

Fig.1 – Diagrama de processos

MATRIZ DE PROCESSOS E ATIVIDADES

Página 18 a 29

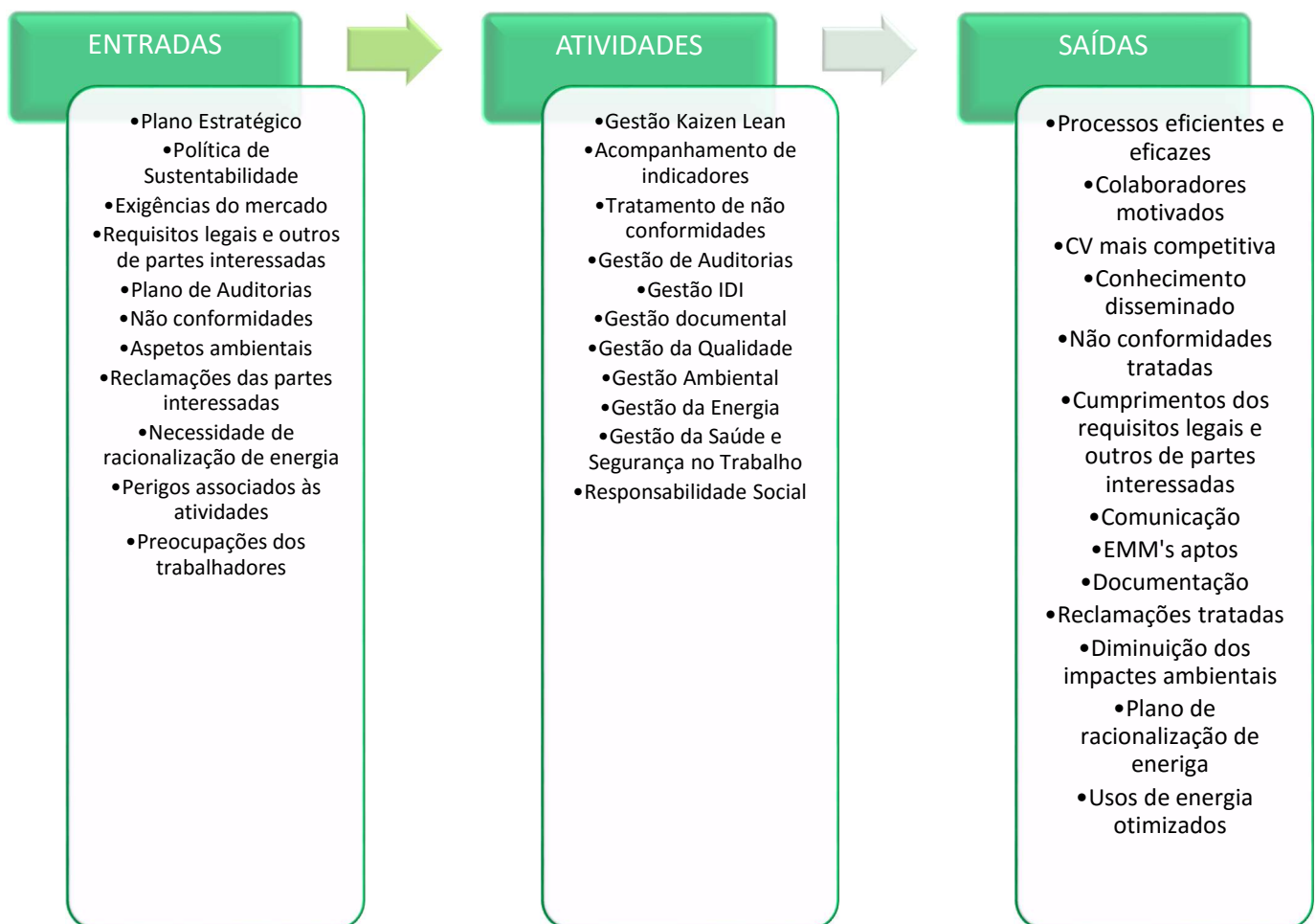
CVIS (SISTEMA INTEGRADO) 1

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Gestor do Sistema (G.S.)

OBJETIVO: Garantir o cumprimento de todos os requisitos internos e externos por forma a antecipar e exceder as expectativas das partes interessadas.

SUPOORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: Manual CVIS, ISIMILL. P.G.C. 0.11 / 0.12 / 0.13

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Sucesso dos objetivos, % das ações preventivas, % ações preventivas eficazes; Ambiente: % de resíduos valorizados, m³ de água extraída por tonelada de loiça, tonelada de matérias-primas por tonelada de loiça, tonelada de resíduos por tonelada de loiça produzida; Energia: Consumo Específico/Kg/tonelada; Segurança: % Absentismo por acidentes de trabalho, % Absentismo por doenças profissionais; Responsabilidade Social: Média da satisfação dos colaboradores.



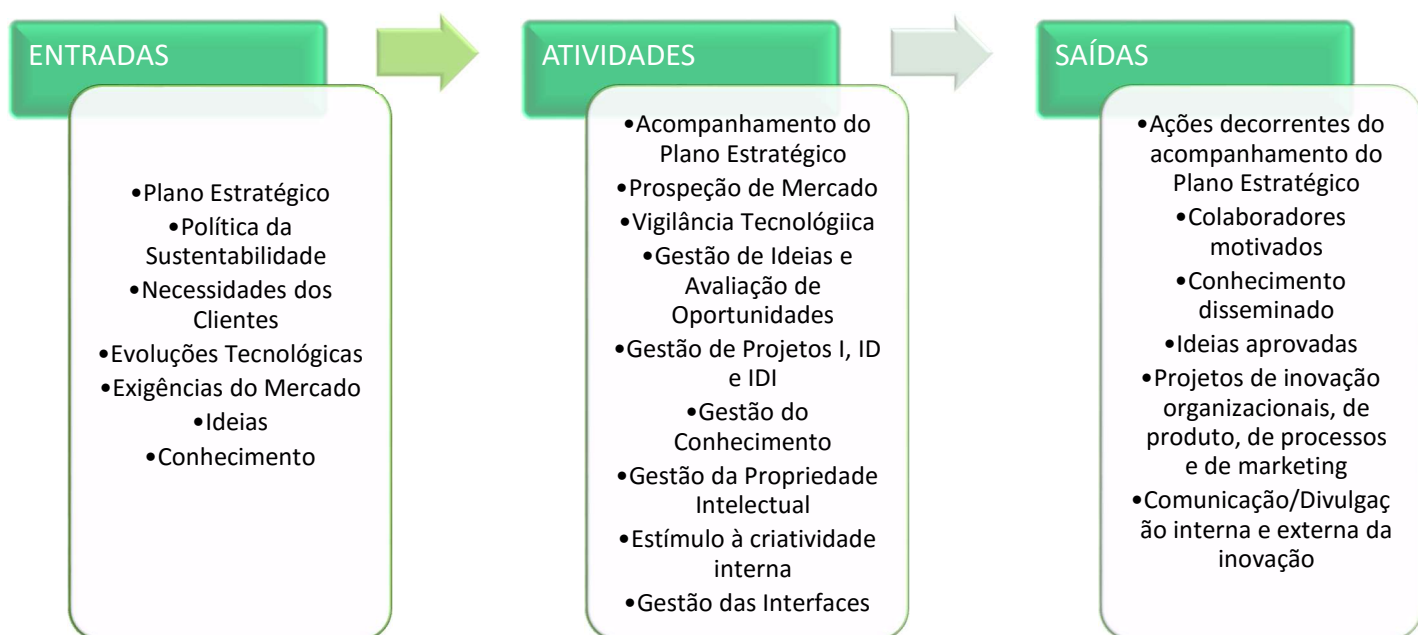
INVESTIGAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO 2

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Gestor de IDI (G.IDI)

OBJETIVO: Gerir os objetivos estratégicos com base nas interfaces internas e externas com vista à contínua geração de conhecimento, bem como transformar esse conhecimento em desenvolvimento económico através da inovação.

SUPORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: Manual CVIS, Procedimento IDI P.G.I 01/0

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Eficácia do IDI; Eficiência do IDI; Nº de Ideias.



RECURSOS HUMANOS 3

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Responsável Serviços Contabilísticos e Administrativos (R.S.C.A.)

OBJETIVO: Dotar os colaboradores das competências necessárias para o desempenho das suas funções de modo a contribuir para o cumprimento dos requisitos das partes interessadas.

SUPORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: P.G.C. 0.06 / P.G.C. 0.07 / P.G.C. 0.08

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: % Absentismo, Taxa eficácia da formação, número de horas de formação por trabalhadores.



COMERCIAL E MARKETING 4

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Diretor Comercial (D.C.)

OBJETIVO: Promover a marca Costa Verde nos mercados internos e externos, bem como vender a maior quantidade de produtos ao melhor preço contribuindo para a sustentabilidade da organização.

SUPORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: PGQ 7.2.01; PGQ 7.2.02, ISIMILL.

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: Faturação de novos clientes, faturação total, % de reclamações.



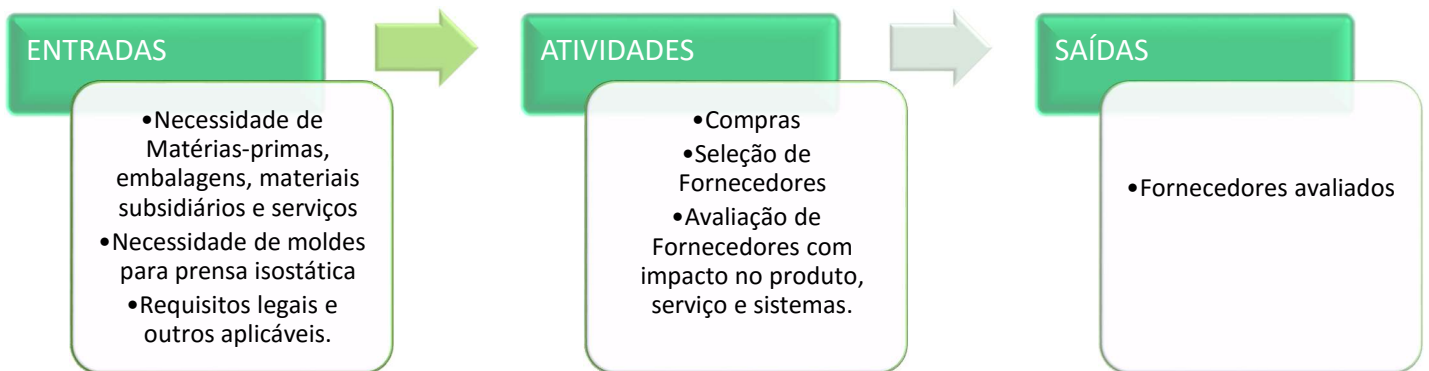
APROVISIONAMENTOS 5

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Responsável de Aprovisionamentos (APR)

OBJETIVO: Realizar a gestão de compras e aprovisionamento por forma a garantir uma adequada gestão de *stocks*.

SUORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: PGQ 7.4.1, ITC 0.14

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: % fornecedores classe A e B, número de devoluções.



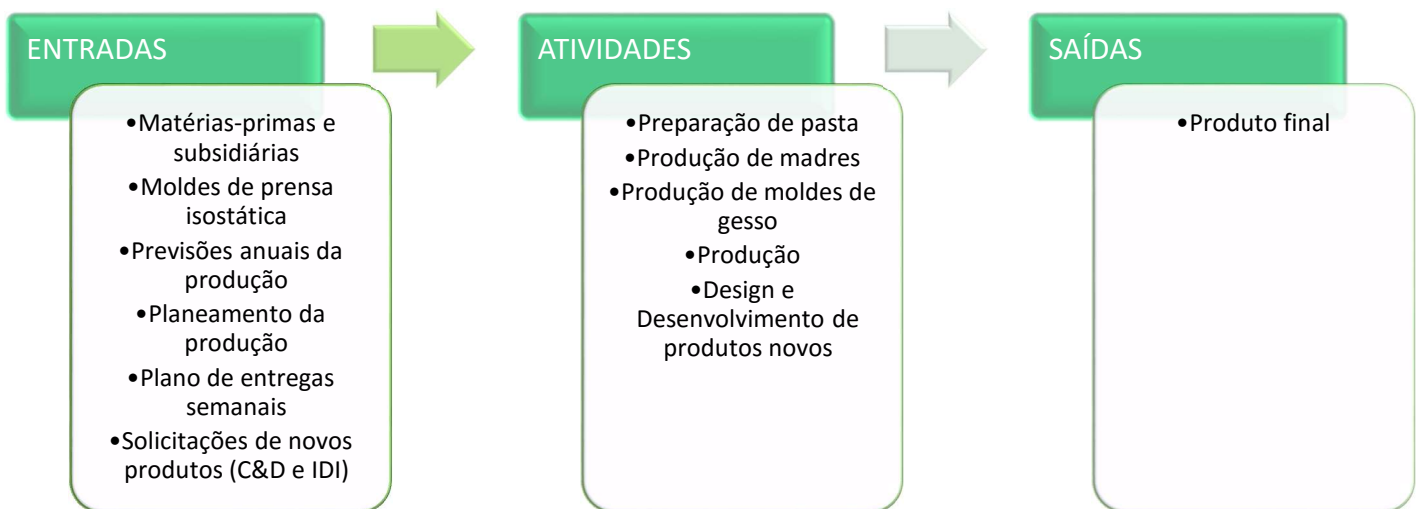
PRODUÇÃO 6

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Responsável da Divisão Técnica (R.D.T.) / Responsável da Produção (R.P.)

OBJETIVO: Gerir a produção de modo a garantir a satisfação dos requisitos das partes interessadas.

SUORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: P.G.Q. 7.5.4., ISIMILL

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: % da Produtividade da Produção, % Qualidade na Escolha.



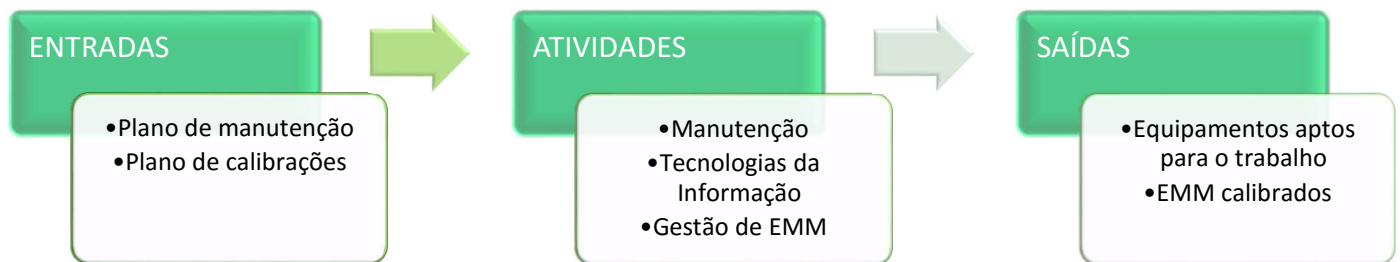
INFRAESTRUTURAS 7

RESPONSÁVEL DO PROCESSO: Diretor Industrial (D.I.)

OBJETIVO: Gerir os recursos para garantir o bom funcionamento e o cumprimento dos requisitos inerentes à organização.

SUORTE DOCUMENTAL APLICÁVEL: P.L.M. (Todos), ISIMILL

INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: % tempo de paragem por avaria.



RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E REPRESENTANTE DA GESTÃO

Para facilitar a eficácia do Sistema de Gestão é definido e aprovado pela administração o organigrama da empresa. As funções e responsabilidades, bem como os requisitos para desempenhar cada uma delas e a substituição de funções, são definidas nas fichas de registo FRC 0.03 e aprovadas pelo superior hierárquico.

Ao Diretor Industrial, como representante da administração para a Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, energia e Investigação, Desenvolvimento e Inovação, cabe a responsabilidade de assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão são estabelecidos, implementados, mantidos, bem como assegurar a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente, legislativos, comunidade e outras partes interessadas em toda a organização.

A gestão, avaliação, coordenação e monitorização do Sistema são delegadas no Gestor do Sistema.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Edição	Data	Alteração Efetuada	Página
0	10/2007	Reformulação da apresentação do manual – Parte 5.	Todas
1	03/2009	Revisão da Matriz para adicionar a nova função GQ de acordo com o organigrama.	Todas
2	10/2010	Revisão da Matriz para adicionar novas funções de acordo com o novo organigrama.	Todas
3	01/2012	Revisão da Matriz para adicionar novas funções de acordo com o novo organigrama e adição da gestão de infraestruturas.	Todas
4	03/2015	Revisão da Matriz para adição da ISSO 50001.	Todas
0	05/2016	Reestruturação completa do manual, passagem para o sistema integrado CVIS, inclusão do IDI na política de acordo com a norma NP 4457, alteração dos códigos MGS 3 para MCVIS 0.1. Eliminação das partes dos Manual do Sistema MGS 1, MGS 2, MGS 6)	Todas

Elaborado/Revisto por	Verificado por	Aprovado por
Catarina Sousa	Leonor Tavares	Francisco Proença