkbox"/>	Telf.	<input type="checkbox"/>	Outros	<input type="checkbox"/>
----------	-----	--------------------------	-----	--------------------------	-----------------	----------------------	--------------------	----------------------	----------	----------------------	----------------------	-----	--------------------------	-------	--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------

Emissão do Documento INTEX F)(3)

Nº Doc. INTEX:	Data do Doc.:	Data do Envio para o Cliente:
-----------------------	----------------------	--------------------------------------

Ação dos Serviços Administrativos (G)(4)

Accionar Seguro			Debitar Transitário		
N.º Da Apólice	Valor Indemnizado	Data Indemnização	N.º Nota de Débito	Valor Debitado	Data Nota Débito
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Datas de Preenchimento dos Dados (H)

Decisão Arm. PA (1)	Decisão do G.N. (2)	Emissão do Doc. (3)
Ass: _____	Ass: _____	Ass: _____
Data e Hora: _____	Data e Hora: _____	Data e Hora: _____
Acção dos Serviços Administrativos (4)	Fecho Do Processo S.C. (5) (Informar Cliente)	
Ass: _____	Ass: _____	
Data e Hora: _____	Data e Hora: _____	

Formulário Recepção Devolução

Classificação Geral da Ocorrência (A)

Nome Cliente:

Chegada ao Armazém:

Transitário :

Assistente :

Assinatura: _____

Data e Hora: _____

Descrição (B)

Registo	Ref/Tec	Ref/Mod	Modelo	Nº Enc/Pos	Quant	Valor	Cód. Barras	Razões Cliente

MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DOS REGISTOS DA QUALIDADE

1. OBJECTIVO

Fazer com que o arquivo dos registos da Qualidade seja:

- Identificado e compilado de acordo com a sua natureza;
- Acessível durante um período determinado;
- Arrumado, preservado e inutilizado de acordo com o modo de proceder.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os documentos do Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A. considerados registos da qualidade, que se encontram identificados nas tabelas anexas a este procedimento.

3. REFERÊNCIAS

- NP EN ISO 9002
- Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.
- Manual de Vocabulário Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Acesso: indicação de quem pode obter facilmente o documento.

Arquivo: depósito ou lugar onde se guardam documentos escritos.

Codificação: agrupamento de documentos de acordo com a sua natureza e área de utilização.

Compilação: reunião de textos de um determinado assunto.

Destruição de Documentos: eliminação permanente de determinados documentos.

Indexação: modo de ligação dos Registos da qualidade entre si.

Preservação: forma como o documento é arquivado, de maneira a ficar resguardado de qualquer acidente.

Registo: documento que proporciona evidência objectiva de actividades realizadas ou de resultados obtidos.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DOS REGISTOS DA QUALIDADE

Registos da Qualidade: documento que proporciona evidência objectiva da extensão da satisfação dos registos da qualidade ou da eficácia do funcionamento de um elemento do Sistema da Qualidade.

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O modo de proceder, bem como as responsabilidades estão referidas nos quadros das páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Tabela de Registos da Qualidade	GQT - 04	GQT (Original)
		CQ (cópias a todos os elementos)

7. ANEXOS

Os documentos referidos no ponto 6, estão anexos a este procedimento.

5.3 Interação e Comunicação

A interação e comunicação estão definidas na tabela de Registos da Qualidade (GQT-04) anexa a este procedimento.

6.4 Interação

Os registos da qualidade são incluídos por destinação feita, após o tempo definido para o arquivo.

6.5 Legibilidade

Todos os responsáveis da Direcção e Departamento garantem que os registos de qualidade incluídos no seu sistema estão correctamente preenchidos e legíveis. Sempre que necessário corrigem os registos mantendo os dados originais legíveis.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
CONTROLO DOS REGISTOS DA QUALIDADE

5- MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 Geral

As tabelas dos registos da qualidade são analisados pelos responsáveis das Direcções/em relação aos seguintes aspectos:

Nome do registo

Código (quando aplicável)

Área responsável pela indicação e natureza do agrupamento dos registos

Tipo e tempo de arquivo

Área funcional que tem acesso ao arquivo.

A emissão, manutenção e conservação dos Registos da Qualidade é da responsabilidade de cada Departamento/ Serviço que garantem a efectividade do Sistema da Qualidade na sua área de actuação.

5.2 Disponibilidade

Os responsáveis de cada Departamento definem os critérios para disponibilizar a consulta interna dos Registos da Qualidade. Para a consulta externa desses registos, as regras e os critérios são definidos pela Administração.

5.3 Indexação e Compilação

A indexação e compilação estão definidas na tabela de Registos da Qualidade (GQT-04) anexo a este procedimento.

5.4 Inutilização

Os registos da qualidade são inutilizados por destruição física, após o tempo definido para o arquivo.

5.5 Legibilidade

Todos os responsáveis de Direcção e Departamento garantem que os registos da qualidade arquivados na sua área estão correctamente preenchidos e legíveis. Sempre que necessário corrigem os registos mantendo os dados originais legíveis.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS CONTROLO DOS REGISTOS DA QUALIDADE

5.6 Actualização

Sempre que uma nova informação é fornecida por qualquer Direcção/Departamento ou entidade externa, os responsáveis para cada área envolvidos actualizam e/ou substituem os registos de qualidade que referem alguma informação obsoleta.

5.7 Arquivo

O tipo e tempo de arquivo dos registos da qualidade está definido na tabela dos Registos da Qualidade (GQT-04).

5.7.1 Preservação dos registos

Os registos da qualidade em papel, são arquivados e mantidos em condições adequadas para minimizar os danos, deterioração ou perda de informação.

O arquivo da cópia de documentos em suporte informático encontra-se em zonas devidamente acondicionadas para prevenir danos e deterioração.

O estado físico do arquivo é verificado aquando das Auditorias Internas, pela equipa auditora.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



TABELA DE REGISTOS DA QUALIDADE

Área de Proveniência: _____

Nome de Registo	Código	Indexação	Compilação	Arquivo		Tempo de Arquivo (mínimo)	Destruição
				Tipo	Acesso		

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
AUDITORIAS DA QUALIDADE INTERNAS

1. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

1. OBJECTIVO

Definir as actividades de planeamento e realização de auditorias, para avaliar a aplicação e adequabilidade do Sistema da Qualidade através da constatação objectiva das práticas existentes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Auditoria (Qualidade)

Exame sistemático e independente com vista a determinar se as actividades e os resultados relativos à qualidade satisfazem as disposições pré-estabelecidas, se estas estão efectivamente implementadas e se são adequadas para alcançar os objectivos.

Auditor (Qualidade)

Pessoa que possui qualificação para efectuar auditorias da qualidade.

Auditado

Organização ou área submetida a auditoria.

Auditoria Parcial

Exame sistemático e independente a uma área específica ou a uma função do Sistema da Qualidade.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
AUDITORIAS DA QUALIDADE INTERNAS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado, assim como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Relatório de Auditoria ao Sistema da Qualidade	GQT-01	GQT
Plano Anual de Auditorias	GQT-02	GQT

7. ANEXOS

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS AUDITORIAS DA QUALIDADE INTERNAS

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 - Fluxograma do processo

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
<pre> graph TD Inicio([Início]) --> Plano[Plano Anual de Auditorias] Plano --- PlanoCallout[Plano Anual de Auditorias] Plano --> Analise[Análise e Aprovação do Plano] Analise --> Nomeacao[Nomeação da Equipa Auditora] Nomeacao --> Decisao{Auditores Externos?} Decisao -- N --> Preparacao[Preparação da Auditoria] Decisao -- S --> Contratacao[Contratação da Equipa Auditora] Contratacao --> Preparacao Preparacao --> Realizacao[Realização da Auditoria e elaboração do Relatório] Realizacao --- RealizacaoCallout[Relatório de Auditoria ao Sistema da Qualidade] Realizacao --> PreparacaoAccoes[Preparação das Acções] PreparacaoAccoes --> Fim((A)) </pre>	<p>No primeiro trimestre de cada ano, o Departamento de Gestão da Qualidade Total (GQT) prepara o Plano Anual de Auditorias, contemplando pelo menos, uma auditoria total do sistema</p> <p>O Plano é analisado pela Comissão da Qualidade (CQ), que procede à sua aprovação</p> <p>Para cada auditoria é nomeada a(s) Equipa(s) Auditora(s) (EA)</p> <p>Sempre que a CQ optar pela realização da auditoria com auditores externos, deve seleccionar a Equipa Auditora a contratar e dar indicações para que o processo se inicie</p> <p>A EA prepara a auditoria e informa a(s) área(s) a auditar, do dia e da hora da sua realização. Quando a EA é externa, o GQT informa internamente o dia e a hora da realização da auditoria</p> <p>Após a realização da auditoria a EA deve elaborar o relatório e enviá-lo à GQT. Quando a auditoria é realizada por uma EA externa, o relatório pode ser elaborado nos modelos da entidade externa</p> <p>A área auditada, analisa os relatórios da auditoria que recebeu da GQT e toma as acções correctivas necessárias. A GQT pode participar na reunião de análise do relatório, quando solicitada, pelos auditados. As acções tomadas são registadas no próprio impresso do relatório, bem como, o responsável pela implementação e datas de conclusão das mesmas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestão da Qualidade Total (GQT) ➤ Comissão da Qualidade (CQ) ➤ GQT ➤ CQ ➤ Equipa Auditora (EA) ➤ EA ➤ Auditados

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS AUDITORIAS DA QUALIDADE INTERNAS

<pre> graph TD A((A)) --> B[Resultado da implementação] B --> C[Validação da eficácia da implementação] C --> D((Fim)) </pre>	<p>A verificação da implementação e o acompanhamento da mesma, devem ser registados no próprio relatório, pelo responsável designado para o efeito</p> <p>A validação da eficácia da implementação da acção correctiva é efectuada pelo Director da área do departamento em análise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nomeado caso a caso ➤ Director da área em análise
--	--	--

5.2. Qualificação dos Auditores

Requisitos mínimos para a qualificação de auditores internos:

- formação em Auditorias da Qualidade
 - Auditorias da Qualidade – 35 horas
 - Gestão da Qualidade e normas da série ISO 9000 – 15 horas
- experiência profissional: 2 anos

Se as pessoas designadas para o desempenho desta função não possuírem os requisitos mínimos, devem ser objecto de formação específica, no espaço de 1 ano.

Requisitos mínimos para a qualificação de auditores externos:

- se o auditor for certificado, dispensa qualquer outra obrigatoriedade;
- caso não seja certificado, terá que preencher os requisitos mínimos exigidos para os auditores internos (formação e experiência mínima)

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AUDITORIA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: _____

AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE: TOTAL PARCIAL

NORMA DE REFERÊNCIA: _____

EQUIPA AUDITORA: INTERNA EXTERNA

DATA DA AUDITORIA: ____/____/____

DURAÇÃO DA AUDITORIA: ____/____/____

DATA DO RELATÓRIO: ____/____/____

REQUISITOS AUDITADOS:

A EQUIPA AUDITORA

RUBRICA DA EQUIPA AUDITORA:



ANÁLISE DAS FUNÇÕES AUDITADAS

FUNÇÃO AUDITADA: _____

DOCUMENTOS ANALISADOS: _____

PESSOAS CONTACTADAS: _____

CONSTATAÇÕES:

NC

OBS

AUDITADOS:

CORRECÇÃO

ACÇÃO CORRECTIVA

ASSINATURA:

IMPLEMENTAÇÃO:

RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO:

VALIDAÇÃO DA EFICÁCIA DA IMPLEMENTAÇÃO:

PRAZO _____

PARECER _____

PARECER _____

RESPONSÁVEL _____

ASSINATURA _____

ASSINATURA _____

DATA ____/____/____

DATA ____/____/____



CONCLUSÃO (SÓ APLICÁVEL NAS AUDITORIAS TOTAIS DO SISTEMA)

Area for the audit conclusion, currently blank and crossed out with a diagonal line.



SILVA & SISTELO

PLANO DE AUDITORIAS

REQUISITOS AO SISTEMA	DOCUMENTOS	CRONOGRAMA												EQUIPA AUDITORA	PONTO DA SITUAÇÃO	VALIDAÇÃO		
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ			RUBRICA	DATA	

MANUAL DE PROCEDIMENTOS FORMAÇÃO

1. OBJECTIVO

Estabelecer a metodologia da análise e preparação da formação, de forma a garantir que todos os colaboradores tenham os conhecimentos e as competências adequadas ao desempenho das suas funções.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a toda a formação ministrada aos colaboradores Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

Formação:

Processo andragógico que visa dar às pessoas uma formação profissional adequada a uma função. Este processo integra as componentes técnica e comportamental.

Levantamento das Necessidades de Formação:

Processo endógeno constituído por inquéritos e entrevistas destinado a identificar as anomalias funcionais, resultantes da não coincidência entre o desempenho real e o esperado, motivada pela falta de formação.

Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos:

Conjunto integrado de acções de formação profissional visando objectivos fundamentados com a definição dos meios adequados.

Processo Endógeno:

Processo que é gerado internamente.

Processo Andragógico:

Processo de Formação orientado para adultos.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS FORMAÇÃO

5. MODO DE PROCEDER/RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., bem como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Levantamento das Necessidades de Formação	DRH-01	DRH
Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos	DRH-02	DRH
Folha de Presença	DRH-03	DRH
Ficha de Avaliação	DRH-04	DRH
Histórico Individual de Formação	Suporte Informático	DRH

7. ANEXO

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

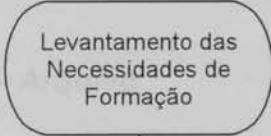
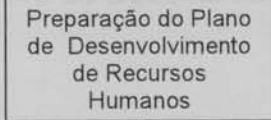
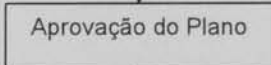

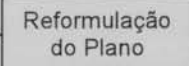
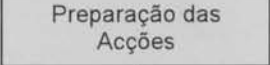
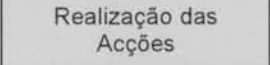
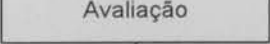
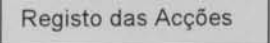

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
FORMAÇÃO

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 – Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anualmente, o Director de Recursos Humanos (DRH) promove o levantamento das necessidades de formação junto dos colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DRH.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos é emitido e enviado, posteriormente, à Administração (ADM). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DRH.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O Plano é apreciado pela ADM, para decisão. As acções não previstas no Plano são analisadas e aprovadas, casuisticamente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ADM.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O Plano é reformulado de acordo com as propostas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DRH.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para a Formação, a DRH prepara a execução das acções: local, datas, formadores, documentação, registos, material necessário. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DRH.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ As acções são realizadas de acordo com o Plano. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entidade Formadora (interna/externa);
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Após a formação interna e/ou externa, os formandos avaliam a acção realizada, preenchendo a Ficha de Avaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formando.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ O formador avalia o formando ou a acção, conforme o definido na preparação da mesma (acção realizada por Entidade Formadora externa). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formador.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No final de cada acção, realiza-se o registo da acção no Impresso Histórico Individual da Formação(doc. Informático). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DRH.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecho do dossier da acção e seu arquivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DRH.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

FORMAÇÃO

5.2– Formação Realizada por Entidade Externa

No caso da formação ser realizada por entidade externa e nas instalações da Silva & Sistelo, S.A., os documentos suporte (registos) podem ser os da entidade formadora. Na formação realizada por entidade externa, só é necessária a apresentação do certificado/diploma/declaração do curso.

5.3 - Arquivo

A documentação referente às acções, interna e externa, encontra-se arquivada no “Centro de Documentação da Formação”, localizado na DRH.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



NOME: _____ Nº. _____ FUNÇÃO: _____

DIRECÇÃO / DEPARTAMENTO / SECÇÃO: _____

DATA: ____/____/____

PROBLEMAS DETECTADOS E/ OU COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER	FUNDAMENTAÇÃO / COMENTÁRIOS / SUGESTÕES	ENTIDADE FORMADORA	NOME COLABORADOR (S)



PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS

DESIGNAÇÃO	Nº. FORMANDOS	Nº. ACÇÕES	DATAS	DURAÇÃO HORAS	LOCAL	HORÁRIO	NÍVEL QUALIFICAÇÃO	ENTIDADE FORMADORA	MEDIDA PROGRAMA	CONTO DA SITUAÇÃO
<i>(The table body is crossed out with a large diagonal line.)</i>										

OBSERVAÇÕES:

LEGENDA:

- ✓ - Realizado
- - Adiado ou Atrasado
- ◇ - Anulado



SILVA & SISTELO

FOLHA DE PRESENCAS

Acção de Formação: _____

Entidade Formadora: _____

Sessão nº. _____

Data: ___ / ___ / ___ das ___ às ___

Sumário:

NOME PARTICIPANTE	ASSINATURA

FORMADOR: _____

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
 AVALIAÇÃO DA ACÇÃO DE FORMAÇÃO

Identificação da Acção de Formação	
Designação:	_____
Módulo:	_____
Datas de realização:	_____
Formador:	_____
Participante:	_____

- | 1. Ambiente: | Fraco | Razoável | Bom |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Instalações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Computador | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Coffee-break | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Formador | | | |
| a) Clareza de exposição | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Conhecimento temas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Exercícios utilizados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Obs. Sobre o formador:

3. Programa
- a) Foi integralmente cumprido ? Sim Não

Se não, o que faltou:

- b) Satisfez as suas expectativas ? Parcial Totalmente

O que faltou:

4. Apreciação livre da acção de formação:

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

ASSISTÊNCIA APÓS VENDA

1. OBJECTIVO

Definir as linhas de orientação para garantir a melhor utilização do produto / serviço fornecidos por Silva & Sistelo, S.A. aos seus clientes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se às Unidades de Negócio e Departamentos que integram a Direcção de Marketing e nos contactos de Assistência aos clientes.

3. REFERÊNCIAS

NP EN ISO 9002
Manual da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

4. DEFINIÇÕES

PLP (Private Label Program):

Área de Negócio, onde se potencia a capacidade de desenvolvimento e design, em modelação e selecção de materiais, com um absoluto controlo sobre o produto, onde a Silva & Sistelo, S.A., explora canais de distribuição de maior dimensão (com marca reconhecida e de notoriedade), comercializando subprodutos das suas colecções.

Manutenção

Serviços fornecidos ao cliente depois do produto vendido.

Insatisfação

Manifestação de desagrado relativo aos serviços prestados pela empresa.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ASSISTÊNCIA APÓS VENDA

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

O procedimento aplicado pela Silva & Sistelo, S.A., assim como os respectivos responsáveis, estão referidos nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código impresso</i>	<i>Local de arquivo dos registos</i>
Relatório de Visitas	DMK - 04	Gestor de Negócio
Inquérito de Avaliação da Satisfação do Cliente	DMK - 07	Gestor de Negócio
Registo de Insatisfações	DMK - 05	Serviço ao Cliente
Registo de Avaliação da Satisfação do Cliente	DMK - 06	Serviço ao Cliente

7. ANEXOS

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

ELABORADO

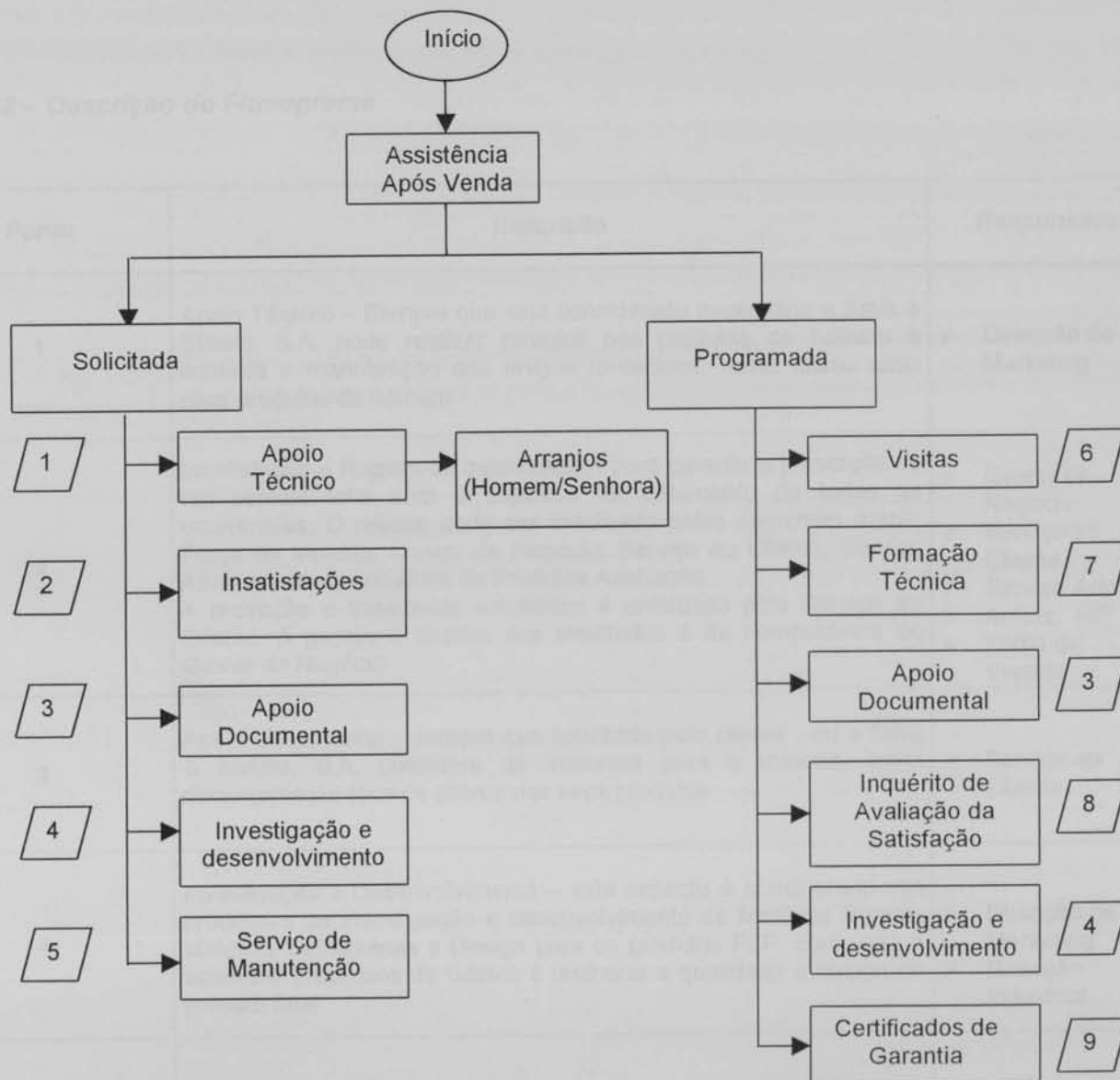
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ASSISTÊNCIA APÓS VENDA

5. MODO DE PROCEDER / RESPONSABILIDADES

5.1 – Fluxograma do Processo



O Serviço de Assistência Após Venda a clientes é efectuado por iniciativa da Silva & Sistelo, S.A., ou a pedido do cliente e tem em vista:

- assistir ao processo de utilização do produto fornecido, de forma a garantir que o mesmo seja usado com a máxima eficácia;

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ASSISTÊNCIA APÓS VENDA

- colaborar com o cliente na formação e informação dos seus colaboradores directamente ligados ao processo de utilização do produto.
- dar parecer sobre o tipo de produto a fornecer de modo a garantir a melhor performance no seu uso e apresentação.

5.2 – Descrição do Fluxograma

Ponto	Descrição	Responsável
1	Apoio Técnico – Sempre que seja considerado necessário a Silva & Sistelo, S.A. pode realizar arranjos nos produtos de homem e senhora e manutenção dos artigos fornecidos, neste último caso para produtos de homem	➤ Direcção de Marketing
2	Insatisfação – Registo de insatisfações para garantir a prestação de um serviço total com o objectivo de tratamento de todas as ocorrências. O registo pode ser efectuado pelas seguintes áreas: Força de Vendas; Gestor de Negócio; Serviço ao Cliente; Serviço Administrativo; Armazém de Produtos Acabados. A recepção e tratamento estatístico é efectuado pelo Serviço ao Cliente. A gestão e análise dos resultados é da competência do Gestor de Negócio	➤ Gestor de Negócio ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço Adm. ➤ Armaz. MP ➤ Força de Vendas
3	Apoio Documental – sempre que solicitado pelo cliente , ou a Silva & Sistelo, S.A. considera de interesse para o mesmo, envia documentação técnica acerca dos seus produtos	➤ Serviço ao Cliente
4	Investigação e Desenvolvimento – este aspecto é considerado nos processos de investigação e desenvolvimento de Matérias Primas, Matérias Subsidiárias e Design para os produtos PLP, com vista a otimizar processos de fabrico e melhorar a qualidade e design do produto final	➤ Direcção de Marketing ➤ Direcção Industrial
5	Serviço de Manutenção – Serviço de limpeza a seco e prensagem de produtos usados de marca / homem	➤ Serviço ao Cliente ➤ Gestor de Negócio

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ASSISTÊNCIA APÓS VENDA

6	<p>Existem 3 tipos de visitas:</p> <p>1-as realizadas pelos Gestores de Negócio e os Agentes / Vendedores, de onde resulta um relatório de visitas (DMK-04);</p> <p>2-as de dinamização dos pontos de venda;</p> <p>3-as realizadas anualmente pela Direcção de Marketing acompanhada por um elemento do Departamento da Qualidade/Produto.</p> <p>O plano de visitas é aprovado pelo Director de Marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direcção de Marketing ➤ Gestor de Negócio
7	<p>Formação Técnica – sempre que a Silva & Sistelo, S.A. considera de interesse para o cliente, realiza palestras na empresa para um maior conhecimento da performance técnica dos produtos vendidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio
8	<p>Inquérito de Avaliação da Satisfação do Cliente – o tratamento dos inquéritos aos clientes tem por objectivo a preparação de acções de melhoria.</p> <p>Os inquéritos são enviados de dois em dois anos ou sempre que se justifique. No final do ano em que se enviam os inquéritos aos clientes, efectua-se o seu tratamento, determinando-se o Índice de Satisfação (IS) de cada cliente, segundo a fórmula que a seguir se apresenta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente ➤ Direcção de Marketing
9	<p>Certificados de Garantia – a Silva & Sistelo, S.A. envia aos clientes dos produtos da gama BB, um certificado de garantia, por cada produto vendido, que é assinado pelo Presidente do Conselho de Administração e identificado com um número sequencial.</p> <p>O Armazém de Produtos Acabados faz o registo do número sequencial, no início de cada estação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Direcção de Marketing ➤ Armaz. PA

$$I.S. = \frac{\sum_{i=1}^{12} PONTUAÇÃO\ i}{N.^{\circ}\ TOTAL\ DE\ QUESTÕES \times PONTUAÇÃO\ MÁXIMA} \times 100$$

i é a questão = 1, 2, ..., 12

$N.^{\circ}\ TOTAL\ DE\ QUESTÕES = 12$

$PONTUAÇÃO\ MÁXIMA = 4$

➤ Pontuação:

Muito positiva	4
Positiva	3
Neutra	2
Negativa	1
Muito negativa	0

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE PROCEDIMENTOS
ASSISTÊNCIA APÓS VENDA

<i>Classe</i>	<i>Classificação</i>	<i>Caracterização</i>
A	$75\% \leq IS \leq 100\%$	Cliente totalmente satisfeito. Pretende continuar a ter a Silva & Sistelo, S.A. como fornecedor
B	$50\% \leq IS < 75\%$	Cliente satisfeito, mas possui algumas reservas. Analisar casuisticamente esses inquéritos e tomar respectivas acções
C	$25\% \leq IS < 50\%$	Cliente insatisfeito. Potencial mudança de fornecedor. A Silva & Sistelo, S.A. traça um plano de melhorias, com vista a introduzir as mudanças necessárias para recuperar a imagem junto do cliente
D	$IS < 25\%$	Cliente muito insatisfeito. A Silva & Sistelo, S.A. elabora um plano de melhorias (urgente)

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



SILVA & SISTELO
RELATÓRIO DE VISITAS

NOME: _____ FUNÇÃO: _____
DATA: ___/___/___ UNID. NEGÓCIO: _____

OBJECTIVOS:

RESULTADOS:

ACÇÕES

O QUÊ:	QUANDO:	QUEM:
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

TERMINADO EM: ___/___/___ RESPONSÁVEL: _____



SILVA & SISTELO

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

IDENTIFICAÇÃO

UN: _____

CLIENTE: _____ PAÍS: _____

CONTACTO: _____

TIPO DE PRODUTO COMPRADO: _____

1. QUALIDADE DO PRODUTO

COMO CLASSIFICA A QUALIDADE DOS NOSSOS PRODUTOS?

MÁ INSUFICIENTE ACEITÁVEL BOA MUITO BOA

COMENTE POR FAVOR: _____

2. PRAZOS

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE ENTREGA DOS NOSSOS PRODUTOS?

MAU INSUFICIENTE ACEITÁVEL BOM MUITO BOM

COMENTE POR FAVOR: _____

3. ADMINISTRATIVO

COMO CLASSIFICA A RESPOSTA DOS NOSSOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS?

MÁ INSUFICIENTE ACEITÁVEL BOA MUITO BOA

COMENTE POR FAVOR: _____

4. COMUNICAÇÃO

COMO CONSIDERA A QUALIDADE DOS SEUS CONTACTOS COM A SILVA & SISTELO, S.A.?

COMENTE POR FAVOR: _____

	MA	INSUF.	ACEIT.	BOA	M. BOA
TELEFÔNICA					
PESSOAL					
ESCRITA					



INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

5. REACÇÃO SILVA & SISTELO

COMO CONSIDERA A RAPIDEZ DE RESPOSTA DA SILVA & SISTELO, S.A. ÀS VOSSAS SOLICITAÇÕES?

MÁ

INSUFICIENTE

ACEITÁVEL

BOA

MUITO BOA

COMENTE POR FAVOR:

6. ENQUADRAMENTO GERAL DA SILVA & SISTELO, S.A.

SE TIVESSE QUE COMPARAR A SILVA & SISTELO COM OUTROS FORNECEDORES, COMO A CONSIDERAVA?

COMENTE POR FAVOR:

	A PIOR	PIOR	IGUAL	MELHOR	A MELHOR
PRODUTO					
PRAZO ENT.					
SERVIÇO					
RAPIDEZ DE RESPOSTA					

7. EVOLUÇÃO

COMO PERSPECTIVA A EVOLUÇÃO FUTURA DE COMPRA DOS NOSSOS PRODUTOS PELA SUA EMPRESA?

TERMINAR

DIMINUIR

MANTER

AUMENTAR

AUMENTAR MUITO

QUAL A QUOTA DA S&S?

COMENTE POR FAVOR:

COMENTÁRIO GERAL / SUGESTÕES:

ASS.:

DATA:



SILVA & SISTELO

REGISTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE
(ANÁLISE QUANTITATIVA)

UN: _____

PERÍODO DE ANÁLISE: ___/___/___ A ___/___/___

CLIENTE	Q1	Q2	Q3	Q4			Q5	Q6				Q7	NOTA FINAL
				TEL.	PESSOAL	ESCRITA		PRODUTO	PAZ. ENT.	SERV.	RAPIDEZ DE RESPOSTA		

NOTA: NOTA FINAL = SOMA DAS PONTUAÇÕES DE CADA QUESTÃO DIVIDIDA POR 48



SILVA & SISTELO
REGISTO DE INSATISFAÇÕES

NOME DO RECEPTOR: _____ UN: _____ DATA: ____/____/____

CLIENTE	MOTIVO	ACÇÃO			CONCLUÍDO
		O QUÊ	QUANDO	QUEM	
					ASSINATURA: _____ DATA: ____/____/____

GER.27 DATA: ____ . ____ . ____ PÁG. ____ . ____



SILVA & SISTELO
REGISTO DE INSATISFAÇÕES

NOME DO RECEPTOR: _____ UN: _____ DATA: ____/____/____

CLIENTE	MOTIVO	ACÇÃO			CONCLUÍDO
		O QUÊ	QUANDO	QUEM	
					ASSINATURA: _____ DATA: ____/____/____

DMK.05 DATA: ____ . ____ . ____ PÁG. ____ . ____

SILVA & SISTELO

MANUAL DE INSTRUÇÕES
CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia a utilizar na criação de uma referência S&S para os tecidos.

ANEXO

2. CAMPO DE APLICACAO

Aplica-se ao Sistema de Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERENCIAS

Não Aplicável.

4. DEFINICÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A instrução de trabalho aplicada, encontra-se nos capítulos seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

Não aplicável.

7. ANEXOS

Não existem documentos em anexo.

5

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia a utilizar na criação de uma referência S&S para os tecidos.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A..

3. REFERÊNCIAS

Não Aplicável.

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A instrução de trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

Não aplicável.

7. ANEXOS

Não existem documentos em anexo.

ELABORADO


APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES
CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

5.1 Criação de Referência Silva & Sistelo, S.A.

A criação de uma referência S&S acontece após a colecção estar já escolhida. Esta referência é criada no sistema Intex através do programa 3001.

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Programa[Programa 3001 do Intex] Programa --> Seleccionar[Seleccionar o Item CRIAÇÃO] Seleccionar --> Preenchimento[Preenchimento dos Campos] Preenchimento --> Definição[Definição das cores e do Preço] Definição --> Fim([Fim]) </pre>	<p>A informação da referência a criar chega à Secção de Amostras da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Marca (Senhora): Cartaz de Colecção S&S + Cartaz de Colecção do fornecedor ➢ Marca (Homem): Cartaz de Colecção S&S + Cartaz de Colecção do fornecedor ➢ PLP: Através da Nota de Encomenda <p>Para criação de uma referência aceder ao programa 3001 do Intex.</p> <p>Seleccionar o item "1_Criação".</p> <p>Efectuar o preenchimento dos diferentes campos do menu conforme esquema representado a seguir.</p> <p>Introdução da cor do tecido; do preço do fornecedor e do preço de inventário.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Gestor de Negócio FLA/RES ➢ Responsável pela colecção Homem ➢ Gestor de Negócio PLP ➢ Secção de Amostras ➢ Secção de Amostras ➢ Secção de Amostras ➢ Secção de Amostras

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

5.1.1 Criação de Referências de Tecido no Intex

No *Intex*, seleccionar o programa 3001 "MESTRES DE MATERIAIS".

```

rsantos Menu/HK3,03          SILVA & SISTELO          FA 20 2 95/V- 22.08.00
-----
SilvaeSistelo S.A.          MATERIAIS          INTEX
-----
3001 MESTRES DE MATERIAIS.....
3002 LIGACOES ARTIGO-MODELO.....
3010 .....Etiquetas de Tecido
3051 LISTAGENS MATERIAIS (COMPLETA)...
3052 LISTAGENS MATERIAIS (RESUMIDA)...
3053 .....Artikel-Stamblatt
3071 ETIQUETAS DE COLECCAO (PKS).....

PROGRAMA : 3001
  
```

➤ Neste programa, seleccionar o item "1_CRIAÇÃO".

```

rsantos 0301/HK3,1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1_CRIACAO 2_CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE NOVOS MATERIAIS
-----
CLASSE: 1          FORN.PRIN:
GRUPO : 0000       LOCAL.:
NR.MAT: 0000       NR.MAT.F.:
DESIG.:
-----
GERAL          TECIDO          BLOQUEIO:
-----
UNI.MED.:      EMP.:          GR.TECIDO:
COMPOS.:      TIPO.TEC.:
N.PAUTAL:     INST.LAV.:
DESPERD.:     % AUM.ENC.:      % TIPO.TEC.:
CONTROLO:     %          LARGURA:
PESO:         g/UNI.MED.  COMP.PECA:
BRUTO:        TARA:          g          GRUPO ART:
ETIQUETA:     COR FORN.:      APRESENTA:
ARMAZEM:      GRAU DIF.:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
CLASSE, TABELA 20
  
```

➤ Estando no Menu "1_CRIAÇÃO", procede-se ao preenchimento dos diferentes campos.

➤ "CLASSE": Para aceder à tabela de suporte que indica as classes existentes, premir F5 (Tabela 20) e seleccionar a classe 01.

```

rsantos 0301/HK3,1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1_CRIACAO 2_CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
-----
CLASSE: 01          CLASSES MATERIAIS / GRUPOS Tab: 20 201 A
GRUPO : 00          =====
NR.MAT: 00          VALOR   DESCRICAO
DESIG.: 01          01      TECIDOS          0
05          05      FORRO              F
06          06      FORRO-2
10          10      ENTRETELA
15          15      FELTRO              F
20          20      FITAS
21          21      FITAS
25          25      PECAS METALICAS
26          26      PECAS METALICAS
30          30      BOTOES
31          31      APLICACOES
-----
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
CLASSE, TA
-----
ESC CANCELAR  CTRL+Q CANCELAR  M5 MANUT.TABELA
  
```

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- "GRUPO": Para aceder à tabela de suporte que indica os grupos existentes, premir F5 (Tabela 20). A tabela 20 depende da classe. Seleccionar o grupo pretendido.

```

pedro 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1_CRIACAO 2_CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
CLASSE: 01 CLASSES MATERIAIS / GRUPOS Tab: 20 201 A
GRUPO : VALOR DESCRICAO
NR_MAT: 01 TECIDOS 0
DESIG.: 011 Tecido 0
          012 PK
UNI_MED.:
COMPOS.:
N_PAUTAL:
DESPERD.:
CONTROLO:
PESO :
BRUTO :
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM :
PAIS :
SINAL EC:
GRUPO, TAB:
  
```

- "CÓDIGO DO ARTIGO": Neste campo o primeiro dígito indica a estação (N.º par corresponde a Inverno e N.º ímpar a Verão), excepto o n.º 9 que se destina a forros e matérias subsidiárias, o segundo dígito indica o tipo de tecido (1-liso, 2-riscas, 3-xadrez, 6-de cliente (CMT ou CM), 7-para um cliente específico (PLP), 8-produtos comerciais, 9-camisaria) e os restantes dígitos correspondem a uma numeração sequencial. Para o uso de tecidos reconduzidos o código do artigo tem apenas quatro dígitos.

```

pedro 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 00/V- 28.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1_CRIACAO 2_CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE NOVOS MATERIAIS
CLASSE: 01 TECIDOS 0 FORN,PRIN:
GRUPO : 1 Tecido 0 LOCAL.:
NR_MAT: 0 0 0 NR_MAT.F.:
DESIG.:
GERAL ----- TECIDO -----
UNI_MED.: EMP.: GR.TECIDO:
COMPOS.: TIPO TEC.:
N_PAUTAL: INST.LAV.:
DESPERD.: % AUM.ENC.: % TEXTURA :
CONTROLO: % LARGURA :
PESO : g/UNI_MED. COMP,PECA:
BRUTO : TARA : g GRUPO ART:
ETIQUETA: COR FORN.: g APRESENTA:
ARMAZEM: GRAU DIF.:
ORIGEM :
PAIS :
SINAL EC:
NUMERO DO MATERIAL
  
```

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- "DESIGNAÇÃO DO MATERIAL": Para aceder à tabela de suporte que indica os materiais existentes, premir F5 (Tabela 90). No caso de CMT não se preenche este campo. Seleccionar a designação do material pretendida.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
DESIGNACAO DO MATERIAL Tab: 90 201 A
=====
CLASSE: 01
GRUPO : 1 VALOR DESCRICAO
NR.MAT.: 001 Super 100
DESIG.: 002 Super 150
003 Super 110
UNI_MED.: 004 Linhas p/cost,interior
COMPOS.: 005 FITA-15,20,25MM
N_PAUTAL: 006 Linha p/guarnecer e bainhas
DESPERD.: 007 Super 120
CONTROLO: 008 Jacquard Extra
PESO : 100 MD-06
BRUTO : 101 MD-07
ETIQUETA: 102 MD-08
ARMAZEM : 103 MD-09
=====
ORIGEM :
PAIS : ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA
SINAL EC:
DESIGNACAO
```

- "NÚMERO DE FORNECEDOR": Para fazer uma consulta de fornecedores premir F5 + ESC. Para seleccionar o fornecedor premir ESC na opção. O preenchimento deste campo pressupõe que o fornecedor já foi criado no sistema.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE NOVOS MATERIAIS
CLASSE: 01 TECIDOS O FORN.PRIN: 100
GRUPO : 1 Tecido O LOCAL.:
NR.MAT.: 1 0 3 NR.MAT.F.:
=====
einen Lieferanten mit <ESC> auswaehlen
FORN. MATCH ABBREVIATURA PAIS CP. LOCALIDADE MAT
-----
1557 BBB ,PORTO P 555 PORTO
5424 A,BELL A,BELL,LANGHOLM (ESCOCIA) GB DG130 LANGHOLM (ESCOCIA) 01
1937 A,CCOSTURA A,CCOSTURA P 4620 LOUSADA 06
1561 A,GUIMARAES A,GUIMARAES,PORTO P 4000 PORTO 25
1020 A,M,SOUSA A,M,SOUSA,PORTO P 4200 Porto 09
1965 A,MACHADO A,MACHADO,VERMOIM P 4760 VERMOIM 01
1570 A,SARAIVA A,SARAIVA,LDA P 6200 Covilha
1390 A,SILVA A,SILVA,GONDOMAR P 4420 Gondomar 70
1010 AA,MORGADO AA,MORGADO,C, DE PERA P 3380 CASTANHEIRA DE PER 01
1987 AFONSO AFONSO,PRODUCAO DE VESTUA P 4970 ARCOIS DE VALDEVEZ
1560 A,SSELA A,SSELA, P 1150 Lisboa 30
```

- "REFERÊNCIA DO FORNECEDOR": Inserir a referência indicada pelo Fornecedor.
- "BLOQUEIO": Na criação da referência de tecido não se preenche este campo. Este campo só pode ser preenchido por indicação do Departamento de Qualidade do Produto que indica se são necessários testes de qualidade do artigo em criação.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- "UNIDADE DE MEDIDA": Para aceder à tabela de suporte, que indica as unidades de medida, premir F5 (Tabela 45). Seleccionar a unidade de medida M.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
```

UNIDADES DE MEDIDA Tab: 45 201 A	
VALOR	DESCRICAO
CA	Caixa(s)
DZ	Dúzia(s)
GR	Gramas
KG	Kilograma(s)
M	Metro(s)
M2	Metro(s) quadrado(s)
MH	Milheiro(s)
PA	Par(es)
UN	Unidade(s)

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR.MAT: CA
DESIG.: 50
UNIT.MED.: KG
COMPOS.: M
N.PAUTAL: M2
DESPERD.: MH
CONTROLO: PA
PESO: UN
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
UNIDADE DE

QUEIO: 2M

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR MANUT.TABELA

- "COMPOSIÇÃO": Para aceder à tabela de suporte que indica as composições, premir F5 (Tabela 50) e para procurar premir F6. Esta função (F6) permite fazer uma busca do tipo de composição a partir do n.º do código. Seleccionar a composição pretendida.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
```

TABELA DE COMPOSICOES DE MATERIAIS Tab: 50 201 A	
VALOR	DESCRICAO
000	100%??
001	100%SY
002	60%MD 40%MM
003	94%MD 4%PA 2%EL
004	50%CV 41%WV 9%PA
005	64%MD 18%SE 18%MM
006	82%WV 16%PA 2%EL
007	75%WV 25%MM
008	60%CV 15%PES 15%WV 10%SE
009	84%WV 16%MM
010	100%PAN
011	72%PAN 28%PES

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR.MAT: CA
DESIG.: 50
UNIT.MED.: KG
COMPOS.: M
N.PAUTAL: M2
DESPERD.: MH
CONTROLO: PA
PESO: UN
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
UNIDADE DE

QUEIO: 2M

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR MANUT.TABELA

- **DESPERDÍCIO**: Este campo aparece preenchido por defeito para tecidos, como "4%".
- **AUMENTO POR ENCOLHIMENTO**: Inserir o valor definido pelo Departamento de CAD (4% para todos os tecidos).
- **"PESO"**: Inserir a gramagem do artigo. Por defeito aparece o peso bruto que resulta da gramagem do artigo introduzida acrescida de 2%.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- "ARMAZÉM": Para aceder à tabela de suporte que indica os armazéns existentes, premir F5 (Tabela 59). Seleccionar o armazém pretendido.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
```

TABELA DE ARMAZENS / LOCAIS DE ARMAZEM Tab: 59 20 A	
VALOR	DESCRICAO
001	AMP-Tecidos
002	AMP-Acessorios
003	APA-M. Interno
004	APA-M. Externo
005	APA-Stock M. Interno Desactivado
006	APA-Stock M. Externo
007	APA-Boutique
008	APA-Loja
009	APA-Espelho Moda 1
010	APA-Espelho Moda 2
011	AMP-ACTUAL
012	AMP-CORUJEIRA

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR.MAT:
DESIG.:

UNI.MED.:
COMPOS.:
N.PAUTAL.:
DESPERD.:
CONTROLO:
PESO:
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
ARMAZEM, T

QUEIO: 3

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

- "GRUPO DE TECIDO": Para aceder à tabela de suporte que indica os grupos de tecido existentes premir F5 (Tabela 21). Seleccionar o grupo pretendido.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
```

GRUPOS DE TECIDOS Tab: 21 201 A	
VALOR	DESCRICAO
10	Lisos
11	Nao usar
12	Lisos % CAD
20	>10mm+<10mm
21	Nao usar
22	>10mm+<=10mm % CAD
30	#>10mm
31	Nao usar
32	#>10mm % CAD
40	Nao usar
41	Nao usar
42	Nao usar

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR.MAT:
DESIG.:

UNI.MED.:
COMPOS.:
N.PAUTAL.:
DESPERD.:
CONTROLO:
PESO:
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
GRUPO TECI

QUEIO: 3

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

- "TIPO DE TECIDO": Para aceder à tabela de suporte que indica os tipos de tecido existentes premir F5 (Tabela 19). A tabela 19 depende do grupo de tecido. Seleccionar o tipo de tecido pretendido.

```
rsantos 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIACAO 2-CONS/MANUTENCAO 3-EXPORTACAO ...
CRIACAO DE
```

TIPOS DE TECIDOS Tab: 19 201 A	
VALOR	DESCRICAO
10	Normal
11	Correr
12	Bistretch
13	Stretch Teia
14	Stretch Traça
15	Correr + Bistretch
16	Correr + Stretch Teia
17	Correr + Stretch Traça

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR.MAT:
DESIG.:

UNI.MED.:
COMPOS.:
N.PAUTAL.:
DESPERD.:
CONTROLO:
PESO:
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
TIPO DE TE

QUEIO: 3

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- “INSTRUÇÕES DE LAVAGEM”: Para aceder à tabela de suporte que indica as instruções de lavagem existentes, premir F5 (Tabela 31). Seleccionar a instrução de lavagem pretendida.

rsantos 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIAÇÃO 2-CONS/MANUTENÇÃO 3-EXPORTAÇÃO ...
CRIAÇÃO DE

INSTRUÇÕES DE LAVAGEM Tab: 31 201 A

VALOR	DESCRICAÇÃO
00	X .. X P X
01	60 .. X P
02	30 ..
03	60 X X P
04	W ..
05	60 X X X
06	40
07	30 .. X P
08	40 .. X P
09	40 .. X P
10	X .. X P X
11	30 .. X A

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR_MAT:
DESIG.:
UNI_MED.:
COMPOS.:
N_PAUTAL.:
DESPERD.:
CONTROLO:
PESO:
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
INSTRUÇÕES

QUEIO: 3

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

- “LARGURA DAS PEÇAS”: Para aceder à tabela de suporte que indica as larguras existentes, premir F5 (Tabela 91). Seleccionar a largura pretendida.

rsantos 0301/HK3.1. MESTRE DE MATERIAIS FA 20 1 95/V- 22.08.00
MESTRE DE MATERIAIS: 1-CRIAÇÃO 2-CONS/MANUTENÇÃO 3-EXPORTAÇÃO ...
CRIAÇÃO DE

TIPOS DE LARGURAS DAS PEÇAS Tab: 91 201 A

VALOR	DESCRICAÇÃO
000	Ident. Largura 000
128	128:129
130	130:134
135	135:139
140	140:144
145	145:147
148	148:153
150	
152	
154	
160	
161	161:164

CLASSE: 01
GRUPO: 1
NR_MAT:
DESIG.:
UNI_MED.:
COMPOS.:
N_PAUTAL.:
DESPERD.:
CONTROLO:
PESO:
BRUTO:
ETIQUETA:
ARMAZEM:
ORIGEM:
PAIS:
SINAL EC:
TIPO DE LA

QUEIO: 3

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

- “APRESENTAÇÃO”: Este campo aparece preenchido por defeito para tecidos, como “Enrolado / Aberto”.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- Premir ESC para sair do Menu "CRIAÇÃO" e no Menu intermédio tem acesso aos Quadros de Tecido, ou seja, acesso a todas as informações sobre o tecido.

rsantos 0301/HK3,1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00

MATERIAL-COR-FORNECEDOR20195V-

ARTIGO	COR	FORNECEDOR	SEQ	NR.	ART.	FORN	CL	G	DIM	F	EM	BA	BF	ART.	S	F	COR
12	01	100	S&S.	1	Stock	01	1	0	AM	AM	1						

F2 LIBER F3 CABE F4 COR F5 FORN. F6 COR+FORNECE F7 CORES DO FORNEC
F8 BLOQ.MATERIAL F9 PG-VENDA F10 PRECO CALC. F11 LIGACAO ART.-M

- Premir F7 e colocar o cursor em "ETIQUETA DO FORNECEDOR". Para aceder à tabela de suporte que indica os tipos de etiqueta existentes, premir F5 (Tabela 131). Seleccionar a etiqueta pretendida.

pedro 0301/HK3,1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 00/V- 29.08.00

ETIQUETAS DE FORNECEDORES Tab: 131 201 A

VALOR	DESCRICAO
003	Marzotto
004	WILLIAM HALSTEAD seper120" CASHMERE
005	Lanerossi
006	CERRUTI natural stretch
007	E.ZEGNA 100%AUSTRIAN WOOD
008	MOON WOOL & CASHMERE
009	Trabaldo Togna
010	G. TONELA SUPER 100 TACTEL
011	Reda
012	LORD PIANA 100%CASHMERE
013	LORD PIANA FOUR SEASONS SUPER 110XS
014	V.B.CANONICO SUPER 130" S

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

L: Etikett

- "ETIQUETA DE ACESSÓRIOS": Para aceder à tabela de suporte que indica os tipos de etiquetas de acessórios existentes, premir F5 (Tabela 138). Seleccionar a etiqueta pretendida.

rsantos 0301/HK3,1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22.08.00

ETIQUETAS DE ACESSORIOS Tab: 138 201 A

VALOR	DESCRICAO	Tecido +	Cartao
001	Woolmark		Cartao
002	Skip		Cartao
003	Lycra		Cartao
004	Teflon		Cartao
005	Stretch		Cartao
006	Ergon		Cartao
007	Cotton Comfort		Cartao
012	Woolmark + Skip		
013	Woolmark + Lycra		
014	Woolmark + Teflon		
015	Woolmark + Stretch		
016	Woolmark + Ergon		

ESC CANCELAR CTRL+C CANCELAR F5 MANUT.TABELA

L: Zusatze

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES

CRIAÇÃO DE REFERÊNCIAS DE TECIDO

- Para finalizar o preenchimento dos campos inserir o código da cor S&S. Para aceder à tabela de suporte que indica os códigos de cor S&S existentes, premir F5 (Tabela 79). Preencher o código da cor do fornecedor, o preço do tecido, na respectiva moeda e a designação da moeda. O preço para escudos é convertido automaticamente.

rsantos 0301/HK3.1. MESTRE MATERIAIS - FORNECEDORES FA 20 1 95/V- 22,08,00

COR NO FORNECEDOR20195V-									
Tecido	Lief:	100 S&S,	P	4135	PORTO				
Gewebe	12	0	Art: Stock	Lief.Eti:	008				
ME:	M	PE:	M	1,00	BE:	M	1,00	Zusatz.Et:	005
Farbe	Farbname	Lief.Farbe	Preis FW	S Zoll	PTE	Mind	WSP	Erkl bis	
Sperre	Aufg	Ersatz	Stücllänge	Zollnummer	Exp	WF	EI	S1	S2 S3
100	branco	ARANWEERT	15000,0	PTE	0,00	15000,0			100
01	AM		2691,57	PTE	0,00	2691,57			
01	AM		0,00						

L: Warenschau in X

- Para sair premir ESC por forma a gravar todas as informações.

- Premir CTRL + C ou ESC.

- T → "TERMINAR".

Título	Código do Registo	Local de Arquivo dos Registos
Registo de Material do Escritório	GER-01	Departamento Respectivo

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES
GESTÃO DO MATERIAL DE ESCRITÓRIO

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia a utilizar para a requisição de material de escritório e clarificar as regras criadas para a gestão desse material.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Não Aplicável

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código do Impresso</i>	<i>Local de Arquivo dos Registos</i>
Requisição de Material de Escritório	GER-21	Departamentos Respectivos

7. ANEXOS

Estes documentos encontram-se em anexo a este procedimento.

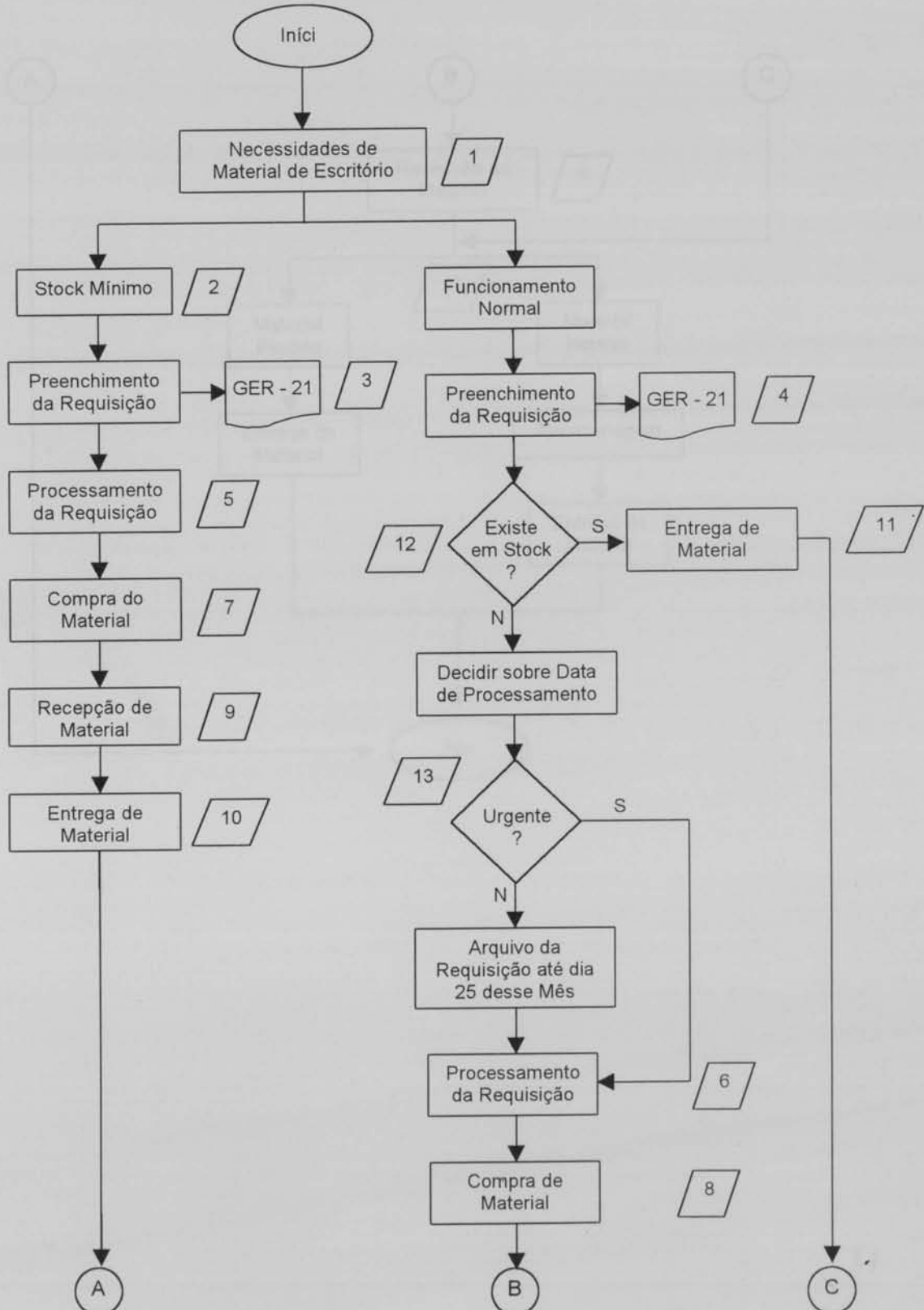
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES
GESTÃO DO MATERIAL DE ESCRITÓRIO

5.1 Fluxo Gestão do Material de Escritório



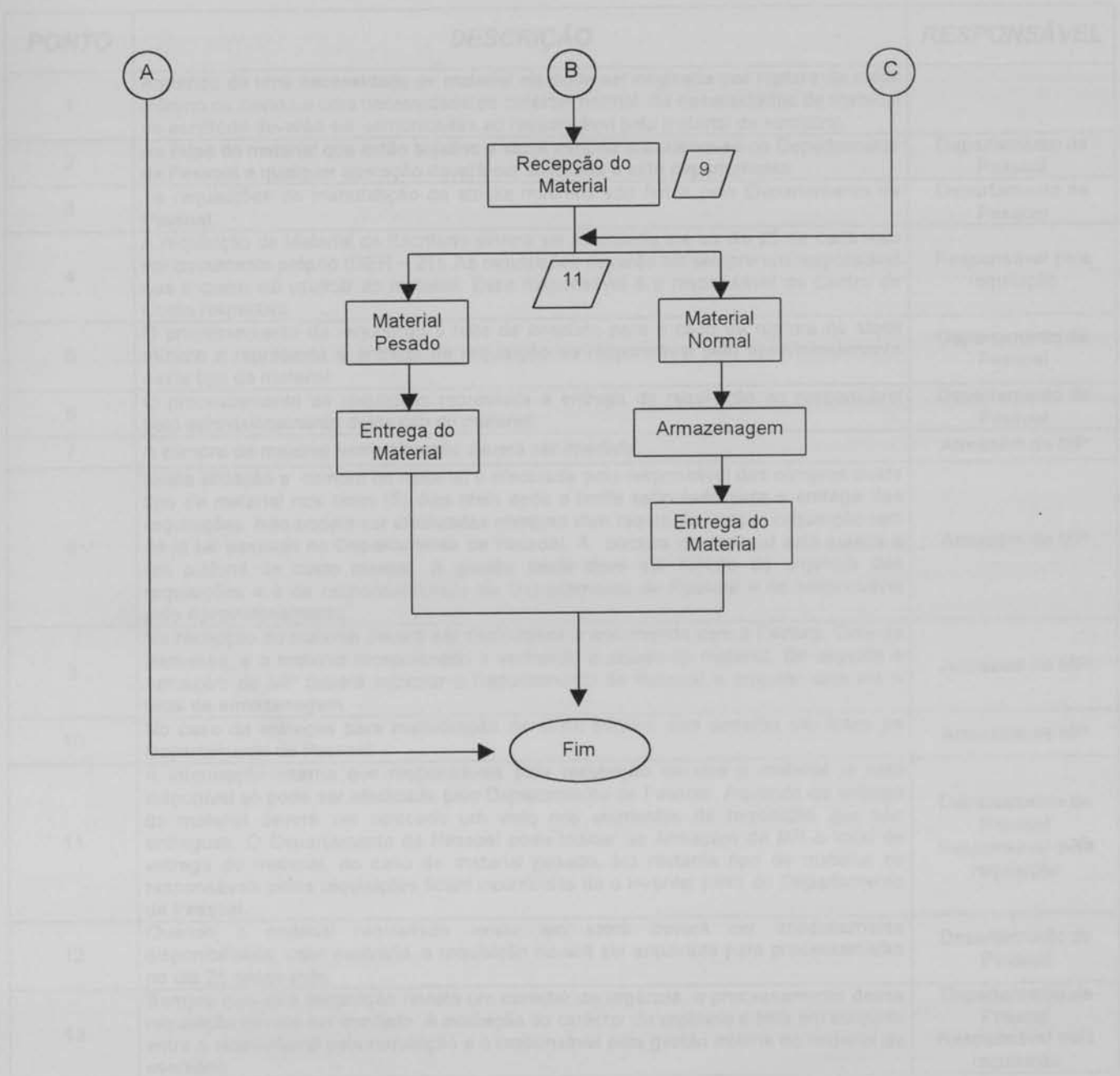
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

**MANUAL DE INSTRUÇÕES
 GESTÃO DO MATERIAL DE ESCRITÓRIO**

5.1.1 Descrição do Fluxo Gestão do Material de Escritório



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES
GESTÃO DO MATERIAL DE ESCRITÓRIO

5.1.1 Descrição do Fluxo Gestão do Material de Escritório

PONTO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Aquando de uma necessidade de material ela pode ser originada por ruptura de stock mínimo ou devido a uma necessidade de carácter normal. As necessidades de material de escritório deverão ser comunicadas ao responsável pelo material de escritório.	
2	As listas de material que estão sujeitos a stock mínimo encontram-se no Departamento de Pessoal e qualquer alteração deverá ser solicitada a este departamento.	Departamento de Pessoal
3	As requisições de manutenção de stocks mínimos são feitas pelo Departamento de Pessoal.	Departamento de Pessoal
4	A requisição de Material de Escritório deverá ser efectuada até ao dia 25 de cada mês em documento próprio (GER – 21). As requisições deverão ter sempre um responsável que é quem vai usufruir do material. Esse responsável é o responsável do Centro de Custo respectivo.	Responsável pela requisição
5	O processamento da requisição é feita de imediato para o caso de ruptura de stock mínimo e representa a entrega da requisição ao responsável pelo aprovisionamento deste tipo de material.	Departamento de Pessoal
6	O processamento da requisição representa a entrega da requisição ao responsável pelo aprovisionamento deste tipo de material.	Departamento de Pessoal
7	A compra de material nesta situação deverá ser imediata.	Armazém de MP
8	Nesta situação a compra do material é efectuada pelo responsável das compras deste tipo de material nos cinco (5) dias úteis após o limite estipulado para a entrega das requisições. Não podem ser efectuadas compras sem requisição e essa requisição tem de já ter passado no Departamento de Pessoal. A compra de material está sujeita a um plafond de custo mensal. A gestão deste deve ser função da urgência das requisições e é da responsabilidade do Departamento de Pessoal e do responsável pelo Aprovisionamento.	Armazém de MP
9	Na recepção do material deverá ser confrontada a encomenda com a Factura, Guia de Remessa, e o material recepcionado e verificado o estado do material. De seguida o Armazém de MP deverá informar o Departamento de Pessoal e articular com ele o local de armazenagem.	Armazém de MP
10	No caso de entregas para manutenção de stock mínimo elas deverão ser feitas ao Departamento de Pessoal.	Armazém de MP
11	A informação interna aos responsáveis pela requisição de que o material já está disponível só pode ser efectuada pelo Departamento de Pessoal. Aquando da entrega do material deverá ser colocado um visto nos elementos da requisição que são entregues. O Departamento de Pessoal pode indicar ao Armazém de MP o local de entrega do material, no caso de material pesado. No restante tipo de material os responsáveis pelas requisições ficam incumbidos de o levantar junto do Departamento de Pessoal.	Departamento de Pessoal Responsável pela requisição
12	Quando o material requisitado existe em stock deverá ser imediatamente disponibilizado, caso contrário, a requisição deverá ser arquivada para processamento no dia 25 desse mês.	Departamento de Pessoal
13	Sempre que uma requisição revista um carácter de urgência, o processamento dessa requisição deverá ser imediato. A avaliação do carácter de urgência é feita em conjunto entre o responsável pela requisição e o responsável pela gestão interna do material de escritório.	Departamento de Pessoal Responsável pela requisição

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE CUPONS / PK'S

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para a compra de Cupons e PK's.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Aprovisionamento/Compras (PG – 4.06-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código</i>	<i>Local de Arquivo</i>
Lista de Encomendas Feelers	AMS - 01	Departamentos Respectivos
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER - 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

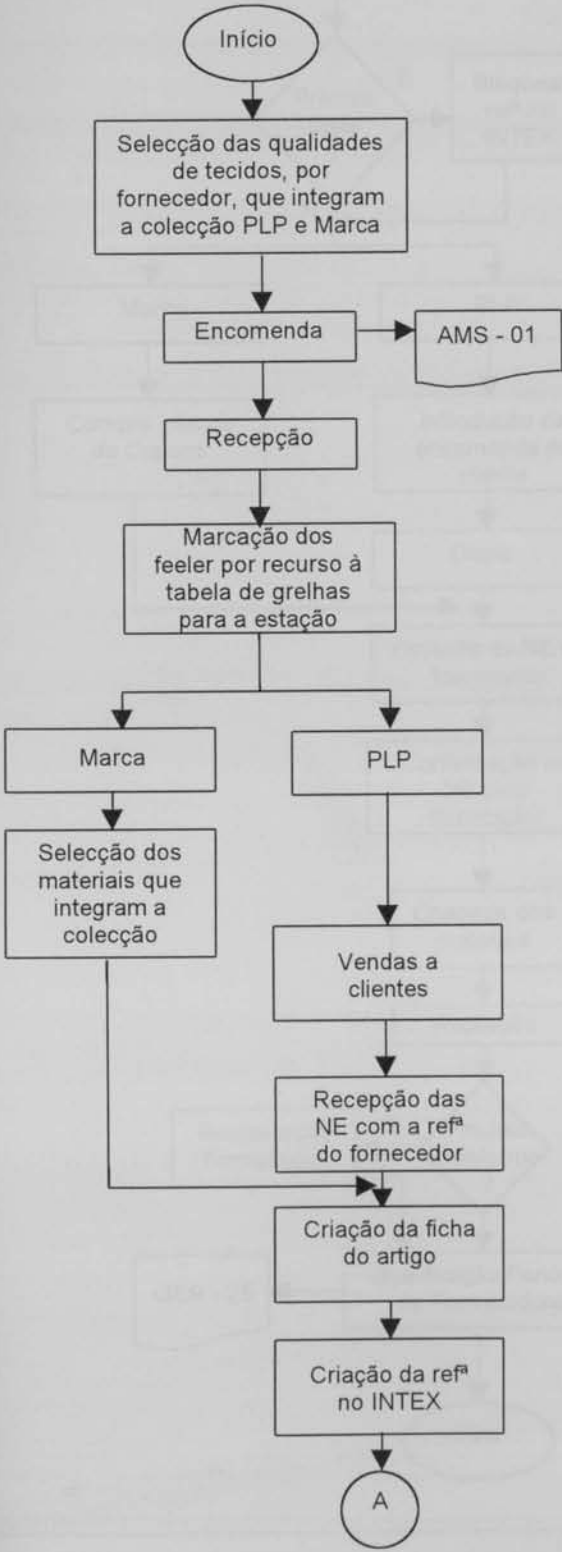


MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE CUPONS / PK'S

FLUXO

ACÇÃO

RESPONSÁVEL



A selecção dos tecidos pode ser efectuada das seguintes formas:
- visita a feiras;
- exposições de tecidos;
- o fornecedor apresentar-se nas instalações da S&S

- Comerciais
Secção das Amostras

É preenchida uma nota de encomenda do fornecedor.
Recepcionam-se os feelers e respectivos cartazes de cores. É elaborada uma listagem resumida com todas as notas de encomenda entregues na secção de Amostras para controlo da recepção. O controlo da recepção é feito através do confronto da NE, com a mercadoria enviada. Quando os materiais encomendados não são enviados, é feita reclamação ao fornecedor via telefone ou escrita.

- Secção das Amostras

No caso de recepção de materiais não encomendados, é dada a entrada dos mesmos, sempre sujeitos a uma aceitação prévia.

Com base na tabela de grelhas previamente preparada, todos os cartazes são marcados com a grelha de tecido respectiva

- Creative Team

O Creative Team selecciona todos os materiais que vão integrar as colecções de marca

- GN

O Gestor de Negócio de PLP, com os cartazes inicia as vendas junto dos clientes

- Serviço ao Cliente

Recepcionam-se as notas de encomenda dos clientes PLP com a descrição do modelo e referência do fornecedor para dar inicio à produção de amostras

Cria-se a ficha do artigo e a referência de todos os materiais preenchendo todos os campos do programa 3001/Criar

- Secção das Amostras

ELABORADO

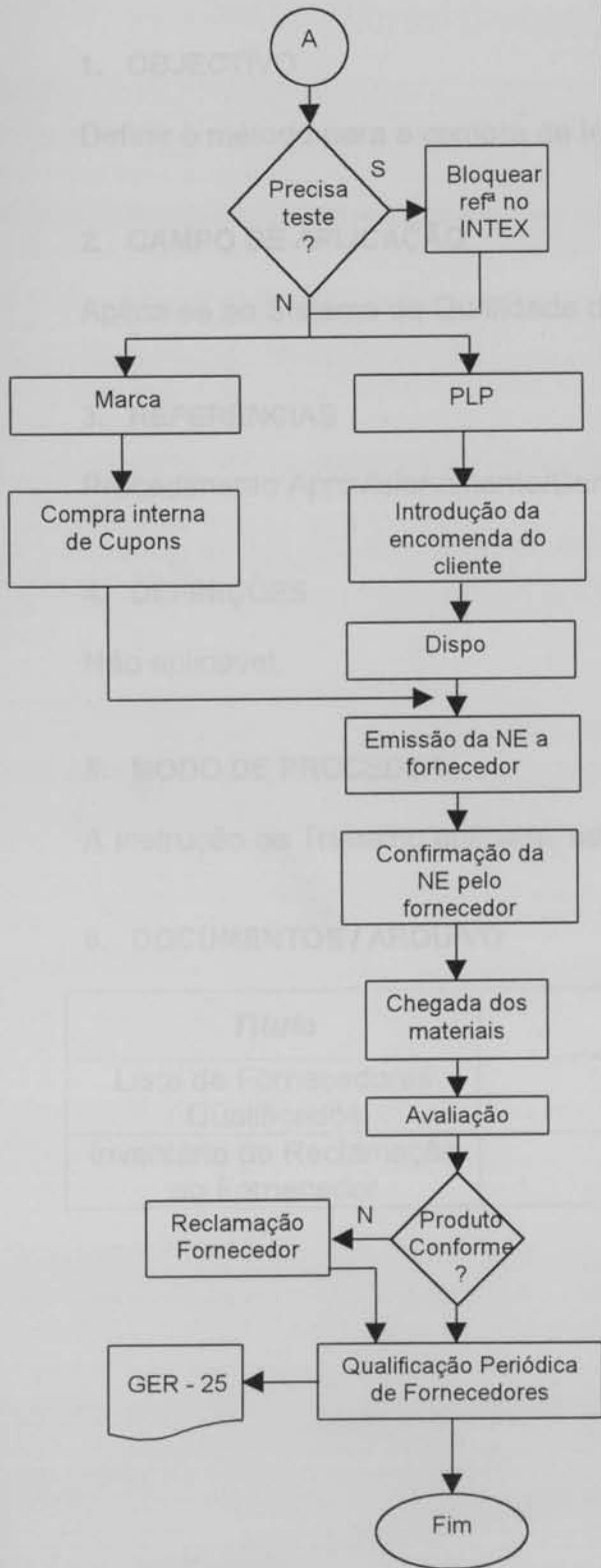
APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

COMPRA DE CUPONS / PK'S



Caso existam artigos que necessitem de testes da qualidade, deverão ser bloqueados

- Secção das Amostras
- QLP

No caso de encomenda Marca, é necessário informar as Compras dos cupons a serem encomendados em documento (Cartaz Colecção).
Em PLP, introduzir a encomenda do cliente para efectuar o Dispo (criação de necessidades)

- Creative Team
- Secção das Amostras

Emitir Nota de Encomenda ao Fornecedor

- Compras

Recepcionar Materiais Encomendados

- Armazém MP

Verificação da conformidade entre as características reais e as previstas

- Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

Informação escrita ao fornecedor dos desvios entre o real e o previsto e posterior registo no inventário de Reclamações (GER-36)

Semestralmente é actualizada e distribuída a Lista de Fornecedores Qualificados

- Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE TECIDOS (PLP)

1. OBJECTIVO

Definir o método para a compra de tecidos para PLP.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Aprovisionamento/Compras (PG – 4.06-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

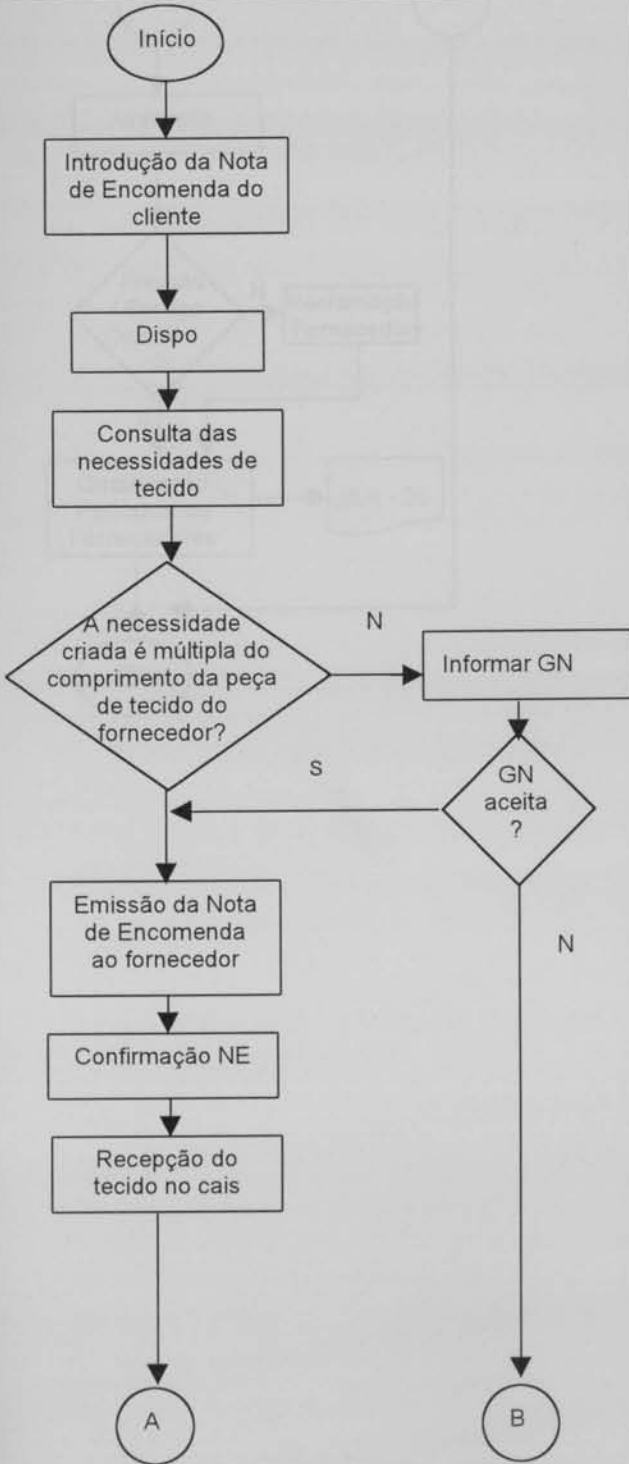
<i>Título</i>	<i>Código</i>	<i>Local de Arquivo</i>
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER – 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE TECIDOS (PLP)

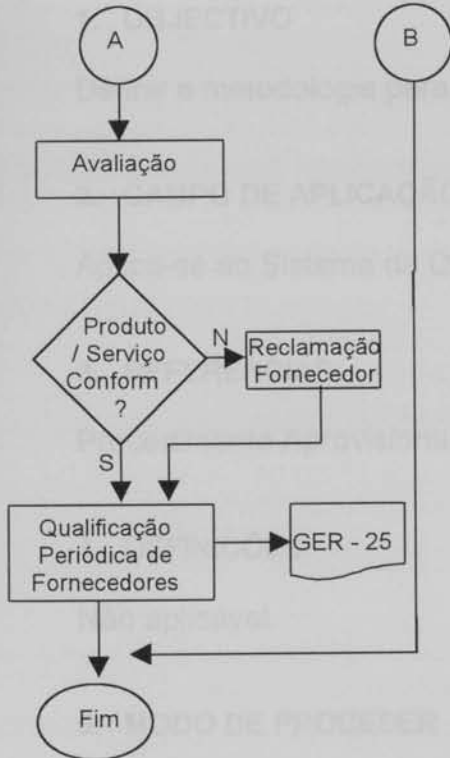
FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Intro[Introdução da Nota de Encomenda do cliente] Intro --> Dispo[Dispo] Dispo --> Consulta[Consulta das necessidades de tecido] Consulta --> Dec1{A necessidade criada é múltipla do comprimento da peça de tecido do fornecedor?} Dec1 -- N --> Informar[Informar GN] Dec1 -- S --> Emissao[Emissão da Nota de Encomenda ao fornecedor] Emissao --> Confirma[Confirmação NE] Confirma --> Recepcao[Recepção do tecido no cais] Recepcao --> A((A)) Informar --> Dec2{GN aceita?} Dec2 -- S --> Dec1 Dec2 -- N --> B((B)) </pre>	<p>Introdução da Nota de Encomenda do cliente no Sistema INTEX e no Livro de Notas de Encomenda</p> <p>Criação automática de necessidades de materiais</p> <p>O departamento de Compras consulta as necessidades de materiais criadas no sistema, e, sempre que negativos, imprime essa mesma listagem</p> <p>Após o parecer do Gestor de Negócio, é emitida ou não a Nota de Encomenda ao fornecedor via documento informático</p> <p>A recepção dos materiais no cais do Armazém de Matérias Primas é acompanhada pela guia de remessa / factura e guia de transporte do fornecedor que serve de confirmação da recepção</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Departamento de Compras</p> <p>➤ Departamento de Compras</p> <p>➤ Armz. de MP</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE TECIDOS (PLP)



Verificação da conformidade entre as características reais e as previstas

➤ ADM.+ Direcção Respectiva

Informação escrita ao fornecedor dos desvios entre o real e o previsto e registo no inventário de Reclamações (GER-36)

➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

Semestralmente é actualizada e distribuída a Lista de Fornecedores Qualificados

➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

Título	Código	Local de Arquivo
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER - 36	Departamento Respectivo

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

COMPRA DE TECIDOS (MARCA)

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para efectuar a compra de tecidos para Marca.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Aprovisionamento/Compras (PG – 4.06-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

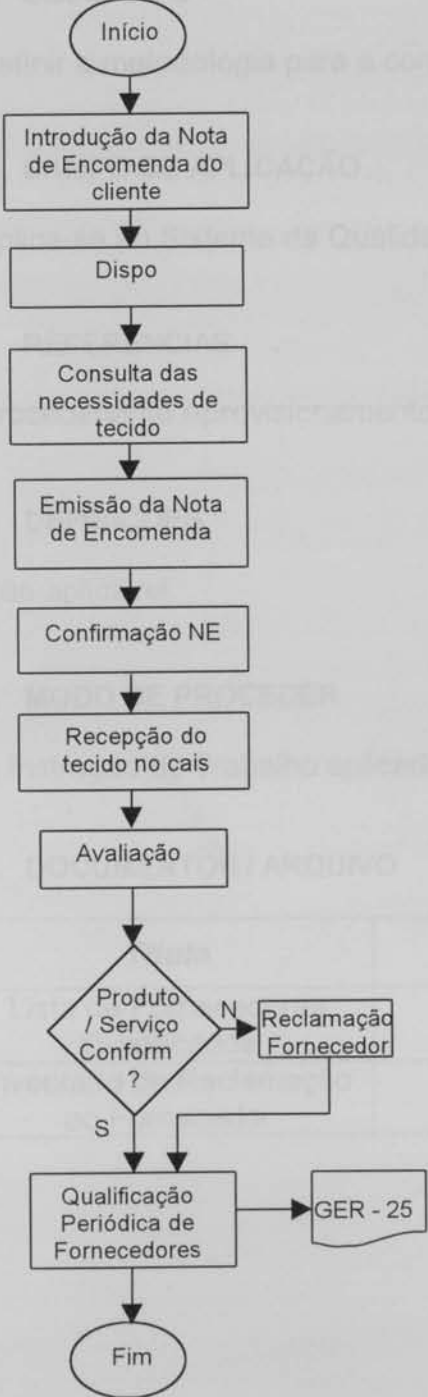
<i>Título</i>	<i>Código</i>	<i>Local de Arquivo</i>
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER - 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE TECIDOS (MARCA)

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio((Início)) --> A[Introdução da Nota de Encomenda do cliente] A --> B[Dispo] B --> C[Consulta das necessidades de tecido] C --> D[Emissão da Nota de Encomenda] D --> E[Confirmação NE] E --> F[Recepção do tecido no cais] F --> G[Avaliação] G --> H{Produto / Serviço Conform?} H -- N --> I[Reclamação Fornecedor] H -- S --> J[Qualificação Periódica de Fornecedores] I --> J J --> K[GER - 25] J --> L((Fim)) </pre>	<p>Introdução da Nota de Encomenda do cliente no Sistema INTEX e no Livro Notas de Encomenda</p> <p>Criação automática de necessidades de materiais</p> <p>1 - Homem - periodicamente é feita uma análise com o Gestor de Negócio para decidir as quantidades a comprar. Por outro lado, vão sendo eliminadas referências/cores de forma a permitir uma maior concentração de vendas/compras.</p> <p>2 - Senhora - As encomendas são feitas tendo como base de apoio, a listagem do Intex. Por outro lado, vão sendo eliminadas referências/cores de forma a permitir uma maior concentração de vendas/compras.</p> <p>Emissão da Nota de Encomenda ao fornecedor via documento informático</p> <p>Recepção dos materiais ao cais do Armazém de Matérias Primas acompanhados pela guia de remessa / factura e guia de transporte</p> <p>Verificação da conformidade entre as características reais e as previstas</p> <p>Informação escrita ao fornecedor dos desvios entre o real e o previsto e registo no inventário de Reclamações (GER-36)</p> <p>Semestralmente é actualizada e distribuída a Lista de Fornecedores Qualificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço ao Cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Departamento das Compras GN ➤ Departamento das Compras ➤ Armz. de MP ➤ ADM.+ Direcção Respectiva ➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT ➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE FORROS E MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para a compra de forros e matérias subsidiárias.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Aprovisionamento/Compras (PG – 4.06-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código</i>	<i>Local de Arquivo</i>
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER - 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE FORROS E MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
<pre> graph TD Inicio((Início)) --> Prospecção[Prospecção de mercado] Prospecção --> Gestor{Gestor de negócio aceita?} Gestor -- S --> Pedido[Pedido de amostras para teste] Gestor -- N --> B1((B)) Pedido --> Testes[Efectuar testes de Qualidade] Testes --> Aprovado{Aprovado?} Aprovado -- S --> Informar[Informar Departamento de Compras] Aprovado -- N --> B2((B)) Informar --> Criar[Criar ref. do material ou fornecedor alternativo para o material existente] Criar --> Encomendar[Encomendar para satisfazer encomendas de clientes e garantir os níveis mínimos de stock aceitáveis] Encomendar --> Recepção[Recepção] Recepção --> A((A)) </pre>	<p>De uma forma sistemática são efectuadas consultas ao mercado por forma a otimizar a qualidade e preços dos materiais. Em Senhora, na Unidade de Negócio Flagrante/Resgate, é da responsabilidade do Gestor de Negócio</p> <p>Pedido de amostra via telefone, pessoalmente ou fax</p> <p>Os testes para Homem são de acordo com o PIE (Plano de Inspeção e Ensaio) Os de Senhora fazem-se através da produção de uma peça testando-se assim o comportamento do material</p> <p>Criação da referência do material ou do fornecedor alternativo no Sistema INTEX</p> <p>Emissão da Nota de Encomenda via documento informático</p> <p>Recepção dos materiais ao cais do Armazém de Matérias Primas acompanhados pela Guia de Remessa / factura e guia de transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento de Compras + GN ➤ GN ➤ Departamento de Compras ➤ QLP ➤ CQ ➤ Departamento de Compras ➤ Departamento de Compras ➤ Armz. MP

ELABORADO

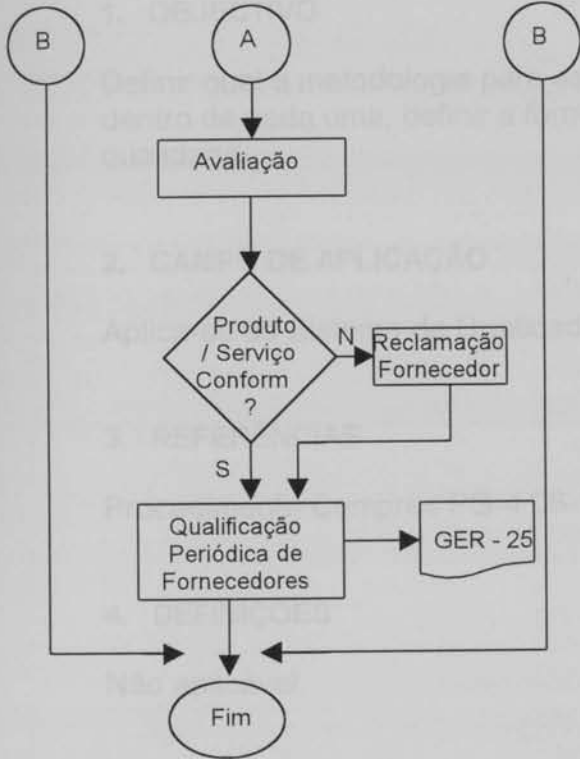
APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

COMPRA DE FORROS E MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS



Verificação da conformidade entre as características reais e as previstas

➤ ADM.+ Direcção Respectiva

Informação escrita ao fornecedor dos desvios entre o real e o previsto e posterior sistematização do inventário de Reclamações (GER-36)

➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

Semestralmente é actualizada e distribuída a Lista de Fornecedores Qualificados (PG-4.06-02)

➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
METODOLOGIA DE COMPRAS

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia para as diferentes formas de compra da empresa e, dentro de cada uma, definir a forma de recepção, conferência e avaliação da qualidade.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Compras PG-4.06-1

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

_____. _____. ____.

APROVADO

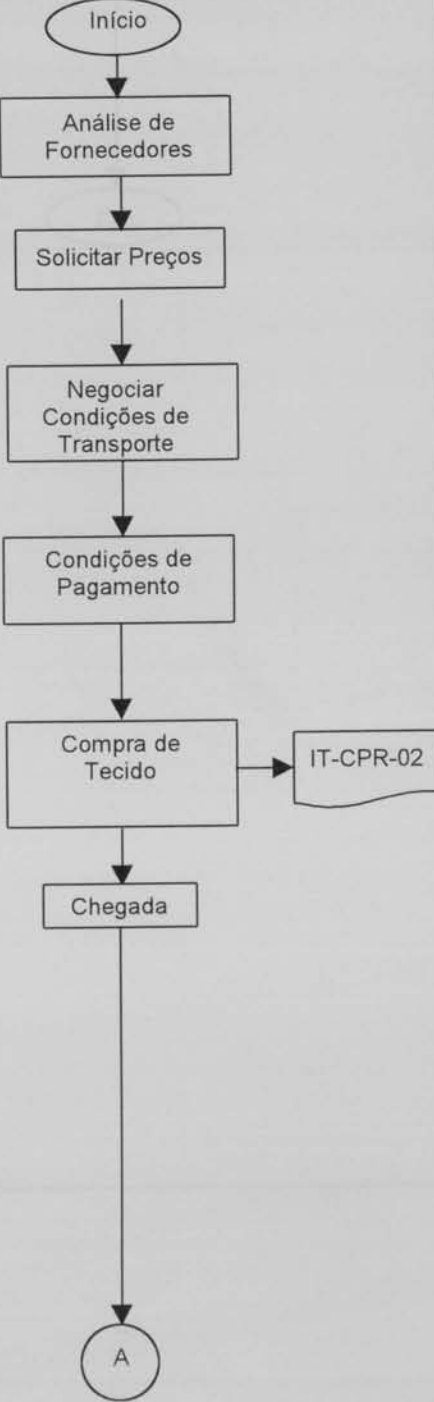
_____. _____. ____.

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
METODOLOGIA DE COMPRAS

5.1 Modo de Proceder

5.1.1 Compra de Tecidos


FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Analise[Análise de Fornecedores] Analise --> Solicitar[Solicitar Preços] Solicitar --> Negociar[Negociar Condições de Transporte] Negociar --> Condições[Condições de Pagamento] Condições --> Compra[Compra de Tecido] Compra --> Chegada[Chegada] Chegada --> A((A)) IT-CPR-02[IT-CPR-02] -.-> Compra </pre>	<p>Deve-se analisar os fornecedores no início de cada Estação. Nesta selecção deve-se privilegiar sempre a concentração de fornecedores, bem como, fornecedores do mercado nacional.</p> <p>Sempre que as quantidades justifiquem (acima de 250m) deve-se solicitar o melhor preço e prazo de pagamento. Quinzenalmente deverão ser feitas reuniões entre, responsável pelas compras de Homem, responsável pelas compras de Senhora e Direcção Administrativa / Financeira, para análise dos pagamentos a fornecedores</p> <p>Aquando da negociação do transporte, o objectivo é o CIF Domicílio e é preferível Franco Fronteira a CIF Terminal.</p> <p>As condições de pagamento no Mercado Nacional são a 90 dias letra aceite sem encargos com data de fim do mês. No mercado externo é de 90 dias com data do fim do mês.</p> <p>O controlo das compras é feito quer pelo responsável da função Compras de Homem quer pelo responsável da função Compras de Senhora) Ver Instrução de Trabalho respectiva).</p> <p>Há chegada deve-se executar duas operações: Recepção:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preenchimento da folha de registo de chegada ➤ Carimbo da guia/factura recepcionada ➤ Dossier de importação com todos os documentos ➤ Conferência dos volumes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscrição de "reservas" logo que sejam detectados sinais de violação no acto de entrega do transportador ➤ Verificar a possibilidade de colocar um carimbo "Mercadoria Não Conferida" no acto de entrega do transportador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ responsável pelas compras de Homem ➤ responsável pelas compras de Senhora ➤ Direcção Administrativa / Financeira ➤ Armazém de PA . ➤ responsável pelas compras de Homem ➤ responsável pelas compras de Senhora ➤ Responsável pelas Compras ➤ Armazém de MP

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
METODOLOGIA DE COMPRAS

FLUXO	AÇÃO	RESPONSÁVEL
	<p>Conferência:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conferência da factura <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preço ➤ Ref.^a ➤ Quantidades ➤ Condições de pagamento ➤ Condições de entrega ➤ Verificação factura → Encomenda - Quantidades ➤ Prazo de entrega ➤ Qualidade <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecidos - básicos tinto em peça (verificação 2 cores) ➤ Tecidos + Acessórios → quantidade bruta e net ➤ Tecidos + Acessórios → cor ➤ Tecidos + Acessórios → toque ➤ Quantidade ➤ Deverá ser controlado 5% das quantidades recepcionadas de todos os materiais 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Armazém de MP

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

METODOLOGIA DE COMPRAS

5.1.2 Compra de Acessórios

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
<pre> graph TD Início([Início]) --> Análise[Análise de Fornecedores] Análise --> Solicitar[Solicitar Preços] Solicitar --> Negociar[Negociar Condições de Transporte] Negociar --> Pagamento[Condições de Pagamento] Pagamento --> Compra[Compra de Acessórios] Compra --> Chegada[Chegada] Chegada --> A((A)) </pre>	<p>Deve-se analisar os fornecedores no início de cada Estação. Nesta selecção deve-se privilegiar sempre a concentração de fornecedores, bem como fornecedores do mercado nacional. Sempre que as quantidades justifiquem deve-se solicitar o melhor preço e prazo de pagamento.</p> <p>Aquando da negociação do transporte, o objectivo é o CIF Domicílio e é preferível Franco Fronteira a CIF Terminal.</p> <p>As condições de pagamento no Mercado Nacional são a 90 dias letra aceite sem encargos com data de fim do mês. No Mercado Externo é de 90 dias com data do fim do mês.</p> <p>A compra de acessórios pode concretizar-se em: Acessórios Criativos Acessórios Técnicos</p> <p>Há chegada deve-se executar duas operações: Recepção:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Preenchimento da folha de registo de chegada ➤ Carimbo da guia/factura recepcionada ➤ Dossier de importação com todos os documentos ➤ Conferência dos volumes <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inscrição de "reservas" logo que sejam detectados sinais de violação no acto de entrega do transportador ➤ Verificar a possibilidade de colocar um carimbo "Mercadoria Não Conferida" no acto de entrega do transportador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ responsável pelas compras de Homem ➤ responsável pelas compras de Senhora ➤ Armazém de PA ➤ responsável pelas compras de Homem ➤ responsável pelas compras de Senhora ➤ GN ➤ Direcção Industrial ➤ Armazém de MP

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

METODOLOGIA DE COMPRAS



Conferência:

- Conferência da factura
 - Preço
 - Ref.^a
 - Quantidades
 - Condições de pagamento
 - Condições de entrega
 - Verificação factura → Encomenda - Quantidades
 - Prazo de entrega
- Qualidade
 - Tecidos - básicos tinto em peça (verificação 2 cores)
 - Tecidos + Acessórios → quantidade bruta e net
 - Tecidos + Acessórios → cor
 - Tecidos + Acessórios → toque
 - Quantidade
 - Deverá ser controlado 5% das quantidades recepcionadas de todos os materiais

- Armazém de MP

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

METODOLOGIA DE COMPRA

5.1.3 Outras Compras

Tipos de Compra		Responsabilidade da Compra	Responsabilidade da Contratação	Chegada
Transportes	De Compra	Gestor da Unidade Negócio	Responsável pelas compras de Homem e Responsável pelas compras de Senhora	
	De Venda	Gestor da Unidade Negócio	Responsável pelo Departamento de Produtos Acabados	
Produtos Comerciais		Gestor da Unidade Negócio	Responsável pelo Departamento de Subcontratação em Homem e Responsável pelas compras de Senhora	<p>Há chegada deve-se executar duas operações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepção: (responsabilidade do Armazém de PA) Preenchimento da folha de registo de chegada Carimbo da guia/factura recepcionada Dossier de importação com todos os documentos; Conferência dos volumes; Inscrição de "reservas" logo que sejam detectados sinais de violação no acto de entrega do transportador Verificar a possibilidade de colocar um carimbo "Mercadoria Não Conferida" no acto ➤ Conferência: (responsável pelo Departamento de Subcontratação em Homem e Responsável pelas compras de Senhora) <p>Conferência da factura: Preço, Ref.^a, Quantidades, Condições de pagamento, Condições de entrega, Verificação factura → Encomenda – Quantidades, Prazo de entrega</p>
Subcontratação		Gestor da Unidade de Negócio Fla/Res Direcção Industrial	Responsável pelo Departamento de Subcontratação em Homem e Responsável pelas compras de Senhora	<p>Conferência Guia/Factura → Quantidade Conferência Guia/Factura → Qualidade (Responsabilidade do Armazém de PA, Qualidade do produto Homem e Senhora) Conferência: Preços, Condições de Pagamento, Condições Entrega (responsável pelo Departamento de Subcontratação em Homem e Responsável pelas compras de Senhora)</p>
Comissões		Gestor da Unidade Negócio	Contabilidade	
Publicidade e Propaganda		Gestor da Unidade Negócio	Responsável pelo Marketing	<p>Conferência Guia/Factura → Quantidade Conferência Guia/Factura → Qualidade</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

METODOLOGIA DE COMPRA

Electricidade e Gás		Responsável pela Manutenção e GN Retalho nas Lojas		
Combustível	Viaturas de uso Pessoal	Conductor da Viatura		
	Viaturas para Efectuar Transportes	Gestor da Unidade Negócio	Armazém de PA	
Outros Lubrificantes		Responsável pela Manutenção		Conferência Guia/Factura → Quantidade Conferência Guia/Factura → Qualidade
Ferramentas e Utensílios de Desgaste Rápido		Responsável pela Manutenção e GN Retalho nas Lojas		Conferência Guia/Factura → Quantidade Conferência Guia/Factura → Qualidade
Livros e Documentação Técnica		Direcção Geral e Gestor da Unidade Negócio		Conferência Guia/Factura → Quantidade Conferência Guia/Factura → Qualidade
Material de Escritório		Responsável por cada Centro de Custo	Responsável pelas compras de Material de Escritório	Conferência Guia/Factura → Quantidade Conferência Guia/Factura → Qualidade
Artigos para Oferta		Direcção Geral		
Rendas		Direcção Geral		
Alugueres		Direcção Geral	Direcção Geral ou Direcção Administrativa / Financeira	
Despesas de Representação		Gestor da Unidade Negócio		
Deslocações e Estadias		Direcção Geral	Secretária Administrativa	
Telefone		Responsável pela Manutenção		
Internet		Responsável pelo Departamento de Sistemas de Informação		
Outros Meios de Comunicação		Direcção Geral		
Contencioso e Notariado		Direcção Geral		
Limpeza e Higiene		Responsável pelos Serviços Sociais e GN Retalho nas Lojas		
Vigilância e Segurança		Direcção de Recursos Humanos e GN Retalho nas Lojas		
Trabalhos Especializados		Direcção Geral		

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

METODOLOGIA DE COMPRA

Trabalhos Executados no Exterior	Lavandaria	Responsável pelas compras de Homem Responsável pelas compras de Senhora		
	Contratação de Pessoas	Responsável por cada Centro de Custo	Direcção de Recursos Humanos	
	Lojas	GN Retalho nas Lojas		
Custos Financeiros		Direcção Administrativa / Financeira		
Custos com Pessoal		Responsável por cada Centro de Custo	Direcção de Recursos Humanos	

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE SUBCONTRATAÇÃO / PRODUTOS COMERCIAIS

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para a compra de subcontratação e Produtos Comerciais, desde o envio da requisição até à recepção.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Aprovisionamento/ Compras (PG-4.06-1)

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

<i>Título</i>	<i>Código</i>	<i>Local de Arquivo</i>
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Requisição de Compra de Produtos Comerciais	GER - 29	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER - 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
COMPRA DE SUBCONTRATAÇÃO / PRODUTOS COMERCIAIS

Table with 3 columns: FLUXO, ACÇÃO, and RESPONSÁVEL. The FLUXO column contains a flowchart starting with 'Início', leading to 'Requisição' (linked to GER-29), 'Consulta ao mercado', branching into 'Subcontratação' and 'Produtos Comerciais', through various steps like 'Emissão da OF', 'Aceitação da OF', 'Requisição interna de transporte', 'Envio para o fornecedor', 'Controlo em curso', 'Controlo final', 'Recepção', and ending at 'A'. The ACÇÃO column provides detailed instructions for each step. The RESPONSÁVEL column lists the responsible parties for each stage.

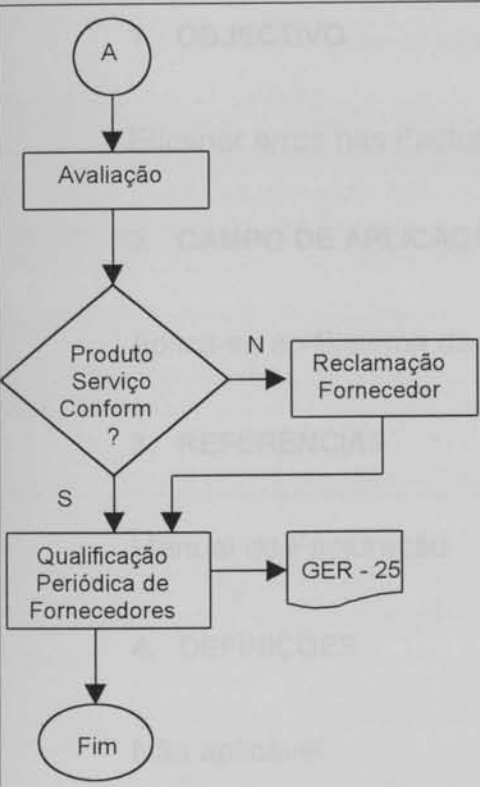
ELABORADO
[Signature line]

APROVADO
[Signature line]

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO COMPRA DE SUBCONTRATAÇÃO / PRODUTOS COMERCIAIS



Verificação da conformidade entre as características reais e as previstas

➤ ADM.+ Direcção Respectiva

Informação escrita ao fornecedor dos desvios entre o real e o previsto e registo no inventário de Reclamações (GER-36)

➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

Semestralmente é actualizada e distribuída a Lista de Fornecedores Qualificados (PG-4.06-02)

➤ Resp. pelo Departamento Respectivo + GQT

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES

VERIFICAÇÃO DA FACTURAÇÃO

1. OBJECTIVO

Eliminar erros nas Facturas e sincronização dos sistemas AS400 e INTEX.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

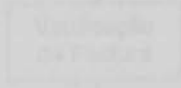
Manual de Facturação

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.



ELABORADO

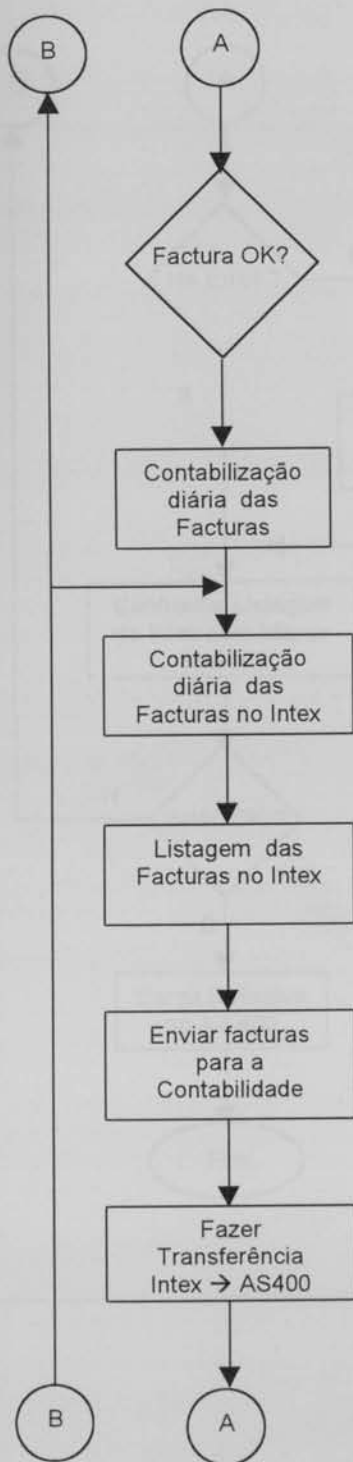
APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES

VERIFICAÇÃO DA FACTURAÇÃO



- Se a factura está OK , procede-se à contabilização das facturas diariamente
 - Se a factura está Não OK , informa-se o Serviço ao Cliente que irá conferir os dados do Cliente e da Nota de Encomenda, informando posteriormente o Armazém de PA das alterações a efectuar.
 - Na manhã do dia seguinte procede-se à contabilização das facturas das empresas 20,21 e 30. Isto significa que a partir deste momento a factura está pronta a ser enviada. Para isso altera-se o status da factura do código 04 para o código 08. Para as empresas 20 e 30 utiliza-se o programa 1518 do sistema Intex e para a empresa 21 o programa 1504 do mesmo sistema.
 - Após a mudança do status imprime-se uma listagem através do menu "contabilidade" no sistema Intex.
 - Enviar facturas para a contabilidade, juntamente com a listagem do Intex.
 - Fazer a transferência dos dados para o AS 400. No menu de " Batch" são gerados Mapas de Testes dos dados transferidos.
- Armazém de PA
 - Armazém de PA Serviço ao Cliente
 - Armazém de PA
 - Armazém de PA
 - Armazém de PA
 - Armazém de PA
 - Contabilidade

ELABORADO

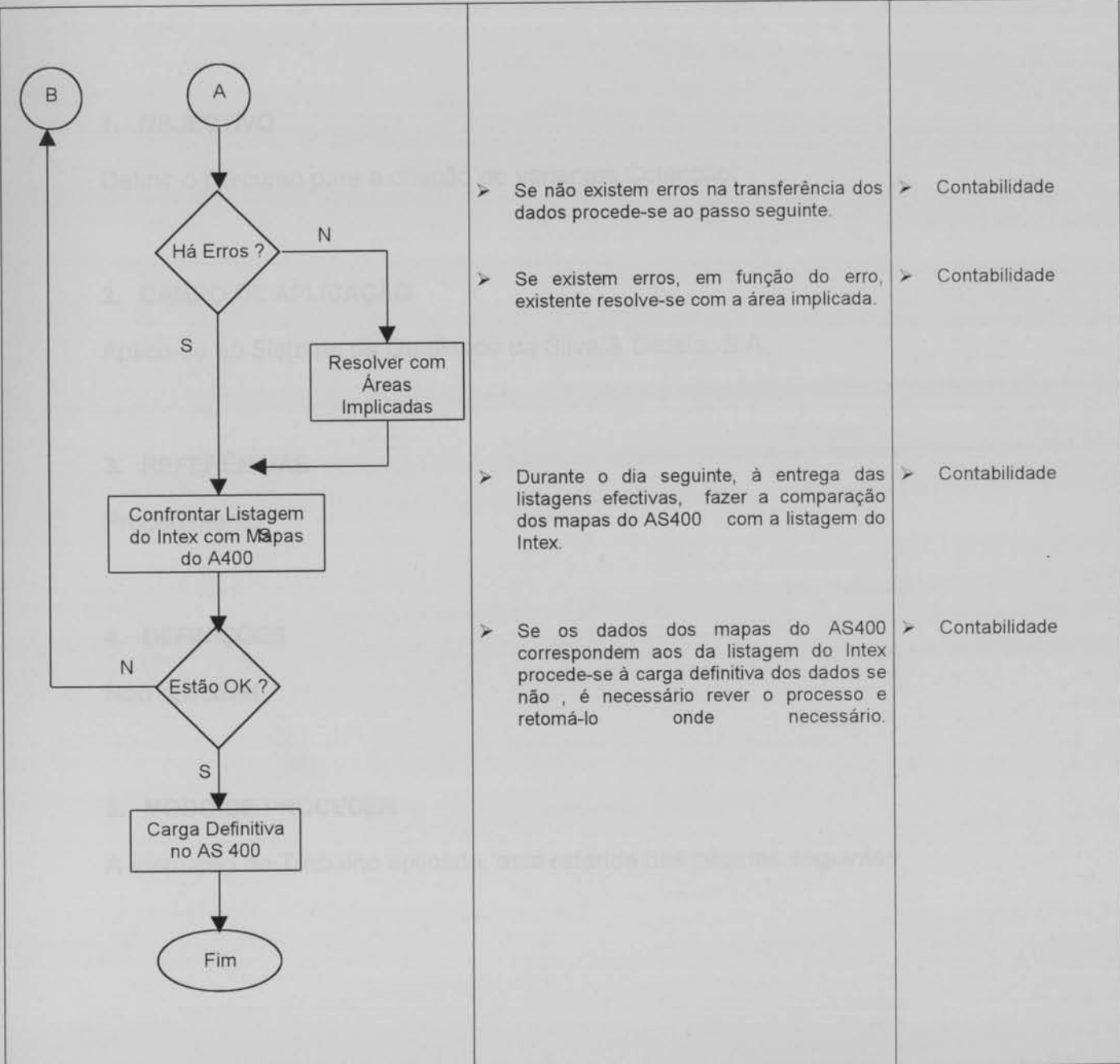
APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES

VERIFICAÇÃO DA FACTURAÇÃO



- Se não existem erros na transferência dos dados procede-se ao passo seguinte.
- Se existem erros, em função do erro, existente resolve-se com a área implicada.
- Durante o dia seguinte, à entrega das listagens efectivas, fazer a comparação dos mapas do AS400 com a listagem do Intex.
- Se os dados dos mapas do AS400 correspondem aos da listagem do Intex procede-se à carga definitiva dos dados se não, é necessário rever o processo e retomá-lo onde necessário.

- Contabilidade
- Contabilidade
- Contabilidade
- Contabilidade

ELABORADO

____ . ____ . ____

APROVADO

____ . ____ . ____

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
criação de variantes - COLECCÃO

1. OBJECTIVO

Definir o percurso para a criação de variantes Colecção.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

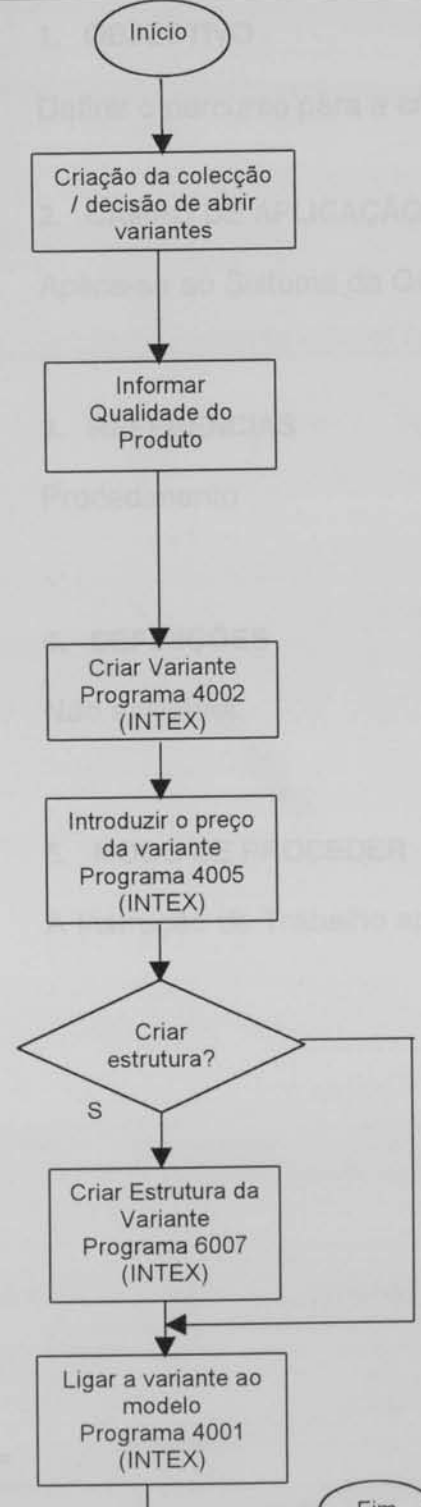


ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CRIAÇÃO DE VARIANTES - COLECCÃO

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Criação[Criação da colecção / decisão de abrir variantes] Criação --> Informar[Informar Qualidade do Produto] Informar --> Criar[Criar Variante Programa 4002 (INTEX)] Criar --> Preço[Introduzir o preço da variante Programa 4005 (INTEX)] Preço --> Estrutura{Criar estrutura?} Estrutura -- S --> EstruturaCriar[Criar Estrutura da Variante Programa 6007 (INTEX)] Estrutura -- N --> EstruturaCriar EstruturaCriar --> Ligar[Ligar a variante ao modelo Programa 4001 (INTEX)] Ligar --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Na fase da criação da colecção, decidem-se as variantes a criar. Esta decisão passa por considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - se as alterações propostas resultam num novo modelo, ou pelo contrário, se serão interpretadas como uma variante; - quais os modelos afectos às variantes criadas <p>Informar por escrito, em doc. próprio (CRT.01), aquando o envio da informação das MS e forros criativos. Esta informação deve passar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - descrever a variante, indicando se é para ser debitada ao cliente ou não; - conter a aprovação do GN; - conter a aprovação da Dir. Industrial.; - conter o preço depois de consultado o Controlo de Gestão. <p>Criar / Copiar variante. Ir ao INFO (consulta) verificar se já existe, caso sim, fazer uma cópia. Para criar uma variante nova, F6 seleccionar a estação e VP. Indicar: número; nome; texto; estação da criação; GP e bloqueio (opcional).</p> <p>Criar / copiar preço.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar a estação e VP antes de entrar no Programa - Seleccionar Variante. - Introduzir moeda e custo. <p>Criar estrutura da variante. INFO (consulta) verificar se já existe noutro VP / Estação, caso já exista, fazer uma cópia. Para criar uma nova estrutura, indicar Firma e Variante. Ir ao 3001 criar / copiar referência na estação correcta. Caso seja necessário criar numero de posição, vai-se ao Programa 6005.</p> <p>Ligar a variante ao modelo</p>	<p>➤ Creative Team</p> <p>➤ Creative Team</p> <p>➤ QLP</p> <p>➤ QLP</p> <p>➤ QLP</p> <p>➤ QLP</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
criação de Variantes – Marca / PLP

1. OBJECTIVO

Definir o percurso para a criação de variantes Marca e PLP.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

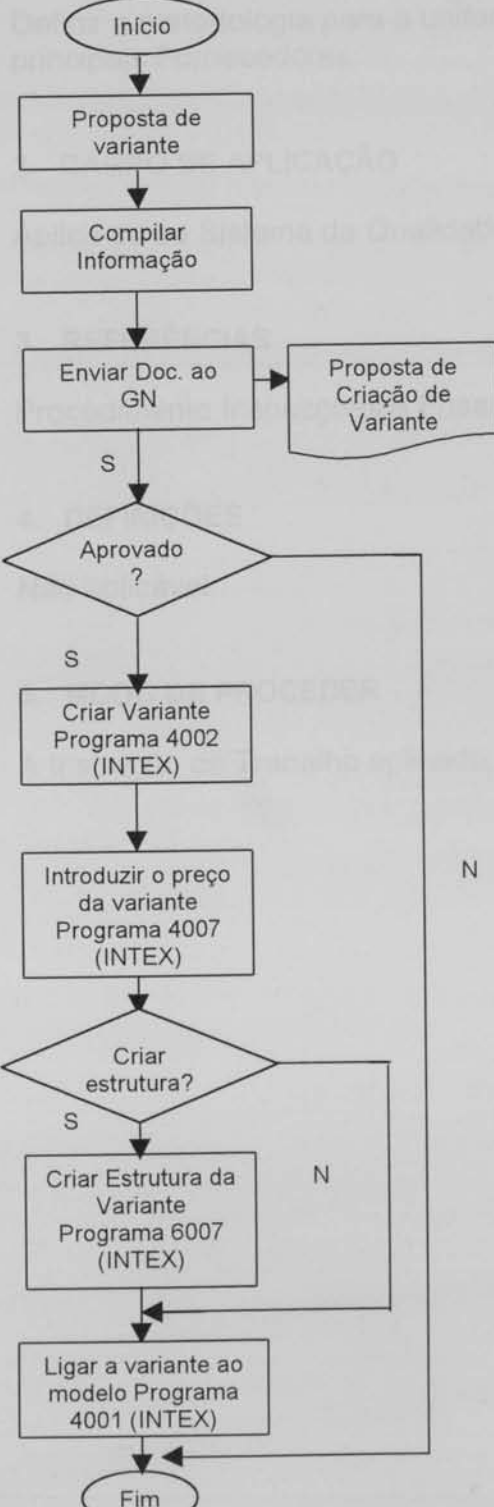
A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CRIAÇÃO DE VARIANTES – MARCA / PLP

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Proposta[Proposta de variante] Proposta --> Compilar[Compilar Informação] Compilar --> Enviar[Enviar Doc. ao GN] Enviar --- PropostaCria[Proposta de Criação de Variante] Enviar --> Aprovado{Aprovado?} Aprovado -- S --> Criar4002[Criar Variante Programa 4002 (INTEX)] Criar4002 --> Introduzir[Introduzir o preço da variante Programa 4007 (INTEX)] Introduzir --> CriarEstrutura{Criar estrutura?} CriarEstrutura -- S --> CriarEstrutura6007[Criar Estrutura da Variante Programa 6007 (INTEX)] CriarEstrutura -- N --> Ligar[Ligar a variante ao modelo Programa 4001 (INTEX)] CriarEstrutura6007 --> Ligar Ligar --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Em Marca e PLP é o cliente que faz a proposta de variante</p> <p>Esta informação deverá ser compilada em doc. próprio (CRT.02)</p> <p>O GN e a Dir. Industrial reúnem-se para avaliar a viabilidade da variante proposta. Nos casos de substituição de uma Matéria Subsidiária ou forro já existente (dentro da mesma classe / grupo / dimensão) esta decisão deverá ser no sentido de aprovar a criação da variante. Em todos os outros casos esta decisão fica sujeita ao parecer dos 2 intervenientes. Aprovada a Variante, o doc. CRT.01 deverá ser devidamente preenchido e enviado à QLP.</p> <p>Criar / Copiar variante. Ir ao INFO (consulta) verificar se já existe, caso sim, fazer uma cópia. Para criar uma variante nova, F6 seleccionar a estação e VP. Indicar: número; nome; texto; estação da criação; GP e bloqueio (opcional).</p> <p>Criar / copiar preço.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar a estação e VP antes de entrar no Programa - Seleccionar Variante. - Introduzir moeda e custo. <p>Criar estrutura da variante. INFO (consulta) verificar se já existe noutro VP / Estação, caso já exista, fazer uma cópia. Para criar uma nova estrutura, indicar Firma e Variante. Ir ao 3001 criar / copiar referência na estação correcta. Caso seja necessário criar numero de posição, vai-se ao Programa 6005.</p> <p>Ligar a variante ao modelo</p>	<p>➤ Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ GN</p> <p>➤ QLP</p> <p>➤ QLP</p> <p>➤ QLP</p> <p>➤ QLP</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES APURAMENTO DAS LARGURAS

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para a uniformização das larguras nos envios de tecidos dos principais Fornecedores.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Inspeções e Ensaios PG-4.10

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.



b - a = Ourela

c - h = 0,5 cm

f - a = Ourela

e - g = 0,5 cm

d - c = Largura Real

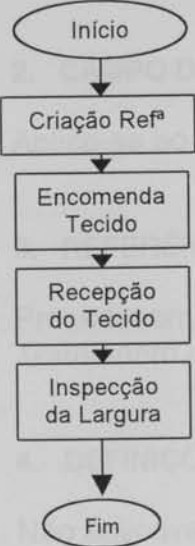
ELABORADO

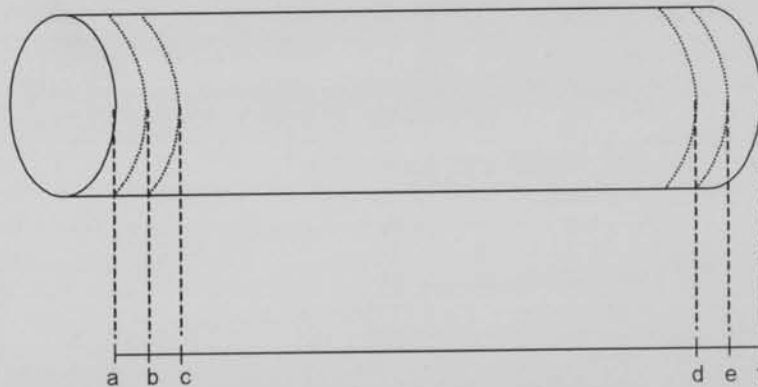
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES APURAMENTO DAS LARGURAS

5.1 Definição do Fluxo do Processo / Acções / Responsabilidades para o Apuramento de Larguras

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Início([Início]) --> Criação[Criação Refª] Criação --> Encomenda[Encomenda Tecido] Encomenda --> Recepção[Recepção do Tecido] Recepção --> Inspeção[Inspeção da Largura] Inspeção --> Fim([Fim]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introduce-se a informação da largura previamente fornecida pelo fornecedor do tecido a criar ➤ A medição da largura é feita através de uma régua de metal (com velcro no interior) da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Colocar os 0 cm da régua numa das extremidades da largura do tecido ➤ Contar 0,5 cm a partir da orela ou picotado na direcção interior da largura do tecido ➤ Efectuar pressão na régua para que a superfície de velcro encostada ao tecido adira e não haja oscilações durante a medição ➤ Verificar a largura na extremidade oposta da régua contando 0,5 cm da orela ou picotado para o interior da largura da peça de tecido 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secção de Amostras ➤ Armazém de MP



$b - a = \text{Ourela}$

$c - b = 0,5 \text{ cm}$

$f - e = \text{Ourela}$

$e - d = 0,5 \text{ cm}$

$d - c = \text{Largura Real}$

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO CONFIRMAÇÃO DE ENCOMENDA

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia a utilizar para a confirmação de uma encomenda.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Encomendas – PLP (PG-4.03-1) e Procedimento Tratamento de Encomendas – Marca (PG-4.03-2).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

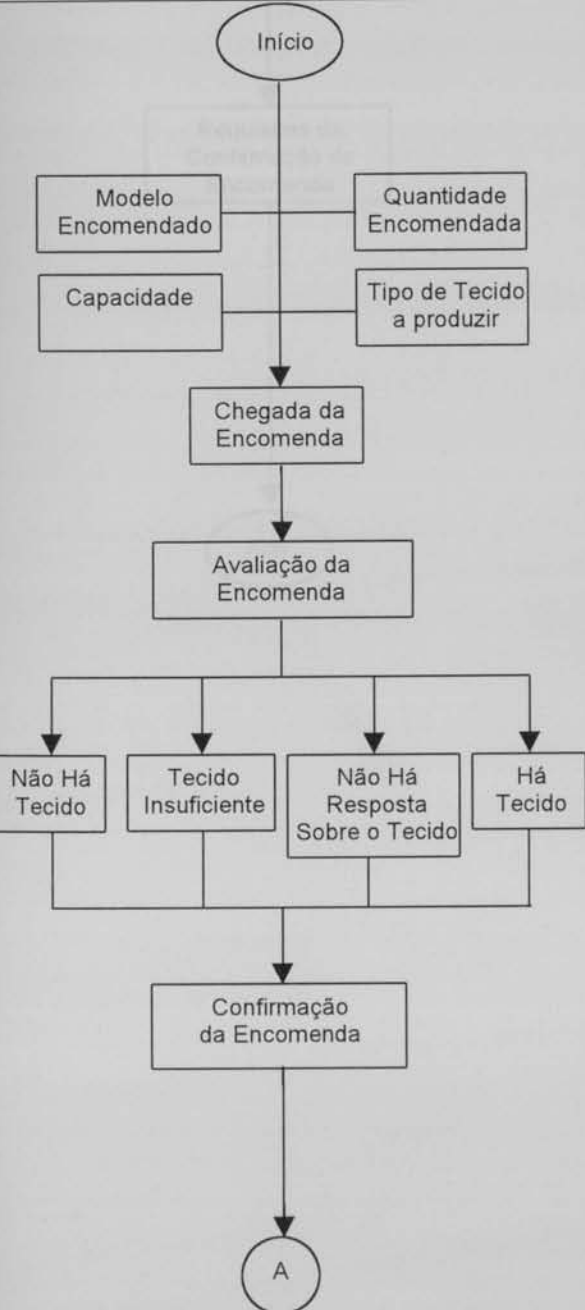
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CONFIRMAÇÃO DE ENCOMENDA

5.1- Modo de Proceder

5.1.1 Confirmação de Encomenda PLP

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
	<p>A análise da Confirmação de Encomenda consiste na avaliação integrada dos seguintes factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) as quantidades deverão cumprir os requisitos mínimos por forma a viabilizar a aceitação da Proposta; 2) as características do tecido devem permitir a produção (tecnicamente) e ir ao encontro dos padrões de qualidade exigidos pela empresa; 3) o prazo de entrega deverá ser tal que permita o seu cumprimento depois de avaliada a capacidade produtiva existente (interna e externa); 4) o modelo deverá ser tecnicamente exequível quando confrontado com a tecnologia existente; <p>Esta avaliação deverá ser feita caso a caso. A confirmação da encomenda deverá ser feita, na estação de Inverno, até Maio e na estação de Verão, até Novembro.</p> <p>Existem quatro possibilidades para a confirmação da encomenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Não há tecido: deve-se sugerir substituições (fornecedores ou nossas) e após 15 dias proceder à anulação da encomenda ou confirmação da encomenda com as substituições; ➤ Tecido Insuficiente: deve-se retirar a listagem de encomendas por Referência / Linha / Encomenda / Modelo / Cliente; afectar a quantidade de tecido existente por prioridade de cliente; proceder às anulações parciais e integrais; propor substituições de tecidos; após 15 dias proceder confirmação da encomenda com as respectivas anulações e substituições; ➤ Há Tecido: confirma-se a encomenda na hora; ➤ Não Há Resposta Sobre o Tecido: confirma-se as encomendas em dúvida pois atingiu-se o limite temporal, ficando para mais tarde eventuais substituições ou anulações; 	<p>➤ Serviço a cliente</p> <p>➤ Serviço a cliente</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

CONFIRMAÇÃO DE ENCOMENDA



A forma da Confirmação da Encomenda deverá ser a seguinte:

- Mercado Interno, França, Inglaterra, e Beneluxe Directos
 Imprimir duas vias, uma para o Representante com a data de entrega prevista (caso a caso), outra para o Cliente sem data de entrega prevista. Fazer acompanhar uma carta, em papel S&S sede, onde se explicam as razões de possíveis substituições ou anulações.
- Espanha
 Imprimir duas vias, uma para o IDT com a data de entrega prevista (caso a caso), outra para o Cliente sem data de entrega prevista. Fazer acompanhar uma carta, em papel S&S IDT, onde se explicam as razões de possíveis substituições ou anulações.
- Alemanha
 Imprimir duas vias, uma para o GMBH com a data de entrega prevista (caso a caso), outra para o Cliente sem data de entrega prevista. Fazer acompanhar uma carta, em papel S&S GMBH, onde se explicam as razões de possíveis substituições ou anulações.

➤ Serviço a cliente

RESPONSÁVEL

Serviço a Cliente

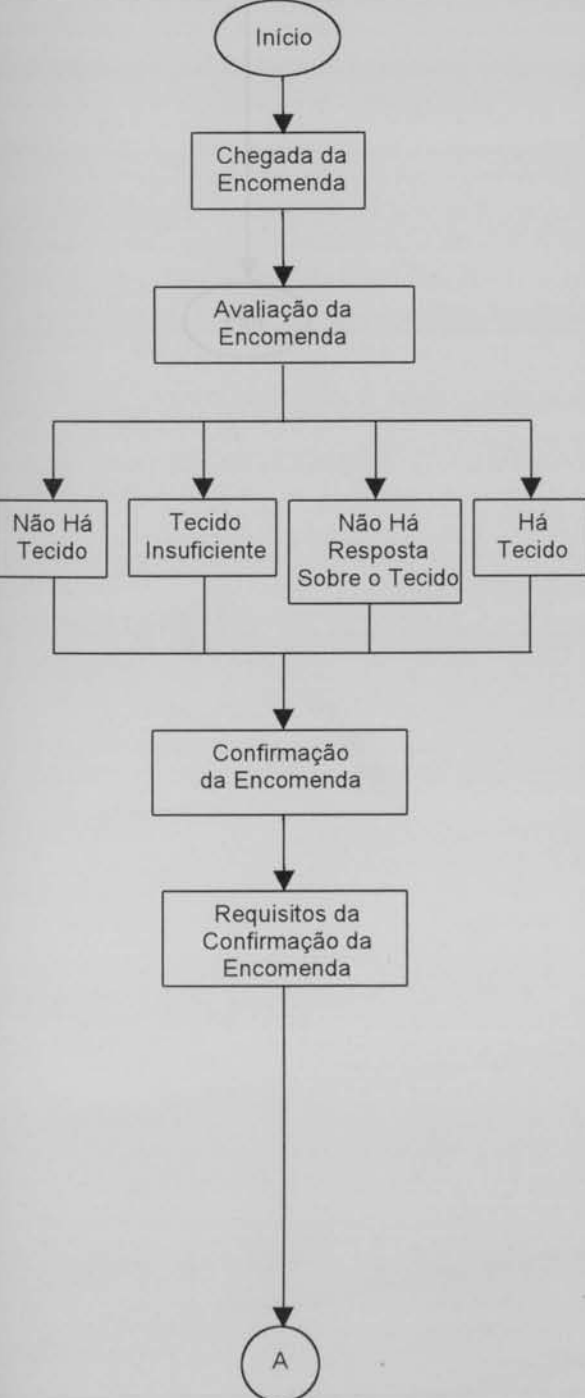
ELABORADO

APROVADO

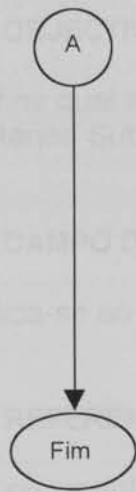
REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CONFIRMAÇÃO DE ENCOMENDA

5.1.2 Confirmação de Encomenda Marca (BB / MO)

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Chegada[Chegada da Encomenda] Chegada --> Avaliacao[Avaliação da Encomenda] Avaliacao --> NHT[Não Há Tecido] Avaliacao --> TI[Tecido Insuficiente] Avaliacao --> NHR[Não Há Resposta Sobre o Tecido] Avaliacao --> HT[Há Tecido] NHT --> Confirmação[Confirmação da Encomenda] TI --> Confirmação NHR --> Confirmação HT --> Confirmação Confirmação --> Requisitos[Requisitos da Confirmação da Encomenda] Requisitos --> A((A)) </pre>	<p>Após a chegada da encomenda deve-se proceder à sua avaliação.</p> <p>Esta avaliação deverá ser feita caso a caso. A confirmação da encomenda deverá ser feita, na estação de Inverno, até Maio e na estação de Verão, até Novembro.</p> <p>Existem quatro possibilidades para a confirmação da encomenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Não há tecido: deve-se sugerir substituições (fornecedores ou nossas) e após 15 dias proceder à anulação da encomenda ou confirmação da encomenda com as substituições. ➤ Tecido Insuficiente: deve-se retirar a listagem de encomendas por Referência / Linha / Encomenda / Modelo / Cliente; afectar a quantidade de tecido existente por prioridade de cliente; proceder às anulações parciais e integrais; propor substituições de tecidos; após 15 dias proceder confirmação da encomenda com as respectivas anulações e substituições; ➤ Há Tecido: confirma-se a encomenda na hora. ➤ Não Há Resposta Sobre o Tecido: confirma-se as encomendas em dúvida pois atingiu-se o limite temporal limite, ficando para mais tarde eventuais substituições ou anulações. <p>A forma da Confirmação da Encomenda deverá ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mercado Interno, França, Inglaterra, Benelux e Directos Imprimir duas vias, uma para o Representante com a data de entrega prevista (coleção de Verão em Agosto, Setembro ou Outubro e estação de Inverno em Janeiro, Fevereiro, ou Março), outra para o Cliente sem data de entrega prevista. Fazer acompanhar uma carta, em papel Bruno Belloni / Sede, onde se explicam as razões de possíveis substituições ou anulações. 	<p>➤ Serviço a cliente</p> <p>➤ Serviço a cliente</p>
<p>ELABORADO</p> <p>_____</p>	<p>APROVADO</p> <p>_____</p>	<p>REVISÃO 0</p>

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CONFIRMAÇÃO DE ENCOMENDA



- Espanha
 Imprimir duas vias, uma para o IDT com a data de entrega prevista (coleção de Verão em Agosto, Setembro ou Outubro e estação de Inverno em Janeiro, Fevereiro, ou Março), outra para o Cliente sem data de entrega prevista. Fazer acompanhar uma carta, em papel Bruno Belloni/ IDT, onde se explicam as razões de possíveis substituições ou anulações.

- Alemanha
 Imprimir duas vias, uma para o GMBH com a data de entrega prevista (coleção de Verão em Agosto, Setembro ou Outubro e estação de Inverno em Janeiro, Fevereiro, ou Março), outra para o Cliente sem data de entrega prevista. Fazer acompanhar uma carta, em papel Bruno Belloni / GMBH, onde se explicam as razões de possíveis substituições ou anulações.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO STOCK DE FIM DE ESTAÇÃO

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia a utilizar na tratamento dos Stocks de Matérias – Primas, Matérias Subsidiárias e Produtos Acabados, de fim de Estação.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Manuseamento, Armazenamento, Embalagem, preservação e Expedição (PG-4.15)

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

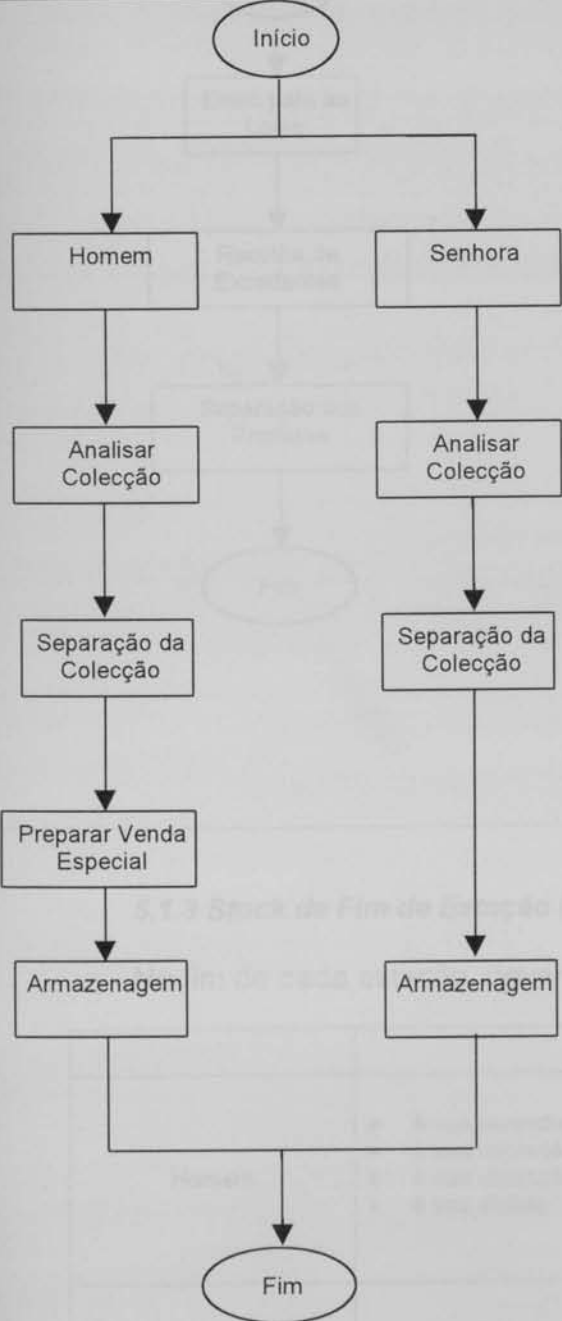
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
STOCK DE FIM DE ESTAÇÃO

5.1- Modo de Proceder

5.1.1 Stock de Fim de Estação Matéria – Prima Homem e Senhora

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Homem[Homem] Inicio --> Senhora[Senhora] Homem --> AnalisarHomem[Analisar Colecção] Senhora --> AnalisarSenhora[Analisar Colecção] AnalisarHomem --> SepararHomem[Separação da Colecção] AnalisarSenhora --> SepararSenhora[Separação da Colecção] SepararHomem --> PrepararVendaEspecial[Preparar Venda Especial] PrepararVendaEspecial --> ArmazenagemHomem[Armazenagem] SepararSenhora --> ArmazenagemSenhora[Armazenagem] ArmazenagemHomem --> Fim([Fim]) ArmazenagemSenhora --> Fim </pre>	<p>Em Abril analisar Stock de tecidos das colecções de Inverno anteriores e preparar primeira colecção. Em Novembro faz-se o mesmo para os tecidos de verão.</p> <p>A separação dos tecidos deverá ser feita da seguinte forma: Em Homem: > reconduzidos > clássicos (> 4 peças de roupa) > venda especial > venda a metro</p> <p>Em Senhora: > Clássicos > venda a metro</p> <p>Em Homem preparar colecções de "Venda Especial" para vendedores.</p> <p>Posteriormente, em Homem e em Senhora, separar os tecidos fisicamente / Intex para os respectivos lotes / armazéns.</p>	<p>> Armazém de MP/Compras + Amostras</p> <p>> Gestor de Negócio + Design + Armazém MP</p> <p>> Amostras</p> <p>> Armazém MP</p>

ELABORADO

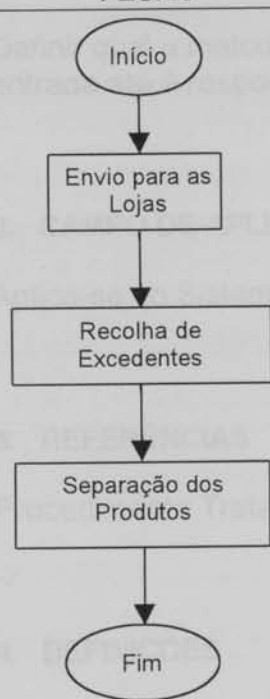
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

STOCK DE FIM DE ESTAÇÃO

5.1.2 Stock de Fim de Estação Produto Acabado Homem e Senhora

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Envio[Envio para as Lojas] Envio --> Recolha[Recolha de Excedentes] Recolha --> Separacao[Separação dos Produtos] Separacao --> Fim([Fim]) </pre>	<p>No fim de cada estação: Julho na de Inverno e Dezembro na de Verão, deve-se reconduzir os produtos acabados que restaram da respectiva colecção. Acordar com Gestor de Negócio Retalho o envio desses produtos para saldos nas lojas</p> <p>No fim de cada época de saldos deve-se recolher os excedentes.</p> <p>Posteriormente deve-se fazer a separação entre armazém livre e Outlet e dentro desta o que é vendável do invendável.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestor de Negócio BB/MO e Gestor de Negócio FLA/RES ➤ Armazém PA ➤ Gestor de Negócio

5.1.3 Stock de Fim de Estação Matérias Subsidiárias

No fim de cada estação, deverá ser analisado o Stock disponível com vista:

	Acção	Responsável
Homem	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à sua recondução para a estação seguinte ➤ à sua utilização em programas de Venda Especial ➤ à sua utilização em programas de Stock (Outlet) ➤ à sua Venda 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento de Armazém de MP/Compras ➤ Design ➤ Qualidade do produto ➤ Gabinete Técnico
Senhora	<ul style="list-style-type: none"> ➤ à sua recondução para a estação seguinte ➤ à sua Venda 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento de Armazém de MP/Compras ➤ Design

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

PROPOSTA DE ENCOMENDA

5.1 – Fluxo Proposta de Encomenda

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia a utilizar nas propostas de encomendas, desde a sua entrada até à resposta ao cliente.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Encomendas – PLP (PG-4.03-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

PROPOSTA DE ENCOMENDA

5.1 – Fluxo Proposta de Encomenda

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
<pre> graph TD Inicio((Início)) --> Line(()) Q[Quantidade encomendada] --- Line P[Prazo de entrega / capacidade] --- Line T[Tipo de tecido a produzir] --- Line M[Modelo encomendado] --- Line Line --> D1{Aceita Proposta de Encomenda?} D1 -- N --> R[Reunião para decisão final] R --> D2{Aceita Proposta de Encomenda?} D1 -- S --> I1[Informar cliente da aceitação da Proposta de Encomenda] D2 -- S --> I1 D2 -- N --> I2[Informar cliente da rejeição da Proposta de Encomenda] I1 --> Fim((Fim)) I2 --> Fim </pre>	<p>A análise da Proposta de Encomenda consiste na avaliação integrada dos seguintes factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) as quantidades deverão cumprir os requisitos mínimos por forma a viabilizar a aceitação da Proposta; 2) as características do tecido devem permitir a produção (tecnicamente) e ir ao encontro dos padrões de qualidade exigidos pela empresa; 3) o prazo de entrega deverá ser tal que permita o seu cumprimento depois de avaliada a capacidade produtiva existente (interna e externa) e o prazo de entrega dado pelo fornecedor do tecido; 4) o modelo deverá ser tecnicamente exequível quando confrontado com a tecnologia existente <p>Depois de analisado o fluxo de decisão (anexo a esta Instrução de Trabalho), se a resposta for rejeitar a Proposta de Encomenda, o Gestor de Negócio promove uma reunião com o Director Industrial para decidirem da viabilidade ou não de aceitação da Proposta.</p> <p>A decisão tomada nesta reunião deve estar documentada em acta.</p> <p>Em qualquer um dos casos, o cliente deve ser informado da decisão tomada pela Silva & Sistelo, S.A</p>	<p>Gestor de Negócio</p> <p>Gestor de Negócio</p> <p>Gestor de Negócio e Direcção Industrial</p> <p>Serviço ao Cliente</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CRIAÇÃO DE MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS E FORROS / ESTRUTURA DO PRODUTO

5.1 - Fluxo Criação de Matérias Subsidiárias / estrutura do Produto

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia para a criação de Matérias Subsidiárias e forros no Sistema INTEX.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Encomendas – PLP (PG-4.03-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

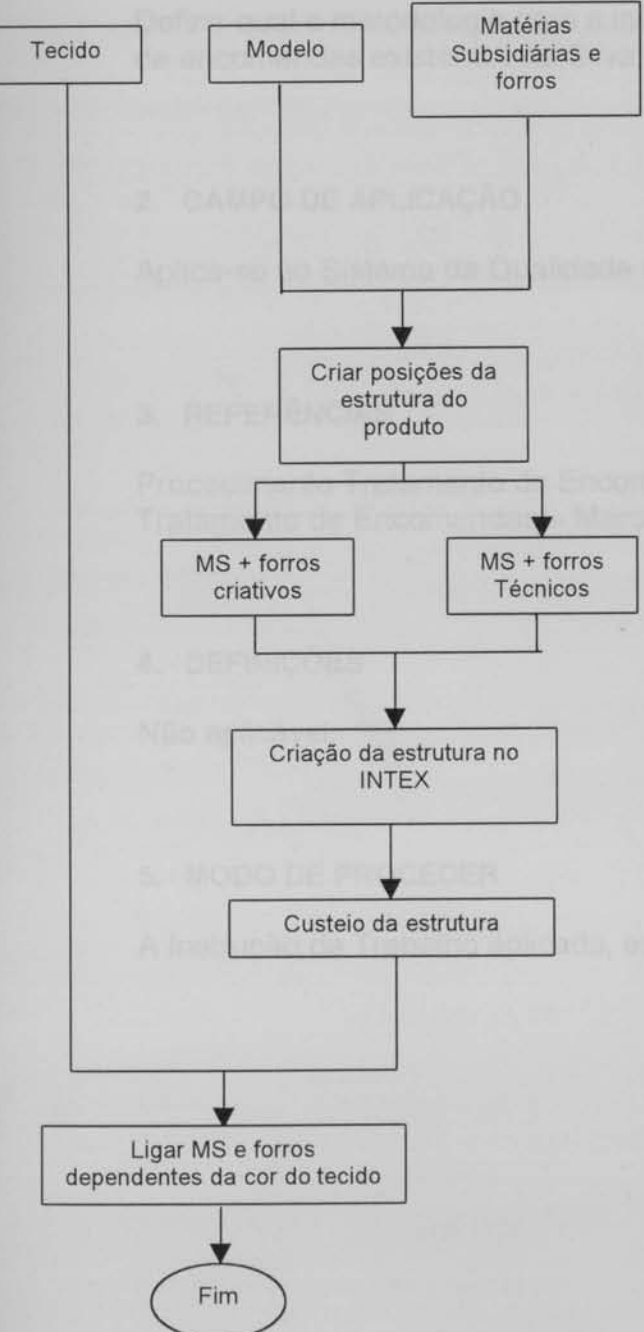
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

CRIAÇÃO DE MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS E FORROS / ESTRUTURA DO PRODUTO

5.1 – Fluxo Criação de Matérias Subsidiárias / estrutura do Produto

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD T[Tecido] --> L5[Ligar MS e forros dependentes da cor do tecido] M[Modelo] --> C1[Criar posições da estrutura do produto] MS[Matérias Subsidiárias e forros] --> C1 C1 --> MS_Cri[MS + forros criativos] C1 --> MS_Tec[MS + forros Técnicos] MS_Cri --> C2[Criação da estrutura no INTEX] MS_Tec --> C2 C2 --> C3[Custeio da estrutura] C3 --> L5 L5 --> F((Fim)) </pre>	<p>A primeira etapa para a criação de matérias subsidiárias é:</p> <ul style="list-style-type: none"> - criação de referências dos tecidos (3001) - criação de referências dos modelos (4001) - criação de referências das Matérias Subsidiárias e forros (3001). <p>Ver IT-GNL-04</p> <p>Criar no programa 6005 (INTEX) as posições que irão ser utilizadas na estrutura do modelo.</p> <p>A partir daqui, já é possível criar a estrutura dos modelos, alocando as MS e forros aos respectivos modelos</p> <p>Estes materiais estão divididos em criativos e técnicos.</p> <p>A criação destes materiais divide-se em:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiais Criativos - Materiais Técnicos <p>Esta informação é enviada por escrito (Comunicação Interna) ao Departamento de Qualidade do Produto que introduz a informação no Sistema, no programa 6006 (INTEX). É da sua responsabilidade a valorização do custo dos modelos em termos de MS e forros.</p> <p>A Secção de Amostras liga as MS e forros, dependentes de cor, aos tecidos no programa 6009 (INTEX). Quem fornece esta informação é a QLP. Nesta informação terão de constar os números das posições da estrutura em que os materiais dependem da cor do tecido</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secção de Amostras ➤ CAD ➤ Secção de Amostras ➤ Dep. QLP ➤ Direcção Industrial ➤ Gestor de Negócio ➤ Qualidade do Produto ➤ Secção de Amostras ➤ QLP

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

3.1 - Fluxo introdução no Sistema - Encomenda Marca

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia para a introdução no Sistema INTEX dos diversos tipos de encomendas existentes na Silva & Sistelo, S.A.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Encomendas – PLP (PG-4.03-1) e Procedimento Tratamento de Encomendas – Marca (PG-4.03-2).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

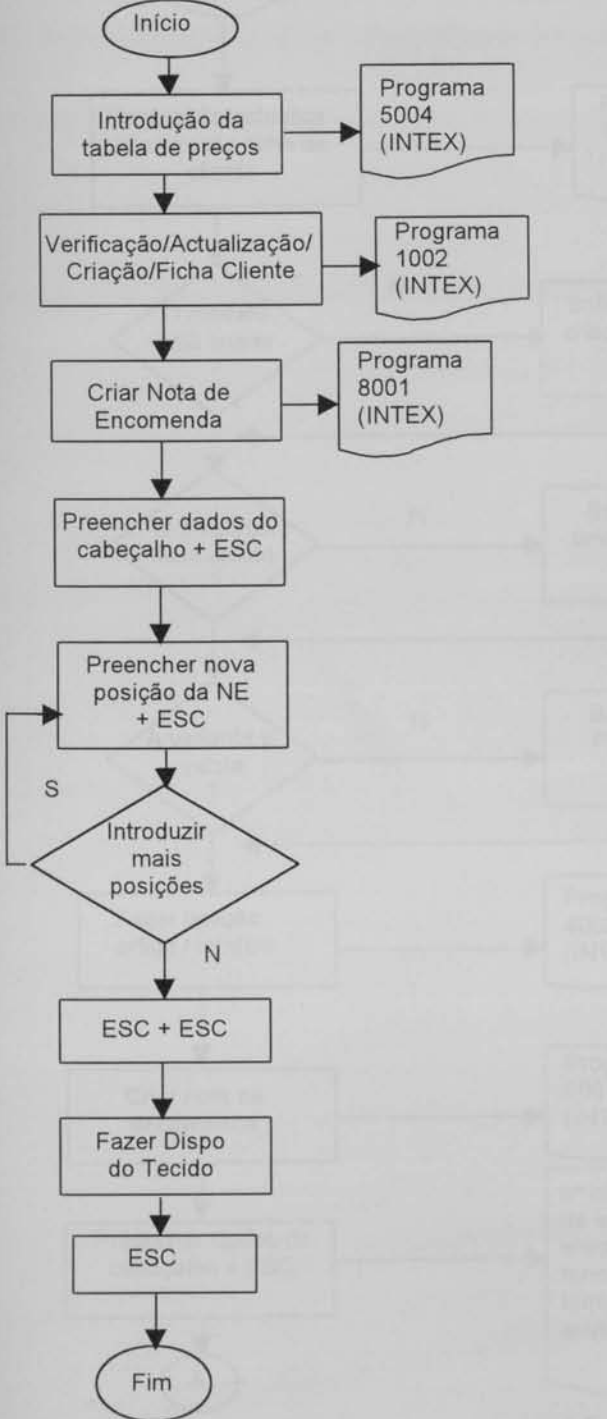
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.1 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda Marca

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> A[Introdução da tabela de preços] A --> B[Verificação/Actualização/Criação/Ficha Cliente] B --> C[Criar Nota de Encomenda] C --> D[Preencher dados do cabeçalho + ESC] D --> E[Preencher nova posição da NE + ESC] E --> F{Introduzir mais posições} F -- S --> E F -- N --> G[ESC + ESC] G --> H[Fazer Dispo do Tecido] H --> I[ESC] I --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Introdução das tabelas de preços previamente fornecidos pelo Controlo de Gestão</p> <p>Criar, analisar e verificar a informação relativa a cada cliente</p> <p>Iniciar processo de introdução da nota de encomenda no Sistema INTEX</p> <p>Introduzir no cabeçalho os seguintes dados: nº cliente; tipo de entrada da encomenda; tipo da encomenda; nº do formulário; data do formulário; morada de envio; prazo de entrega</p> <p>Introduzir na nota de encomenda os seguintes dados: refª; cor; modelo; quantidade; variantes; etiqueta; preço; tamanho</p> <p>É efectuado a cálculo de necessidades de tecidos (IT-GNL-04) A partir do fecho da estação faz-se encomenda a encomenda o Cálculo das Necessidades dos Acessórios (Z Dispo IT-SCT-01)</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p>

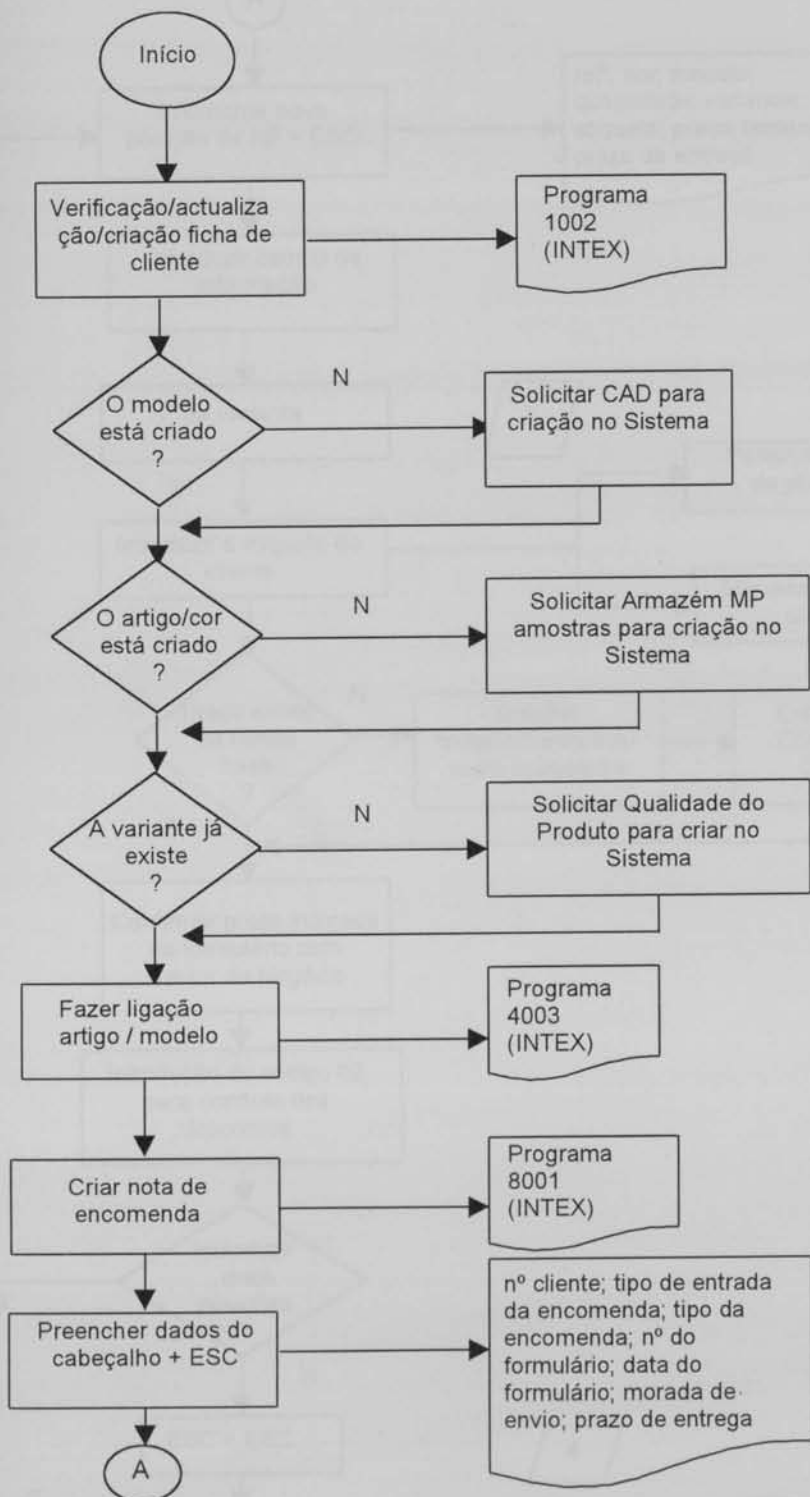
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.2.1 – Fluxo Introdução no Sistema - Encomenda PLP



ELABORADO

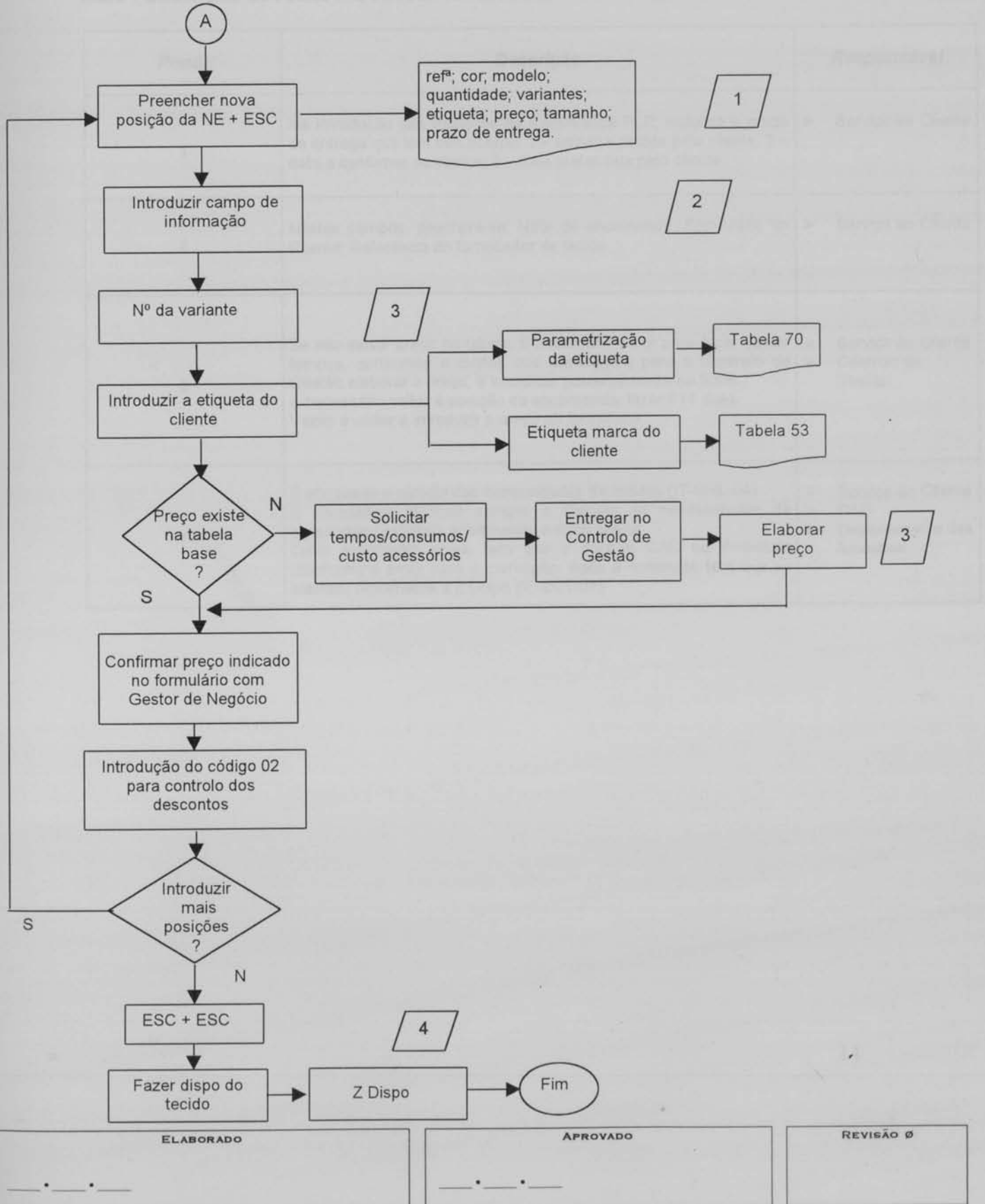
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INTRODUÇÃO NO SISTEMA

1.2.2 - Descrição do Fluxo de Introdução no Sistema - Encargado - PLP



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.2.2 - Descrição do Fluxo Introdução no Sistema - Encomenda - PLP

Ponto	Descrição	Responsável
1	Na introdução das Posições de Encomenda PLP, inclui-se o prazo de entrega que tem três pontos: 1 – semana pedida pelo cliente; 2 – data a confirmar ao cliente; 3 – data pretendida pelo cliente	➤ Serviço ao Cliente
2	Nestes campos, descreve-se: Nota de encomenda; Formulário do Cliente; Referência do fornecedor de tecido	➤ Serviço ao Cliente
3	Se não existir preço na tabela, é necessário pedir para fazer (pedir tempos, consumos e custos dos acessórios) para o Controlo de Gestão elaborar o preço, e introduzir posteriormente no 5004. É necessário voltar à posição da encomenda, fazer F11 duas vezes e voltar a introduzir o preço do formulário	➤ Serviço ao Cliente ➤ Controlo de Gestão
4	É efectuado o cálculo das necessidades de tecidos (IT-GNL-04) É necessário efectuar sempre o Calculo de necessidades de acessórios (Z Dispo), encomenda a encomenda. Caso aconteçam erros, tem que ir para o CAD ou Amostras (conforme o erro), para a correcção. Após a correcção tem que se efectuar novamente o Z Dispo (IT-SCT-01)	➤ Serviço ao Cliente ➤ CAD ➤ Departamento das Amostras

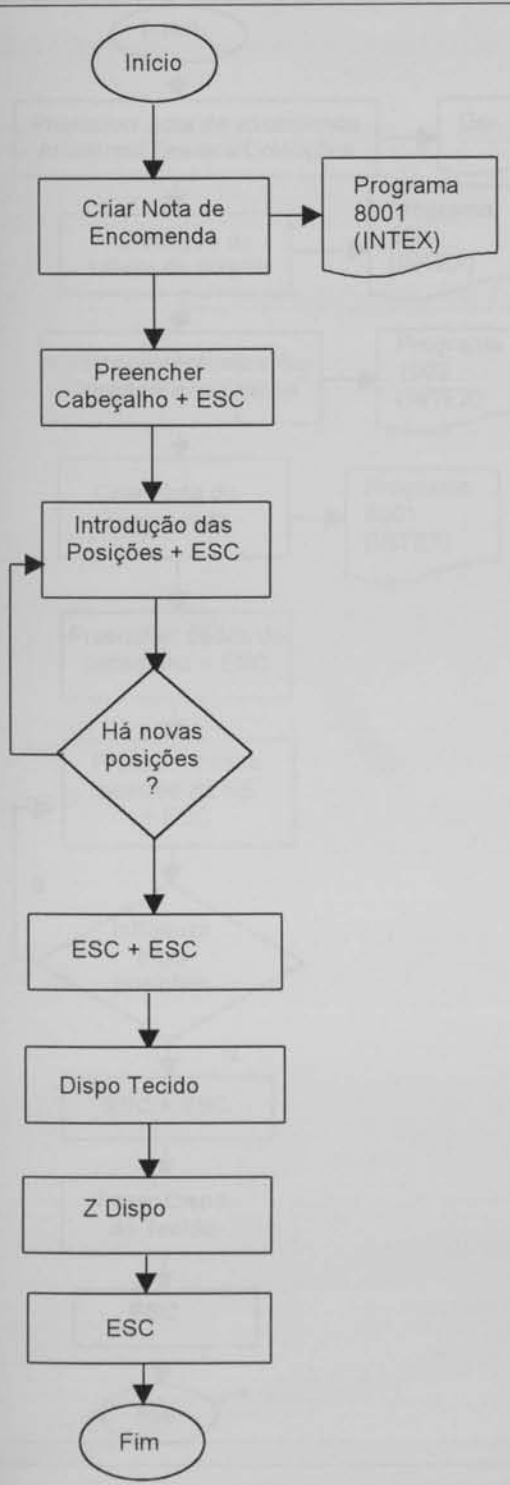
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.3 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda Medida Industrial

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> CriarNota[Criar Nota de Encomenda] CriarNota --- Programa[Programa 8001 (INTEX)] CriarNota --> Preencher[Preencher Cabeçalho + ESC] Preencher --> Introducao[Introdução das Posições + ESC] Introducao --> Decisao{Há novas posições?} Decisao --> ESCplus[ESC + ESC] Decisao --> Introducao ESCplus --> DispoTecido[Dispo Tecido] DispoTecido --> ZDispo[Z Dispo] ZDispo --> ESC[ESC] ESC --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Na criação da Nota de Encomenda, deve-se incluir o nº de cliente final ou nº de cliente do Outlet (3333)</p> <p>Introduzir no cabeçalho os seguintes dados: nº de cliente; tipo de entrada de encomenda; tipo de encomenda; nº do formulário; data do formulário; morada de envio; prazo de entrega</p> <p>Introduzir os seguintes dados: ref^a.; cor; modelo; quantidade; variantes; etiqueta; preço; tamanho. Na introdução das posições o preço sofre um acréscimo de 15% (Código 015). A criação do preço é atribuída ao responsável pela Medida Industrial</p> <p>É efectuado o cálculo de necessidades de tecidos (IT-GNL-04). A partir do fecho da estação faz-se encomenda a encomenda o cálculo das necessidades dos acessórios Z Dispo (IT-SCT-01)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Serviço a cliente ➤ Serviço ao Cliente ➤ Responsável pela Medida Industrial ➤ Serviço a cliente ➤ Serviço ao Cliente

ELABORADO

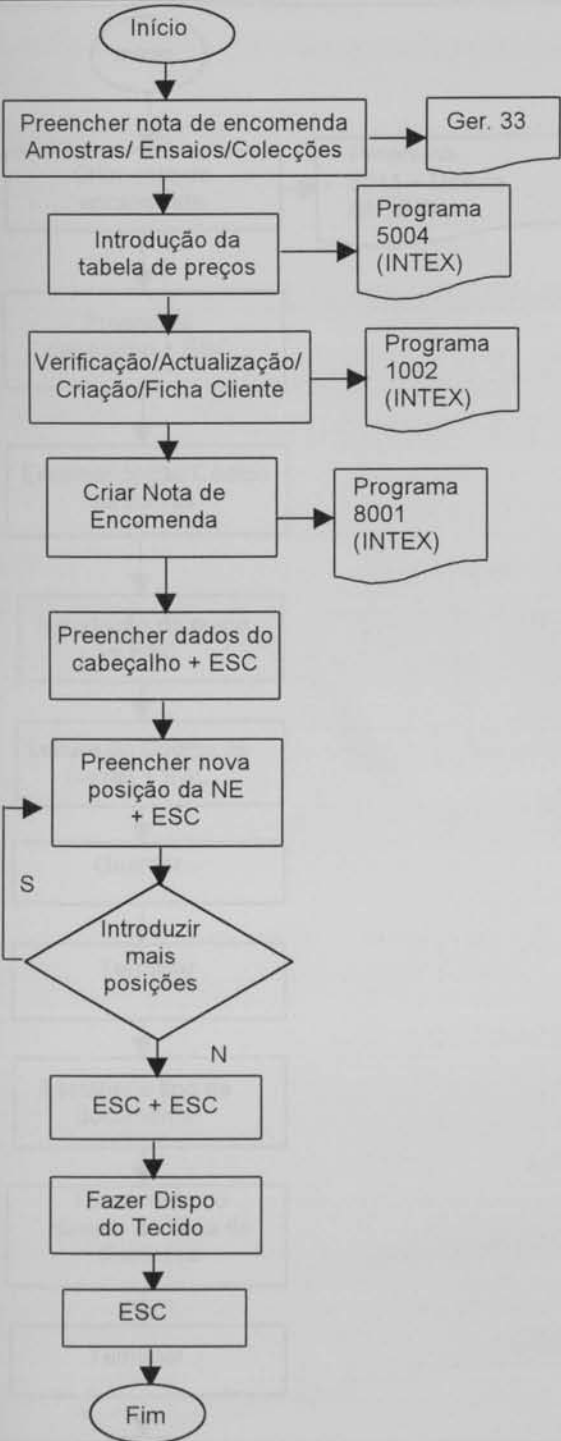
APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.4 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda Amostras / Ensaios / Colecções

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
	<p>Preencher em documento próprio a encomenda respectiva</p> <p>Introdução das tabelas de preços previamente fornecidas pelo Controlo de Gestão</p> <p>Criar, analisar e verificar a informação relativa a cada cliente</p> <p>Iniciar processo de introdução da nota de encomenda no Sistema INTEX</p> <p>Introduzir no cabeçalho os seguintes dados: nº cliente; tipo de entrada da encomenda; tipo da encomenda; nº do formulário; data do formulário; morada de envio; prazo de entrega</p> <p>Introduzir na nota de encomenda os seguintes dados: refª; cor; modelo; quantidade; variantes; etiqueta; preço; tamanho</p> <p>É efectuado o cálculo de necessidades de tecidos (IT-GNL-04) A partir do fecho da estação faz-se encomenda a encomenda o Cálculo das Necessidades dos Acessórios (Z Dispo IT-SCT-01)</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p>

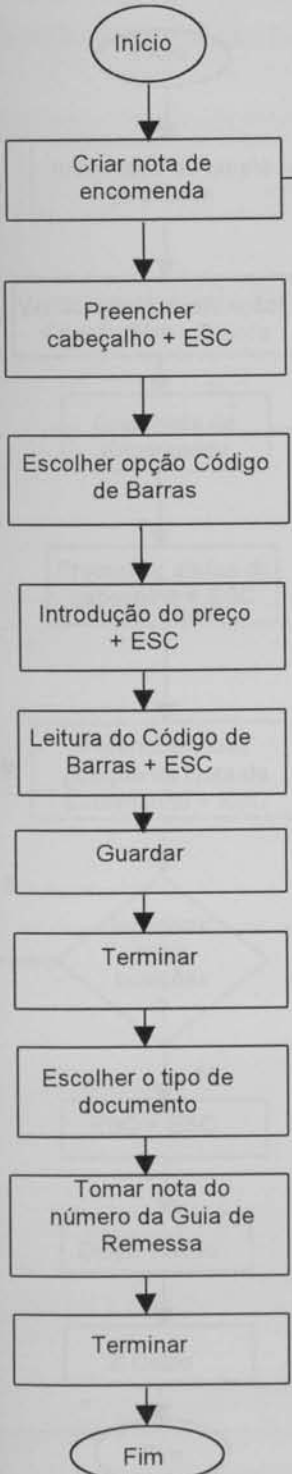
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.5 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda de Armazém

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Criar[Criar nota de encomenda] Criar --> Preencher[Preencher cabeçalho + ESC] Preencher --> Escolher[Escolher opção Código de Barras] Escolher --> Introducao[Introdução do preço + ESC] Introducao --> Leitura[Leitura do Código de Barras + ESC] Leitura --> Guardar[Guardar] Guardar --> Terminar1[Terminar] Terminar1 --> EscolherDoc[Escolher o tipo de documento] EscolherDoc --> TomarNota[Tomar nota do número da Guia de Remessa] TomarNota --> Terminar2[Terminar] Terminar2 --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Rectifica-se, se necessário, a morada de entrega e o transitário</p> <p>Introduzir no cabeçalho os seguintes dados: nº de cliente; tipo de entrada da encomenda; tipo da encomenda</p> <p>Tipos de documentos: 0 – Sem documento 1 – Mostra a reserva 2 – Mostra o sortido 3 – Guia de remessa 4 – Factura 5 – Imprime factura Os documentos mais utilizados são o 3 e o 4. A factura é impressa a partir do programa 8007.</p> <p>Anotar os números das guias de remessa, para mais tarde poder efectuar a emissão das facturas</p>	<p>➤ Armaz. P. A.</p> <p>➤ Armaz. P. A.</p> <p>➤ Armaz. P. A.</p> <p>➤ Armaz. P. A.</p>

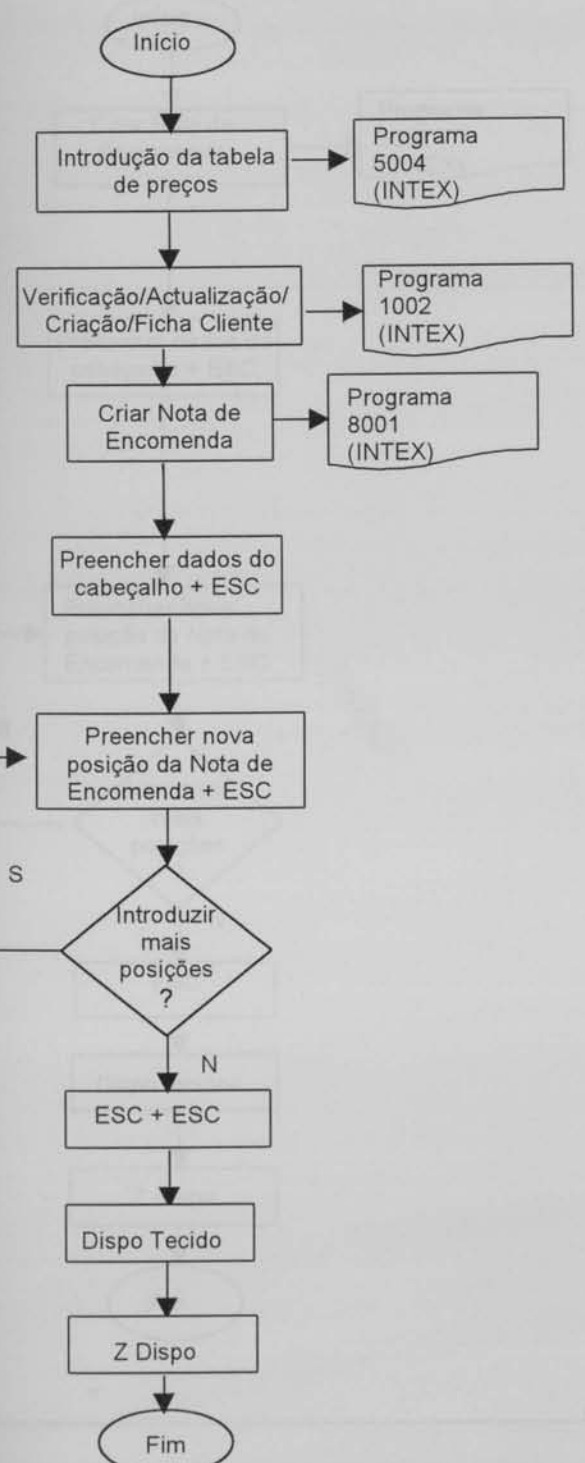
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.6 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda Bloco

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> A[Introdução da tabela de preços] A --> B[Verificação/Actualização/Criação/Ficha Cliente] B --> C[Criar Nota de Encomenda] C --> D[Preencher dados do cabeçalho + ESC] D --> E[Preencher nova posição da Nota de Encomenda + ESC] E --> F{Introduzir mais posições?} F -- S --> E F -- N --> G[ESC + ESC] G --> H[Dispo Tecido] H --> I[Z Dispo] I --> Fim([Fim]) </pre>	<p>Só se efectua em caso de Encomendas Cliente de Marca</p> <p>Criar, analisar e verificar a informação relativa a cada cliente</p> <p>Iniciar processo de introdução da nota de encomenda no Sistema INTEX</p> <p>Introduzir no cabeçalho os seguintes dados: nº Cliente; tipo de entrada da encomenda; tipo da encomenda; nº do formulário; data do formulário; morada de envio; prazo de entrega</p> <p>Introduzir na nota de encomenda os seguintes dados: Refª; Cor; Modelo; Quantidade; Variantes; Etiqueta; Preço; Tamanho. Relativamente às encomendas normais (ex. Marca), não são introduzidos os tamanhos esta informação fica em aberto até que se processe o Contra Bloco da Encomenda. O preço só é introduzido em caso de ser Encomenda PLP (Ver Instrução de Trabalho PLP)</p> <p>É efectuado o cálculo de necessidades de tecidos (IT-GNL-04) No caso de ser PLP faz-se sempre o Z Dispo. Quando é Marca, faz-se apenas quando a encomenda é feita fora da estação) IT-SCT-01</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.7 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda Contra Bloco

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
<pre> graph TD Inicio([Início]) --> CriarNota[Criar Nota de Encomenda] CriarNota --> Programa[Programa 8001 (INTEX)] CriarNota --> PreencherCab[Preencher dados do cabeçalho + ESC] PreencherCab --> PreencherPos[Preencher nova posição da Nota de Encomenda + ESC] PreencherPos --> DecidirPos{Introduzir mais posições?} DecidirPos -- S --> PreencherPos DecidirPos -- N --> ESC[ESC] ESC --> DispoTecidos[Dispo tecidos] DispoTecidos --> ZDispo[Z Dispo] ZDispo --> Fim([Fim]) </pre>	<p>O cabeçalho é igual ao da Encomenda de Marca e ao de PLP, Introduzindo-se o Número da Encomenda Bloco depois da data do formulário</p> <p>Introduzir no cabeçalho os seguintes dados: Nº Cliente; Tipo de entrada da encomenda; Tipo da encomenda; Nº do formulário; Data do formulário; Nº da encomenda Bloco; Morada de envio; Prazo de entrega</p> <p>Introduzir na nota de encomenda os seguintes dados: nº da posição Bloco correspondente; fazer as devidas alterações; introduzir tamanhos</p> <p>É efectuado o cálculo das necessidades de tecidos (IT-GNL-04) O Dispo dos Tecidos e o Z Dispo (acessórios) deve-se efectuar sempre. É através deste que se faz o cálculo das necessidades</p>	<p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p> <p>➤ Serviço ao Cliente</p>

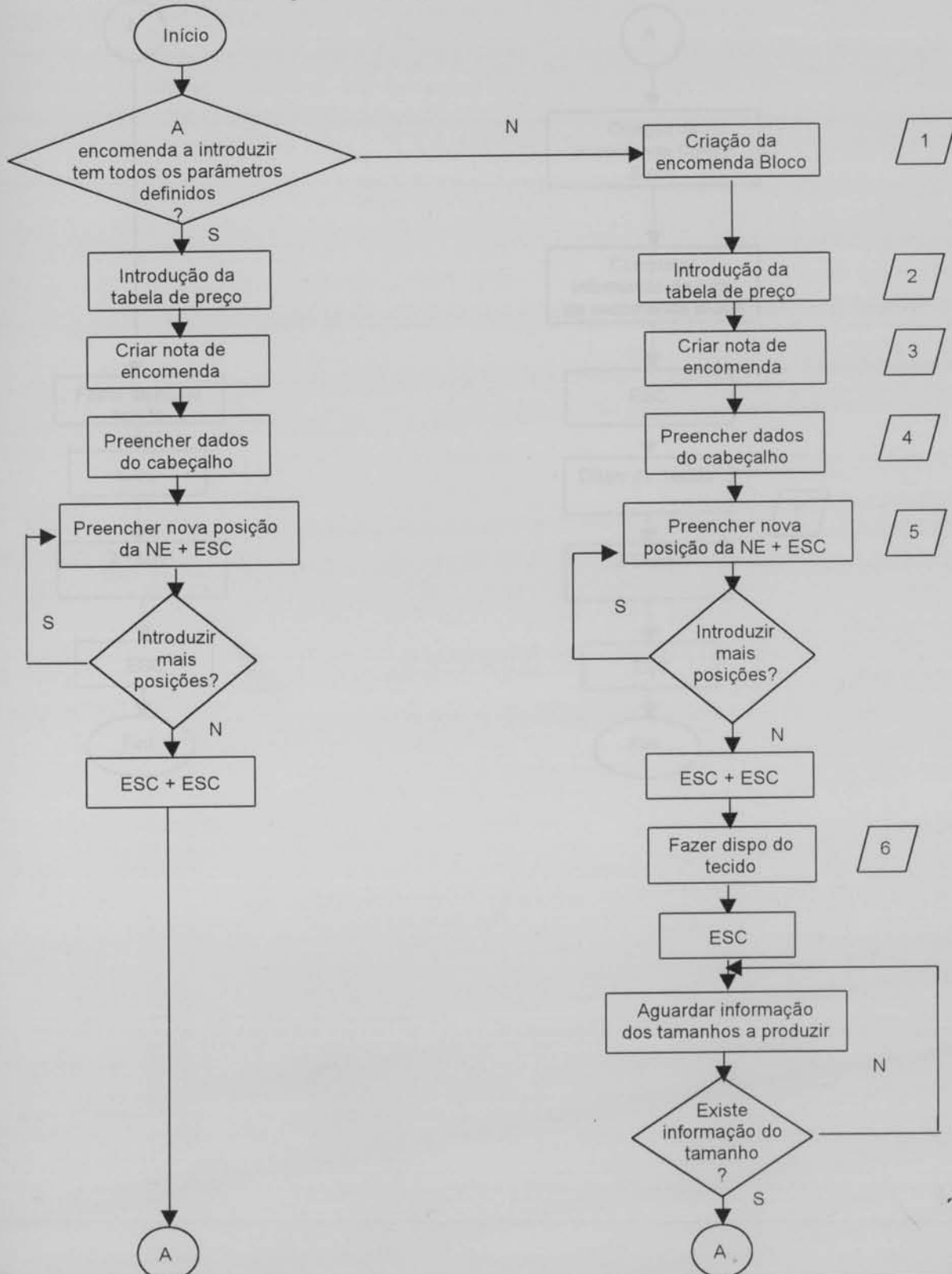
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.8.1 – Fluxo Introdução no Sistema – Encomenda para Stock

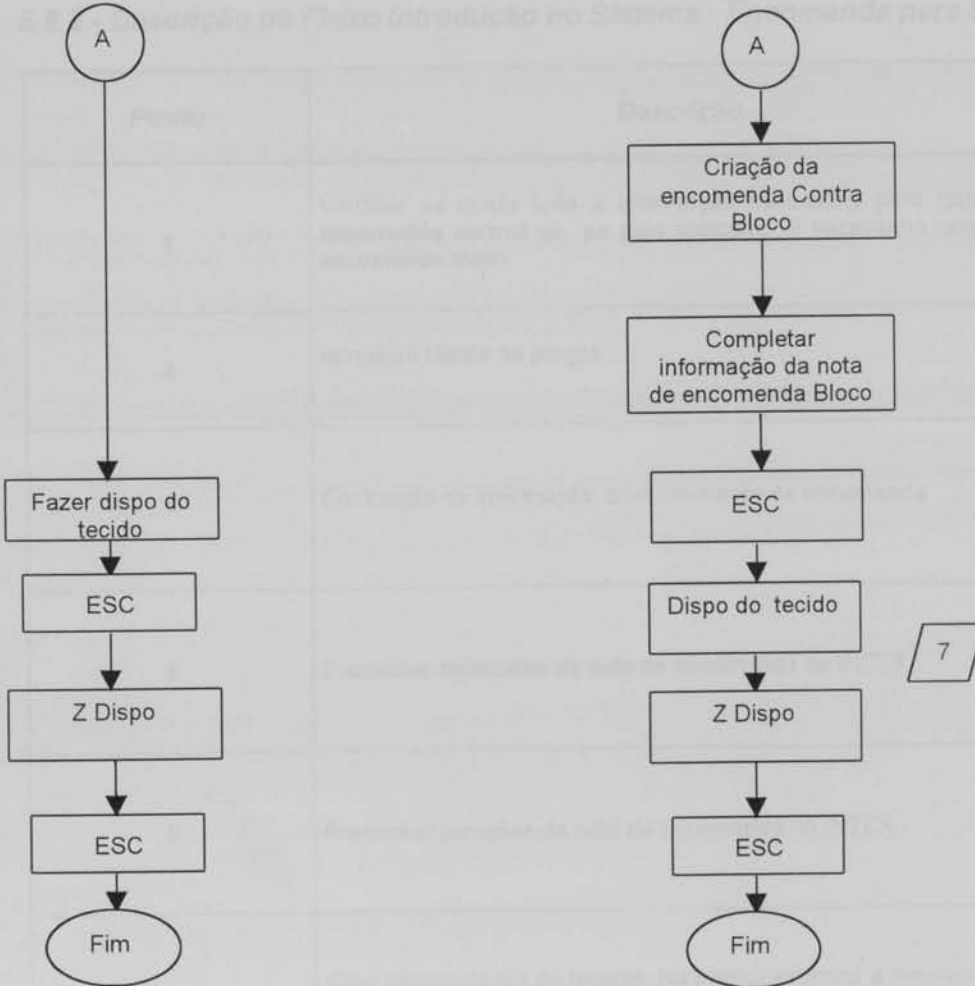


ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
INTRODUÇÃO NO SISTEMA



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO INTRODUÇÃO NO SISTEMA

5.8.2 - Descrição do Fluxo Introdução no Sistema - Encomenda para Stock

Ponto	Descrição	Responsável
1	Verificar se existe toda a informação necessária para criar uma encomenda normal ou, se pelo contrário, é necessário criar uma encomenda bloco	➤ Gestor de Negócio
2	Introduzir tabela de preços	➤ Serviço ao Cliente
3	Em função da informação, criar nova nota de encomenda	➤ Serviço ao Cliente
4	Preencher cabeçalho da nota de encomenda no INTEX	➤ Serviço ao Cliente
5	Preencher posições da nota de encomenda no INTEX	➤ Serviço ao Cliente
6	Criar necessidades de tecidos. Na prática estamos a reservar tecido existente para esta encomenda	➤ Serviço ao Cliente
7	Criar necessidades de tecidos (IT-GNI-04) e forros / matérias subsidiárias (IT-SCT-01)	➤ Serviço ao Cliente

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CÁLCULO DAS NECESSIDADES

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia para calcular as necessidades a nível de materiais, modelos e variantes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Encomendas – PLP (PG-4.03-1) e Procedimento Tratamento de Encomendas – Marca (PG –4.06-2).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

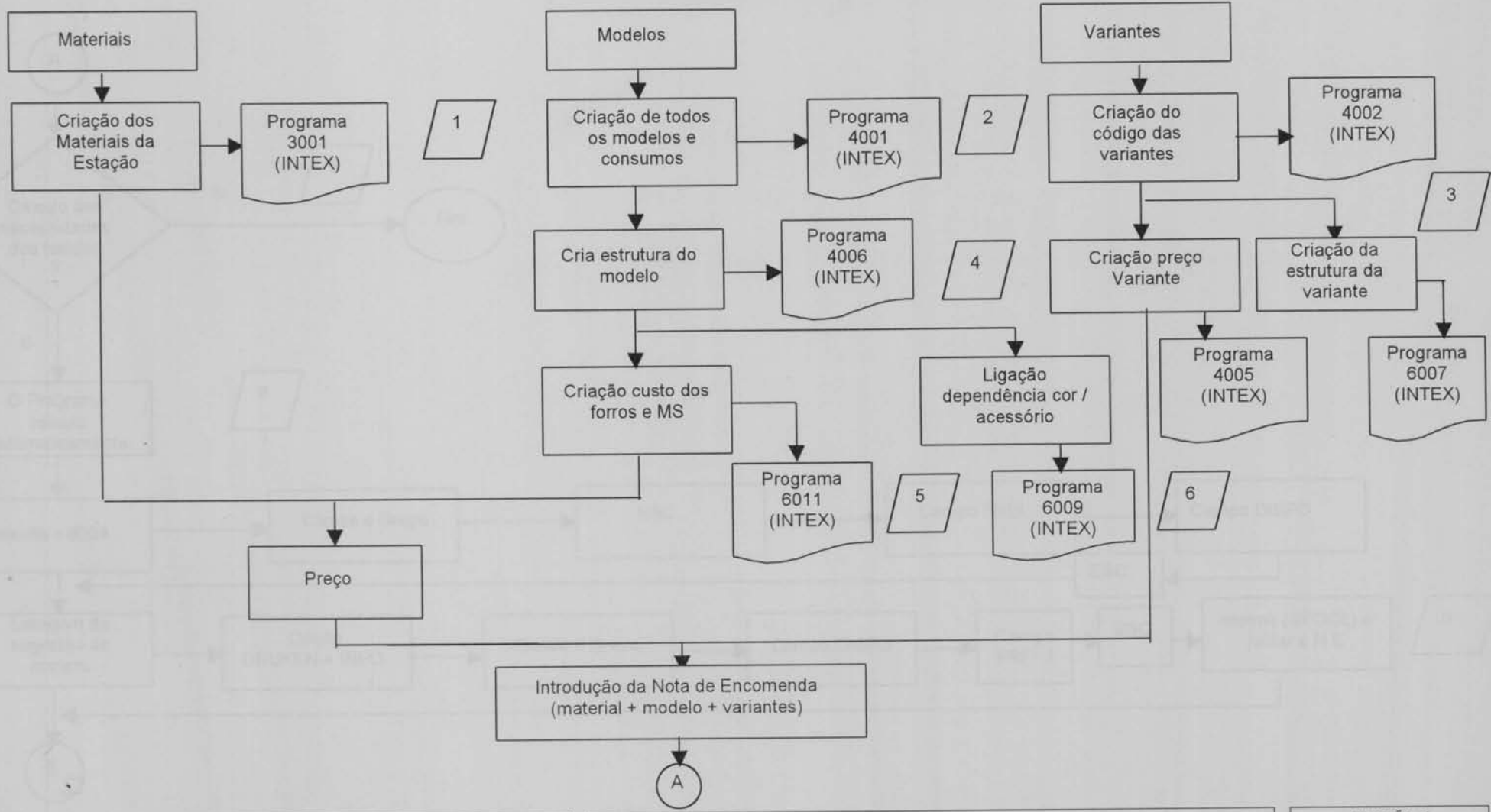
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

CÁLCULO DE NECESSIDADES

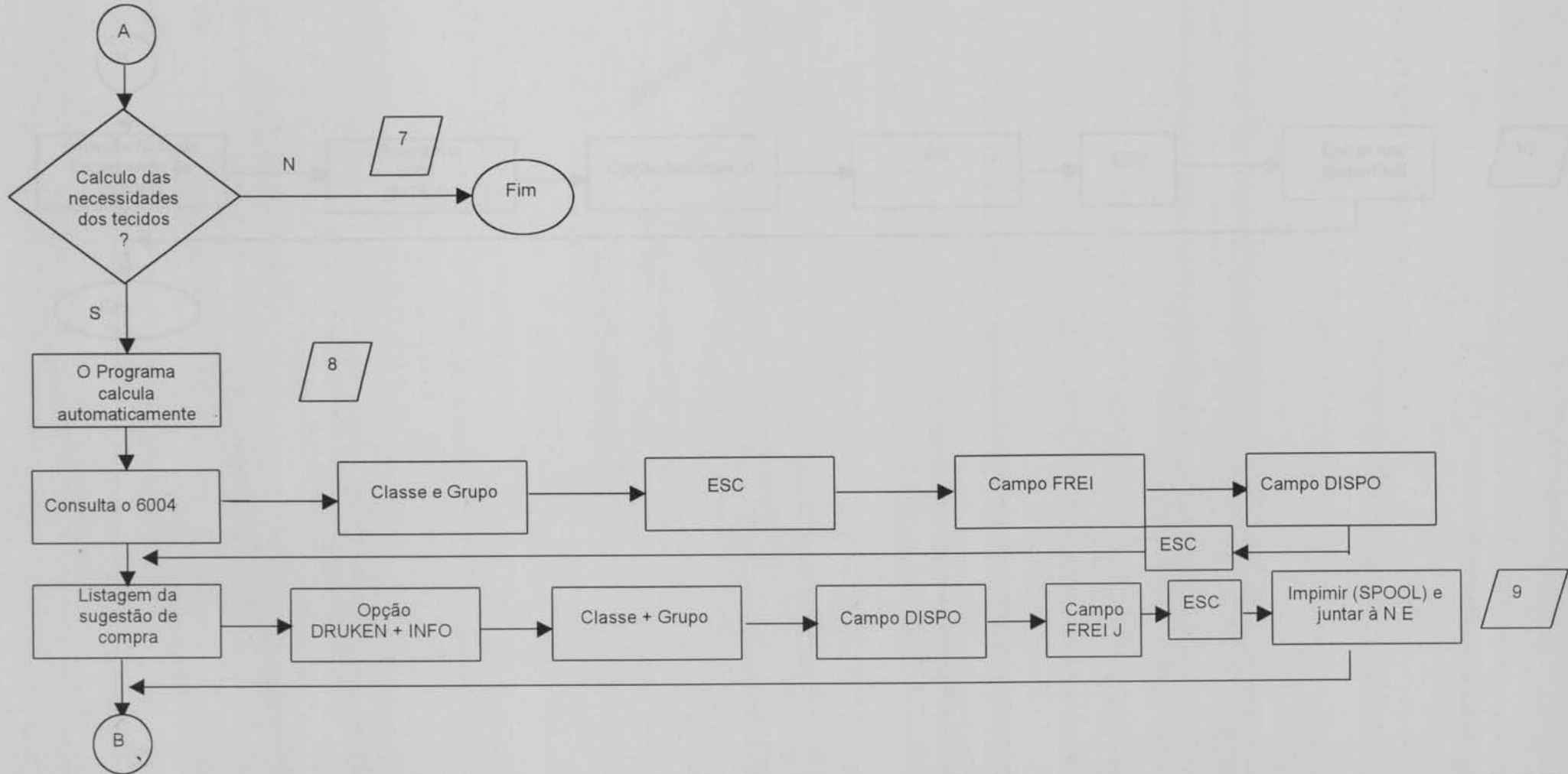


ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CÁLCULO DE NECESSIDADES



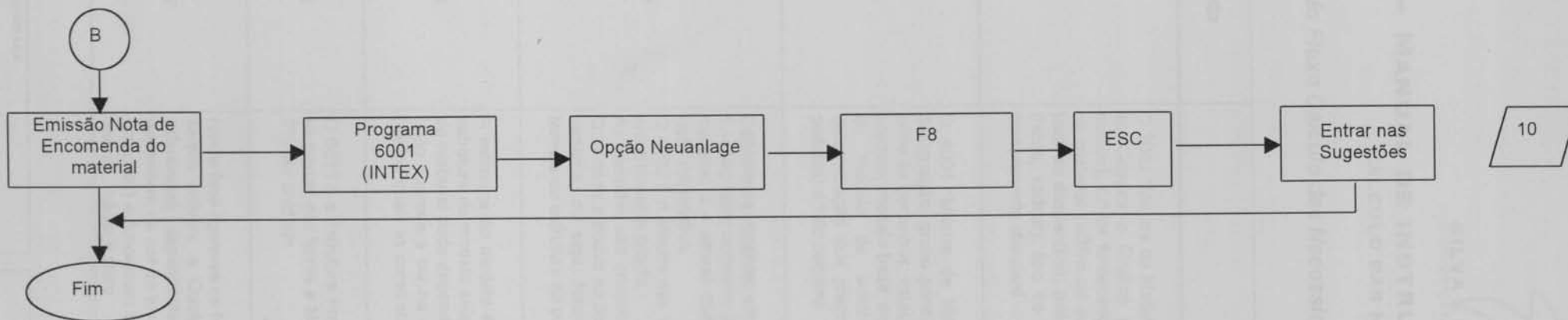
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

CÁLCULO DE NECESSIDADES



ELABORADO

____ • ____

APROVADO

____ • ____

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CÁLCULO DAS NECESSIDADES

Descrição do Fluxo Calculo das Necessidades

Ponto	Descrição	Responsável
1	O 3001 "Mestre de Materiais" define: código da referência e da cor; as Classes e Grupos (tipo de material: Tecido, forros, linhas, botões); n.º de fornecedor e n.º do material do fornecedor; estado do material (activo ou passivo); unidade de medida; composição; taxa de desperdício; peso; armazém; grupo de tecido/padrão (liso, riscas, xadrez); tipo de tecido; instruções de lavagem; largura e comprimento standard	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Departamento Armazém de Matérias Primas (Secção Amostras)
2	O 4001 "Mestre de Modelos" define: código do modelo e sua designação; grupo principal; grupo do produto; tipo de tamanho e série de tamanhos; estação da criação; grupos de produção; tipo de produto; modelo base; corte; bloqueio; n.º do modelo do produto; n.º do modelo de substituição; prog. de vendas; lib. artigo; determinação dos preços; instruções de lavagem; peso; fábrica; pedidos; n.º de cabides	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CAD
3	Definem-se variantes em função do modelo base: 1 – não fazer consumo de certo material; 2 – criar consumo de um material; 3 – alterar consumo de um material; 4 – funciona como texto informativo. O 4002 é o Mestre das Variantes e o 4005 cria o preço da variante anteriormente criada. As variantes são criadas pelo Creative Team e o Departamento da Qualidade introduz no Sistema. É no 6007 que se cria a estrutura da variante, ou seja, fazem-se as alterações ao modelo base em termos de estrutura do produto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creative Team ➤ QLP
4	A estrutura do modelo é constituída por forros e MS. Para criar a estrutura do modelo selecciona-se a coluna F (Intex Alemão). A cor do material pode depender do tecido, selecciona-se o J se depende (Não aparece a cor na estrutura do modelo) e N se não depende (definir quais as cores standard)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ QLP ➤ CAD
5	O 6011 é a Estrutura Produto / Custo e é através dele que se criam os custos dos forros e MS, possuindo um agravamento do custo em 2% por unidade	<ul style="list-style-type: none"> ➤ QLP
6	Nesta fase ligam-se os forros e Ms dependentes de cor. No caso de serem visíveis, a Qualidade informa as Amostras quais são as referências dependentes de cor. Dentro dos acessórios que dependem da cor do tecido, existem aqueles que não estão visíveis (internos) e funcionam através do tipo, existindo 3 opções: material escuro, médio e claro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ QLP ➤ Armazém de Matérias Primas (Secção Amostras)

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
CÁLCULO DAS NECESSIDADES

7	Nas encomendas normais, o Programa pergunta se queremos fazer Dispo (calculo de necessidades do tecido) ou não	➤ Departamento de Compras
8	Se sim, o Programa calcula automaticamente. Consulta-se o 6004 opção "Bear/Saison" seguido de F4 e de "Liere Lieferanten". Nesta fase escolhe-se o N para nos indicar os artigos apenas da estação em vigor. A Classe e o Grupo mostram os tecidos abertos na estação. Faz-se ESC e passamos para o campo "FREI" que demonstra a situação actual do material (> 0 existe; < 0 é necessário encomendar). De seguida selecciona-se o Campo Dispo que faz a sugestão de encomenda, seguido de ESC.	➤ Departamento de Compras.
9	Na listagem da sugestão de compra, os passos são os seguintes: opção DRUKEN + INFO; inserir Classe + Grupo e seleccionar o Campo Dispo. O Campo Dispo mostra / identifica todos os tecidos negativos. De seguida selecciona-se o Campo FREI e a letra J (sim). Faz-se ESC e imprime-se a listagem no "SPOOL" para juntar à Nota de Encomenda.	➤ Departamento de Compras.
10	Depois da decisão de compra, é efectivada a operação da emissão da Nota de Encomenda. Para emitir a Nota de Encomenda, entra-se no 6001, opção Neuanlage, F8, faz-se ESC aparecendo de seguida as sugestões. Escolhe-se uma das posições para a escolha do fornecedor. Preenche-se o cabeçalho, faz-se ESC para passar às posições seguintes. Faz-se F6 para passar à posição seguinte. Quando não aparecerem mais sugestões grava-se/regista-se a encomenda com ESC.	➤ Gestor de Negócio ➤ Departamento de Compras.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

Título	Código	Local de Arquivo
Levantamento das Necessidades de Formação	DRH - 01	Departamentos Respectivos
Requisição de Serviços de Transporte	DLS - 02	Departamentos Respectivos
Requisição Compras / Manutenção	GER - 33	Departamentos Respectivos
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Registo de Reclamação do Fornecedor	GER - 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES
COMPRA DE SERVIÇOS

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para a compra de serviços.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Aprovisionamento/Compras (PG - 4.06-1).

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

6. DOCUMENTOS / ARQUIVO

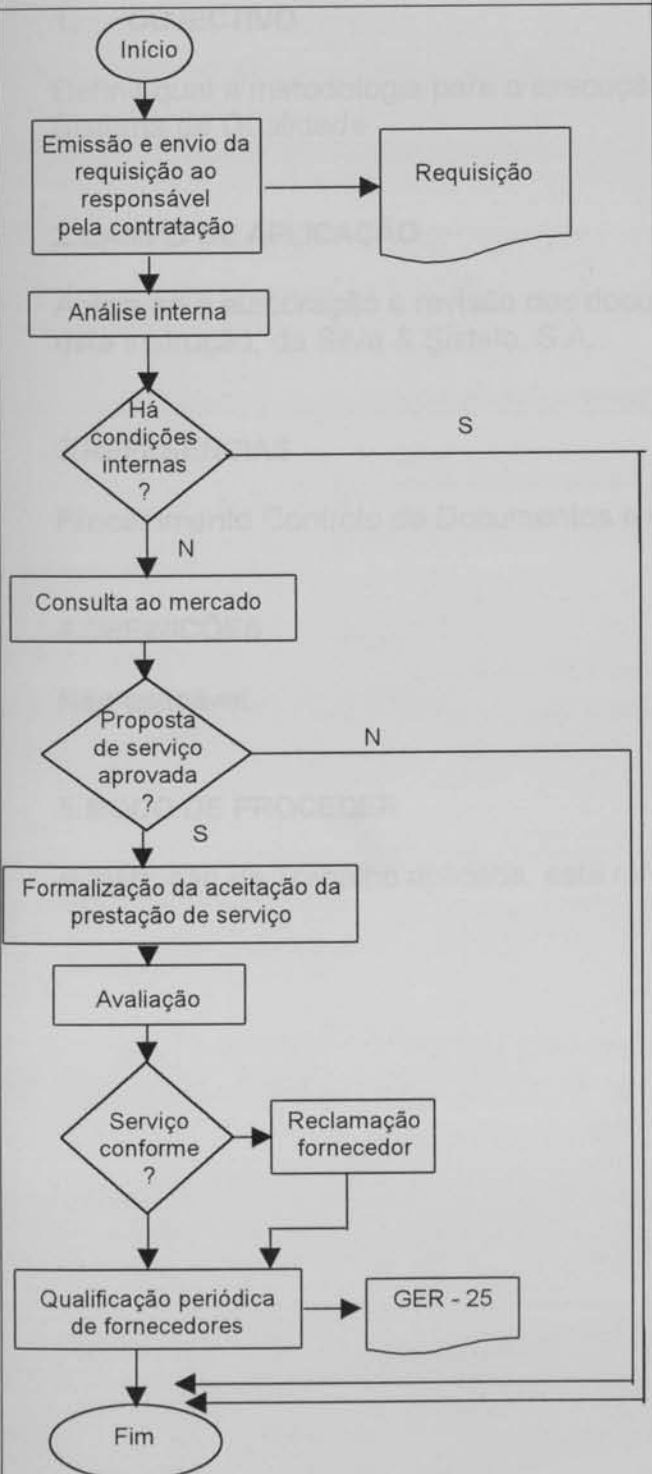
Título	Código	Local de Arquivo
Levantamento das Necessidades de Formação	DRH - 01	Departamentos Respectivos
Requisição de Serviços de Transporte	DLS - 02	Departamentos Respectivos
Requisição Compras / Manutenção	GER - 35	Departamentos Respectivos
Lista de Fornecedores Qualificados	GER - 25	Departamentos Respectivos
Inventário de Reclamação ao Fornecedor	GER - 36	Departamentos Respectivos

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES
COMPRA DE SERVIÇOS

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
	<p>Após decisão superior é autorizada a compra / contratação (GER-35, DRH-01, DLS-02)</p> <p>Verificação interna das condições para satisfazer a requisição</p> <p>Caso não existam condições internas, faz-se consulta ao mercado, que terá de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - integrar os potenciais fornecedores na lista de fornecedores aprovados (PG-4.06-2) - Pedir orçamentos, propostas de preços, prazos de entrega, descontos, etc - Análise das propostas - Decisão <p>Informação ao fornecedor da aceitação do serviço</p> <p>Avaliação do serviço em função do PG-4.06-2</p> <p>Informação escrita ao fornecedor dos desvios entre o real e o previsto e posterior registo no inventário de reclamação (GER-36)</p> <p>Semestralmente é actualizada e distribuída a lista de fornecedores qualificados (GER-25) de acordo com o PG-4.06-2</p>	<p>➤ ADM ou Direcção respectiva</p> <p>➤ Responsável Departamento respectivo</p> <p>➤ Responsável Departamento respectivo</p> <p>➤ ADM ou Direcção respectiva</p> <p>➤ Responsável Departamento respectivo</p> <p>➤ Responsável Departamento respectivo</p> <p>➤ Responsável Departamento respectivo</p> <p>➤ Responsável Departamento respectivo + GQT</p>

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO NORMALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

1. OBJECTIVO

Definir qual a metodologia para a execução/criação/alteração de documentos ligados ao Sistema da Qualidade.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se à elaboração e revisão dos documentos do Sistema da Qualidade, posteriores a esta instrução, da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Controlo de Documentos e Dados (PG-4.05-1)

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO NORMALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1 Modo de proceder

5.1.1 Manual da Qualidade

		Tipo de Letra	Tamanho de Letra	Forma de Letra	Maiúsculas	Alinhamento	Parágrafo	
							Antes	Depois
Cabeçalho	Nome do Manual	Coppprplgoth Bd Bt	12	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Nome e N.º do Capítulo	Coppprplgoth Bd Bt	9	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
Rodapé		Coppprplgoth Bd Bt	9	Bold	Sim	À Esquerda	Simple	Simple
Títulos		Arial	11	Bold	Sim	À Esquerda	Simple	Duplo
Subtítulos		Arial	11	Bold	Não	À Esquerda	Simple	Simple
Texto		Arial	11	Normal	Não	Justificado	Simple	Simple
Fluxogramas	Títulos	Arial	11	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Texto	Arial	9	Normal	Não	Justificado	Simple	Simple
	Caixas	Arial	9	Normal	Não	Centrado	Simple	Simple

5.1.2 Manual de Procedimentos

		Tipo de Letra	Tamanho de Letra	Forma de Letra	Maiúsculas	Alinhamento	Parágrafo	
							Antes	Depois
Cabeçalho	Nome do Manual	Coppprplgoth Bd Bt	16	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Nome do Procedimento	Coppprplgoth Bd Bt	12	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Código Procedimento	Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Direita	Simple	Simple
	Edição e página	Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Direita	Simple	Simple
Rodapé		Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Esquerda	Simple	Simple
Títulos		Arial	11	Bold	Sim	À Esquerda	Simple	Duplo
Subtítulos		Arial	11	Bold / Itálico	Não	À Esquerda	Simple	Simple
Texto		Arial	12	Normal	Não	Justificado	Simple	Simple
Fluxogramas	Títulos	Arial	11	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Texto	Arial	9	Normal	Não	Justificado	Simple	Simple
	Caixas	Arial	9	Normal	Não	Centrado	Simple	Simple
Tabelas de Documentos	Títulos	Arial	12	Bold / Itálico	Não	Centrado	Simple	Simple
	Texto	Arial	12	Normal	Não	Centrado	Simple	Simple

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

NORMALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1.3 Manual de Instruções

		Tipo de Letra	Tamanho de Letra	Forma de Letra	Maiúsculas	Alinhamento	Parágrafo	
							Antes	Depois
Cabeçalho	Nome do Manual	Coppprplgoth Bd Bt	16	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Nome do Procedimento	Coppprplgoth Bd Bt	12	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Código Procedimento	Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Direita	Simple	Simple
	Edição e página	Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Direita	Simple	Simple
Rodapé		Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Esquerda	Simple	Simple
Títulos		Arial	11	Bold	Sim	À Esquerda	Simple	Duplo
Subtítulos		Arial	11	Bold / Itálico	Não	À Esquerda	Simple	Simple
Texto		Arial	12	Normal	Não	Justificado	Simple	Duplo
Fluxogramas	Títulos	Arial	11	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Texto	Arial	9	Normal	Não	Justificado	Simple	Simple
	Caixas	Arial	9	Normal	Não	Centrado	Simple	Simple
Tabelas de Documentos	Títulos	Arial	12	Bold / Itálico	Não	Centrado	Simple	Simple
	Texto	Arial	12	Normal	Não	Centrado	Simple	Simple
Outras Tabelas	Títulos	Arial	10	Bold	Não	Centrado	Simple	Simple
	Texto	Arial	9	Normal	Não	Centrado	Simple	Simple

5.1.4 Manual de Vocabulário / Outros Manuais

		Tipo de Letra	Tamanho de Letra	Forma de Letra	Maiúsculas	Alinhamento	Parágrafo	
							Antes	Depois
Cabeçalho	Nome do Manual	Coppprplgoth Bd Bt	16	Bold	Sim	Centrado	Simple	Simple
	Tipo de Vocabulário	Coppprplgoth Bd Bt	12	Bold	Não	Centrado	Simple	Simple
	Edição e Página	Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Direita	Simple	Simple
Rodapé		Coppprplgoth Bd Bt	8	Bold	Não	À Esquerda	Simple	Simple
Títulos		Arial	14	Bold	Sim	Centrado	Duplo	Duplo
Texto		Arial	12	Normal	Não	Justificado	Simple	Simple
Palavras / Expressões a Definir		Arial	12	Normal	Não	À Esquerda	Simple	Simple

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO NORMALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

5.1.5 Impressos

	Tipo de Letra	Tamanho de Letra	Forma da Letra	Alinhamento	Maiúsculas
Cabeçalho	Copprrplgoth Bd Bt	12	Bold	Centrado	Não
Rodapé	Copprrplgoth Bd Bt	8	Bold	À Esquerda	Não

1. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema de Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

2. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Documentos PG-4.03 e Instruções de Trabalho respectivas, IT-QML-03, IT-QML-04

3. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

4. MODO DE PROCEDER

A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO Z DISPO

PLANO

AÇÃO

RESPONSÁVEL

1. OBJECTIVO

Definir a metodologia para aplicação do Z Dispo.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se ao Sistema da Qualidade da Silva & Sistelo, S.A.

3. REFERÊNCIAS

Procedimento Tratamento de Encomendas PG-4.03 e Instruções de Trabalho respectivas; IT-GNL-03, IT-GNL-04.

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. MODO DE PROCEDER

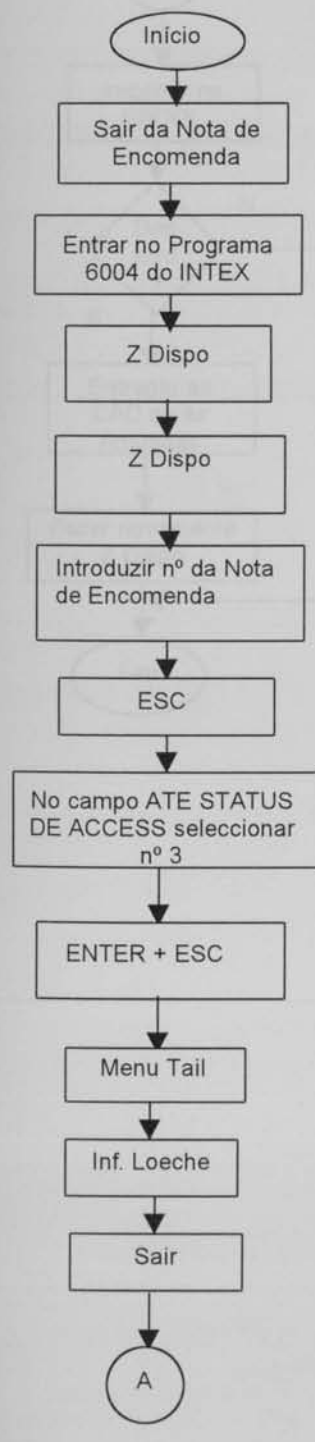
A Instrução de Trabalho aplicada, está referida nas páginas seguintes.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø

MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO
Z DISPO

FLUXO	ACÇÃO	RESPONSÁVEL
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Sair[Sair da Nota de Encomenda] Sair --> Entrar[Entrar no Programa 6004 do INTEX] Entrar --> Z1[Z Dispo] Z1 --> Z2[Z Dispo] Z2 --> Introduzir[Introduzir nº da Nota de Encomenda] Introduzir --> ESC[ESC] ESC --> Campo[No campo ATE STATUS DE ACCESS seleccionar nº 3] Campo --> Enter[ENTER + ESC] Enter --> Menu[Menu Tail] Menu --> Inf[Inf. Loeche] Inf --> Sair[Sair] Sair --> A((A)) </pre>	<p>Todas as acções estão devidamente explicitas no fluxo do processo</p>	<p>➤ Responsabilidad e do Serviço ao Cliente</p>

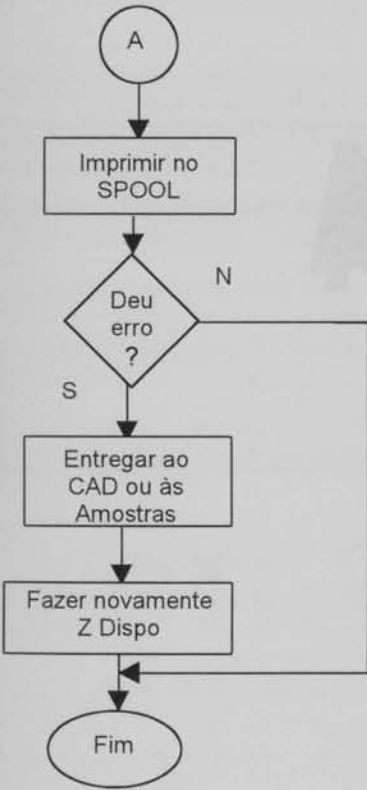
ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO Z Dispo



ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

ANEXO

6

SILVA & SISTELO

FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES, S.A.

MANUAL DE ACOLHIMENTO



SILVA & SISTELO

FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES, S.A.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

MANUAL DE ACOLHIMENTO

1. INTRODUÇÃO	2
2. IDENTIFICAÇÃO	3
3. EVOLUÇÃO	4
4. PLANTAS	5
4.1 ADMINISTRAÇÃO E MARKETING	6
4.2 PRODUÇÃO E ARMAZENAGEM DE MATERIAIS	7
4.3 ARMAZENAGEM DE PRODUTOS ACABADOS E TUBOS	8
5. ORGANIZAÇÃO	9
5.1 Descrição Geral	9
5.2 Meio Humano e Material	10
5.2.1 Meio Humano	10
5.2.2 Meio Material	11
5.2.3 Descrição das Funções	11
SISTEMA GLOBAL	12
6. FORNEDORES E CLIENTES	13
7. ORÇÃO	14
8. VALORES	15
9. OBJECTIVOS	19
10. ACTIVIDADES SOCIAIS	21
11. NORMAS INTERNAS	22
12. REGALIAS	23
13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	24
14. ANEXOS	25
14.1 Lista Telefónica	25
14.2 Listas de Endereços	25
14.3 Mapa de Localização	25

ÍNDICE

MANUAL DE ACOLHIMENTO

1. INTRODUÇÃO	2
2. IDENTIFICAÇÃO	3
3. EVOLUÇÃO	4
4. PLANTAS	6
4.1 ADMINISTRAÇÃO E MARKETING	6
4.2 PRODUÇÃO E ARMAZÉM DE MATÉRIAS PRIMAS	7
4.3 ARMAZÉM DE PRODUTOS ACABADOS E ZONA SOCIAL	8
5. ORGANIZAÇÃO	9
5.1 ORGANIGRAMA GERAL	9
5.2 MEIOS HUMANOS E MATERIAIS	10
5.2.1 Meios Humanos	10
5.2.2 Meios Materiais	10
5.2.3 Descrição das Funções	11
SISTEMA GLOBAL	18
7. FORNECEDORES E CLIENTES	19
8. MISSÃO	19
9. VALORES	19
10. OBJECTIVOS	20
11. ACTIVIDADES SOCIAIS	21
12. NORMAS INTERNAS	22
13. REGALIAS	27
14. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	28
15. ANEXOS	
15.1 LISTA TELEFÓNICA	
15.2 LISTAS DE SIGLAS	
15.3 MANUAL DE VOCABULÁRIO	

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



MANUAL DE ACOLHIMENTO

1. Introdução

É função deste manual fornecer orientação aos novos colaboradores sobre a organização e estrutura da Silva & Sistelo S.A.

Este manual é destinado aos novos colaboradores e contém informações importantes sobre a identificação, evolução, estrutura organizacional, missão, valores e objetivos da Silva & Sistelo S.A.

Prezamos por você que possa consultar o vocabulário, Manual de Normas, Manual de Segurança e de Saúde da Silva & Sistelo S.A.

MANUAL



MANUAL DE ACOLHIMENTO

1. Introdução

É função deste manual fornecer informação aos novos colaboradores sobre a organização e estrutura da Silva & Sistelo, S.A..

Pretende-se que, ao consultá-lo, o novo colaborador possa aceder a informações acerca da identificação, evolução, localização, organigrama, missão, valores e objectivos da Silva & Sistelo, S.A..

Pretende-se ainda que possa consultar o vocabulário, técnico ou não, que é utilizado no dia-a-dia da Silva & Sistelo, S.A..

Silva & Sistelo – Fabrica e Venda de Condições, S.A.

Rua Sistelo

4150-452 Rio Tinto – Portugal

Tel. +351 22 485 2000

Fax +351 22 408 2782

E-mail: geral@silvasistelo.pt

N.º Contribuinte: PT 500 248 540

N.º Registo Comercial: Poria 13 910

Capital Social: 2 650 000 Euros

Filiat: Co.Mnit e Macru

Local: Silva & Sistelo S.A.

Rua 31 Janeiro n.º 140

4150-459 PORTO

MANUAL DE ACOLHIMENTO

2. Identificação

A Silva & Sistelo, S.A. dispõe de uma área bruta de 26 000 m². 10 000 m² desses correspondem à área coberta que compreende as instalações da zona fabril, armazéns, escritórios, *Outlet*, e os restantes 16 000 m² são de espaços verdes.

A área coberta compreende uma zona social, com bar e cantina para todos os colaboradores, e um parque automóvel organizado, tanto para visitas como para os colaboradores da Silva & Sistelo, S.A..

A localização da Silva & Sistelo, S.A. permite aos colaboradores o acesso a uma rede de autocarros e comboios tendo assim facilidade de deslocação rápida para qualquer localidade. Há restaurantes e cafés na localidade.

Silva & Sistelo – Fabrico e Venda de Confeccções, S.A.

Rua Sistelo

4435-452 Rio Tinto – Portugal

Tel.: + 351-22 485 3000

Fax: + 351-22 489 2762

E-mail: mail@silvasistelo.pt

N.º Contribuinte: PT 500 248 540

N.º Registo Comercial: Porto 13 880

Capital Social: 2.650.000 Euros

Filiais: Colónia e Madrid

Loja: Silva & Sistelo, S.A.
 Rua 31 Janeiro n.º 140
 4150-669 PORTO

MANUAL DE ACOLHIMENTO

3. Evolução

A Silva & Sistelo foi fundada em 1954, no Porto, aliando a tradicional arte da alfaiataria e a experiência comercial no pronto a vestir – pela associação dos Srs. António Silva e José Sistelo.

Dada a sua contínua expansão inicia-se, ainda na década de 50, a produção em série de vestuário masculino, destinado exclusivamente ao mercado nacional com vista a responder ao aumento constante da procura dos seus artigos. Nos finais dos anos 50 contava com 30 colaboradores.

Em 1973, é construída e entra em funcionamento a unidade industrial na zona do Grande Porto, com uma área coberta de 10.000 m² num total de 26.000 m² e que conta com a melhor tecnologia alemã. Como consequência houve uma melhoria da qualidade e uma maior especialização no fabrico dos seus produtos: fatos, casacos, calças e sobretudos.

Após a revolução de 25 de Abril de 1974, surgem algumas alterações na forma de vestir. Naturalmente, a empresa ressentiu-se, o que franqueia decididamente a procura de novos mercados potenciais actuando sobretudo por contratação para grandes marcas internacionais.

Em 1990 é formada a Holding Sistelo S.G.P.S. que passa a deter a participação de três empresas: Silva & Sistelo S.A, - desenvolvimento, comercialização, produção e distribuição das marcas BRUNO BELLONI, MOTERONI, FLAGRANTE E RESGATE; Interveste – confecção das marcas FLAGRANTE E RESGATE e I.S. - Exploração de Espaços Comerciais – comércio a retalho de vestuário para adultos.

Em 1991, a Sistelo S.G.P.S. participa no capital social empresa Reis & Sistelo – comércio por grosso e retalho de artigos de papelaria, brindes e audiovisuais e, em 1999, a participação da empresa PRODUCT MASTERS – que actua na área de *Trading*.

Ainda na década de 90, a estratégia mudou radicalmente, com a aposta decisiva no mercado internacional.

Actualmente, com 300 trabalhadores, tem uma capacidade anual de produção de, aproximadamente, 200.000 peças e exporta cerca de 50% da produção total.

Com o intuito de se preparar para os novos desafios, a Silva & Sistelo, S.A. implementou em 1998 um plano estratégico, que passou pela criação de Unidades de Negócio para



MANUAL DE ACOLHIMENTO

servirem os vários tipos de mercado onde actua: marcas de homem, marcas de senhora, *private labels* e retalho. As marcas próprias criadas por equipas internas – *creative team*, são a BRUNO BELLONI – mercado nacional e internacional, a MONTERONI – distribuída no mercado nacional e as colecções de senhora, FLAGRANTE e RESGATE. Estas últimas, em 1999, começaram a ser distribuídas no mercado espanhol embora seja no mercado interno que se concentra a maior percentagem das vendas.

Esta é a postura da Silva & Sistelo, S.A. no que concerne à avaliação constante de mercado e à sua capacidade de dar resposta às necessidades emergentes, sob forma de diversificação da sua linha de produtos.

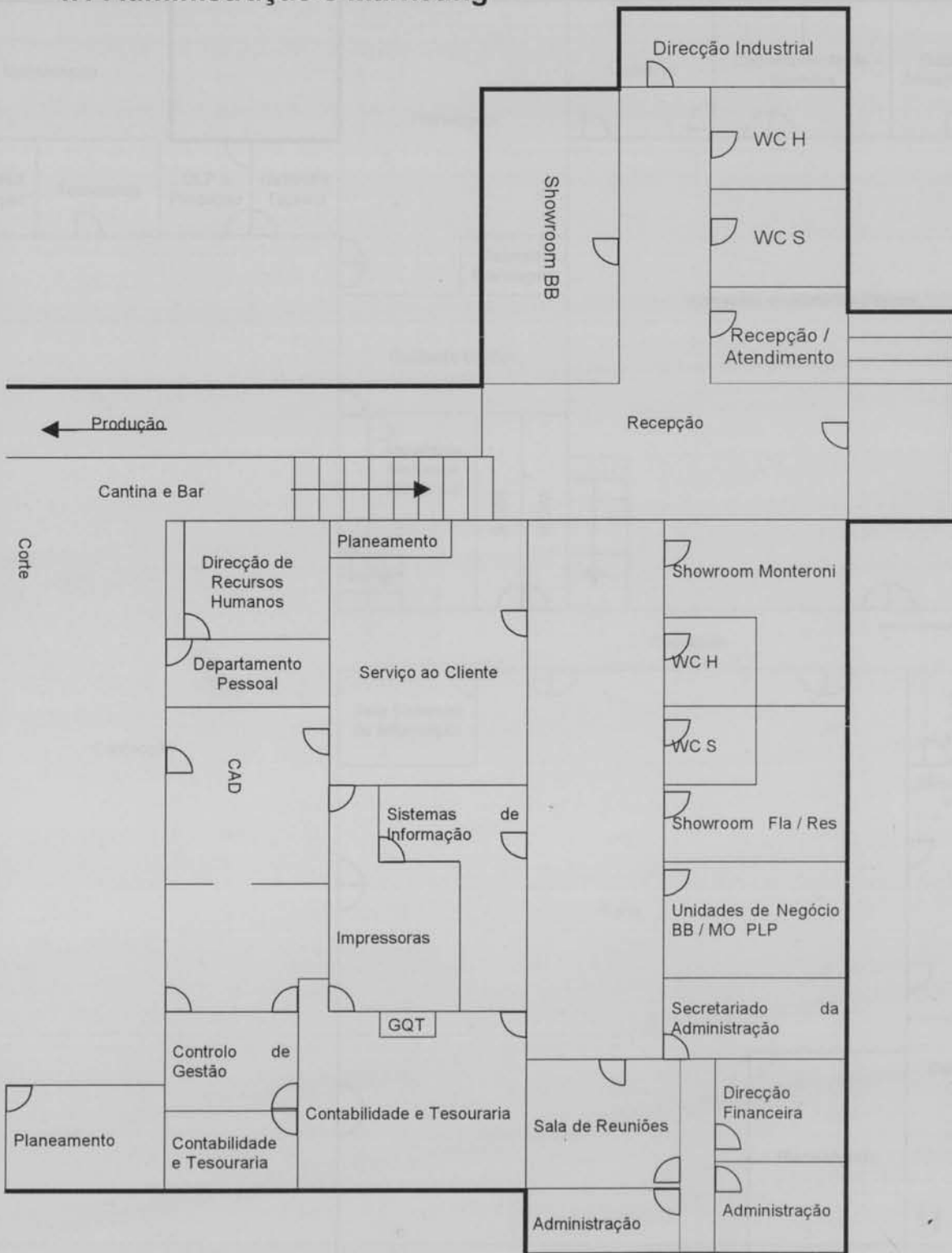
Além da Força de Vendas e Assistentes Comerciais exclusivas, dispõe ainda de uma rede de distribuição própria, com várias lojas, e duas filiais, uma na Alemanha e outra em Espanha.

A Força de Vendas de 22 representantes assegura também as vendas em vários países de onde destacamos: Portugal, Espanha, França, Alemanha, Suíça, Bélgica, Suécia, Inglaterra, etc.

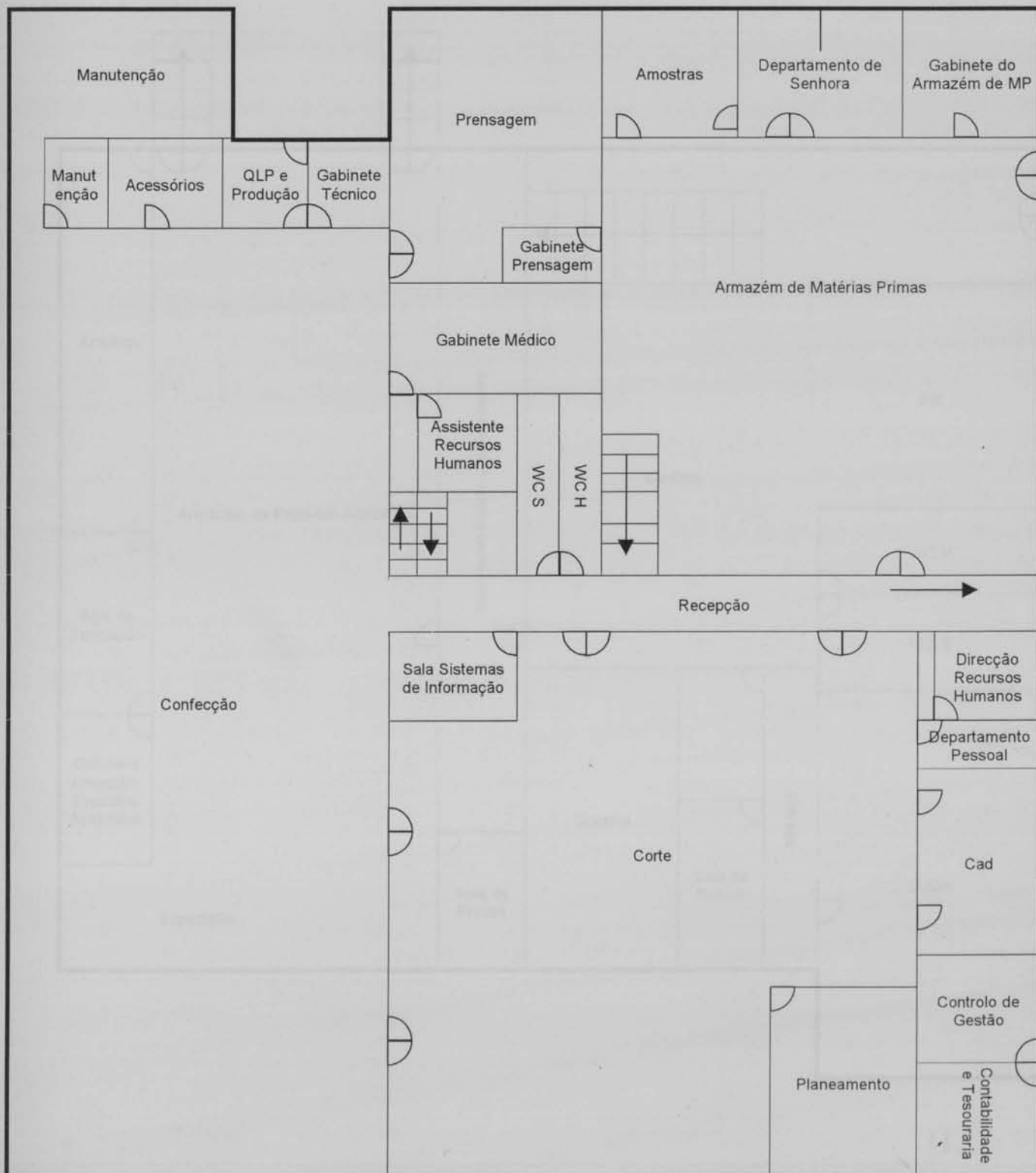
Com um volume de vendas anual que ultrapassa os 2 milhões de contos, a Silva & Sistelo estima que a sua estratégia vá permitir atingir, a curto prazo, um valor que rondará os 3 milhões de contos, ou seja um crescimento na ordem dos 40%.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

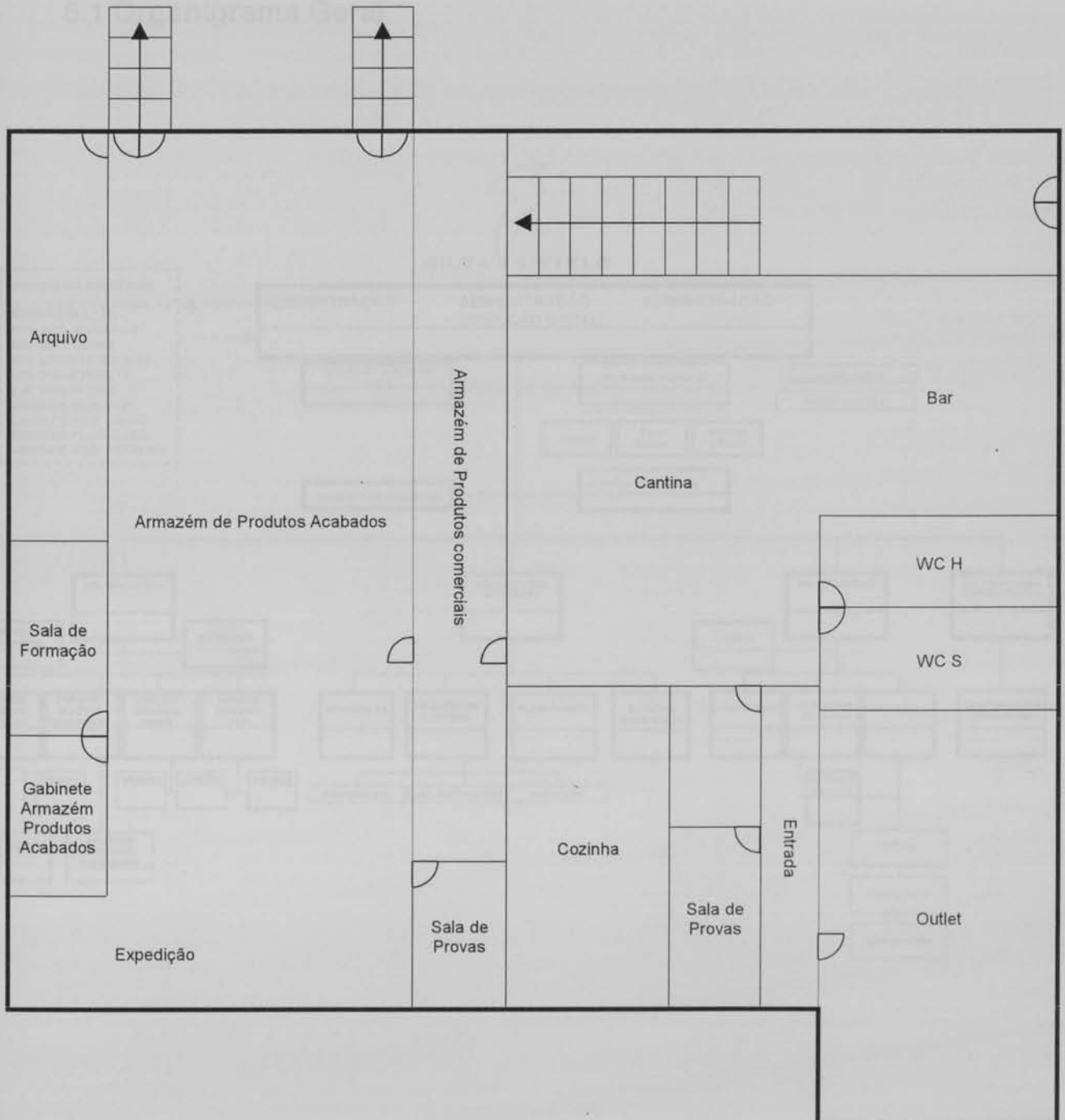
4. Plantas
4.1 Administração e Marketing



MANUAL DE ACOLHIMENTO

4.2 Produção e Armazém de Matérias Primas


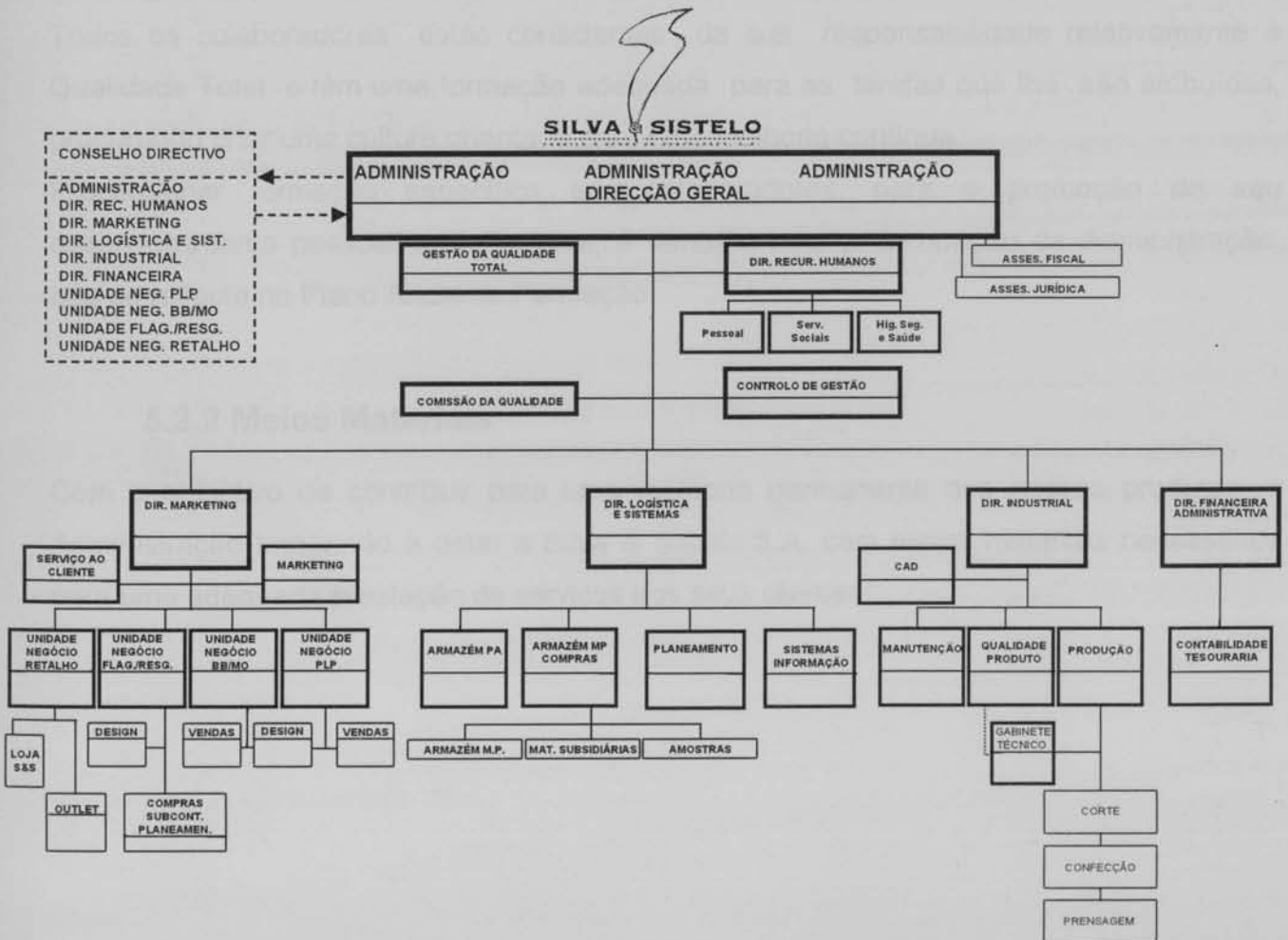
MANUAL DE ACOLHIMENTO

4.3 Armazém de Produtos Acabados e Zona Social


MANUAL DE ACOLHIMENTO

5. Organização

5.1 Organigrama Geral



MANUAL DE ACOLHIMENTO

5.2 Meios Humanos e Materiais

5.2.1 Meios Humanos

A Silva & Sistelo, S.A. conta com colaboradores que pertencem ao quadro e com um conjunto de entidades externas especializadas que apoiam a concretização dos objectivos estratégicos definidos.

Todos os colaboradores estão conscientes da sua responsabilidade relativamente à Qualidade Total, e têm uma formação adequada para as tarefas que lhe são atribuídas, procurando criar uma cultura orientada para uma melhoria contínua.

Proporcionar formação específica aos colaboradores, para a promoção do seu desenvolvimento pessoal e profissional, é também uma preocupação da Administração, que se reflecte no Plano Anual de Formação.

5.2.2 Meios Materiais

Com o objectivo de contribuir para uma melhoria permanente dos nossos produtos, a Administração tem vindo a dotar a Silva & Sistelo, S.A. com meios materiais necessários para uma adequada prestação de serviços aos seus clientes.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

5.2.3 Descrição das Funções

ADMINISTRAÇÃO

Responsável pela direcção geral do negócio da Silva & Sistelo, S.A., assegurando o máximo de rentabilidade e retorno do capital aplicado, assim como o cumprimento dos objectivos estratégicos da empresa.

CONSELHO DIRECTIVO

Responsável pela definição, implementação e controlo dos planos de acção, a médio e longo prazo, no sentido de cumprir a estratégia definida para a Silva & Sistelo, S.A..

➤ **Departamento de Controlo de Gestão**

Departamento transversal que desempenha funções de gestão previsional e acompanhamento de resultados; de concepção do sistema de informação para a gestão; de controlo e outras funções resultantes de delegação.

➤ **Departamento de Gestão da Qualidade Total**

Departamento transversal que garante a implementação, acompanhamento e controlo do sistema da qualidade total.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Direcção responsável pelas actividades relativas à gestão dos Recursos Humanos: política de recrutamento e selecção, política de mobilidade, desenvolvimento de planos de carreira, formação profissional, bem como a monitorização do desenvolvimento organizacional.

É ainda responsável pela elaboração e cumprimento dos orçamentos ligados à gestão dos Recursos Humanos.

➤ Departamento de Pessoal

Neste Departamento são assegurados os procedimentos referentes ao processamento de informação relativa ao enquadramento organizacional do colaborador. É assegurada a articulação com Entidades Oficiais na disponibilização de dados sobre os Recursos Humanos.

➤ Departamento de Serviços Sociais

Este Departamento assegura a gestão do serviço de bar e cantina, assim como os serviços de limpeza e higiene das instalações.

➤ Departamento de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Este Departamento é responsável por garantir o cumprimento das normas legais referentes à Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho, assim como criar condições para prevenir o surgimento de doenças profissionais e a ocorrência de acidentes de trabalho.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

DIRECÇÃO DE MARKETING SISTEMAS

Esta Direcção é responsável pela definição, operacionalização e controlo dos planos de Marketing bem como pelo cumprimento dos objectivos de negócio da Silva & Sistelo, S.A.

É ainda responsável pelo cumprimento dos orçamentos elaborados ao nível das Unidades de Negócio.

➤ Departamento de Serviço ao Cliente

Este Departamento é responsável pela optimização do serviço ao cliente, articulando as informações recebidas pelos Gestores de Negócio e respectiva Força de Vendas, com as áreas de Planeamento, Compras, Produção e Armazém de Produtos Acabados.

➤ Departamento de Marketing

Este Departamento é responsável por todas as actividades ligadas à promoção da Silva & Sistelo, S.A., bem como dos seus produtos.

➤ Departamento de Compras/ Subcontratação/ Planeamento

Este Departamento está enquadrado na Unidade de Negócio Flagrante/Resgate e é responsável por operacionalizar as compras de materiais resultantes de encomendas de clientes; pelo planeamento de produção e pela optimização dos locais de produção, de forma a garantir a satisfação dos clientes.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

DIRECÇÃO DE LOGÍSTICA E SISTEMAS

Esta Direcção é responsável pela supervisão e controlo das actividades de planeamento, logística e sistemas de informação. É ainda responsável pelo cumprimento dos orçamentos elaborados ao nível dos vários Departamentos sob a sua direcção.

➤ **Departamento de Armazém de Produtos Acabados**

Neste Departamento é assegurado o planeamento, controlo e optimização das actividades de armazenagem de produtos acabados. Assegura a distribuição das mercadorias, contratação de transportes assim como a gestão da frota da Silva & Sistelo, S.A..

➤ **Departamento de Armazém de Matérias Primas/ Compras**

Este Departamento é responsável pelo planeamento e controlo de todas as actividades ligadas à aquisição de matérias-primas e subsidiárias, assim como a optimização da armazenagem. Assegura a articulação com a Secção de amostras / colecção.

➤ **Departamento de Planeamento**

Este Departamento tem por objectivo assegurar um planeamento eficaz no sentido de cumprir as datas de entrega dos produtos acabados, articulando com os Departamentos de Armazém de Matérias Primas/ Compras, Serviço ao Cliente e Produção.

➤ **Departamento de Sistemas de Informação**

Departamento responsável pelo desenvolvimento global de sistemas de informação e sua rentabilização em função das necessidades da Silva & Sistelo, S.A.. Paralelamente, é responsável pela gestão dos equipamentos informáticos.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

DIRECÇÃO INDUSTRIAL

Esta Direcção é responsável pelas actividades de produção, qualidade do produto, manutenção bem como pelo cumprimento dos orçamentos elaborados ao nível dos vários Departamentos sob a sua direcção.

➤ Departamento de CAD

Este Departamento assegura a execução e cumprimento dos planos produção através do *input* fornecido pelo Planeamento. É da sua responsabilidade a elaboração dos planos de produção quer interna quer externa. Paralelamente, apoia o desenvolvimento da colecção através da criação dos moldes dos modelos.

➤ Departamento de Manutenção

Este Departamento é responsável pela assistência e manutenção de todo o equipamento e instalações da Silva & Sistelo, S.A. através de planos de manutenção preventiva.

➤ Departamento de Qualidade do Produto

Este Departamento é responsável pela implementação, acompanhamento e controlo dos procedimentos de qualidade referentes à execução das operações, quer ao nível interno, quer nas empresas subcontratadas.

➤ Gabinete Técnico

Departamento responsável pelo levantamento e optimização de todos os métodos de produção por forma a rentabilizar cada uma das operações. Assim, assegura a informação necessária com fundamentos, tempos standard de produção, tempos reais de produção, quantidade de peças produzidas, tempos de paragem e substituição.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

➤ Departamento de Produção

Através da intervenção das Secções de Corte, Confecção e Prensagem, é da responsabilidade do Departamento de Produção a transformação de matérias-primas e subsidiárias em produtos acabados (casacos, calças e coletes de homem) garantindo o cumprimento dos prazos de entrega, com a qualidade que o Departamento de Qualidade do Produto define.

É ainda da responsabilidade deste Departamento a optimização constante das variáveis rendimento e absentismo por forma a maximizar a quantidade de peças produzidas por unidade de tempo, rentabilizando, deste modo, os recursos existentes.

➤ Secção de Corte

Área onde o tecido é cortado em diferentes componentes. De seguida, cada componente é identificado, termocolado e transita para a Secção da Confecção.

➤ Secção de Confecção

Nesta fase é dada a forma ao produto final. Entra o tecido cortado em componentes e saem casacos, calças e coletes de homem, para a Secção de Prensagem.

➤ Secção de Prensagem

Nesta fase é dado o acabamento final ao produto, através da intervenção de prensas e ferros.

➤ Gabinete Técnico

Departamento responsável pelo levantamento e optimização de todos os métodos de produção por forma a rentabilizar cada uma das operações. Assim, assegura toda a informação relacionada com rendimento, tempos standard de produção, tempos reais de produção, quantidade de peças produzidas, tempos de paragem e absentismo.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

DIRECÇÃO FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA

Esta Direcção é responsável pelas actividades financeiras e administrativas, ligadas ao cumprimento das normas contabilísticas genericamente aceites e optimização das condições de financiamento e aplicação de fundos. É ainda responsável pela elaboração das análises económico-financeiras.

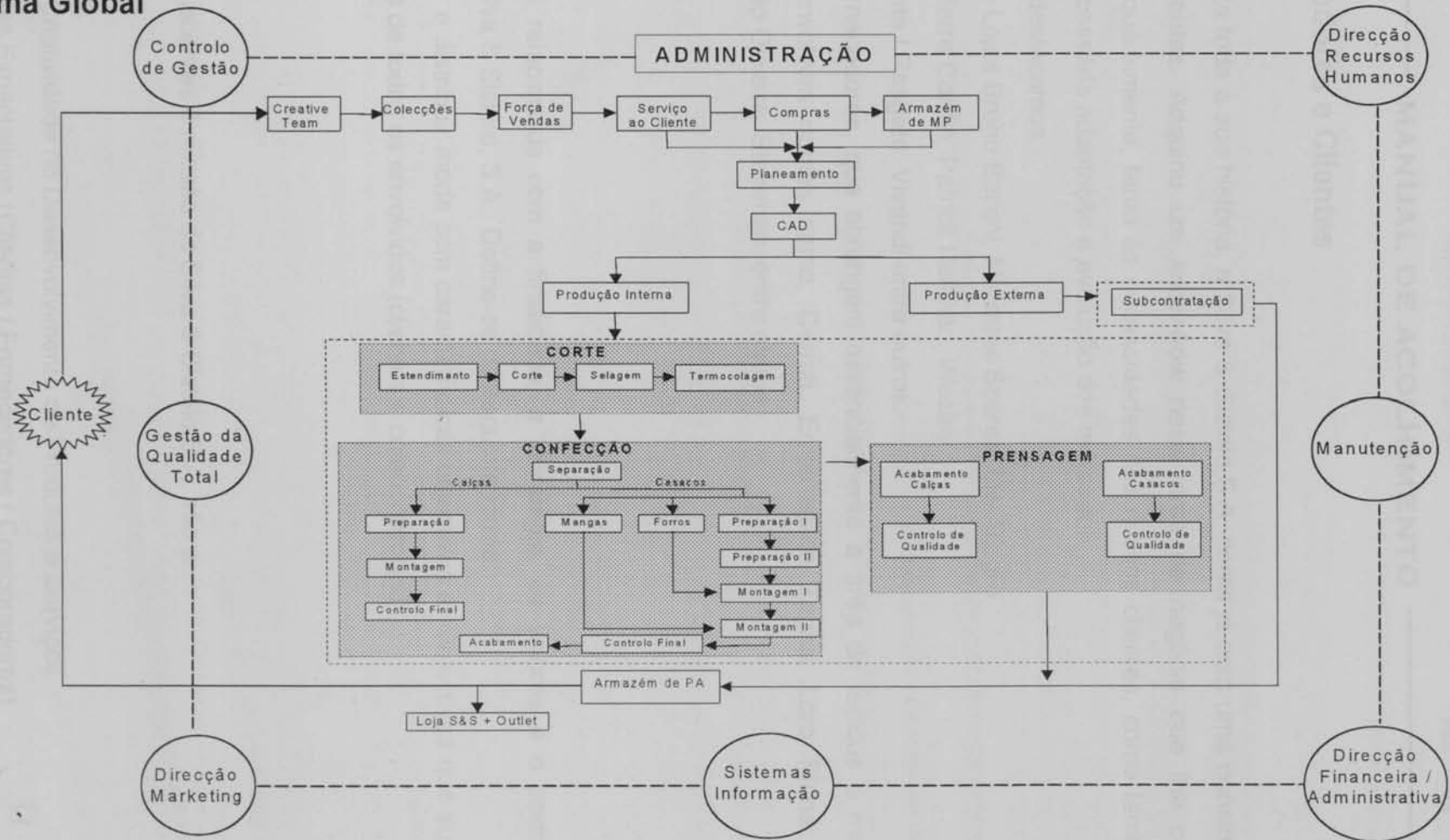
Cabe-lhe a elaboração e cumprimento dos orçamentos ligados aos custos financeiros de funcionamento e financiamento e à tesouraria.

➤ Departamento de Contabilidade e Tesouraria

Este Departamento é responsável pela operacionalização da contabilidade da Silva & Sistelo, S.A. e pelo cumprimento das obrigações legais de natureza financeira.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

6. Sistema Global



MANUAL DE ACOLHIMENTO

7. Fornecedores e Clientes

Tendo em conta toda a sua história, a Silva & Sistelo, S.A. conta já com uma considerável carteira de clientes. Adquiriu um *know-how* nesta área de negócio que lhe permite responder adequadamente, tanto às necessidades dos nossos clientes, como também à constante e necessária adaptação à evolução dos mercados.

Desta carteira destacamos:

- Em BB/MO: Lojas Bruno Belloni, Marques Soares, Me-Allegro
- Em PLP: Pierre Cardin, Patrick Hellman, Wesley
- Em Flagrante / Resgate: Vivendi entre outros.

Os nossos fornecedores, que abrangem essencialmente a área de tecidos e matérias subsidiárias, envolvem nomes como, Cerruti, Ermenegildo Zegna, Loro Piana, Botto Giuseppe, Paulo Oliveira, Steinman, entre outros.

8. Missão

A Missão está relacionada com a finalidade, a estratégia, os valores e o padrão de actuação da Silva & Sistelo, S.A.. Define-se da seguinte forma:

“Criar, produzir e distribuir moda com características objectivas e subjectivas que superem as expectativas de todos os envolvidos (clientes e colaboradores)”.

9. Valores

Os valores subjacentes à missão da Silva & Sistelo, S.A. são a:

- Integridade
- Flexibilidade
- Inovação e Criatividade no Desenvolvimento de Produtos e Serviços
- Satisfação das Expectativas (Clientes / Fornecedores / Colaboradores).

MANUAL DE ACOLHIMENTO

10. Objectivos

Os objectivos a atingir, a médio prazo (definidos em 1998 e com o âmbito temporal de 3 anos), devidamente detalhados e quantificados nos documentos de apresentação do Plano Estratégico, são:

- 1) Promover a criação e implementação do Sistema de Garantia da Qualidade Total (não resultou directamente do Plano Estratégico mas foi consequência dele)
- 2) Adoptar gestão por Unidade Estratégica de Negócio
- 3) Criar ambiente de mudança
- 4) Aumentar o volume de facturação
- 5) Reduzir custos e converter uma percentagem dos custos fixos em custos variáveis
- 6) Aumentar a produtividade e implementar sistema de controlo da produção
- 7) Aumentar a flexibilidade e polivalência dos colaboradores directos
- 8) Promover programas de formação
- 9) Optimizar o serviço.

Para alcançar estes e outros objectivos, a Silva & Sistelo, S.A. formou grupos de trabalho pluridisciplinares que ainda trabalharam sobre cada um deles. A cada objectivo estão ligados responsáveis e prazos de conclusão. O cumprimento dos objectivos vai sendo controlado pelo Conselho Directivo da Silva & Sistelo, S.A..

MANUAL DE ACOLHIMENTO

11. Actividades Sociais

Este campo é muito relevante para a Silva & Sistelo, S.A., porque se enquadra numa filosofia sempre presente desde a sua constituição. O objectivo é proporcionar aos seus colaboradores e familiares um convívio que contempla, desde a organização de actividades desportivas e recreativas, coordenadas pelo Grupo Recreativo, no qual todos os colaboradores estão inscritos, até confraternizações, como por exemplo a comemoração do aniversário da Silva & Sistelo, S.A. (Novembro) e a Festa de Natal.

Para além disso, existem ainda espaços de descontração e lazer, como matraquilhos, mesa de ping-pong, xadrez, damas. Estes espaços situam-se na zona Social – Bar e Cantina.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

12. Normas Internas

Existem determinadas normas e procedimentos cujo cumprimento contribui para a funcionalidade e equilíbrio da Silva & Sistelo, S.A., na procura constante da satisfação dos clientes internos e externos.

HORÁRIOS EM VIGOR

➤ Horário de Trabalho

- Todos os colaboradores cumprem 8 horas de trabalho diárias. Os Departamentos integrados na Direcção Industrial e na Direcção de Logística e Sistemas, para além dos Serviços Sociais, cumprem o horário das 08h00 às 17h00. Os restantes Departamentos cumprem o horário das 08h30 às 17h30 ou das 09h00 às 18h00, em função da organização interna.
- Todos os colaboradores dispõem de um período de 60 minutos para almoço. Para os colaboradores afectos ao Departamento de Produção, este período é das 13h10 às 14h10, para os restantes colaboradores, é organizado entre as 12h10 e as 14h10, em função das actividades do Departamento.
- Há uma pausa no período da manhã:
 - Das 10h00 às 10h10 para o Departamento de Produção;
 - Das 10h10 às 10h20 para os restantes Departamentos.
- No período da tarde a pausa de 10 minutos organiza-se em dois turnos, entre as 15h50 e as 16h10, não contemplando os colaboradores da Direcção Industrial (por questões de Contratação Colectiva de Trabalho).



MANUAL DE ACOLHIMENTO

- A todos os colaboradores é atribuído um cartão de identificação da Silva & Sistelo, S.A., com o respectivo número de funcionário. Devem proceder à marcação do respectivo cartão sempre que iniciam e terminam um período de trabalho (início da manhã, final da manhã, início da tarde, final da tarde). Existem códigos de justificação de ausência que são atribuídos aos colaboradores, quando as suas funções assim o determinem.
- Existe uma tolerância de 60 minutos mensais para eventuais atrasos no cumprimento do horário pré-definido.
- Todas as ausências ao serviço devem ser justificadas em impresso próprio ("Proposta de Justificação de Falta"), anexado o respectivo comprovativo da ausência e entregues no Departamento de Pessoal, no período de trabalho seguinte à ausência.
- As ausências previstas devem ser comunicadas previamente, dentro do período legal (5 dias úteis). Quando a ausência é imprevista, o colaborador deve comunicar o motivo da ausência, logo que possível, ou para a Direcção de Recursos Humanos, ou para o Responsável do Departamento respectivo.
- **Horários do Bar e da Cantina**
 - **BAR**
 - **2ª. a 6ª. Feira:**
 - 07h30 – 08h00; 10h00 – 10h20
 - 12h10 – 14h10; 15h50 – 16h10.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

➤ CANTINA

➤ 2^a. a 6^o. Feira:

➤ 12h10 – 13h45.

➤ A refeição na Cantina é composta por um prato de peixe ou de carne, pão e sopa. Existe a possibilidade de ser servida dieta, desde que seja prescrita pelo Médico da Silva & Sistelo, S.A. ou pelo Médico de Família do colaborador.

➤ A marcação da refeição é efectuada através de senhas pré-compradas e colocadas em local próprio, no dia anterior ao da refeição. A aquisição das senhas é efectuada na Cantina, nos dois primeiros dias úteis do mês.

➤ Horário do Vigilante/ Servisegura

➤ 2^a a 6^a. Feira, todos os dias úteis do ano

➤ 05h45 – 09h00

➤ 18h00 – 22h45.

➤ Os colaboradores têm áreas de estacionamento das viaturas, previamente definidas. Deverão respeitá-las.

➤ O acesso às instalações da Silva & Sistelo, S.A., fora do horário normal de trabalho, é interdito, com excepção dos colaboradores autorizados para o efeito.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

➤ Horário da OUTLET e S&S – Loja

➤ OUTLET

- 2º. a 6ª. Feira: 12h00 às 18h00
- **Sábado**: 09h30 às 12h30 e das 15h00 às 18h00

➤ S&S - loja

- 2º.feira: 15h00 às 19h30
- 3ª. a 6ª. Feira: 10h00 às 13h00 e das 15h00 às 19h30
- **Sábado** *: 10h00 às 13h30 e das 15h00 às 19h00

* de 15 de Junho a 15 de Setembro só funciona no período da manhã

➤ Horário dos Serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

- Todos os colaboradores podem utilizar os Serviços de Segurança, Higiene e Saúde, assegurados por Médico do Trabalho e Enfermeira. O atendimento é às 2ªas, 5ªas e 6ªas feiras. A consulta deverá ser previamente marcada no Departamento de Pessoal (com exceção das emergências).

MANUAL DE ACOLHIMENTO

➤ REGRAS DE TRABALHO EM EQUIPA

Com o objectivo de dinamizar o espírito de trabalho em equipa, foram definidas as seguintes regras que potenciam a eficiência e a eficácia do trabalho em equipa na Silva & Sistelo, S.A.:

- todos devem participar
- respeitar a opinião dos outros
 - não ser sarcástico
 - não interromper
- respeitar e gerir o tempo próprio / outros
 - comparecer hora / local marcados
 - terminar hora prevista
- não provocar conflitos intencionalmente
- reflectir
- sistematizar / sintetizar
- abordagem criativa
- atitude pró-activa
- escuta activa
- humor
- não atender telefone enquanto durar a reunião
- planear próxima reunião
 - data, hora, local
 - acções a desenvolver: Quem? Quando?

1+1 = 3

MANUAL DE ACOLHIMENTO

13. Regalias *Comunicação*

A Silva & Sistelo, S.A., proporciona aos colaboradores determinadas regalias que vão ao encontro da sua filosofia.

Referimo-nos concretamente a:

- Compra de qualquer artigo produzido pela Silva & Sistelo, S.A. a um preço mais reduzido
- 10% de desconto noutros artigos não manufacturados pela Silva & Sistelo, S.A. e disponíveis nas lojas: Silva & Sistelo, S.A., BRUNO BELLONI, e Vivendi.
- Plafond de crédito individual para compras com a possibilidade de amortização dos montantes em dívida no prazo máximo de seis meses, sem juros
- Condições de descontos especiais em serviços na Clínica do Bonfim e isenção de pagamento da quota de inscrição
- Condições e descontos especiais nos seguintes oculistas; Moutinho Oculista; Ópticas Presidente e Optivisão podendo os membros do agregado familiar beneficiar de descontos na ordem dos 20 % na compra de artigos de óptica.
- PORTO FITNESS FASHION CLUB (às Antas) no qual todos os colaboradores e familiares directos que queiram frequentar qualquer modalidade deste ginásio, beneficiam de uma redução de preços
- WALL STREET INSTITUTE OF PORTUGAL no qual todos os colaboradores e familiares directos, que queiram frequentar um curso de Inglês, beneficiam de uma redução de preços.
- RIVOLI TEATRO MUNICIPAL no qual todos os colaboradores e familiares têm acesso a bilhetes para espectáculos.
- Uso de Cantina e Bar.
- Serviço Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho.

MANUAL DE ACOLHIMENTO

14. Canais de Comunicação

A comunicação entre Colaboradores processa-se através de:

- mails internos, por recurso à rede informática instalada
- telefone, por recurso à central telefónica que tem instalado um sistema de extensões
- documentos formais, emitidos pela Administração, Direcções ou Departamentos e definidos ao nível da Gestão da Qualidade Total, em suporte de papel ou informático, nomeadamente, Acta de Reunião (AR), Ordem de Trabalho (OT), Comunicação Interna (CI) e Ordem de Serviço (OS)
- Painéis existentes no corredor, entre a Recepção e a Confecção; na zona da Cantina, onde se afixa a informação que se pretende ver difundida por toda a Silva & Sistelo, S.A.. Esta informação está na forma de Comunicação Interna (CI), Ordem de Serviço (OS) (internas à Silva & Sistelo, S.A.) ou de folhetos / desdobráveis (cartazes de entidades externas à Silva & Sistelo, S.A.)

A comunicação entre a Silva & Sistelo, S.A. e o exterior processa-se através de:

- E-mail, por recurso à rede informática instalada
- telefone, por recurso à central telefónica que tem instalado um sistema de extensões que permite recolher o custo por extensão, sendo que, no caso de extensões sem linha externa, as chamadas deverão ser efectuadas por recurso à telefonista
- Fax (FX) em suporte definido pela Gestão da Qualidade Total
- Carta (CA) em suporte definido pela Gestão da Qualidade Total



MANUAL DE ACOLHIMENTO

121	INTRODUÇÃO	122	OBJETIVO DO MANUAL
123	APRESENTAÇÃO	124	CONTEÚDO DO MANUAL
125	APRESENTAÇÃO	126	CONTEÚDO DO MANUAL
127	APRESENTAÇÃO	128	CONTEÚDO DO MANUAL
129	APRESENTAÇÃO	130	CONTEÚDO DO MANUAL
131	APRESENTAÇÃO	132	CONTEÚDO DO MANUAL
133	APRESENTAÇÃO	134	CONTEÚDO DO MANUAL
135	APRESENTAÇÃO	136	CONTEÚDO DO MANUAL
137	APRESENTAÇÃO	138	CONTEÚDO DO MANUAL
139	APRESENTAÇÃO	140	CONTEÚDO DO MANUAL
141	APRESENTAÇÃO	142	CONTEÚDO DO MANUAL
143	APRESENTAÇÃO	144	CONTEÚDO DO MANUAL
145	APRESENTAÇÃO	146	CONTEÚDO DO MANUAL
147	APRESENTAÇÃO	148	CONTEÚDO DO MANUAL
149	APRESENTAÇÃO	150	CONTEÚDO DO MANUAL
151	APRESENTAÇÃO	152	CONTEÚDO DO MANUAL
153	APRESENTAÇÃO	154	CONTEÚDO DO MANUAL
155	APRESENTAÇÃO	156	CONTEÚDO DO MANUAL
157	APRESENTAÇÃO	158	CONTEÚDO DO MANUAL
159	APRESENTAÇÃO	160	CONTEÚDO DO MANUAL
161	APRESENTAÇÃO	162	CONTEÚDO DO MANUAL
163	APRESENTAÇÃO	164	CONTEÚDO DO MANUAL
165	APRESENTAÇÃO	166	CONTEÚDO DO MANUAL
167	APRESENTAÇÃO	168	CONTEÚDO DO MANUAL
169	APRESENTAÇÃO	170	CONTEÚDO DO MANUAL
171	APRESENTAÇÃO	172	CONTEÚDO DO MANUAL
173	APRESENTAÇÃO	174	CONTEÚDO DO MANUAL
175	APRESENTAÇÃO	176	CONTEÚDO DO MANUAL
177	APRESENTAÇÃO	178	CONTEÚDO DO MANUAL
179	APRESENTAÇÃO	180	CONTEÚDO DO MANUAL
181	APRESENTAÇÃO	182	CONTEÚDO DO MANUAL
183	APRESENTAÇÃO	184	CONTEÚDO DO MANUAL
185	APRESENTAÇÃO	186	CONTEÚDO DO MANUAL
187	APRESENTAÇÃO	188	CONTEÚDO DO MANUAL
189	APRESENTAÇÃO	190	CONTEÚDO DO MANUAL
191	APRESENTAÇÃO	192	CONTEÚDO DO MANUAL
193	APRESENTAÇÃO	194	CONTEÚDO DO MANUAL
195	APRESENTAÇÃO	196	CONTEÚDO DO MANUAL
197	APRESENTAÇÃO	198	CONTEÚDO DO MANUAL
199	APRESENTAÇÃO	200	CONTEÚDO DO MANUAL
201	APRESENTAÇÃO	202	CONTEÚDO DO MANUAL
203	APRESENTAÇÃO	204	CONTEÚDO DO MANUAL
205	APRESENTAÇÃO	206	CONTEÚDO DO MANUAL
207	APRESENTAÇÃO	208	CONTEÚDO DO MANUAL
209	APRESENTAÇÃO	210	CONTEÚDO DO MANUAL
211	APRESENTAÇÃO	212	CONTEÚDO DO MANUAL
213	APRESENTAÇÃO	214	CONTEÚDO DO MANUAL
215	APRESENTAÇÃO	216	CONTEÚDO DO MANUAL
217	APRESENTAÇÃO	218	CONTEÚDO DO MANUAL
219	APRESENTAÇÃO	220	CONTEÚDO DO MANUAL
221	APRESENTAÇÃO	222	CONTEÚDO DO MANUAL
223	APRESENTAÇÃO	224	CONTEÚDO DO MANUAL
225	APRESENTAÇÃO	226	CONTEÚDO DO MANUAL
227	APRESENTAÇÃO	228	CONTEÚDO DO MANUAL
229	APRESENTAÇÃO	230	CONTEÚDO DO MANUAL
231	APRESENTAÇÃO	232	CONTEÚDO DO MANUAL
233	APRESENTAÇÃO	234	CONTEÚDO DO MANUAL
235	APRESENTAÇÃO	236	CONTEÚDO DO MANUAL
237	APRESENTAÇÃO	238	CONTEÚDO DO MANUAL
239	APRESENTAÇÃO	240	CONTEÚDO DO MANUAL
241	APRESENTAÇÃO	242	CONTEÚDO DO MANUAL
243	APRESENTAÇÃO	244	CONTEÚDO DO MANUAL
245	APRESENTAÇÃO	246	CONTEÚDO DO MANUAL
247	APRESENTAÇÃO	248	CONTEÚDO DO MANUAL
249	APRESENTAÇÃO	250	CONTEÚDO DO MANUAL
251	APRESENTAÇÃO	252	CONTEÚDO DO MANUAL
253	APRESENTAÇÃO	254	CONTEÚDO DO MANUAL
255	APRESENTAÇÃO	256	CONTEÚDO DO MANUAL
257	APRESENTAÇÃO	258	CONTEÚDO DO MANUAL
259	APRESENTAÇÃO	260	CONTEÚDO DO MANUAL
261	APRESENTAÇÃO	262	CONTEÚDO DO MANUAL
263	APRESENTAÇÃO	264	CONTEÚDO DO MANUAL
265	APRESENTAÇÃO	266	CONTEÚDO DO MANUAL
267	APRESENTAÇÃO	268	CONTEÚDO DO MANUAL
269	APRESENTAÇÃO	270	CONTEÚDO DO MANUAL
271	APRESENTAÇÃO	272	CONTEÚDO DO MANUAL
273	APRESENTAÇÃO	274	CONTEÚDO DO MANUAL
275	APRESENTAÇÃO	276	CONTEÚDO DO MANUAL
277	APRESENTAÇÃO	278	CONTEÚDO DO MANUAL
279	APRESENTAÇÃO	280	CONTEÚDO DO MANUAL
281	APRESENTAÇÃO	282	CONTEÚDO DO MANUAL
283	APRESENTAÇÃO	284	CONTEÚDO DO MANUAL
285	APRESENTAÇÃO	286	CONTEÚDO DO MANUAL
287	APRESENTAÇÃO	288	CONTEÚDO DO MANUAL
289	APRESENTAÇÃO	290	CONTEÚDO DO MANUAL
291	APRESENTAÇÃO	292	CONTEÚDO DO MANUAL
293	APRESENTAÇÃO	294	CONTEÚDO DO MANUAL
295	APRESENTAÇÃO	296	CONTEÚDO DO MANUAL
297	APRESENTAÇÃO	298	CONTEÚDO DO MANUAL
299	APRESENTAÇÃO	300	CONTEÚDO DO MANUAL

ANEXOS



LISTA TELEFÓNICA INTERNA

9/222 TELEFONISTA - LAURA MAGALHÃES 223 PORTARIA	DIRECÇÃO INDUSTRIAL DIRECÇÃO DE LOGÍSTICA E SISTEMAS 236 DIETER ESSER
ADMINISTRAÇÃO 225 LUÍS SISTELO 226 ARMANDO SANTOS COSTA 271 PAULO SISTELO	ARMAZÉM DE P.A. 228/243 CARLOS CARNEIRO 240 AFONSO COSTA / FÁTIMA LIMA 262 GERAL
CONTROLO DE GESTÃO 247 NUNO BARBOT	ARMAZÉM DE M.P. / COMPRAS BB/MO / PLP 274 CONCEIÇÃO FALCÃO 275 ADRIANA LOPES 268 FILIPE PEREIRA 256 MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS
GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL 233 ARTUR ESTEVES	AMOSTRAS 258 MANUEL GONÇALVES / LISETE ROCHA
SISTELO S.G.P.S. 270 LEONOR AGUIAR 269 EMÍLIA GRILO	PLANEAMENTO 237 ORLANDO AZEVEDO 285 ELISABETE ROCHA 252 TERESA BELCHIOR / ROSA MARGARIDA SILVA
DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS 249 ISABEL DE SOUSA 259 ANTÓNIO VALENTE 267 HENRIQUETA PEREIRA	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 227 VICTOR HUGO MORAIS 280 ANA MARIA GUIMARÃES 266 RICARDO SANTOS / SALA DE INFORMÁTICA
HIGIENE, SEGURANÇA E SAÚDE 257 GABINETE MÉDICO	CAD 244 PAULO SANTOS / SOFIA FERREIRA 286 ANTÓNIO MOREIRA / JOANA CAMPELO
SERVIÇOS SOCIAIS 241 BERNARDINO MARINHO 242 COZINHA / CANTINA	MANUTENÇÃO 254 NOÉ COUTINHO 253 SERRALHARIA
DIRECÇÃO DE MARKETING	QUALIDADE / PRODUTO 263 MANUEL NOGUEIRA
UNIDADE NEGÓCIO BB/MO 282 ANDRÉ FALLEY	PRODUÇÃO 265 ANA CARLA COSTA
VENDAS 261 JOSÉ CANCELA	CABINETE TÉCNICO 264 MARIA JOSÉ PEREIRA
UNIDADE NEGÓCIO PLP 260 JOÃO BARROS	MEDIDA INDUSTRIAL 248 MEDIDA INDUSTRIAL
SERVIÇO AO CLIENTE 229 ELVIRA AMORIM 230 ANTÓNIO ARAÚJO 246 SANDRA VIDAL 278 CARLA CARIA 284 NATÁLIA DA COSTA	COSTURA 250 LINHA DE PREPARAÇÃO 251 LINHA DE CASACOS
UNIDADE NEGÓCIO FLAGRANTE/RESGATE 283 ISABEL LIMA / FÁTIMA MOREIRA	PRENSAGEM 255 JOAQUIM MONTEIRO
COMPRAS/SUBCONT./PLANEAMENTO FLAG./RESG. 245 PAULO MIGUEL PINTO 273 FÁTIMA MACEDO 279 MARÍLIA OLIVEIRA	SHOWROOM 238 BRUNO BELLONI 291 MONTERONI 292 FLAGRANTE E RESGATE
DIRECÇÃO FINANCEIRA / ADMINISTRATIVA 224 JOAQUIM SOUSA RIBEIRO	OUTLET 239 MANUEL OLIVEIRA
CONTABILIDADE E TESOUREARIA 231 JOSÉ LOUREIRO 232 DEOLINDA GOMES 234 ALICE SOUSA 235 MÁXIMA VIEIRA	
TELEFONE - 22 485 30 00 FAX - 22 480 69 76 (UN Flag./ Resg.)	FAX - 22 489 27 62 (geral) E-mail: mail@silvasistelo.pt



PARA MELHOR UTILIZAR O SISTEMA TELEFÔNICO:

1. Para captar chamada de outra extensão:

- Se telefones estão em grupo, marcar 77
- Se telefones não estão em grupo, marcar 757 + nº extensão

2. Para repetir marcação de número de telefone pretendido, digitar 52

3. Para desviar chamadas para outra extensão, marcar 71 + nº extensão

- para cancelar desvio, digitar 70 ou 71 na sua extensão

4. Para parquear chamada que está a atender, digite 756 + 6

- repita, novamente, 756 + 6 para ir buscar a chamada em parque

5. Para ligar para telemóvel:

- Rede Telecel: digitar 31 + nº desejado


6. NÚMEROS PRÉ-GRAVADOS

Cada extensão pode ter até 10 números de telefone pré-gravados, além de poder ter acesso aos números pré-gravados da telefonista:

- Para gravar os seus números de telefone marque: 753 + 00/09 + nº desejado
- Para os poder utilizar marque: 53 + 00/09
- Para utilizar números pré-gravados pela telefonista: 53 + 10/99

Nº	Nº telefone	Destino	Nº	Nº telefone	Destino
53 + 00			53 + 05		
53 + 01			53 + 06		
53 + 02			53 + 07		
53 + 03			53 + 08		
53 + 04			53 + 09		
53 + 42	22 2001009	BB I - 31 Janeiro	53 + 35	6100050	ANIVÉC
53 + 61	22 6004082	BB II - Brasília	53 + 48	6197851	Gerber
53 + 90	253 251932	BB III - Braga	53 + 87	5191200	MARCA
53 + 44	22 3719061	BB IV - Arrábida	53 + 81	5190000	BCP Águia de Moura
53 + 45	22 3322521/22 3322546	S&S - Loja	53 + 82	4642280	Centr. Emp. Gondomar
53 + 32	0034 91 3505269	IDT - Madrid	53 + 97	9990900	Lusocargo
53 + 54	0049 221 2584530/1	SISTELO, GMBH	53 + 68	6105782	J. Pinto Leitão
53 + 33	22 5364751	Interveste	53 + 62	3771850	IBS Duosoft
53 + 43	22 2001683	Vivendi	53 + 30	5096222	Servissegura
53 + 91	21 4714331/21 4721121	R&S - Lisboa	53 + 99	6073400	BFB Dra. Fern. Morais
53 + 92	22 5508645	R&S - Porto	53 + 72	0041 329680880	Steinmann
53 + 41	22 6105824	Dr. Luis R. Ferreira			

Nota: para conhecer outros números pré-gravados, consultar telefonista.



SILVA & SISTELO
FABRIL DE PAPEL DE SERRAVALLE S.A.

LISTA DE SIGLAS

ÁREAS DE PROVENIÊNCIA

PÁGINA

1 * 2

DESCRIÇÃO	SIGLA
ADMINISTRAÇÃO	ADM
DIRECÇÃO INDUSTRIAL	DIN
DIRECÇÃO LOGÍSTICA E SISTEMAS	DLS
DIRECÇÃO RECURSOS HUMANOS	DRH
DIRECÇÃO FINANCEIRA/ADMINISTRATIVA	DFA
DIRECÇÃO MARKETING	DMK
CONTROLO DE GESTÃO	CGE
UNIDADE NEGÓCIO RETALHO	UNR
UNIDADE DE NEGÓCIO BB/MO	UNB
UNIDADE DE NEGÓCIO PLP	GNL
SERVIÇO AO CLIENTE	SCT
UNIDADE DE NEGÓCIO FLA/RES	UNF
CAD	CAD
GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL	GQT
PLANEAMENTO	PLN
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	SIN
MANUTENÇÃO	MAN
QUALIDADE DO PRODUTO	QLP
MARKETING	MKT
ARMAZÉM MATÉRIAS-PRIMAS	AMP
ARMAZÉM PRODUTOS ACABADOS	APA
COMPRAS	CPR

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



SILVA & SISTELO

FABRIL DE FÉRIAS DE S. MARTINHO, S.A.

LISTA DE SIGLAS

ÁREAS DE PROVENIÊNCIA

PÁGINA

2 • 2

DESCRIÇÃO	SIGLA
DESIGN	DSG
GABINETE TÉCNICO	GBT
OUTLET	OUT
VENDAS	VND
LOJA S&S	LSS
COMPRAS/SUBCONTRATAÇÃO/PLANEAMENTO FLA/RES	CSP
SERVIÇOS SOCIAIS - LIMPEZA E HIGIENE	SLH
SERVIÇOS SOCIAIS - CANTINA	SCN
SAUDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	SST
PORTARIA E ÁREAS EXTERIORES	PAE
CORTE	CRT
CONFECÇÃO CASACOS	CCS
CONFECÇÃO CALÇAS	CCL
PRENSAGEM CASACOS	PCS
PRENSAGEM CALÇAS	PCL
CHEFIAS DE FABRICO	CHF
COMISSÃO QUALIDADE	CQL
CONSELHO DIRECTIVO	CDR
MATÉRIAS SUBSIDIÁRIAS	MTS
AMOSTRAS	AMS
PRODUÇÃO	PRD
FINANCEIRO/ADMINISTRATIVO	FAD

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø


LISTA DE SIGLAS
DOCUMENTOS/IMPRESSOS

PÁGINA

1 • 1

DESCRIÇÃO	SIGLA
ACTA DE REUNIÃO	AR
CARTA	CA
COMUNICAÇÃO INTERNA	CI
FAX	FX
INSTRUÇÃO DE CONTROLO	IC
INSTRUÇÃO DE MANUTENÇÃO	IM
INSTRUÇÃO DE SEGURANÇA	IS
INVENTÁRIO DE DOCUMENTOS	ID
LISTA DE SIGLAS	LG
MANUAL DA QUALIDADE	MQ
NÃO CONFORMIDADES/ACÇÕES CORRECTIVAS	NC
ORDEM DE SERVIÇO	OS
ORDEM DE TRABALHO	OT
PROCEDIMENTOS GERAIS	PG

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



SILVA & SISTELO

LISTA DE SIGLAS

PÁGINA

1 . 5

NOMES

C. CUSTO	N. FUNC.	NOME	SIGLA
642	132	ADRIANA AUGUSTA LOPES	AL
641	539	AFONSO PINTO DA COSTA	AD
433	88	AGOSTINHO FERNANDO VIEIRA DE MOURA	FM
511	1002	ALBERTO COSME RODRIGUES TEIXEIRA	RT
432	612	ANA CARLA ALVES DA COSTA	AC
643	505	ANA MARIA DA SILVA GUIMARÃES	AG
427	156	ANA MARIA ESTRELA NEVES	AN
633	549	ANA PAULA FERREIRA VIEIRA	FV
421	377	ANTÓNIO FERNANDO MOREIRA	FM
651	400	ANTÓNIO FERREIRA GOMES DA SILVA	GS
311	519	ANTÓNIO GOMES ARAÚJO	AA
631	506	ANTÓNIO MARIA VALENTE	AV
434	555	ANTÓNIO PEREIRA COELHO	AP
433	442	ANTÓNIO SILVA GOMES PESSOA	AS
611	503	ARMANDO VIEIRA SANTOS DA COSTA	SC
613	1504	ARTUR MIGUEL DE MELO ESTEVES	AE
633	127	AURORA SOARES PINTO	SP
651	451	AVELINO NOÉ COUTINHO	NC
633	550	BERNARDINO RIBEIRO MARINHO	BM
311	540	CARLA MARGARIDA FERNANDES CARIA	CM
641	581	CARLOS MANUEL CARNEIRO	CC
641	521	CAROLINA FERREIRA FERNANDES	FF
642	531	DANIEL FAUSTINO JUNIOR	DJ

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



LISTA DE SIGLAS

PÁGINA

2 . 5

NOMES

C. CUSTO	N. FUNC.	NOME	SIGLA
621	507	DEOLINDA CONCEIÇÃO GOMES	DG
411	445	DIETER ESSER	DE
432	325	ELISABETE MARIA JESUS SOUSA	ES
311	598	ELVIRA CARVALHO AMORIM	EA
641	523	EUCLIDES ANTÓNIO LIMA MARQUES	EM
433	384	FERNANDO SOUSA PINTO	FP
427	32	FILOMENA MARIA LOUREIRO	FL
427	101	FLORINDA COUTO RIBEIRO	FR
211	65	GUILHERMINA OLIVEIRA MOREIRA	GM
651	145	HELDER PEDRO RIBEIRO	HR
631	500	ISABEL MARGARIDA DE SOUSA	IS
211	520	ISABEL OLIVEIRA LIMA	IL
641	533	JOÃO ALBERTO GOMES SERRÃO	JG
121	34	JOÃO SAMPAIO BARROS	JB
511	1016	JOÃO VIEIRA MOREIRA	JV
427	450	JOAQUIM DE MOURA MONTEIRO	JM
621	583	JOAQUIM MANUEL SOUSA RIBEIRO	SR
511	1011	JOAQUINA JORGE SILVA	JS
111	577	JOSÉ ANTÓNIO CANCELA	JC
641	524	JOSÉ ANTÓNIO PIRES NUNES	PN
611	504	JOSÉ CARLOS CARNEIRO SISTELO	CS
641	389	JOSÉ DA COSTA MACHADO	JD
433	16	JOSÉ FERNANDES REIS	JR

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0



LISTA DE SIGLAS

NOMES

PÁGINA

3 . 5

C. CUSTO	N. FUNC.	NOME	SIGLA
621	593	JOSÉ MANUEL BARBOSA LOUREIRO	JL
644	526	JOSÉ ORLANDO AZEVEDO	OA
632	58	JUDITE JESUS FERNANDES	JF
622	510	LAURA CONCEIÇÃO MAGALHÃES	LM
642	142	LISETE FERNANDA ROCHA	LR
642	527	LUIS FILIPE GUEDES PEREIRA	GP
611	502	LUIS MANUEL CARNEIRO SISTELO	LS
512	528	MANUEL JOAQUIM NUNES OLIVEIRA	MO
433	395	MANUEL PINTO NOGUEIRA	MN
642	575	MANUEL REIS GONÇALVES	MG
642	179	MARGARIDA MARTINS DAS DORES	MD
511	1019	MARIA ADELAIDE C. ALVES GARCIA	CG
621	511	MARIA ALICE REGADAS	AR
27	1	MARIA ANTONIETA ALMEIDA FERREIRA	FE
511	1014	MARIA AURORA SILVA ANDRADE	SA
642	513	MARIA DA CONCEIÇÃO FALCÃO	CF
642	529	MARIA DE FÁTIMA CORREIA	FC
661	512	MARIA DE FÁTIMA MACEDO PACHECO	MP
311	657	MARIA DE FÁTIMA NUNES	FN
641	530	MARIA DE FÁTIMA TEIXEIRA LIMA	TL
511	1015	MARIA DE LURDES PINHEIRO	MF
427	158	MARIA DONZILIA PACHECO	DP
645	636	MARIA ELISABETE TEIXEIRA ROCHA	ER

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



LISTA DE SIGLAS

PÁGINA

4 . 5

NOMES

C. CUSTO	N. FUNC.	NOME	SIGLA
631	36	MARIA HENRIQUETA PEREIRA	HP
421	114	MARIA JOANA CAMPELO	MC
432	288	MARIA JOSÉ DA SILVA	MJ
427	367	MARIA LA-SALETE SANTOS	ML
633	557	MARIA LUCINDA COELHO	LC
511	1021	MARIA LUISA MONTEIRO S. VIEIRA	LV
621	514	MARIA MÁXIMA VIEIRA	MM
427	216	MARIA NOGUEIRA VALGODE	MV
511	1017	MARIA PIEDADE RIBEIRO	PR
633	552	MARIA ROSA CASTRO SILVA SOARES	SS
433	166	MARIA ROSA GONÇALVES RIBEIRO	RR
632	209	MARIA ROSA SILVA GONÇALVES	MR
661	525	MARILIA FÁTIMA BARB. P. OLIVEIRA	FB
642	576	MARIO ABRANTES ANTUNES	MA
311	112	NATÁLIA FERNANDES DA COSTA	NF
614	615	NUNO MIGUEL BARBOT CARNEIRO	NB
421	40	ORLANDA ODETE RODRIGUES	OR
111	111	ÓSCAR ANDREAS FALLEY	AF
421	647	PAULA CRISTINA TEIXEIRA SILVA	PT
661	535	PAULA MARIA DA SILVA MOREIRA	SM
651	403	PAULO DE SOUSA CALDAS	PC
661	515	PAULO MIGUEL SOUSA PINTO	PP
421	431	PAULO SILVA SANTOS	PS
432	402	PEDRO MIGUEL FURTADO VIDE	PF

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



SILVA & SISTELO
FUNDADA EM 1974

LISTA DE SIGLAS

PÁGINA

5 . 5

NOMES

C. CUSTO	N. FUNC.	NOME	SIGLA
643	658	RICARDO JORGE CALO	RC
643	87	RICARDO JORGE SANTOS	RS
645	245	ROSA MARGARIDA NEVES DA SILVA	RN
433	60	ROSA MARIA GERALDES PINTO	RP
641	534	ROSA MARIA JESUS LAMEIRÃO	RL
511	518	RUI MANUEL LOPES GUIMARÃES	RG
651	69	RUI MANUEL PORTELA MENDES	RM
433	432	RUI MANUEL SOUSA EVARISTO	RE
311	141	SANDRA PAULA RENTE LEONEL VIDAL	SV
633	554	SOFIA MARIA VIEIRA LOUREIRO	SL
421	137	SOFIA SANTOS FERREIRA	SF
111	140	SUSANA FERNANDES DE PAIVA DE SILVA	FS
111	85	TERESA SILVA BELCHIOR	TB
643	177	VICTOR HUGO DA CUNHA MORAIS	VM

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO 0

ANEXO

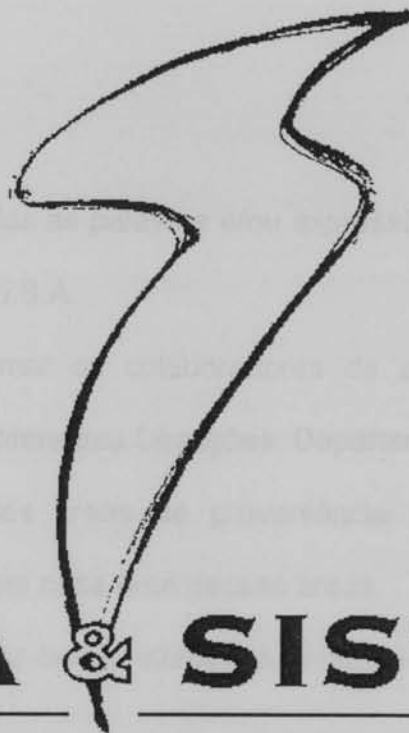
7

SILVA & SISTELO

FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES S.A.

MANUAL DE VOCABULÁRIO

SILVA & SISTELO
MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PRÁTICO



SILVA & SISTELO

FABRICO E VENDA DE CONFECÇÕES, S.A.

MANUAL DE VOCABULÁRIO



MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PREFÁCIO

Este Manual contempla todas as palavras e/ou expressões que frequentemente são utilizados na Silva & Sistelo, S.A..

Tem como objectivo informar os colaboradores de algumas das palavras e/ou expressões aplicadas nas diferentes Direcções, Departamentos ou Secções.

Está dividido nas diferentes áreas de proveniência da Silva & Sistelo, S.A., e ordenado alfabeticamente em cada uma dessas áreas.

O índice está organizado por ordem alfabética, proporcionando assim uma consulta rápida e fácil.

ELABORADO

APROVADO

REVISÃO Ø



Edição: 1

MANUAL DE VOCABULÁRIO DA S&S

ÍNDICE

A		B	
Abastecimento	1	Barra	11
Abastecimento	2	Barra de Carga	12
Abastecimento	3	Barra de Carga	13
Abastecimento	4	Barra de Carga	14
Abastecimento	5	Barra de Carga	15
Abastecimento	6	Barra de Carga	16
Abastecimento	7	Barra de Carga	17
Abastecimento	8	Barra de Carga	18
Abastecimento	9	Barra de Carga	19
Abastecimento	10	Barra de Carga	20
Abastecimento	11	Barra de Carga	21
Abastecimento	12	Barra de Carga	22
Abastecimento	13	Barra de Carga	23
Abastecimento	14	Barra de Carga	24
Abastecimento	15	Barra de Carga	25
Abastecimento	16	Barra de Carga	26
Abastecimento	17	Barra de Carga	27
Abastecimento	18	Barra de Carga	28
Abastecimento	19	Barra de Carga	29
Abastecimento	20	Barra de Carga	30
Abastecimento	21	Barra de Carga	31
Abastecimento	22	Barra de Carga	32
Abastecimento	23	Barra de Carga	33
Abastecimento	24	Barra de Carga	34
Abastecimento	25	Barra de Carga	35
Abastecimento	26	Barra de Carga	36
Abastecimento	27	Barra de Carga	37
Abastecimento	28	Barra de Carga	38
Abastecimento	29	Barra de Carga	39
Abastecimento	30	Barra de Carga	40
Abastecimento	31	Barra de Carga	41
Abastecimento	32	Barra de Carga	42
Abastecimento	33	Barra de Carga	43
Abastecimento	34	Barra de Carga	44
Abastecimento	35	Barra de Carga	45
Abastecimento	36	Barra de Carga	46
Abastecimento	37	Barra de Carga	47
Abastecimento	38	Barra de Carga	48
Abastecimento	39	Barra de Carga	49
Abastecimento	40	Barra de Carga	50
Abastecimento	41	Barra de Carga	51
Abastecimento	42	Barra de Carga	52
Abastecimento	43	Barra de Carga	53
Abastecimento	44	Barra de Carga	54
Abastecimento	45	Barra de Carga	55
Abastecimento	46	Barra de Carga	56
Abastecimento	47	Barra de Carga	57
Abastecimento	48	Barra de Carga	58
Abastecimento	49	Barra de Carga	59
Abastecimento	50	Barra de Carga	60
Abastecimento	51	Barra de Carga	61
Abastecimento	52	Barra de Carga	62
Abastecimento	53	Barra de Carga	63
Abastecimento	54	Barra de Carga	64
Abastecimento	55	Barra de Carga	65
Abastecimento	56	Barra de Carga	66
Abastecimento	57	Barra de Carga	67
Abastecimento	58	Barra de Carga	68
Abastecimento	59	Barra de Carga	69
Abastecimento	60	Barra de Carga	70
Abastecimento	61	Barra de Carga	71
Abastecimento	62	Barra de Carga	72
Abastecimento	63	Barra de Carga	73
Abastecimento	64	Barra de Carga	74
Abastecimento	65	Barra de Carga	75
Abastecimento	66	Barra de Carga	76
Abastecimento	67	Barra de Carga	77
Abastecimento	68	Barra de Carga	78
Abastecimento	69	Barra de Carga	79
Abastecimento	70	Barra de Carga	80
Abastecimento	71	Barra de Carga	81
Abastecimento	72	Barra de Carga	82
Abastecimento	73	Barra de Carga	83
Abastecimento	74	Barra de Carga	84
Abastecimento	75	Barra de Carga	85
Abastecimento	76	Barra de Carga	86
Abastecimento	77	Barra de Carga	87
Abastecimento	78	Barra de Carga	88
Abastecimento	79	Barra de Carga	89
Abastecimento	80	Barra de Carga	90
Abastecimento	81	Barra de Carga	91
Abastecimento	82	Barra de Carga	92
Abastecimento	83	Barra de Carga	93
Abastecimento	84	Barra de Carga	94
Abastecimento	85	Barra de Carga	95
Abastecimento	86	Barra de Carga	96
Abastecimento	87	Barra de Carga	97
Abastecimento	88	Barra de Carga	98
Abastecimento	89	Barra de Carga	99
Abastecimento	90	Barra de Carga	100

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

ÍNDICE

A	Pág.	C	Pág.
Abertura	7	Cliente	11
Abono	23	Cliente Prospect	11
Acção Correctiva	17	Clientes Activos	11
Acção Preventiva	17	Clientes Inactivos	11
Aceite	23	Clientes Passivos	11
Acessórios	25	Clientes Recuperáveis	11
Adjudicatário	17	Clientes Transferidos	11
Afectações	11	CM (Cut and Make)	25
Alimentar o Corte	5	CMT (Cut, Make and Trimmings)	25
Amaciador	6	CMR (Convention, Marchandise Par Route)	15
AMF	7	Colchão = Estendida	7
Amostras	7	Colecção	25
Archive	10	Comissionada	16
Arrastadores ou Serrilha	20	Competências	22
Artigo	14	Comprador	12
AS 400	10	Conciliação de Documentos	23
Auditoria da Qualidade	17	Confecção de Mangas	7
Avaliação do Desempenho	21	Confeccionador	10
		Configuração Easytax	10
		Conformidade	17
		Construção do Forro	8
B		Contract	25
BB User Guide	27	Contragola	8
Bloqueio	11	Controlo de Qualidade	17
BNP Factor	23	Controlo de Ponto / Sistime	10
Boca	7	Controlo Final	8
Bolso de Caneta	7	Coordenadas	25
Bolso de Carteira	7	Cortar Arranjos	6
Bolso de Luva	7	Cosec	23
Bolso do Tabaco	7	Costura do Cotovelo	8
Brochura da Empresa	25	Costura Sangria	8
Brochura PLP	25	Coupon	14
		Coz de Avanço	8
		Crina	6
		Custo	16
		Custos Relativos à qualidade	17
C		Cutter	21
C&F (Cost and Freight)	15		
Cais de Embarque	15	D	
Candidato	21	Debrum	8
Candidato em Processo de Selecção	21	Derrogação (Antes da Produção)	17
Candidato Seleccionado	21	Derrogação (Depois da Produção)	17
Carcela	7	Desconto de Letras	23
Casamento das Peças	15	Desconto de Pronto Pagamento	23
Casear Frentes	7	Desdobramento de OF	5
Catálogo de Modelos	25	Desempenho	22
CGP	10	Dianteiros	9
Cheque	23	Discos de Tensor / Pratos	20
Cheque Pré-datado	23	Display	11
Chicote de Linha	20		
CIF (Cost, Insurance and Freight)	15		
CIF Domicílio	15		

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S**PALAVRAS E EXPRESSÕES****ÍNDICE**

D	Pág.	F	Pág.
Display / Poster	25	Flash	13
Dispo	11	FOB (Free on Board)	15
Distribuição de Acessórios	5	Folha Principal	5
Dobra	8	Fornecedor	17
Drop	8	FOT(Free on Truck)	15
Dun & Brandstreet	23		
Duplas	6		
		G	
E		Garantia da Qualidade	17
Encamisar	15	GERBER	10
Encomenda Amostras	11	Gestão da Qualidade	18
Encomenda Bloco	12	Gestão pela Qualidade Total	18
Encomenda Colecção	12	Gola	8
Encomenda Contra Bloco	12	Gomas	6
Encomenda de Armazém	12	GSD (General Sewing Data)	10
Encomenda de Stock NOS	12	Guarda-Lamas	8
Encomenda Ensaaios (Testes)	12	Gutos	8
Encomenda Medida Industrial	12		
Encomenda para Stock (Bloco)	12		
Encomendas Venda Especial Bloco	12	H	
Encomendas Venda Especial Contra Bloco	12	Horas de Ausência	21
Enfestados	14	Horas de Falta	21
Ensaio	25		
Entrega Prevista	10		
Entrega Real	10	I	
Entretelas	6	Impresso Nota de Encomenda	13
Envio para Contencioso	23	Impresso Proposta de Encomenda	13
Espelho	20	Inspeção	18
Estatística do Inquérito Industrial Mensal	23	Intex	11
Volume de Negócios e Empregados		Isolados	6
Estatística do Inquérito Anual de Produção Industrial	23		
Estatística do Inquérito Produção Industrial Mensal	23		
Estatística Intrast	23	J	
Estendida	6		
Estorno	12		
Estratégia	16	L	
Evidência (Prova) Objectiva	17	Laçadeira	20
Extracto de Conta Corrente	23	Lago	11
EXW (Ex Works)	15	Lançar Encomenda	13
		Língua	8
F		Listagem Semanal	8
Factura	23	Log's	11
FCR	15	Loja Monomarca	26
Ficha de Amostras	5	Loja Multimarca	26
Fichas de Estendimento	5	Lotes	14
Ficha Técnica	5		
Fita Coz	9		
Fitilho	9		

**MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S****PALAVRAS E EXPRESSÕES****ÍNDICE**

M	Pág.	P	Pág.
Manual da Qualidade	18	Perneira	26
Mapas	5	Peso	14
Máquina de Crina	20	PIC	6
Máquina de Enrolar Botão	20	Pinchêu	8
Máquina de Olhal	20	PK	14
Máquina de Ombros	20	Planeamento da Qualidade	14
Máquina de Portinholas	20	Plano da Qualidade	18
Máquina de Pregiar Botão	20	Plano de Acolhimento e Integração	18
Máquina dos Fundos	20	Plano de Desenv. de Recursos Humanos	22
Máquina que Não Alimenta / Arrasta	20	Plano de Ordens de Fabrico	9
Máquinas de Costuras Longas	20	Planos / Mapas	5
Marca	26	Plástico	6
Medida Industrial	26	PLM	26
Melhoria da Qualidade	18	Plotter	21
Mesa de Acertos de Xadrez	6	PLP (Private Label Program)	26
Mesa de Estender	6	Política da Qualidade	18
Mesa Transfer	6	Ponto Corrido	9
Missão	16	Portinholas ou Palas	9
Modelo	26	Posição da Encomenda	13
Mola	6	Posição de Bancos	24
Mola de Freio	20	Prensa Carrossel	20
Montagem I	8	Prensar	9
Montagem II	8	Preparação de Acessórios	7
Mosquear	8	Preparação I	9
Motivação	21	Preparação II	9
Mudança Organizacional	16	Prezilhão	20
		Procedimento	18
		Processo	5
		Processo	18
		Processo de Recrutamento e Selecção	22
		Processo de Qualificação	19
		Produção Externa	10
		Produto	19
		Produto Comercial	10
		Programa	5
		Programa de Venda Especial	13
		Programa Welcome	13
		Protocolo de Produção	10
N		Q	
Não Conformidade	18	Quadro de Bordo	16
N.º de Riscos	6	Quadruplas	7
NOS (Never out of Stock)	26	Qualidade	19
		Qualificado	19
O			
Orçamento	16		
Ordem de Fabrico	5		
Organigrama	21		
Organização	18		
Obra	6		
P			
P.O.S. (Point of Sale)	26		
Papel Perfurado	6		
Passar	9		
Peças	14		
Peças Estornadas	15		

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

ÍNDICE

R	Pág.	U	Pág.
Rastreabilidade	19	Unidade de Negócio	13
RE	13	UPS (United Parsel Service)	16
Recibo	24		
Referenciário	26		
Reforço	9		
Reforma de Letras	24	V	
Registo	19	Validação	19
Repetição	5	Valores	22
Requisitos da Qualidade	19	Variantes	13
Requisitos da Sociedade	19	Verificação	19
Reserva de Produção	10	Vp	13
Revisão (análise) pela Direcção	19		
Retocar	9		
Rolinho	14		
Rolo	7	W	
RT	13	WG	13
S		Z	
Saque	24	Z Dispo	13
Sarja	26		
Selagem	7		
Separação	9		
Serra de Fita	7		
Serviço	19		
Sistema da Qualidade	19		
Sortido / Sortimento	13		
Spool	13		
Status	13		
T			
Tabela de Medidas	26		
Tafeta	26		
Tail	13		
Taxa de Absentismo	22		
Terminal	9		
Termocolagem	7		
Tesouraria	24		
Tipo e Gamas	14		
Tirela	14		
Total Look	26		
Transitário	15		
Transportador	15		
Transporte de Pendurados	16		
Traseiros	9		
Tratamento dos Preparos	9		
Trend Guide	27		
Trespasse	9		
Tubos	14		



Edição: 1

MANUAL DE VOCABULÁRIO DA S&S

DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO

MANUAL



MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES
DEPARTAMENTO DE PLANEAMENTO

Alimentar o Corte: Envio das Ordens de Fabrico, por parte do Planeamento Corte, para serem trabalhadas .

Desdobramento de O.F.: Escolher os tamanhos que se podem juntar na planificação.

Distribuição de Acessórios: Distribuir as entretelas para os casacos.

Ficha de Amostras: Ficha que vai para o Armazém de Matérias Primas para incluir uma amostra de cada tecido existente nessa ficha, voltando novamente para o Planeamento.

Fichas de Estendimento: Folhas com as informações necessárias para efectuar a estendida.

Ficha Técnica: Ficha de identificação do modelo

Folha principal: Resumo da OF , incluindo o n.º de rolos

Mapas: Planificação de corte.

Ordem de Fabrico: Documento que identifica o Modelo, Referência, Cor, e quantidades por Tamanhos .

Planos / Mapas: São moldes em formato de plano já pronto p/corte.

Processo: Conjunto de documentos necessários para trabalhar a OF.

Programa : Planeamento diário para CAD, AMP e Corte.

Repetição: Repetir o desdobramento depois de obter todos os mapas.

N.º de Riposte: Quantidade de mapas e estender por tamanhos.

Quil: Matérias primas e matérias acessórias.

Papel Perfurado: Papel utilizado como base na estendida permitindo a mobilidade do material.

Peso: Peça que permite tirar o tecido durante a estendida.

Plástico: Plástico utilizado para separar o vidro no Corte.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES

DEPARTAMENTO DE PRODUÇÃO
Secção de Corte

Amaciador : Material utilizado para confeccionar o reforço.

Colchão = Estendida: Várias folhas de tecido sobrepostas (pode incluir vários tamanhos).

Cortar Arranjos: Corte de componentes para substituir numa peça com defeito.

Crina: Material utilizado para confeccionar o reforço

Duplas: Dois tamanhos dentro de uma estendida.

Entretelas: Material aplicado no dianteiro do casaco com a finalidade de aumentar a sua estabilidade.

Estendida: Acto de sobrepor as folhas de formando um colchão, que posteriormente será cortado.

Gomas: Acessórios de pequena dimensão, de material tipo vilene, aplicados em vários pontos do casaco, permitindo uma maior estabilidade do tecido.

Isolados: Um único tamanho dentro da estendida.

Mesa de Acertos de Xadrez: Mesa onde se efectua o acerto (fio a fio) de alguns componentes no caso de tecido de xadrez(traseiro, peito, debrum,...).

Mesa de Estender: Mesa onde se efectua a estendida.

Mesa Transfer: Mesa que se desloca transversalmente que serve para fazer o transbordo do tecido de uma mesa para outra.

Mola: Agulhas utilizadas para fixar o colchão em tecidos de xadrez.

N.º de Riscos: Quantidade de mapas a estender por tamanhos.

Obra: Matérias primas e matérias subsidiárias.

Papel Perfurado: Papel utilizado como base na estendida facilitando na mobilidade do colchão.

Peso: Peça que permite fixar o tecido durante o estendimento.

Plástico: Plástico utilizado para otimizar o vácuo no Cutter.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Preparação de Acessórios: Distribuição das entretelas e gomas para os casacos, rolo a rolo.

Quadruplas: Quatro tamanhos dentro de uma estendida, utilizado apenas para calças.

Rolo: Conjunto de tecido cortado dentro do mesmo tamanho.

Selagem: Acto de etiquetar todos os componentes de uma peça.

Serra de Fita: Máquina de corte, com lâmina vertical fixa, que permite executar o corte de maior precisão nos componentes que assim o exigem (Golas, Feltro, Debrum, Tc...).

Termocolagem: Colar as entretelas nos casacos.

Secção de Confeccção

Abertura: Corte existente nas costas do casaco, podendo existir na parte central ou lateral.

AMF: Marca de máquina que deu o nome a um ponto designado por AMF ou PIC.

Amostras: Encomendas de protótipos feitas pelos clientes para uma avaliação do produto.

Boca: Largura da abertura do fundo da calça.

Bolso de Caneta: Bolso interno do casaco situado no dianteiro esquerdo junto à cintura.

Bolso de Carteira: Bolso interno do casaco situado na linha do peito.

Bolso de luva: Bolso no casaco de dimensão mais pequena colocado no lado direito acima do bolso normal.

Bolso do Tabaco: Bolsos internos do casaco situados na linha das ancas.

Carcela: Local onde se cose o fecho da calça.

Casear Frentes: Fazer casas para os botões nas partes dianteiras do casaco.

Confeccção de Mangas: Unir folhas do tecido e do forro, casear, coser botões, juntar o forro com o tecido, etc. As mangas são confeccionadas numa secção específica.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Construção do Forro: União de todas as partes que constituem o forro ou o interior do casaco (bolsos, união dos dianteiros com os traseiros, união de ombros, etc.).

Contragola: Gola de baixo, em tecido.

Controlo Final: Detecção e sinalização de defeitos.

Costura do Cotovelo: Costura exterior do braço, que faz linha com o cotovelo.

Costura Sangria: Costura interior da manga.

Coz de Avanço: Extensão do cinto da calça.

Debrum: Bolso exterior situado no peito do casaco, no lado esquerdo.

Dianteiros: Partes da frente dos casacos.

Dobra: Acabamento do fundo da calça com uma dobra em tecido.

Drop: Diferença da medida do peito do casaco para a cinta da calça.

Fita Coz: Fita que forma o cinto da calça na parte interior do mesmo.

Fitilho: Material que tem a função de estabilizar o tecido nas cavas do traseiro, dianteiro e meio-quarto (ilharga) do casaco.

Gola: União do feltro (gola de baixo) com o tecido (gola de cima).

Guarda-Lamas: Reforço da bainha da calça.

Gutos: Peça metálica situada no coz da calça, que tem o mesmo efeito de um botão interior.

Língua: Reforço do bolso interior de carteira.

Listagem Semanal: Informação acerca das Ordens de Fabrico e das respectivas quantidades e prazos de entrega.

Montagem I: Primeira montagem do casaco (junção do forro com o tecido).

Montagem II: Junção da manga com o casaco.

Mosquear: Rematar a casa do botão.

PIC: Ponto igual ao AMF.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Pinchêu: Costura exterior que vai do peito ao bolso do casaco, com o objectivo de definir o peito do casaco.

Plano de Ordens de Fabrico: Número da ordem de produção e a quantidade. Indica o tipo de peça a ser produzida através de uma codificação.

Ponto Corrido: Ponto mal feito, descontrolado.

Portinholas ou Palas: Bolsos exteriores do casaco situados na linha das ancas.

Preparação I: Área da confecção, onde são confeccionados os reforços, que são uma sobreposição de crinas e amaciador nos casacos, com o objectivo de dar forma ao peito.

Preparação II: Área da confecção onde são preparados os dianteiros e os traseiros do casaco.

Reforço: Componente pré-confeccionado que se coloca no casaco para formar a caixa do peito.

Separação: Separação de lotes que irão entrar na Confecção

Terminal: Peça metálica que determina o fim do fecho.

Traseiros: Partes detrás do casaco.

Tratamento dos Preparos: Preparar o debrum e a portinhola.

Trespasse: Termo utilizado para casaco com as frentes sobrepostas.

Secção de Prensagem

Passar: Alisar matéria prima (tecido ou forro).

Prensar: dar acabamento final ao casaco, dar forma através da pressão com auxílio de vapor.

Retocar: Últimos retoques de prensagem, tirar pequenos vincos e irregularidades na peça.

GSD (General Sewing Data): Sistema utilizado para a denominação de peças.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S PALAVRAS E EXPRESSÕES

DEPARTAMENTO DE SUBCONTRATAÇÃO

Confeccionador: Determinada empresa que subcontratamos.

Entrega Prevista: Data de entrega acordada entre S&S e confeccionador para a entrega das encomendas prontas.

Entrega Real: Data da chegada da encomenda pronta ao nosso armazém.

Produção Externa: Produção subcontratada no exterior.

Produto Comercial: Produto final comprado para comercialização.

Protocolo de Produção: Documento da S&S que os confeccionadores enviam todas as semanas por fax com a situação das nossas encomendas.

Reserva de Produção: Quantidade de peças negociadas com o confeccionador para produzir por mês numa estação.

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Archive: Segurança da máquina, bibliotecas, programas do INTEX, modelos.

AS 400: Sistema utilizado na Direcção Financeira / Administrativa e na Direcção de Recursos Humanos.

CGP: Sistema de Controlo e Gestão da Produção, utilizado em todo o processo de produção.

Configuração Easytax: Programa que lê as chamadas da central, define quanto estão a pagar por chamada.

Controlo de Ponto / Sistime: Sistema utilizado na Direcção de Recursos Humanos, para o controlo de assiduidade ou absentismo dos colaboradores.

GERBER (Máquina de Corte): Sistema utilizado para o controlo e registo de tempos da máquina de corte.

GSD (General Sewing Data): Sistema utilizado para a determinação de tempos standard.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

INTEX: Sistema utilizado na Gestão Comercial, Gestão de Produção, Aprovisionamento, Armazém de PA e Expedição / Facturação.

LAGO: Sistema utilizado no Planeamento para a optimização do corte.

Log's: Controlo de operações a nível de todos os utilizadores.

DEPARTAMENTO DE SERVIÇO AO CLIENTE

Afectações: Ligação entre o tecido e o modelo.

Bloqueio: Bloquear a encomenda por algum motivo específico.

Cliente: Receptor de um produto fornecido pelo fornecedor. O cliente pode ser, por exemplo, o consumidor final, utilizador, beneficiário ou comprador, pode ainda ser interno ou externo à organização.

Cientes Activos: Clientes com compras regulares ainda que sem compras na última estação.

Cientes Recuperáveis: Clientes sem compras em duas estações consecutivas, mas com boas perspectivas de recuperação.

Cientes Inactivos: Clientes sem compras em duas estações consecutivas.

Cientes Passivos: Clientes que cessaram a actividade.

Cliente Prospect: Potenciais clientes.

Cientes Transferidos: Clientes activos, mas que mudaram o n.º de contribuinte. Neste caso tem de se abrir um novo número de cliente.

Comprador: Responsável pelas compras do cliente.

Display: Foto com suporte para promoção da marca.

Dispo: Cálculo das Necessidades do tecido no INTEX.

Encomenda Amostras: Encomendas de protótipos, feitas pelos clientes, para uma avaliação do produto.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Encomenda Bloco: São encomendas normais que não têm todos os parâmetros definidos, tais como: quantidades; ref^a. do modelo; ref^a. do tecido; cor do tecido; tamanho das peças.

Encomenda Coleção: Encomendas de protótipos lançadas pela S&S. Estes protótipos têm como objectivo a exibição da Coleção. Não tem limite de quantidades.

Encomenda Contra Bloco: Destina-se a completar a informação ausente nas encomendas Bloco. Quando se efectua uma encomenda Contra Bloco terá de haver lugar à anulação da encomenda Bloco correspondente.

Encomenda de Armazém: Resulta de uma venda directa efectuada no local físico do armazém. Esta encomenda deverá ser o resultado da venda de uma ou mais peças. Nestes casos, o tecido existe e já está transformado em produto final.

Encomenda de Stock NOS: Resulta de uma venda efectuada no local físico do armazém sobre peças incluídas no programa de Stock NOS.

Encomenda Ensaio (testes): Estas encomendas são efectuadas pelo cliente Silva & Sistelo, S.A., com o objectivo de testar novos produtos. Não se destinam à venda. O seu destino é o Stock Livre.

Encomenda Medida Industrial: Encomenda de uma peça por um determinado cliente. Esta peça está patente numa das colecções existentes (actual ou passada) e necessita, normalmente, de alterações relativamente às medidas base.

Encomenda para Stock (bloco): Estas encomendas são efectuadas internamente e destinam-se a manter o nível do Stock Livre (ex. fraques) e do Stock NOS. O Contra Bloco desta encomenda é originado pelas Encomendas para Stock (contra bloco). Esta encomenda vai alimentar os armazéns de Stock que serão, posteriormente, comissionados a clientes através de uma Encomenda de Armazém ou de uma Encomenda de Stock NOS.

Encomendas Venda Especial Bloco: São encomendas efectuadas para vendas especiais com o objectivo de escoar o Stock de M.P. (Stock da estação anterior ou mais antigo). Estas encomendas são obrigatórias para reservar / cativar o tecido.

Encomendas Venda Especial Contra Bloco: São a concretização da encomenda anterior. Aqui já existe intervenção do cliente e já estão definidos todos os parâmetros da encomenda. Esta encomenda deve originar a anulação, na Encomenda Especial Bloco, das respectivas peças.

Estorno: Anulação de uma posição de uma encomenda no Sistema (quer a clientes quer a fornecedores).

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Flash: Informação enviada aos representantes (ex.: tecidos pré comprados, preços especiais e *best sellers*).

Impresso Nota de Encomenda: Impresso para o registo da encomenda do cliente informando o produto, tecido, cor, modelo, variante, preço, quantidade, sortimento, condições gerais, prazo de entrega etc...

Impresso Proposta de Encomenda: Impresso para registo de uma consulta feita pelo cliente à S&S utilizado exclusivamente na Unidade de Negócio PLP.

Lançar Encomenda : Inserir os dados relativos a uma encomenda no Sistema INTEX.

Posição da Encomenda: Linha de encomenda no INTEX.

Programa de Venda Especial: Proposta de venda relativa a tecidos de estações anteriores em modelos pré-definidos, a preço reduzidos. Esta proposta é integrada na proposta global BB/MO.

Programa Welcome: Carta de boas vindas aos novos clientes.

RE: Factura.

RT: Nota de crédito de devolução de peça.

Sortido / Sortimento: Distribuição das quantidades de uma encomenda por tamanhos.

SPOOL: Programa onde são armazenadas as listagens do INTEX.

Status: Situação da posição da encomenda ou da peça.

Tail: Relatório informático do Cálculo das Necessidades.

Unidade de Negócio: Conceito que define a tipologia do negócio, em particular, no que toca a clientes , fórmula de venda e factores críticos de sucesso.

Variantes: Alterações que são feitas ao modelo base.

VP: Programa de vendas que designa a Área de Negócio.

WG: Nota de Crédito de valor.

Z Dispo: Cálculo das Necessidades dos acessórios no INTEX.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
 PALAVRAS E EXPRESSÕES

DEPARTAMENTO DE ARMAZÉM DE MATÉRIAS PRIMAS

Artigo: Elementos através dos quais se chega ao Produto Final (tecidos / acessórios).

Coupon: Quantidade de tecido para a realização de um protótipo

Enfestados: Peças dobradas a meio enroladas à volta de um cartão.

Lotes: Local de armazenamento de rolos de maior dimensão.

Peças: Rolos de tecido.

Perneira: Forro de perna.

PK: Amostra de tecido com as medidas 14 x 23.

Rolinho: Tira de manga.

Tipo e Gamas: Mini-mostruários de tecidos e cores.

Tirela (utilizada no Armazém de MP): Tira de tecido com a largura da peça e com 10 cm de comprimento.

Tirela (utilizada para PK's): Tira de tecido com a largura necessária à realização do número de PK's desejado.

Tubos: Local de armazenamento dos rolos.



MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES

DEPARTAMENTO DE ARMAZÉM DE PRODUTOS ACABADOS

Cais de Embarque: Local onde estacionam os camiões para carregamento.

Casamento das Peças: Junção das peças de um fato: calças, colete e casaco.

CIF (Cost, Insurance and Freight): A S&S efectua o transporte da mercadoria até ao porto de destino previamente definido com o cliente. É responsável pela Embalagem e Verificação, Carga e Transporte até ao referido local, Formalidades Aduaneiras, Custos Locais, Transporte Principal e Seguro da Mercadoria.

CIF Domicílio: Igual a CIF sendo o local de destino o cliente.

C&F (Cost and Freight): A S&S efectua o transporte da mercadoria até ao porto de destino previamente definido com o cliente. É responsável pela Embalagem e Verificação, Carga e Transporte até ao referido local, Formalidades Aduaneiras, Custos Locais e Transporte Principal.

CMR (Convention, Merchandise Par Route): Documento de transporte de mercadorias utilizado pelos transitários.

Comissionada: Peça alocada ao cliente.

Encamisar: Colocar sacos plásticos de protecção nas peças.

EXW (Ex Works): O cliente é responsável pelo levantamento da mercadoria nas instalações da S&S.

FCR (Forwarder Certificate Receipt): Documento emitido pelo transitário quando recebe a mercadoria.

FOB (Free on board): A S&S efectua o transporte da mercadoria até ao porto de embarque previamente definido com o cliente. É responsável pela Embalagem e Verificação, Carga e Transporte até ao referido local, e Formalidades Aduaneiras.

FOT (Free on Truck): A S&S efectua o transporte da mercadoria até ao local de embarque previamente definido com o cliente. É responsável pela Embalagem e Verificação, Carga e Transporte até o referido local.

Peças Estornadas: Peças anuladas. Ex. defeito.

Transitário: Tipo de transporte.

Transportador: Transporte utilizado para o envio dos produtos acabados da prensagem para o Armazém de Produtos Acabados.



MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Transporte de Pendurados: Transporte de mercadoria em cabides na posição vertical.

UPS: United Parsel Service

DEPARTAMENTO DE CONTROLO DE GESTÃO

Custo: É um sacrifício de recursos com vista a atingir determinado objectivo.

Estratégia: Definição de quais os objectivos de negócio que a S&S se propõe atingir e como se vai posicionar no mercado para os atingir.

Missão: Declaração que, de uma forma sistemática e objectiva, traduz a estratégia e valores da S&S. Possui quatro componentes: finalidade ou razão de ser da S&S; a estratégia; os valores e os padrões de actuação esperados dos seus colaboradores.

Mudança Organizacional: Alteração da estrutura e de forma de funcionamento de uma organização com o objectivo de a tornar mais competitiva e ajustada às realidades do mercado.

Orçamento: Instrumento de decisão e acção onde estão reflectidos os meios (financeiros, humanos, tecnológicos, etc.) necessários para atingir determinados objectivos.

Quadro de Bordo: Instrumento de pilotagem / acompanhamento dos resultados e que permite obter informações rápidas para actuar a curto prazo.

 MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

Acção Correctiva: Acção levada a efeito para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou de uma situação indesejável, de modo a impedir a sua repetição.

Acção Preventiva: Acção levada a efeito para eliminar as causas de potenciais não conformidades, defeitos ou outras situações indesejáveis de modo a evitar a sua ocorrência.

Adjudicatário: Designação dada ao fornecedor numa situação contratual.

Auditoria da Qualidade: Exame sistemático e independente para determinar se as actividades e os resultados relativos à qualidade satisfazem as disposições preestabelecidas, se estas disposições estão efectivamente implementadas e se são adequadas para alcançar os objectivos.

Conformidade: Satisfação dos requisitos especificados.

Controlo da Qualidade: Conjunto de técnicas e actividades de carácter operacional utilizadas com vista a satisfazer os requisitos da qualidade.

Custos Relativos à Qualidade: Custos devidos ao assegurar e garantir a qualidade satisfatória, assim como às perdas sofridas quando a qualidade satisfatória não é alcançada.

Derrogação (antes da produção): Autorização escrita de desvio dos requisitos originalmente especificados para o produto antes da produção.

Derrogação (depois da produção): Autorização escrita para utilizar ou entregar um produto não conforme com os requisitos especificados.

Evidência (prova) Objectiva: Informação cuja veracidade pode ser demonstrada, baseada em factos obtidos por observação, medição, ensaio ou outros meios.

Fornecedor: Organização que fornece um produto a um cliente. O fornecedor pode ser, por exemplo, o produtor, o distribuidor, o importador ou a organização do serviço. Pode ser interno ou externo à organização.

Garantia da Qualidade: Conjunto de todas as actividades planeadas e sistematicamente implementadas no âmbito do Sistema da Qualidade, demonstradamente necessárias para proporcionar confiança adequada de que uma entidade está em condições de satisfazer os requisitos da qualidade.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Gestão da Qualidade: Todas as actividades da função geral da gestão que determinam a política da qualidade, os objectivos e as responsabilidades, e os implementam através de meios tais como o planeamento da qualidade, o controlo da qualidade, a garantia da qualidade e a melhoria da qualidade no âmbito do Sistema da Qualidade.

Gestão pela Qualidade Total: Modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros e visando o sucesso a longo prazo através da satisfação dos clientes e de benefícios para todos os membros da organização e para a sociedade.

Inspecção: Conjunto de actividades tais como medir, examinar, ensaiar ou verificar uma ou mais características de uma entidade, e compara os resultados com os requisitos especificados de modo a determinar se a conformidade é obtida para cada uma destas características.

Manual da Qualidade: Documento que estabelece a política da qualidade e descreve o sistema da qualidade de uma organização.

Melhoria da Qualidade: Acções levadas a efeito em toda a organização a fim de aumentar a eficácia e a eficiência das actividades e dos processos para proporcionar benefícios acrescidos tanto à organização como aos seus clientes.

Não Conformidade: Não satisfação de um requisito especificado.

Organização: Empresa, sociedade, companhia, corporação ou instituição, ou parte delas, de responsabilidade limitada ou não, de direito público ou privado, que disponha de uma estrutura funcional e administrativa própria.

Planeamento da Qualidade: Actividades que determinam os objectivos e os requisitos da qualidade, assim como os requisitos para a aplicação dos elementos do Sistema da Qualidade.

Plano da Qualidade: Documento que estabelece as práticas, os meios e a sequência de actividades ligadas à qualidade, específico de um produto, projecto ou contrato.

Política da Qualidade: Conjunto de intenções e orientações de uma organização com vista à qualidade tal como formalmente expressos pela gestão de topo.

Procedimento: Modo especificado para executar uma actividade.

Processo: Conjunto de recursos e de actividades inter-relacionados que transformam elementos de entrada em elementos de saída.



MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Processo de Qualificação: Processo de demonstrar que uma entidade é capaz de satisfazer os requisitos especificados.

Produto: Resultado de actividades ou processos.

Qualidade: Conjunto de características de uma entidade que lhe conferem aptidão para satisfazer necessidades explícitas ou implícitas.

Qualificado: Estatuto concedido a uma entidade quando a aptidão para satisfazer requisitos especificados foi demonstrada.

Rastreabilidade: Aptidão para determinar a história, a utilização ou a localização de uma entidade por meio de identificações registadas.

Registo: Documento que fornece evidência (prova) objectiva de actividades realizadas ou de resultados obtidos.

Requisitos da Qualidade: Expressão das necessidades, ou sua tradução num conjunto de requisitos expressos em termos quantitativos ou qualitativos para às características de uma entidade que permitam a sua realização e exame.

Requisitos da Sociedade: Obrigações resultantes de leis, regulamentos, regras, códigos, estatutos e outras considerações.

Revisão (análise) pela Direcção: Avaliação formal, efectuada pela gestão de topo, do estado e da adequação do sistema da qualidade em relação à política da qualidade e aos seus objectivos.

Serviço: Resultado gerado por actividades na interface entre o fornecedor e o cliente e por actividades internas do fornecedor com vista a satisfazer as necessidades do cliente.

Sistema da Qualidade: Conjunto da estrutura organizacional, dos procedimentos, dos processos e dos recursos necessários para implementar a gestão da qualidade.

Validação: Confirmação por exame e fornecimento de evidência (prova) objectiva que os requisitos particulares para uma utilização específica pretendida estão satisfeitos.

Verificação: Confirmação por exame e fornecimento de evidência (prova) objectiva que os requisitos especificados foram satisfeitos.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES
DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO

Arrastadores ou Serrilha: Equipamento que faz com que o tecido deslize na máquina.

Chicote de Linha: Peça que estica a linha de forma ritmada.

Discos de Tensor / Pratos: É um ajustador para fazer a tensão certa na linha.

Espelho: Peça onde o tecido passa para ser cosido.

Laçadeira: Conjunto de peças que fornece a linha do interior da máquina.

Máquina de Crina: Máquina que faz os reforços para a prensa carrossel fazer a colagem.

Máquina de Enrolar Botão: Máquina que enrola a linha entre o botão e o tecido de forma a que o botão fique salientado.

Máquina de Olhal: Máquina para fazer a casa dos botões, caseia.

Máquina de Ombros: Máquina que cola os ombros.

Máquina de Portinholas : Máquina que faz as palas ou portinholas dos casacos.

Máquina de Pregar Botão Invisível : Máquina que permite coser o botão sem se notar a linha na parte de dentro do casaco.

Máquina dos Fundos: Máquina que faz um ponto invisível nos fundos / bainhas.

Máquina que Não Alimenta / Arrasta: Quando o tecido não desliza na máquina.

Máquinas de Costuras Longas: Máquina que faz a costura interna e externa das calças, e a costura das costas dos casacos.

Mola de Freio: Peça que estica a linha.

Prensa Carrossel: Máquina que cola o reforço na dianteira dos casacos.

Prezilhão: Máquina que executa o coz de avanço das calças.



MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES
DEPARTAMENTO DE CAD

Cutter: Máquina de corte automático de planos de corte (tecidos, entretelas e forros).

Plotter: Impressora de mapas ou planos.

DIRECÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

Avaliação do Desempenho: Sistema de análise do resultado do desempenho do colaborador/ equipa e sua avaliação face aos objectivos pré definidos para a função e seu contributo para atingir os objectivos estratégicos da S&S.

Candidato: Indivíduo que apresenta a sua candidatura (carta e/ ou c.v.) a um processo de recrutamento e selecção.

Candidato em Processo de Selecção: Indivíduo cujo c.v. foi seleccionado para integrar o processo de recrutamento e selecção.

Candidato Seleccionado: Indivíduo com parecer favorável para o exercício da função em análise.

Competências: Conjunto de áreas do saber-ser, saber-estar e saber-fazer.

Desempenho: Capacidades X motivação.

Horas de Ausência: Horas de não presença à actividade laboral por motivos de férias, descanso compensatório e formação.

Horas de Falta: Horas de não presença à actividade laboral por todos os motivos não previstos nas horas de ausência.

Motivação: Vontade de exercer níveis elevados de esforço na prossecução de objectivos organizacionais.

Organigrama: Esquema que compreende os principais componentes da estrutura organizacional – órgãos que compõem a organização – e a forma como os mesmos se interligam – relações de interdependência -, permitindo desta forma determinar o seu funcionamento, para atingir os objectivos organizacionais.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Plano de Acolhimento e Integração: Conjunto de acções com o objectivo de dar a conhecer a realidade da empresa em termos dos recursos técnico e humanos, cultura organizacional, valores e objectivos estratégicos.

Plano de Desenvolvimento de Recursos Humanos: Conjunto integrado de acções de formação profissional visando objectivos fundamentados com a definição dos meios adequados.

Processo Recrutamento e Selecção: Conjunto de acções com vista à escolha do candidato adequado para a função em análise.

Taxa de Absentismo: $[n.º \text{ horas de falta} / n.º. \text{ de horas possíveis}] \times 100$.

Valores: Princípios éticos que norteiam a actuação da S&S.

Condição de Documentos: Colocar de acordo a contabilidade da S&S com a contabilidade de impostos.

Cooper: Companhia de Seguros de Crédito.

Desconto de Letras: Forma de adiantamento de capital sobre as letras emitidas pelos nossos clientes.

Desconto de Pronto Pagamento: Desconto concedido ao cliente que paga dentro dos prazos estabelecidos.

Dun & Bradstreet: Empresa de informações comerciais.

Envio para Contadores: Procedimento de envio aos clientes.

Estadística do Inquérito Anual Produção Industrial: Inquérito Produção Anual.

Estadística do Inquérito Industrial Mensal Valores de Negócios e Empregados: Inquérito industrial mensal volume de vendas e despesas com empregados e custos industriais.

Estadística do Inquérito Produção Industrial Mensal: Inquérito Produção Mensal.

Estabelecimento: Inquérito de compras e vendas com CE.

Extracto de Conta Corrente: Discriminação dos movimentos devedoras e credoras.

Factura: Documento de venda/compra.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE E TESOURARIA

Abono: Adiantamento bancário sobre valor de factura do estrangeiro.

Aceite: Meio de pagamento (a pagar) – letra.

BNP Factor: Empresa de Factoring.

Cheque: Meio de recebimento/pagamento.

Cheque Pré-datado: Meio de recebimento/pagamento datado. Só deverá ser descontado na data nele inscrita.

Conciliação de Documentos: Colocar de acordo a contabilidade da S&S com a contabilidade de terceiros.

Cosec: Companhia de Seguros de Crédito.

Desconto de Letras: Forma de adiantamento bancário sobre as letras aceites pelos nossos clientes.

Desconto de Pronto Pagamento: Desconto concedido ao cliente que paga dentro dos prazos estabelecidos.

Dun & Bradstreet: Empresa de informações comerciais.

Envio para Contencioso: Procedimento de litígio com clientes.

Estatística do Inquérito Anual Produção Industrial: Inquérito Produção Anual.

Estatística do Inquérito Industrial Mensal Volume de Negócios e Empregados: Inquérito industrial mensal volume de vendas e despesas com empregados e n.º de horas trabalhadas .

Estatística do Inquérito Produção Industrial Mensal: Inquérito Produção Mensal.

Estatística Intrastat: Inquérito de compras e vendas com CE.

Extracto de Conta Corrente: Discriminação dos movimentos devedores e credores.

Factura: Documento de venda/compra.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Posição de Bancos: Situação de saldos bancários. **TING**

Recibo: Documento comprovativo de recebimento/pagamento .

Reforma de Letras: Nova letra de valor inferior à original depois de deduzido o valor da amortização.

Saque: Meio de pagamento (a receber) – Letra.

Tesouraria: Operações monetárias – pagamentos e recebimentos .

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S
PALAVRAS E EXPRESSÕES
DIRECÇÃO DE MARKETING

Acessórios: Produtos complementares das propostas de venda (malas, carteiras, cintos, entre outros).

Brochura da empresa: Brochura institucional com a respectiva apresentação da empresa. Inclui texto em várias linguas e fotografias.

Brochura PLP: Brochura de apresentação do " Private Label Program" da S&S especialmente desenvolvido para servir os clientes desta Área de Negócio. A brochura inclui texto em lingua inglesa e algumas fotografias da empresa.

Catálogo de Modelos: Informação sobre linhas de produtos, modelos, características e tabelas de medidas disponíveis para cada estação.

CM (Cut and Make): Vertente da área de negócio PLP, onde se proporciona a um cliente com grande capacidade de compra e marca própria um serviço industrial. O desenvolvimento do produto é da competência do cliente ou da S&S, os preços são negociados com base nas propostas dos clientes, sendo a filosofia de distribuição marcada com um contacto directo com o cliente. O cliente envia matérias-primas e matérias subsidiárias sendo a Silva & Sistelo, S.A. apenas responsável pelo corte, confecção e acabamento.

CMT (cut, make and trimmings): Vertente da área de Negócio PLP, onde se proporciona a um cliente com grande capacidade de compra e marca própria, um serviço industrial. Neste caso, o modelo é da Silva & Sistelo, S.A. ou do cliente. Os acessórios são da S&S e o tecido é do cliente. Os preços são negociáveis com base nas propostas do cliente. A distribuição é efectuada através de um contacto directo com o cliente.

Colecção: Proposta desenvolvida em cada estação que engloba modelos realizados em tecido e amostra de tecidos / cores.

Contract: Neste caso, o cliente escolhe o tecido, as cores, os acessórios, e, a S&S compra as MP e MS, produz e vende o produto acabado.

Coordenadas: Peças coordenadas entre elas. Conjunto de mais de um modelo.

Display / Poster: Diferentes meios de publicidade utilizados no ponto de venda do cliente.

Ensaio: Encomendas efectuadas pelo cliente da S&S, com o objectivo de testar novos produtos destinados ao stock livre.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Loja Monomarca: Loja que comercializa exclusivamente uma Marca

Loja Multimarca: Loja que comercializa mais do que uma Marca

Marca: Designação utilizada para identificar uma proposta comercial.

Medida Industrial: Fabrico de peças individuais com alterações de medida ao modelo base.

Modelo: Identificação de um produto através de um nome.

NOS (Never Out of Stock): Proposta comercial de uma gama pré-definida de modelos /tecidos/ cores/ tamanhos a partir de um stock permanente destinado a dinamizar as vendas da Unidades de Negócio Marca - Homem e PLP.

Pedido: Encomenda de armazém ou repetição.

PLM: Descrição do processo de desenvolvimento da colecção calendarizado em semanas.

PLP (Private Label Program): Área de Negócio que potencia a capacidade de desenvolvimento de design, modelação, selecção de materiais, com um absoluto controlo sobre o produto, onde a S&S explora canais de distribuição de maior dimensão (com marca reconhecida e de notoriedade), comercializando subprodutos das suas colecções.

P.O.S.(Point of Sale): Ponto/local de venda.

Referenciário: Pasta do registo das referências

Sarja: Construção utilizada para tecidos dos quais resultam tecidos de peso médio para meia estação.

Tabela de Medidas: A tabela de medidas incorpora o catálogo de modelos e informa sobre as medidas mais importantes de cada produto/modelo. São mencionadas as medidas para as várias conformações diferentes existentes (regulares, curtos, longos e Drops).

Tafeta: Construção simples que origina tecidos leves.

Total Look: Confecção de peças de vestuário que abrange não só os nossos produtos como também gamas completas, camisas, malhas,etc, e ainda outros produtos que compõem uma imagem total.

MANUAL DO VOCABULÁRIO DA S&S

PALAVRAS E EXPRESSÕES

Trend Guide: Guia de tendências relativo a coleção. Informação sobre ambientes e cores.

BB User Guide: Guia do consumidor. Livro contendo informação sobre o produto para o consumidor.

ANEXO

ANEXO 8

SILVA & SISTELO

QUESTIONÁRIO DAS AUDITORIAS

Reportado Auditor: [Faint text]

Empresa Auditor: NB

Local Auditorio: [Faint text]

Período Considerado: [Faint text]

ANEXO

8



QUESTIONÁRIO DAS AUDITÓRIAS

Requisito Auditado: PS-4.03-01Equipa Auditora: NBLocal Auditado: SERVIÇO AO CLIENTEPessoas Contactadas: NF; FN; JB

Questão:	Evidência	Obs.
DESCRÇÃO DO TRATAMENTO DE ENCOMENDAS PLP	SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	FOI DESCRITO
PERDER UMA PROPOSTA DE ENCOMENDA	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO É FEITO
COMO É FEITA A ANÁLISE DA PROPOSTA DE ENCOMENDA	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO É FEITO
QUE FAZER QUANDO A ANÁLISE REJEITA A PROPOSTA DE ENCOMENDA? COMO SE INFORMA O CLIENTE	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO É FEITO
QUE FAZER QUANDO A ANÁLISE ACEITA A PROPOSTA DE ENCOMENDA? COMO SE INFORMA O CLIENTE	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO É FEITO
NOTA DE ENCOMENDA CORRESPONDENTE	SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	EXISTE
VERIFICAÇÃO DA NF NO COMPUTADOR (INTEX).	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	EXISTE DOCUMENTO
COMO É QUE O CLIENTE SABE QUE A ENCOMENDA ESTÁ CONFIRMADA	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	NÃO FOI POSSÍVEL OBSERVAR
COMO É QUE SABEMOS QUE O CLIENTE ACEITA A CONFIRMAÇÃO	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	//
QUE TIPO DE ALTERAÇÕES À ENCOMENDA EXISTEM?	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input checked="" type="checkbox"/>	RELATIVA// A ALTERAÇÃO EFECTUADA NÃO EXISTE EVIDENCIA
	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	



RELATÓRIO DE AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AUDITORIA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: SILVA & SISTELO, S.A.AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE: TOTAL PARCIAL NORMA DE REFERÊNCIA: ISO 9002EQUIPA AUDITORA: INTERNA EXTERNA DATA DA AUDITORIA: 19/04/00 às 14h30DURAÇÃO DA AUDITORIA: 60 minutosDATA DO RELATÓRIO: 19/04/00

REQUISITOS AUDITADOS:

PROCEDIMENTO GERAL (PG-4.03-02) - TRATAMENTO DE ENCOMENDAS PLP

A EQUIPA AUDITORA

NUNO MIGUEL BARBOT CARNEIRORUBRICA DA EQUIPA AUDITORA: 



RELATÓRIO DE AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE

ANÁLISE DAS FUNÇÕES AUDITADAS

FUNÇÃO AUDITADA: TRATAMENTO DE ENCOMENDAS PLP

DOCUMENTOS ANALISADOS: PG-4.03-02 ; NOTA DE ENCOMENDA

PESSOAS CONTACTADAS: JOÃO BARROS ; NATÁLIA COSTA ; FÁTIMA NUNES

CONSTATAÇÕES:

NC 1 OBS 2

- ① Não foi possível observar o requisito de elaboração de Proposta de Encomenda. Não está a ser aplicado (II-GNE-01 não cumprida)
- ② Na fase de proposta de encomenda foi introduzida num e-mail de encomenda no sistema. Posteriormente ele foi alterado (referência/COE). Não foi possível identificar o registo, por parte do cliente, desta alteração
- ③ Os auditados mostraram ideias contraditórias e falta de coerência (ex: discussões entre Fátima Nunes e João Barros)

AUDITADOS: JOÃO BARROS ; NATÁLIA COSTA ; FÁTIMA NUNES

CORRECÇÃO ACÇÃO CORRECTIVA

*Deverá passar e ser efectuado o registo de proposta de encomenda

ASSINATURA:

IMPLEMENTAÇÃO:	RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO:	VALIDAÇÃO DA EFICÁCIA DA IMPLEMENTAÇÃO:
PRAZO <u>15 dias</u> RESPONSÁVEL <u>João Barros</u>	PARECER _____ ASSINATURA _____ DATA <u> / / </u>	PARECER _____ ASSINATURA _____ DATA <u> / / </u>



RELATÓRIO DE AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE

CONCLUSÃO (SÓ APLICÁVEL NAS AUDITORIAS TOTAIS DO SISTEMA)

NÃO APLICÁVEL.



QUESTIONÁRIO DAS AUDITÓRIAS

Requisito Auditado: RG-4.03-2

Equipa Auditadora: INB

Local Auditado: SERVIÇO AO CLIENTE

Pessoas Contactadas: AF; FN; EA; CM

Questão:

DESCRIÇÃO DO TRATAMENTO DE ENCOMENDAS MARCA

Evidência

SIM
NÃO

Obs.

FOI DESCRITO

Questão:

NOTA DE ENCOMENDA

SIM
NÃO

Obs.

EXISTE

Questão:

CONFIRMAÇÃO DA NOTA DE ENCOMENDA

SIM
NÃO

Obs.

ESTA CONFIRMAÇÃO ESTÁ A SER FEITA APÓS O PRAZO ESTIPULADO

Questão:

CÁLCULO DAS NECESSIDADES

SIM
NÃO

Obs.

FOI DESCRITO

Questão:

ALTERAÇÃO ÀS ENCOMENDAS

SIM
NÃO

Obs.

NÃO EXISTEM REGISTOS DE ALTERAÇÕES

Questão:

SIM
NÃO

Obs.

Questão:

SIM
NÃO

Obs.

Questão:

SIM
NÃO

Obs.

Questão:

SIM
NÃO

Obs.

Questão:

SIM
NÃO

Obs.

Questão:

SIM
NÃO

Obs.



RELATÓRIO DE AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA AUDITORIA

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: SILVA E SISTELO S.A

AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE: TOTAL PARCIAL

NORMA DE REFERÊNCIA: NP ISO 9002

EQUIPA AUDITORA: INTERNA EXTERNA

DATA DA AUDITORIA: 00/05/19

DURAÇÃO DA AUDITORIA: 30 h

DATA DO RELATÓRIO: 00/05/19

REQUISITOS AUDITADOS: PROCEDIMENTO GERAL TRATAMENTO DE ENCOMENDAS
MARCA - P5-4.03-2

A EQUIPA AUDITORA

ARTUR ESTEVES COM ORIENTAÇÃO DE
MUNO FERRETTI

RUBRICA DA EQUIPA AUDITORA:



RELATÓRIO DE AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE

ANÁLISE DAS FUNÇÕES AUDITADAS

FUNÇÃO AUDITADA: TRATAMENTO DE ENCOMENDAS MARCA

DOCUMENTOS ANALISADOS: PG-4.03-1

PESSOAS CONTACTADAS: ANDREAS FALLEY ; FÁTIMA NUNES ; ELVIRA AMORIM
CARLA CARIA

CONSTATAÇÕES: NC 1 OBS 1

A confirmação da Nota de Encomenda está a ser feita após o prazo estipulado

AUDITADOS: ANDREAS FALLEY ; FÁTIMA NUNES ; ELVIRA AMORIM ; CARLA CARIA

CORRECÇÃO ACÇÃO CORRECTIVA

- Deverá ser cumprido o prazo da confirmação da Nota de Encomenda

ASSINATURA:

IMPLEMENTAÇÃO:	RESULTADO DA IMPLEMENTAÇÃO:	VALIDAÇÃO DA EFICÁCIA DA IMPLEMENTAÇÃO:
PRAZO <u>IMEDIATO</u> RESPONSÁVEL <u>ANDREAS FALLEY</u>	PARECER _____ ASSINATURA _____ DATA ____/____/____	PARECER _____ ASSINATURA _____ DATA ____/____/____

RELATÓRIO DE AUDITORIA AO SISTEMA DA QUALIDADE

CONCLUSÃO (SÓ APLICÁVEL NAS AUDITORIAS TOTAIS DO SISTEMA)

NÃO APLICÁVEL

ANEXO

9

ARTUR MIGUEL DE MELO ESTEVES

As Normas ISO 9000 do Ano 2000

que teve lugar em 10 de Abril de 2000



CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

A Associação Portuguesa para a Qualidade (APQ)
certifica que

ARTUR MIGUEL DE MELO ESTEVES

participou

"As Normas ISO 9000 do Ano 2000"

que teve lugar em Porto, 10 de Abril de 2000

João Antunes Faria
O Presidente

Porto, 26 de Abril de 2000
Data

Módulo de Formação

Aplicação	Duração	Local
Qualidade / Gestão da Qualidade Total	30 horas	Salão de Formação
Trabalho	10 horas	Salão de Formação
Programa Educativo	10 horas	Salão de Formação

O Modelo de Excelência

1. APRESENTAÇÃO

Artur Esteves, Diretor do Departamento de Gestão da Qualidade Total, apresenta o novo modelo de excelência da Silva & Sistelo, S.A. Formação em Gestão da Qualidade Total, um módulo do Curso de Gestão da Qualidade Total, a principal formação para a melhoria da Qualidade.

2. QUALIDADE / GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

2.1. O que é Qualidade?

A busca da melhor qualidade de atendimento aos clientes, através de uma política de qualidade, é uma das características de sucesso por excelência e a chave para a sustentabilidade da empresa.

2.2. Qualidade na empresa?

Qualidade é a conformidade em relação a especificações e procedimentos definidos, adotados por todos na empresa e sustentados pelo cliente, em permanente revisão para que se aperfeiçoem em cada momento de acordo com as necessidades de cada cliente.

A Qualidade começa em valores e cresce em padrões rigorosos, sempre.

A busca da excelência é um fator preponderante para o êxito desta empresa. A qualidade no cliente começa quando o fornecedor atende às suas expectativas.

Para isso é necessário:

1. compromisso da administração com a empresa e o Cliente;
2. implementação, na empresa, a cultura de excelência para o cliente;
3. Fazer da melhoria contínua um processo estruturado;
4. Determinação da Gestão da Qualidade.

Silva & Sistelo, S.A.

Artur Esteves

Setembro 2000

CONTEÚDOS

MATERIAL
APOIO

DURAÇÃO

LOCAL

1. Apresentação			Sala de Formação
2. Qualidade / Gestão da Qualidade Total	Norma NP ISO 9002 Norma NP ISO 9001	30 minutos	Sala de Formação
3. Trabalho Desenvolvido	Manual de Procedimentos Manual de Instruções	15 minutos	Sala de Formação
4. Projectos Futuros		10 minutos	Sala de Formação

1. APRESENTAÇÃO

Artur Miguel Esteves, 26 anos, finalista da Licenciatura em Gestão e Engenharia Industrial. Actualmente a desenvolver um estágio curricular na área da Qualidade Total na Silva & Sistelo, S.A.. Pertence ao Departamento de Gestão da Qualidade Total, sou membro da Comissão da Qualidade e estou a participar num projecto de Melhoria da Qualidade.

2. QUALIDADE / GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

O que é Qualidade ?

A maior ou menor qualidade de determinado produto, resulta de uma melhor ou pior correspondência entre as características do produto, por um lado, e as necessidades e desejos dos utilizadores, por outro.

E Qualidade na empresa?

Qualidade é a conformidade em relação a especificações e parâmetros definidos, conhecidos por todos na empresa e estabelecidos pelo cliente, em permanente revisão para que se encontrem em cada momento dinamicamente ajustados às suas reais necessidades.

A Qualidade consiste em colocar o cliente em primeiro lugar, sempre.

A satisfação do cliente é um factor preponderante para o êxito duma empresa. A satisfação do cliente atinge-se quando o nosso produto ultrapassa as suas expectativas.

Para isso é necessário:

- > criar canais de comunicação entre a empresa e o Cliente;
- > Impulsionar na empresa, a filosofia de orientação para o cliente;
- > Fazer da melhoria contínua um prioridade absoluta;
- > Determinação da Gestão de topo.

Mas, que mais valias advêm da Qualidade?

- > Reforço da Competitividade;
- > Acesso a outros mercados;
- > Melhoria da imagem da empresa;
- > Reforço da Competitividade;
- > *Feed-back* do que consegue atingir ou não.

Necessidade de um Sistema da Qualidade

Todas as empresas têm métodos para exercer a sua actividade. À medida que as empresas vão tendo maior dimensão, começam a surgir dificuldades de organização no sentido de actuar como um todo. Devido ao envolvimento da Administração em áreas mais gerais, torna-se necessário descrever e discriminar diversas áreas de actuação.

Para conjugar todas essas áreas é necessário atribuir tarefas e responsabilidades a cada colaborador que as compõe.

Uma ferramenta poderosa para a obtenção de toda essa organização é a implementação de um Sistema da Qualidade, sistema que envolve a participação de todos os colaboradores de uma empresa, e visa uma melhoria contínua e progressiva no sentido da satisfação do cliente.

Em 1998, em consequência de um estudo elaborado por uma das maiores companhias de consultoria a nível mundial na área têxtil, KSA - Kurt Salman, surge a necessidade de uma reestruturação interna. Nesse estudo ficou demonstrado que seria necessário uma reorganização interna a todos os níveis. Dessa necessidade surge outra que é a existência de procedimentos escritos. Mais tarde, em 1999, é solicitado um estudo a outra empresa de consultoria, ZMC - Formação, Auditoria e Gestão, para a possibilidade de aplicação de metodologias de melhoria da qualidade. Essa empresa apresenta o referido estudo e comprova que realmente era necessário implementar procedimentos. Aqui surge o projecto da Gestão da Qualidade Total. Sistema de Gestão orientado para os recursos humanos, cujo objectivo consiste em melhorar continuamente a satisfação do cliente a custos reais progressivamente menores.

Por todos os motivos e argumentos atrás referidos, decidiu a Silva & Sistelo, S.A., em finais de 1999, dar o primeiro passo desse projecto que é a implementação da Norma ISO 9001 - Sistemas da Qualidade – Modelo de Garantia da Qualidade na Concepção, desenvolvimento, produção, instalação e assistência após venda. A possível certificação será vista como uma consequência da aplicação da Norma e não como uma meta, ou objectivo a atingir. Apesar disso não podemos esquecer que ninguém venderá mais por estar certificado, mas poderá deixar de vender caso não o esteja. Surge ainda nesta altura a Comissão da Qualidade, órgão consultivo que tem como função definir e aprovar todos os requisitos do Sistema da Qualidade.

Mas, o que é a Norma ISO 9001?

Existem inúmeras ferramentas de auxílio para a implementação de um Sistema da Qualidade numa empresa. A Norma ISO 9001 é uma delas. Expõe as exigências a satisfazer quando a actividade de uma empresa envolve concepção e desenvolvimento, produção, instalação e assistência após venda. No ponto 4 desta norma descrevem-se os 20 requisitos ou exigências que a empresa terá de implementar. Os Procedimentos Gerais, não são mais do que, esses 20 requisitos.

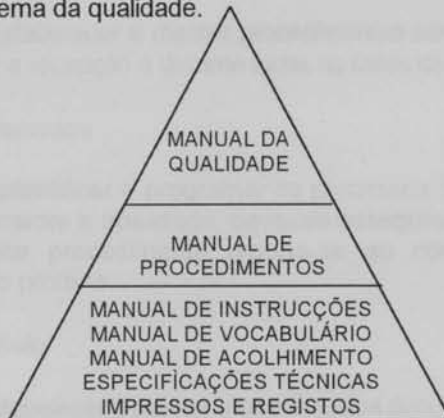
➤ PG-4.01 Responsabilidade da Direcção

Neste procedimento a Administração da Silva & Sistelo,S.A. deverá:

- definir e documentar a sua Política da Qualidade incluindo os seus objectivos e o seu comprometimento relativamente à qualidade;
- possuir um organigrama elaborado e divulgado por forma a ter definidas as funções e as responsabilidades de cada colaborador;
- ter representação definida por parte dos seus membros no sistema da qualidade;
- rever periodicamente o sistema da qualidade.

➤ PG-4.02 Sistema da Qualidade

Neste procedimento a Administração da Silva & Sistelo,S.A deverá estabelecer, documentar e manter um sistema da qualidade como meio de assegurar que o produto se encontra conforme o especificado. Para isso deve elaborar um Manual da Qualidade que inclua os procedimentos exigidos pela norma e que defina a estrutura da documentação usada no sistema da qualidade.



A Silva & Sistelo,S.A. deve ainda planear e documentar o modo como os requisitos da qualidade serão cumpridos.

➤ PG-4.03 Análise do Contrato

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para análise do contrato, ou seja, antes de apresentar uma proposta ou de aceitar um contrato ou uma encomenda, a empresa deverá analisar essa proposta, contrato ou encomenda, para assegurar que todos os requisitos estão perfeitamente definidos e documentados e que a Silva & Sistelo,S.A tem condições para satisfazer os requisitos do contrato ou encomenda. Este procedimento sugere ainda que devem estar documentadas as possíveis formas de alterações de um contrato ou encomenda.

➤ PG-4.04 Controlo da concepção

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter actualizados procedimentos documentados para controlar e verificar a concepção do produto de modo a assegurar que são cumpridos os requisitos especificados. Deverão existir planos para cada actividade de concepção e de desenvolvimento. Esses planos devem definir essas actividades e referir os seus responsáveis

➤ PG-4.05 Controlo de Documentos e Dados

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para controlar todos os documentos e dados que reportam aos requisitos desta Norma Internacional. Os documentos e dados podem estar em suporte de papel, em suporte informático ou outro meio. Deverá estar definido quem elabora e quem aprova esses documentos.

➤ PG-4.06 Aprovisionamento

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para assegurar que o produto comprado está conforme os requisitos especificados. Pretende-se com este procedimento, assegurar que aquilo que a Silva & Sistelo,S.A compra está de acordo com o desejado. Devido a esse facto, deverão ser estipuladas formas de compra para os diferentes tipos de material a adquirir e avaliados todos os fornecedores da empresa. Em função dessa avaliação deverá existir uma selecção dos mesmos.

➤ PG-4.07 Controlo do Produto Fornecido pelo Cliente

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para verificação, armazenamento e conservação do produto fornecido pelo cliente para incorporação no fornecimento ou em actividades que lhe estão associadas.

➤ PG-4.08 Identificação e Rastreabilidade do Produto

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para a identificação do produto, por meios adequados, desde a recepção e durante todas as fases de produção, entrega e instalação.

➤ PG-4.09 Controlo dos Processos

A Silva & Sistelo,S.A deve identificar e programar os processos de produção, instalação a assistência após venda que afectam directamente a qualidade, devendo assegurar que estes processos são conduzidos sob condições controladas. Este procedimento reporta-se ao controlo daquelas operações que afectam directamente a qualidade do produto.

➤ PG-4.10 Inspeção e Ensaio

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para as actividades de inspecção e ensaio de forma a verificar o cumprimento dos requisitos especificados para o produto. As inspecções e ensaios requeridos e os registos a produzir devem ser discriminados no Plano da Qualidade ou nos procedimentos documentados. Deverá ser feita inspecção e ensaio na recepção dos produtos, em curso de fabrico e na fase final para averiguarmos se o produto está conforme o especificado. Todas estas inspecções e ensaios deverão ser registados.

➤ PG-4.11 Controlo do equipamento de inspecção, medição e ensaio

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para controlar, calibrar e manter o equipamento de inspecção , medição e ensaio utilizado para demonstrar a conformidade do produto com os requisitos especificados. As medições devem estar identificadas com a exactidão adequada e o material de inspecção medição, e ensaio com a classe de precisão requerida. Regularmente esse material deverá ser calibrado, ou seja, comparado com um padrão de referência.

➤ PG-4.12 Estado de Inspeção e Ensaio

O estado de inspecção e ensaio do produto deve ser identificado através de meios adequados que indiquem a conformidade ou não conformidade do produto relativamente às inspecções e ensaios realizados. A identificação do estado de inspecção e ensaio deve ser mantida como definida nos procedimentos documentados ao longo da produção, instalação e assistência após venda do produto, para assegurar que apenas o produto aprovado nas inspecções e ensaios requeridos é expedido, utilizado ou instalado.

➤ PG-4.13 Controlo das Não Conformidades

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para garantir que o produto não conforme com os requisitos especificados é impedido de ser utilizado ou instalado inadvertidamente.

➤ PG-4.14 Acções Correctivas / Acções preventivas

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para a implementação de acções correctivas/acções preventivas. Quaisquer acções correctivas ou preventivas executadas para eliminar as causas reais ou potenciais de não conformidades devem Ter o grau adequado à dimensão dos problemas e ser proporcionais aos riscos previsíveis.

➤ PG-4.15 Manuseamento, Armazenamento, Embalamento, Preservação e Expedição

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para o manuseamento, Armazenamento, Embalagem, Preservação e Expedição do produto, ou seja, providenciar métodos de manuseamento que evitem danos ou deterioração do produto, garantir recintos designados para o armazenamento que previnam a danificação ou deterioração do produto, controlar os processos de embalagem adequados, meios de preservação e segregação do produto adequados e providenciar meios de protecção na expedição dos produtos.

➤ PG-4.16 Controlo dos Registos da Qualidade

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para a identificação, compilação, indexação, acesso, arquivo, armazenamento, manutenção, e inutilização dos registos da qualidade. Os registos da qualidade devem ser mantidos para demonstrar a conformidade com os requisitos especificados e a operacionalidade do sistema da qualidade.

➤ PG-4.17 Auditorias da Qualidade Internas

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para o planeamento e implementação das auditorias da qualidade internas a fim de verificar se as actividades relativas à qualidade e os resultados associados estão conformes com as disposições previstas e determinar a eficácia do sistema da qualidade. As auditorias devem ser programadas em função da área a auditar. Devem ser conduzidas por pessoas independentes da área auditada. Os resultados de qualquer auditoria devem ser dados a conhecer aos auditados.

➤ PG-4.18 Formação

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para identificar as necessidades de formação e providenciar a formação de todas as pessoas que exerçam actividades com incidência sobre a qualidade.

➤ PG-4.19 Assistência Após Venda

Quando o serviço após vendas estiver especificado no contrato , a Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer, controlar e verificar a capacidade dos processos e as características do produto.

➤ PG-4.20 Técnicas Estatísticas

A Silva & Sistelo,S.A deve estabelecer e manter procedimentos documentados para implementar e controlar a aplicação das técnicas estatísticas definidas. Deverá estar documentado como é aplicada cada técnica.

INTRODUÇÃO

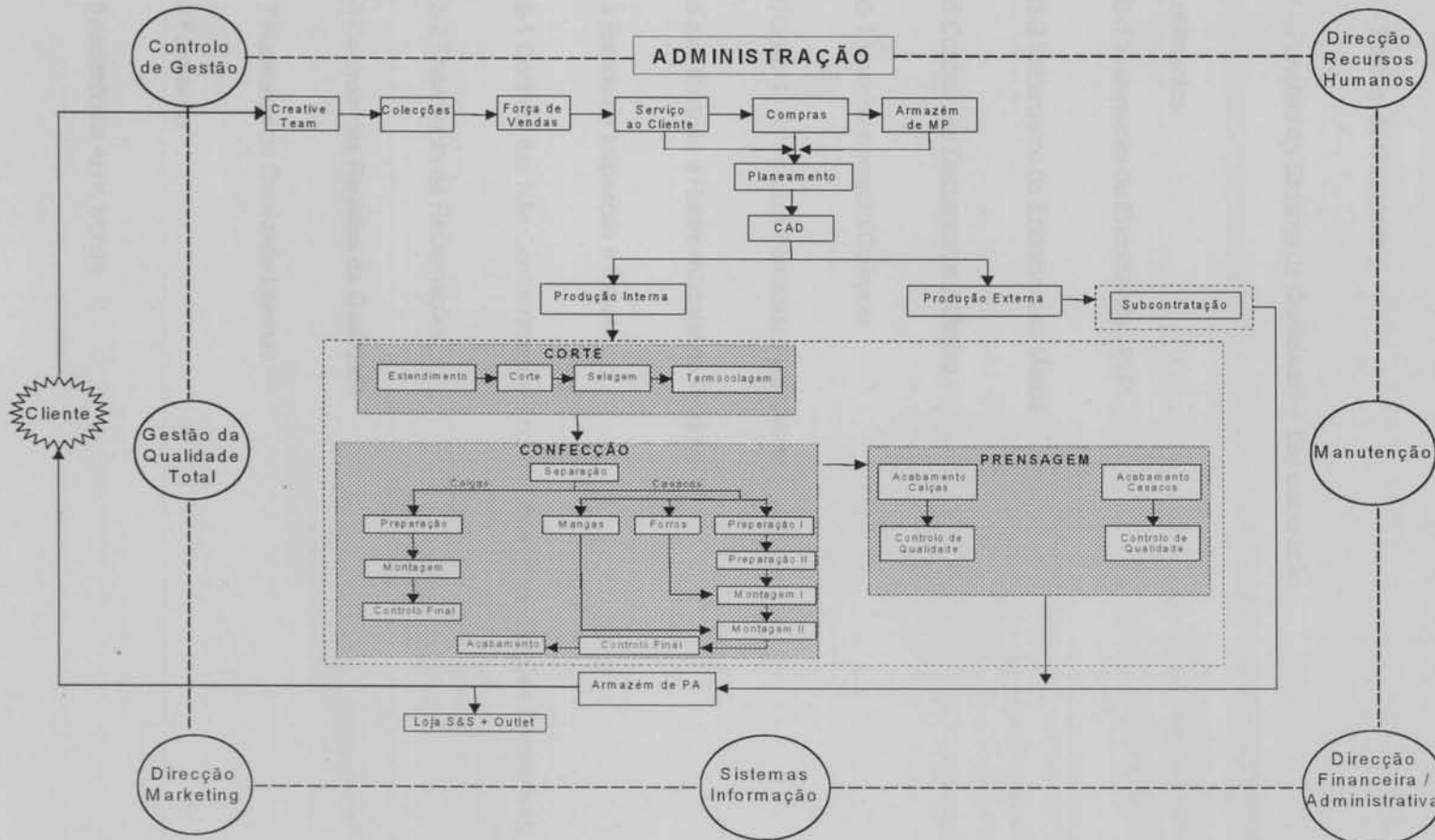
A Gestão da Qualidade Total é um departamento transversal que está sob a responsabilidade directa da Administração da Silva & Sistelo, S.A Este Departamento nasce, em consequência do projecto da Qualidade.

Tem a responsabilidade de dinamizar e gerir a execução do Sistema da Qualidade, participar na definição dos objectivos da qualidade, apoiar todas as áreas na implementação do Sistema da Qualidade, integrar a Comissão da Qualidade, analisar todas as não conformidades existentes com as áreas envolvidas, elaborar e planificar o Plano Anual de Auditorias, participar e colaborar nas auditorias internas ao Sistema da Qualidade, aplicar todos os requisitos da norma Iso 9001.

A Gestão da Qualidade Total é o suporte para todo um Sistema de Melhoria da Qualidade.

1

INTRODUÇÃO



PG-4.01 (Responsabilidade da Direcção)
PG-4.02 (Sistema da Qualidade)
PG-4.03-1 (Tratamento de Encomendas PLP)
PG-4.03-2 (Tratamento de Encomendas Marca)
PG-4.04 (Controlo da Concepção)
PG-4.05-1 (Controlo de Documentos e Dados)
PG-4.06-1 (Aprovisionamento/Compras)
PG-4.06-2 (Avaliação / Qualificação de Fornecedores)
PG-4.07 (Controlo do Produto Fornecido Pelo Cliente)
PG-4.08 Rastreabilidade do Produto)
PG-4.09 (Controlo dos Processos)
PG-4.10 (Inspecções e Ensaio)
PG-4.11 (Controlo do Equipamento de Inspecção, Medição e Ensaio)
PG-4.12 (Estado de Inspecção e Ensaio)
PG-4.13-1(Controlo das Não Conformidades / Acções Correctivas e Preventivas)
PG-4.13-2 (Tratamento de Reclamações)
PG-4.15 (Manuseamento, Armazenamento, Embalagem, Preservação e Expedição)
PG-4.16 (Controlo dos Registos da Qualidade)
PG-4.17 (Auditorias da Qualidade Internas)
PG-4.18 (Formação)
PG-4.19 (Assistência Após Venda)
PG-4.20 (Técnicas Estatísticas)

INTRODUÇÃO

3. TRABALHO DESENVOLVIDO

- Manual da Qualidade
 - (capítulo I – Introdução)
 - (Capítulo II – Apresentação da Organização)
 - (Capítulo III – Política da Qualidade)
 - (Capítulo IV – Funções do Sistema da Qualidade)→ Em elaboração
- Manual de Procedimentos
 - PG-4-03-1 Tratamento de Encomendas PLP
 - PG-4-03-2 Tratamento de Encomendas Marca
 - PG-4.05 Controlo de Documentos e Dados
 - PG-4-06-1Aprovisionamento/Compras
 - PG-4-07Controlo do Produto Fornecido Pelo Cliente
 - PG-4-08 Identificação e Rastreabilidade do Produto
 - PG-4-12 Estado de Inspeção e Ensaio
 - PG-4-13-1 Controlo das Não Conformidades/ Acções Correctivas /Acções Preventivas
 - PG-4-13-2 Tratamento de Reclamações
 - PG-4-16 Controlo dos Registos da Qualidade
 - PG-4-17 Auditorias da Qualidade Internas
 - PG-4-18 Formação
 - PG-4-19 Assistência Após Venda

INTRODUÇÃO

- Manual de Instruções de Trabalho
 - IT-AMS-01 Criação de Referências de Tecido
 - IT-CGE-01 Gestão do Material de Escritório
 - IT-CPR-01 Compra de Coupons e PK'S
 - IT-CPR-02-1 Compra de Tecidos PLP
 - IT-CPR-02-2 Compra de Tecidos Marca
 - IT-CPR-03 Compra de Forros e Matérias Subsidiárias
 - IT-CPR-04 Metodologia de Compras
 - IT-CPR-05 Proposta de Compra de Subcontratação Produtos Comerciais
 - IT-DFA-01 Verificação da Facturação
 - IT-DIN-01-1 Criação de Variantes – Colecção
 - IT-DIN-01-2 Criação de Variantes – Marca/PLP
 - IT-DIN-02 Apuramento das Larguras
 - IT-DMK-01 Confirmação de Encomenda
 - IT-DMK-02 Stock Fim de Estação
 - IT-GNL-01 Proposta de Encomenda
 - IT-GNL-02 Criação de Matérias Subsidiárias
 - IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda Marca
 - IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda PLP
 - IT-GNL-03 Introdução no Sistema - Encomenda Medida Industrial

INTRODUÇÃO

> IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda Amostras /Ensaios /Colecções

> IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda Armazém

> IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda Bloco

> IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda Contra Bloco

> IT-GNL-03 Introdução no Sistema – Encomenda para Stock

> IT-GNL-04 Cálculo das Necessidades

> IT-GQT-01 Compra de Serviços

> IT-GQT-02 Normalização de Documentos

> IT-SCT-01 Descrição do Z Dispo

> Impressos

> Manual de Acolhimento

> Manual de Vocabulário

> Auditorias Internas

4. PROJECTOS FUTUROS

Pelo facto dos requisitos da Norma ainda não estarem totalmente elaborados, e conseqüentemente , inúmeras instruções da trabalho, o objectivo principal será aplicação desses requisitos. O principal desafio será implementá-los até Maio de 2001. Mas como um Sistema da Qualidade não é para ficar no papel, pretendemos ver todos os requisitos da Norma perfeitamente implementados e aplicados à Silva & Sistelo,S.A..

Por este facto, vamos iniciar uma fase de auditorias parciais ao sistema , na tentativa de vermos os procedimentos e as instruções de trabalho aplicados e implementados.

CONTEÚDOS	MATERIAL APOIO	DURAÇÃO	LOCAL
-----------	----------------	---------	-------

1. Apresentação do Manual da Qualidade	Manual da Qualidade	30 minutos	Sala de Formação
2. Apresentação do Manual de Procedimentos e Manual de Instruções de Trabalho	Manual de Procedimentos Manual de Instruções de Trabalho	2 horas	Sala de Formação
3. Apresentação Manual de Acolhimento	Manual de Acolhimento	15 minutos	Sala de Formação
4. Manual de Vocabulário	Manual de Vocabulário	15 minutos	Sala de Formação
5. Auditorias Internas		15 minutos	Sala de Formação

1. APRESENTAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

O Manual da Qualidade é um documento que estabelece a política da qualidade e descreve o Sistema da Qualidade da organização.

Podemos dizer que o Manual da Qualidade é o “Mapa das Estradas” do sistema da qualidade. Neste manual pretendemos identificar os seguintes pontos;

- a Política da Qualidade;
- a actividade da empresa;
- um esboço dos procedimentos que documentam cada requisito relevante, tal como é executado;
- declarações de responsabilidade e de autoridade;
- A Missão .

O Manual da Qualidade da Silva & Sistelo,S.A. encontra-se em fase de elaboração. Neste momento estão concluídos os capítulos I, II, III (Anexo...)

Capítulo I – INTRODUÇÃO

- Promulgação do manual da qualidade
- Gestão do manual da qualidade

Capítulo II - APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

- A Silva & Sistelo, SA
- Organização geral
- Meios humanos e materiais
- Organização da função qualidade

Capítulo III - POLÍTICA DA QUALIDADE

- Missão da Silva & Sistelo,S.A.
- Política da qualidade
- Objectivos da Silva & Sistelo,S.A.
- Divulgação da política da qualidade

Capítulo IV - FUNÇÕES DO SISTEMA DA QUALIDADE

- Procedimentos da Norma ISO 9001

MISSÃO

CRIAR

Na Silva & Sistelo,S.A. existe a postura de não só se confeccionar os produtos mas também se criarem esses produtos.

Temos um grupo de trabalho denominado Creative Team, composto por diferentes pessoas dentro da organização, desde a área das Vendas até à área industrial, que actua nas três unidades de Negócio, com vista à criação dos produtos . Este grupo visita as feiras internacionais ou nacionais, e aí inicia a fase da concepção de uma colecção.

O Crative Team é um grupo chave da empresa, pois das suas criações depende também os sucessos da própria colecção e consequente da empresa.

Nesta fase da criação, o Creative Team não se revê como estilistas, mas sim como criadores que tentam corresponder às exigências dos seus clientes.

PRODUZIR

A Silva & Sistelo,S.A. detém o controlo da sua produção, interna ou externa, procurando assim, gerir a melhor forma de atender às encomendas dos seus clientes.

Detemos uma estrutura industrial bastante versátil que nos permite decidir a produção a realizar, grande ou pequena, realizar testes aos produtos que previamente foram escolhidos pelo Creative Team.

DISTRIBUÍR

A Silva & Sistelo,S.A. tem duas filiais, Madrid e Colónia, que nos auxiliam na distribuição dos produtos para os respectivos mercados.

No mercado nacional possuímos várias lojas de venda ao público.

Os comissionistas e agentes são também parceiros para a distribuição dos produtos.

Ainda não temos a modalidade de Franchising, pois a dimensão, o prestígio e a divulgação da marca não nos permite.

MODA

Decidimos colocar Moda na missão da Silva & Sistelo,S.A. e não produtos, pois o que realmente desenvolvemos, é moda. Isto é devido ao facto de a moda ter fases de tal maneira passageiras e cíclicas que nos obriga a idealizar de diferentes formas os produtos comercializados e, como tal, optar por desenvolver moda e não um produto.

CARACTERÍSTICAS

A Silva & Sistelo,S.A. procura nas suas colecções colocar produtos com características objectivas, tudo aquilo que de palpável se encontra num modelo, e subjectivas, toda a envolvente que leva o cliente a optar pela compra de um modelo nosso sem ser pelas suas características físicas.

EXPECTATIVAS

Na organização da Silva & Sistelo,S.A. adquiriu-se uma forma de actuar que nos leva a tentar sempre superar as expectativas no nosso dia-a-dia . A postura interna nas diferentes funções de cada um deverá ser activa e sempre com uma atitude de iniciativa.

2. MANUAL DE PROCEDIMENTOS E MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO

Ver Manual de Procedimentos e Manual de Instruções

3. MANUAL DE ACOLHIMENTO

É função deste manual fornecer informação aos novos colaboradores sobre a organização e estrutura da Silva & Sistelo, S.A..

Pretende-se que, ao consultá-lo, o novo colaborador possa aceder a informações acerca da identificação, evolução, localização, organigrama, missão, valores e objectivos da Silva & Sistelo, S.A..

4. MANUAL DE VOCABULÁRIO

Este Manual contempla todas as palavras e/ou expressões que frequentemente são utilizados na Silva & Sistelo, S.A..

Tem como objectivo informar os colaboradores de algumas das palavras e/ou expressões aplicadas nas diferentes Direcções, Departamentos ou Secções.

5. AUDITORIAS INTERNAS

Uma auditoria consiste na obtenção de informação, de modo planeado, de uma variedade de fontes, para confirmar que as coisas estão a ser feitas adequadamente. A

través da implementação dos requisitos da Norma e das instruções de trabalho, definiram-se formas de actuação e responsabilidades. Para se verificar que tudo isto está a ser aplicado correctamente, realizam-se auditorias parciais ao sistema.

Uma auditoria deve ser planeada, descrevendo-se todos os passos que se irão dar aquando da sua realização, auditados, auditores e duração.

Os resultados devem ser apresentados à área auditada, bem como, as acções (correctivas ou preventivas) que daí advêm.

QUALIDADE

APRESENTAÇÃO

"A maior ou menor Qualidade de determinado produto, resulta de uma melhor ou pior

correspondência entre as características do produto, por um lado, e as necessidades e desejos dos utilizadores, por outro.

GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

QUALIDADE

☞ “A maior ou menor Qualidade de determinado produto, resulta de uma melhor ou pior correspondência entre as características do produto, por um lado, e as necessidades e desejos dos utilizadores, por outro.”

QUALIDADE

- ☛ “A Qualidade consiste em colocar o cliente em primeiro lugar, sempre.”
- ☞ “Qualidade é a conformidade em relação a especificações e parâmetros definidos, conhecidos por todos na empresa e estabelecidos pelo cliente, em permanente revisão para que se encontrem em cada momento dinamicamente ajustados às suas reais necessidades.”

QUALIDADE

☞ “A Qualidade consiste em colocar o cliente em primeiro lugar, sempre.”

➤ Reforço da Competitividade

☞ Satisfação do Cliente

➤ Canais de Comunicação Cliente/Empresa;

➤ Filosofia virada para o Cliente;

➤ Melhoria Contínua;

➤ Gestão de Topo;

QUALIDADE

➡ Mais Valias

- Reforço da Competitividade
- Acesso a Outros Mercados
- Imagem da Empresa
- Feed-back dos Objectivos Atingidos ou Não

O PROJECTO

➤ 1998 Kurt Salman

➤ 1999 Z M C

➤ Final 1999

➤ Gestão da Qualidade Total

➤ Comissão da Qualidade

GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

- desenvolver, dinamizar e gerir a execução do Sistema da Qualidade;
- integrar a Comissão da Qualidade;
- elaborar e rever o Manual da Qualidade;
- analisar as não conformidades;
- analisar os desvios do Sistema da Qualidade;
- preparar e planificar o Plano Anual de Auditorias;

GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

- Analisar os documentos do SQ elaborados
- nomear as equipas de Auditores Internos ;
- analisar os resultados dos Relatórios da Auditorias efectuadas e das medidas tomadas;
- acompanhar a implementação das acções correctivas/preventivas;
- integrar o grupo de Auditores Internos da Qualidade;

COMISSÃO DA QUALIDADE

- Analisar os documentos do SQ elaborados
- Analisar e aprovar o Plano Anual de Auditorias
- Definir e aprovar os objectivos da qualidade
- Efectuar a revisão do Sistema da Qualidade (SQ)
- Analisar os resultados dos relatórios das auditorias

COMISSÃO DA QUALIDADE

☞ COMPOSIÇÃO

- Luís Sistelo (LS) Administrador
- Sousa Ribeiro (SR) Director Financeiro
- Dieter Esser (DE) Director Industrial
- Isabel de Sousa (IS) Directora Recursos Humanos
- Artur Esteves (AE) Gestor da Qualidade Total
- Nuno Barbot (NB) Controlador de Gestão

NORMA ISO 9001

➡ CERTIFICAÇÃO?

“Ninguém venderá mais por estar certificado, mas poderá deixar de vender caso não esteja.”

➡ Meio para um Fim

➡ Requisitos

MANUAL DA QUALIDADE

- (Capítulo I – Introdução)
- (Capítulo II – Apresentação da Organização)
- (Capítulo III – Política da Qualidade)
 - Missão
 - Política da Qualidade
- (Capítulo IV – Funções do Sistema da Qualidade) → Em elaboração

POLÍTICA DE QUALIDADE

MISSÃO

“Criar, produzir e distribuir moda com características objectivas e subjectivas que superem as expectativas de todos os envolvidos (clientes e colaboradores)”

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Silva & Sistelo assume com convicção a Qualidade como a satisfação contínua das expectativas dos seus clientes, colaboradores e accionistas tendo em conta a Qualidade dos fornecedores e do meio ambiente.

MANUAL PROCEDIMENTOS

- PG-4-03-1 Tratamento de Encomendas PLP
- PG-4-03-2 Tratamento de Encomendas Marca
- PG-4.05 Controlo de Documentos e Dados
- PG-4-06-1 Aprovisionamento/Compras
- PG-4-07 Controlo do Produto Fornecido Pelo Cliente
- PG-4-08 Identificação e Rastreabilidade do Produto
- PG-4-12 Estado de Inspeção e Ensaio

MANUAL PROCEDIMENTOS

- PG-4-13-1 Controlo das Não Conformidades/
Acções Correctivas /Acções Preventivas
- PG-4-13-2 Tratamento de Reclamações
- PG-4-16 Controlo dos Registos da Qualidade
- PG-4-17 Auditorias da Qualidade Internas
- PG-4-18 Formação
- PG-4-19 Assistência Após Venda

MANUAL DE INSTRUÇÕES

- IT-AMS Secção de Amostras
- IT-CGE Departamento de Controlo de Gestão
- IT-CPR Departamento de Compras
- IT-DFA Direcção Financeira/Administrativa
- IT-DIN Direcção Industrial
- IT-DMK Direcção de Marketing
- IT-GNL Departamento da Unidade de Negócio PLP
- IT-GQT Departamento de Gestão da Qualidade Total
- IT-SCT Departamento de Serviço ao Cliente

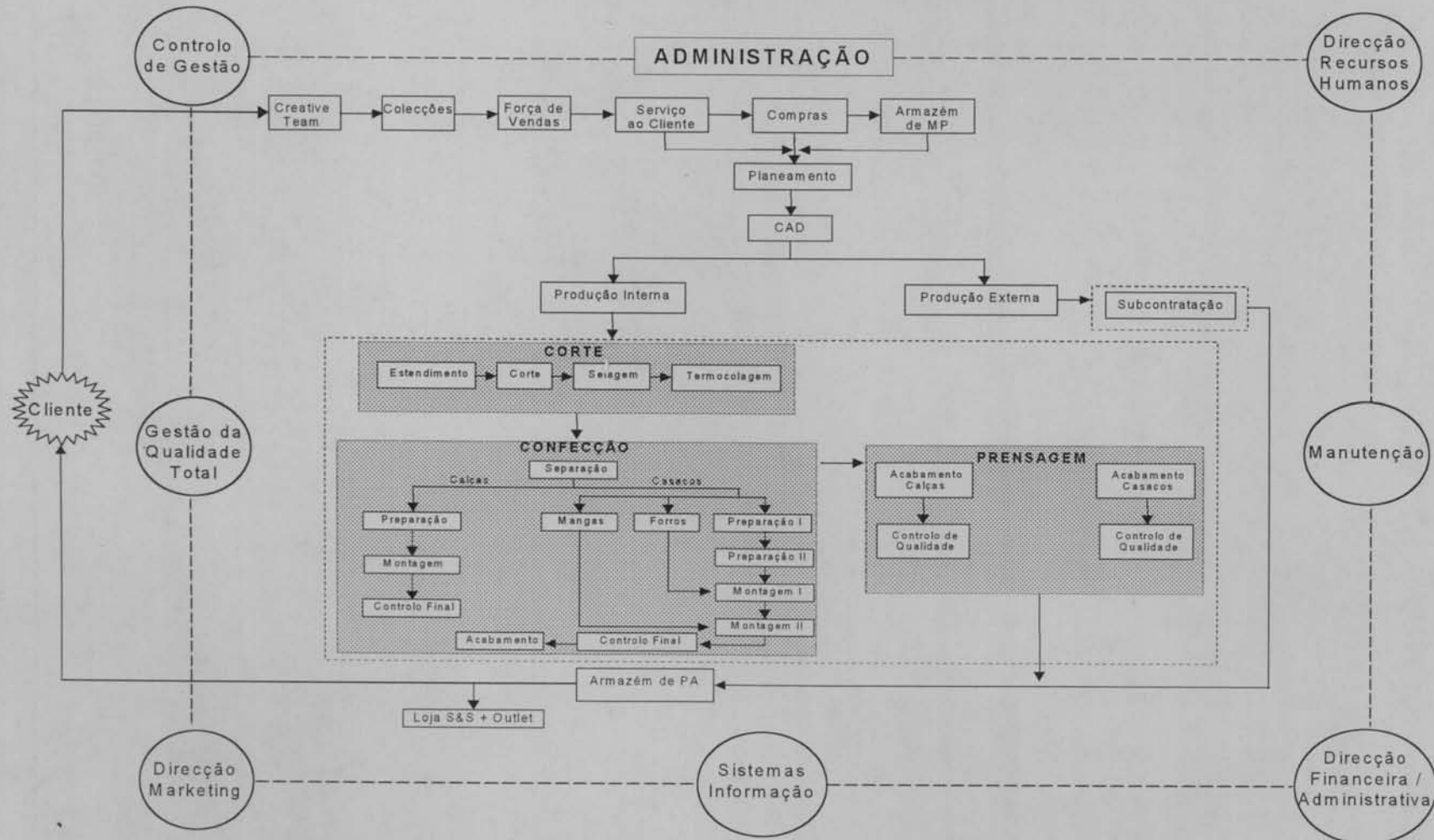
PROJECTOS FUTUROS

➔ Requisitos da Norma

➔ Implementação dos Requisitos

➔ Auditorias Internas

O SISTEMA





FACULDADE DE ENGENHARIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

BIBLIOTECA



000064442