



Instituto Politécnico  
de Castelo Branco

**Instituto Politécnico de Castelo Branco**

Goncalves, Alexandra Maria Rosa

## **Certificação ISO 9001:2000 numa indústria de produtos cárneos**

<https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/597>

### **Metadata**

<b>Issue Date</b>	2007
<b>Abstract</b>	No âmbito do desenvolvimento do Sistema de Gestão de Qualidade na Casa Quintela, indústria de produtos cárneos situada na Beira Interior, foi proposto a realização do presente trabalho de fim de curso. Dos oito requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, foi acompanhado o desenvolvimento dos seguintes itens: Sistema de Gestão da Qualidade, Responsabilidade, Autoridade e Comunicação, Realização do Produto e Medição, Análise e Melhoria. Apresenta-se, de uma forma sucinta, o trabalho desenvolvido e ...
<b>Publisher</b>	IPCB. ESA
<b>Keywords</b>	Qualidade, Requisitos, Sistema
<b>Type</b>	Thesis
<b>Peer Reviewed</b>	No
<b>Collections</b>	ESACB - Engenharia Biológica e Alimentar

This page was automatically generated in 2019-10-16T13:01:24Z with information provided by the Repository



**ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA**  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE CASTELO BRANCO

**Certificação ISO 9001:2000 numa Indústria de  
Produtos Cárneos**

**Engenharia Biológica e Alimentar  
Relatório do Trabalho de Fim de Curso**

**Alexandra Maria Rosa Gonçalves**

---

**CASTELO BRANCO**

**2007**

## **ÍNDICE GERAL**

**RESUMO**

**ABSTRACT**

**ÍNDICE DE FIGURAS E TABELAS**

**ÍNDICE DE ANEXOS**

**LISTA DE ABREVIATURAS**

**GLOSSÁRIO**

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>2. IMPORTÂNCIA DA IMPLEMENTAÇÃO DOS SISTEMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE</b>	<b>2</b>
<b>3. REQUISITOS DA NORMA 9001:2000 DESENVOLVIDOS NESTE TRABALHO</b>	<b>4</b>
<b>4. SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>7</b>
<b>4.1. Manual da Qualidade</b>	<b>7</b>
<b>4.2. Controlo de Documentos</b>	<b>8</b>
<b>4.2.1. Gestão de Documentos Internos</b>	<b>8</b>
<b>4.2.2. Gestão de Documentos Externos</b>	<b>11</b>
<b>4.3. Controlo de Registos</b>	<b>12</b>
<b>5. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>5.1. Representante da Gestão</b>	<b>14</b>
<b>5.2. Comunicação Interna</b>	<b>14</b>
<b>5.3. Revisão pela Gestão</b>	<b>14</b>
<b>5.3.1 Entrada para a Revisão</b>	<b>14</b>
<b>5.3.2 Saída da Revisão</b>	<b>16</b>
<b>6. REALIZAÇÃO DO PRODUTO</b>	<b>17</b>

<b>6.1. Planeamento da realização do produto</b>	<b>17</b>
<b>6.2. Compras</b>	<b>17</b>
6.2.1. Processo de Compras	17
6.2.2. Informação de Compras	18
6.2.3. Verificação do Produto Comprado	19
6.2.4. Identificação e Rastreabilidade	20
<b>6.3. Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição</b>	<b>24</b>
<b>7. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA</b>	<b>32</b>
7.1. Monitorização e Medição da Satisfação dos clientes	32
7.2. Auditoria	40
7.2.1. Auditoria Interna ou de Primeira Parte	40
7.3. Controlo do Produto Não Conforme	44
7.4. Acções Correctivas e Preventivas	44
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMO

No âmbito do desenvolvimento do Sistema de Gestão de Qualidade na Casa Quintela, indústria de produtos cárneos situada na Beira Interior, foi proposto a realização do presente trabalho de fim de curso.

Dos oito requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000, foi acompanhado o desenvolvimento dos seguintes itens: Sistema de Gestão da Qualidade, Responsabilidade, Autoridade e Comunicação, Realização do Produto e Medição, Análise e Melhoria.

Apresenta-se, de uma forma sucinta, o trabalho desenvolvido e as metodologias associadas a cada um dos requisitos descritos anteriormente.

Na aplicação eficaz do sistema de gestão da qualidade, salientamos como ponto principal o conhecimento da satisfação dos clientes e o envolvimento de todos os colaboradores, tendo em vista a melhoria contínua do sistema.

Palavras-chave: Qualidade, Requisitos. Sistema