



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

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

6.1. Planeamento da realização do produto	17
6.2. Compras	17
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
6.3. Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição	24
7. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	32
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
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	

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