



Certificação da Qualidade Aplicada ao Sistema de Gestão da Marca Própria

PROGRAMA



- **Qualidade**
- **Produto “Marca Própria” - Distribuição**
- **Princípios da Qualidade/ ISO 9001**
- **Certificação/Processo de Certificação SGS**
- **Certificação ISO 9001 Aplicada à Gestão e Lançamento de Produtos de MARCA PRÓPRIA**
- **Vantagens da Certificação**

Qualidade

“satisfação das necessidades ou expectativas dada por um conjunto de características ou elementos diferenciadores intrínsecos”





Qualidade pressupõe...

- ✓ Procedimentos adequados/sistematizados (feitos à medida da organização e que dão resposta às suas necessidades)
- ✓ Responsabilidades/Autoridades claramente definidas
- ✓ Processos eficazes, otimizados e robustos
- ✓ Comunicação eficaz
- ✓ Espírito de equipa
- ✓ Contribuição para melhoria contínua

Qualidade não deve ser um processo...

- ✓ Burocrático
- ✓ Limitado
- ✓ Que envolva “esforço”

“Marca Própria”

No passado era um conceito que identificava produtos de low cost, com qualidade inferior.

Actualmente o conceito de **Marca Própria** está associado a Produtos:

- Que não forçosamente de valor mais baixo que os seus homólogos;
- Concebido recorrendo a benchmarking de produtos de qualidade associados a marcas líder de mercado;
- Estudado por uma equipa técnica qualificada que avalia as necessidades e expectativas dos seus Clientes;
- Produzida por Produtores reconhecidos que em parceria com a Distribuição aplicam o “saber fazer”, dentro de padrões de qualidade e controlo altamente exigentes, respeitando a legislação aplicável e boas praticas;
- muitas vezes em busca de conceitos inovadores (embalagem, informação, imagem);
- produzidos com respeito às boas práticas ambientais.





Princípios de Gestão da Qualidade

- 1 - Focalização no Cliente
- 2 - Abordagem por Processos
- 3 - Abordagem da Gestão como um Sistema
- 4 - Liderança
- 5 - Envolvimento das Pessoas
- 6 - Relações Mutuamente Benéficas com Fornecedores
- 7 - Abordagem à Tomada de Decisões Baseada em Factos
- 8 - Melhoria Contínua

ISO 9001

- Sistema de Gestão da Qualidade
- Comprometimento da GT; Focalização no Cliente
- Gestão de Recursos
- Requisitos de Cliente/Consumidor; Comunicação com o Cliente; Concepção e Desenvolvimento; Compras; Planeamento da Realização
- Satisfação de Cliente; Auditorias Internas; Monitorização Produto e Processos; Controlo de Produto Não Conforme; Análise de Dados; Melhoria Contínua; Acções Correctivas e Preventivas



1. Focalização no Cliente

A Organização deve evidenciar que...

- ✓ avaliou as necessidades e expectativas, actuais e futuras dos seus Clientes;
- ✓ possui recursos para responder e exceder as expectativas dos Clientes;
- ✓ avaliou os requisitos do Cliente, legais e regulamentares e outros relacionados com o produto/serviço;
- ✓ desenvolveu e assegura canais adequados de comunicação;
- ✓ avalia a satisfação de Clientes;
- ✓ trata as Reclamações

Cláusulas Principais – 7.2 (Processos relacionados com o Cliente); 7.5.4 (Propriedade do Cliente); 8.2.1 (Satisfação do Cliente)



2. Abordagem por Processos

3. Abordagem da Gestão como um Sistema

A Organização deve:

- ✓ Identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e a respectiva interacção entre os mesmos
- ✓ Determinar critérios e métodos para assegurar a operacionalidade eficaz desses processos
- ✓ Implementar ferramentas que permitam a monitorização e análise desses processos
- ✓ Implementar as acções necessárias para atingir os resultados planeados e a melhoria contínua desses processos
- ✓ Ter uma abordagem sistémica de todas as actividades que possam afectar a qualidade do produto / serviço, assegurando a máxima qualidade e confiança do Cliente

Cláusulas Principais – 4.1 (Requisitos Gerais do SGQ); 8.2.3 (Monitorização e Medição dos Processos)



4. Liderança

A Gestão de Topo da Organização deve:

- ✓ Estabelecer e Comunicar a Política, Objectivos e Planeamento do Sistema da Qualidade
- ✓ Disponibilizar os recursos adequados
- ✓ Monitorizar a Satisfação os seus Clientes a a avaliar o Desempenho dos Processos da Organização, na perspectiva de Melhoria Continua

Cláusulas Principais – 5.1 (Comprometimento da Gestão); 5.2 (Focalização no Cliente); 5.3 (Política da Qualidade); 5.4 (Planeamento da Qualidade); 5.5 (Responsabilidade, Autoridade e Comunicação); 5.6 (Revisão pela Gestão); 6 (Gestão de Recursos)



5. Envolvimento das Pessoas

A Organização deve:

- ✓ Determinar as competências e formação necessárias para as funções que executam actividades que podem afectar a qualidade do produto/serviço
- ✓ Providenciar formação e avaliar a eficácia das acções tomadas

Cláusulas Principais – 6.2 (Recursos Humanos); 5.5.3 (Comunicação Interna)



6. Relações Mutuamente Benéficas com Fornecedores

A Organização deve:

- ✓ Seleccionar e avaliar os Fornecedores com base na sua aptidão para fornecer produtos/serviços de acordo com os requisitos da Organização
- ✓ Estabelecer critérios para a selecção, avaliação, e re-avaliação dos Fornecedores

Cláusulas Principais – 4.1 (Requisitos Gerais do SGQ) 7.4 (Compras) – 7.4.1 (Processo de Compra); 7.4.2 (Informação da Compra); 7.4.3 (Verificação do Produto Comprado)



7. Abordagem à Tomada de Decisões Baseada em Factos

A Organização deve...

- ✓ Determinar, recolher e analisar dados apropriados relativos a:
 - satisfação do Cliente
 - conformidade com os requisitos do produto/serviço
 - características e tendências dos processos
 - Fornecedores produto/serviço

Cláusulas Principais – 8.2 (Monitorização e Medição); 8.3 (Controlo de Produto Não Conforme); 8.4 (Análise de Dados)



8. Melhoria Contínua

A Organização deve evidenciar:

- ✓ Que a melhoria contínua do desempenho global da Organização é um objectivo permanente;
- ✓ Não apenas a conformidade com os requisitos mas também a melhoria contínua de eficácia do SGQ.

Cláusulas Principais – 8.5 (Melhoria) → 5.4.1 (Objectivos da Qualidade)
8 (Medição, Análise e Melhoria)

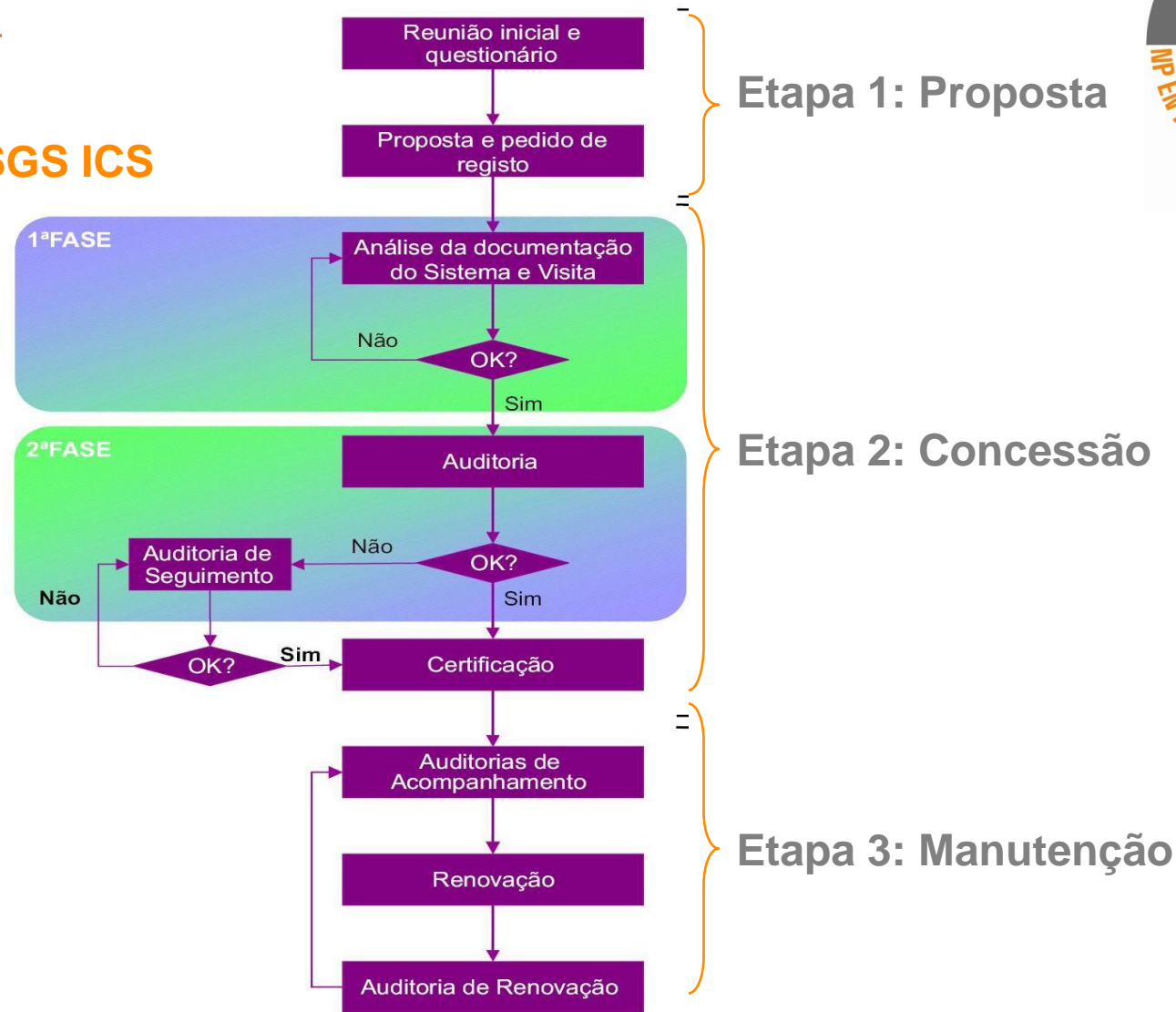
“Acto voluntário pelo qual uma terceira parte afirma que é razoavelmente fundamentado esperar que um Produto, Processo ou Serviço, devidamente identificado, esteja em conformidade com uma Norma ou com um outro documento normativo especificado”

Objectivo: Avaliar a conformidade das características referenciadas numa Norma ou Especificação Técnica.

Forma de Resposta eficiente às exigências do Mercado, para sobreviver num ambiente altamente competitivo.

- ✓ Qualquer organização pode recorrer a esta ferramenta de gestão, independentemente da sua dimensão, seu produto/serviço ou do seu sector de actividade.
- ✓ Sistemas de Gestão Certificados, consistem na gestão dos processos ou actividades da organização, cumprindo os requisitos exigidos pelos seus clientes e pela legislação em vigor e melhorando continuamente o desempenho da organização e o nível de satisfação do cliente.

Processo de Certificação SGS ICS





Organização:

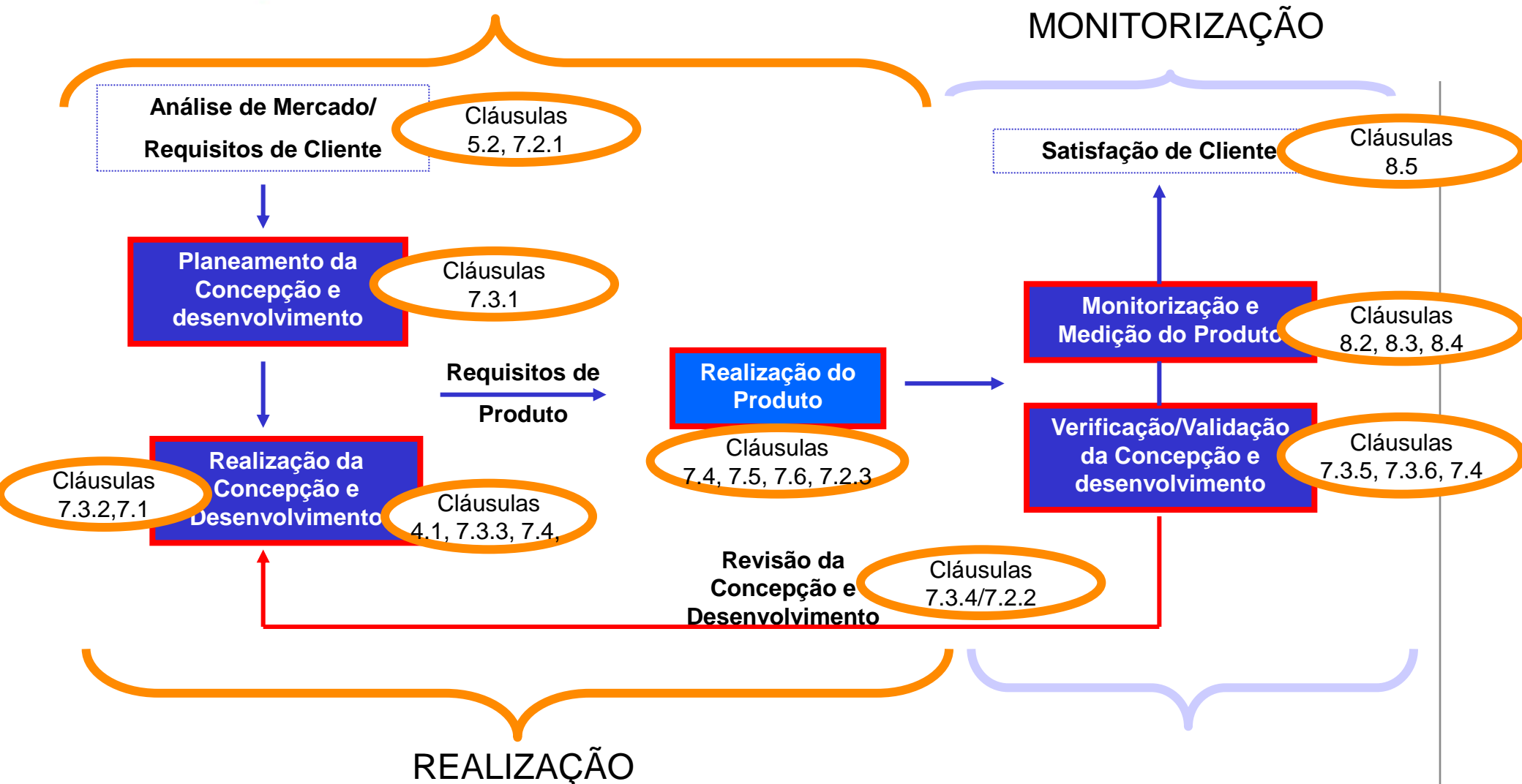
Empresa de Distribuição

Referencial:

NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da qualidade

Âmbito:

“DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE MARCAS PRÓPRIAS, ACOMPANHAMENTO DE PRODUTO E FORNECEDORES APÓS DESENVOLVIMENTO/LANÇAMENTO”



Vantagens do Processo de CERTIFICAÇÃO



- Aumento da Eficiência dos processos
- Clarificação da missão
- Maior envolvimento dos colaboradores e Parceiros (nomeadamente Produtores)
- Maior competitividade
- Compromisso da Organização com os Clientes/Fornecedores
- Ferramenta de Gestão e Melhoria do desempenho
- Reconhecimento Externo

SGS

**WHEN
YOU NEED
TO BE SURE**

Raquel Silva

raquel.silva@sgs.com

(+351) 707 200 736

Fax (+351) 707 200 329