



MANUAL DA QUALIDADE

Elaboração		Aprovação	
Responsável	Data	Responsável	Data
Fátima Baltazar Paz	<u>27/01/2014</u>	António Baltazar	<u>27/01/2014</u>

I - ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
1.1.	Promulgação do Manual da Qualidade	3
1.2.	Estrutura do Manual da Qualidade	4
1.3.	Revisão do Manual da Qualidade	4
1.4.	Distribuição do Manual da Qualidade.....	4
2.	APRESENTAÇÃO DA M. BALTASAR CONTABILIDADE E CONSULTORIA, LDA.	5
2.1.	Dados Históricos.....	5
2.2.	Dados Gerais, Geográficos e Outras Coordenadas.....	5
2.3.	Missão e Visão	7
2.3.1.	Missão	7
2.3.2.	Visão	7
2.4.	Estrutura Organizativa	8
3.	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	9
3.1.	Política da Qualidade.....	9
3.2.	Objetivos da Qualidade.....	10
3.3.	Campo de Aplicação.....	10
3.4.	Exclusões à NP EN ISO 9001.....	10
3.5.	Processos do SGQ.....	11
3.6.	Identificação Processos.....	12
4.	LISTA DE REVISÕES DO MANUAL DA QUALIDADE.....	12



1. INTRODUÇÃO

1.1. Promulgação do Manual da Qualidade

O presente Manual da Qualidade descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da M. Baltasar, Lda.

O Manual da Qualidade é de cumprimento obrigatório por todos os colaboradores da M. Baltasar, Lda. na realização das tarefas e nas suas responsabilidades, que estejam abrangidas pelas disposições do Sistema de Gestão da Qualidade. Este é igualmente de cumprimento obrigatório na relação com os clientes e fornecedores.

Constitui uma obrigatoriedade de todos os colaboradores, o cumprimento do que está definido no presente manual, bem como é da competência da gerência a sua gestão e cumprimento das disposições.

Constitui responsabilidade de todos os colaboradores da M. Baltasar, Lda., a implementação das disposições do Manual da Qualidade, por forma a construir uma base sólida para a melhoria contínua da Qualidade dos serviços da M. Baltasar, Lda.

Através do cumprimento das disposições do Manual da Qualidade, evidencia-se a existência de uma organização e de meios humanos e materiais capazes de dar confiança aos clientes, de que os serviços prestados satisfazem os requisitos da Qualidade legalmente exigidos e adicionalmente as necessidades expressas pelos clientes.

A gerência constitui-se como o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão da Qualidade da M. Baltasar, Lda., de acordo com as determinações constantes neste manual.

Este manual juntamente com os Procedimentos dos Sistema de Gestão da Qualidade, e outros documentos do Sistema de Gestão da Qualidade que os complementam, é utilizado como documento de referência nas Auditorias Internas ao Sistema de Gestão da Qualidade.

As disposições do Manual da Qualidade, após aprovação, entram de imediato em vigor.

A Gerência:

Vila Nova de Santo André, 27 de Janeiro de 2014

1.2. Estrutura do Manual da Qualidade

Este Manual da Qualidade descreve o sistema de Gestão da Qualidade da M. Baltasar, Lda., constituindo portanto um documento de referência na implementação e na melhoria desse sistema.

O Manual é constituído por 4 capítulos, cada um subdividido em várias secções descritas no Índice apresentado no início do Manual.

A primeira página do Manual da Qualidade apresenta o Nome do Manual, a identificação de quem o aprova e elabora, a data de aprovação, o número da revisão e o logótipo da M. Baltasar, Lda.

1.3. Revisão do Manual da Qualidade

Quando na revisão do Sistema de Gestão da Qualidade, efetuada anualmente, se identifica a necessidade de revisão do Manual da Qualidade, procede-se à sua revisão de modo a que este descreva, de forma atualizada, o sistema de Gestão da Qualidade da M. Baltasar, Lda.

Adicionalmente, sempre que se torne necessário, a Gerência, ou ainda o Responsável da Qualidade, podem desencadear a realização de uma revisão extraordinária.

As revisões serão também registadas na tabela do ponto 4 deste manual.

O Responsável da Qualidade mantém em arquivo digital os originais obsoletos, em pasta informatizada devidamente identificada.

1.4. Distribuição do Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade, em formato pdf, pode ser distribuído a todos os colaboradores da M. Baltasar, Lda. ou a entidades externas.

2. APRESENTAÇÃO DA M. BALTASAR, LDA.

2.1. Dados Históricos

Fundada em 1985 pelo Sr. Manuel António de Assunção Baltasar, tinha como designação o mesmo nome tendo como atividade principal serviços de contabilidade, trabalhando sempre com um único objetivo, salvaguardar a Qualidade final do serviço prestado e a Satisfação dos seus clientes.

Com o crescimento da empresa, em 1997 altera a sua forma jurídica para Gabinete M. Baltasar – Contabilidades, Lda., e em 2009 para M. Baltasar – Contabilidade e Consultoria, Lda., com uma fusão com a empresa Pazcontab Gabinete de Contabilidade e Fiscalidade, Lda, tendo como Sócios Gerentes Sr. António Baltazar, Fátima Baltazar Paz e Helder Paz.

Tal como a maioria das empresas de sucesso, a M. Baltasar, Lda. repensa a maneira como faz negócios, formando parcerias para atingir níveis mais elevados de inovação e crescimento. Reconhecendo que estratégias distintas de crescimento requerem capacidades diferenciadas e novos modelos de negócio, para tal, integra tecnologia, processos e pessoas ao longo da cadeia de valor, tornando-as aptas a detetar e responder rapidamente às mudanças do mercado.

A capacidade dos seus talentos em perceber as mudanças mais cedo e direcionar a organização de maneira adequada para essas mudanças, desenvolve um ponto de vista para o futuro e reflete uma predisposição a desenvolver iniciativas que suportem o seu crescimento.

A M. Baltasar possui uma capacidade de execução superior, ou seja, está apta a colocar em prática as iniciativas que suportem o seu crescimento de maneira sustentável. Nesse sentido, além de depender dos seus talentos, depende também da capacidade dos seus colaboradores trabalharem em grupo, diminuírem burocracias e não ficarem demasiadamente presos à hierarquia completa.

2.2. Dados Gerais, Geográficos e Outras Coordenadas:

Nome: M. BALTASAR - CONTABILIDADE E CONSULTORIA, LDA

NIF: 503817791

NISS: 20006169770

Capital: 15.000,00 Euros

Morada sede: Rua da Dunas, Bloco 9 C nº 1 R/C

Vila Nova Santo André

Telefone: +351 269 708 311

Fax: +351 269 708 316

Morada Filial: Rua Marcos de Portugal, nº 6 1º Esq.

Algés

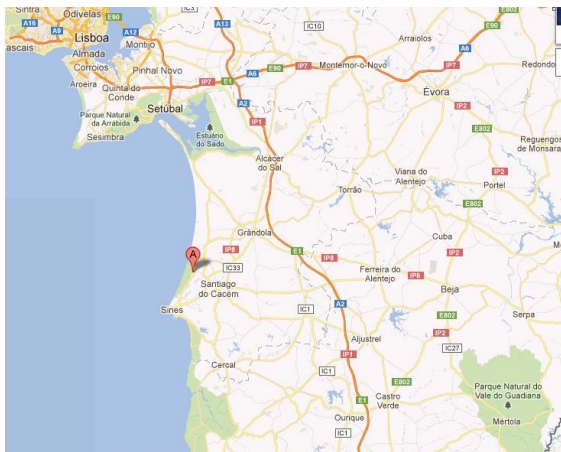
Telefone: +351 214 121 539

Fax: +351 214 121 539

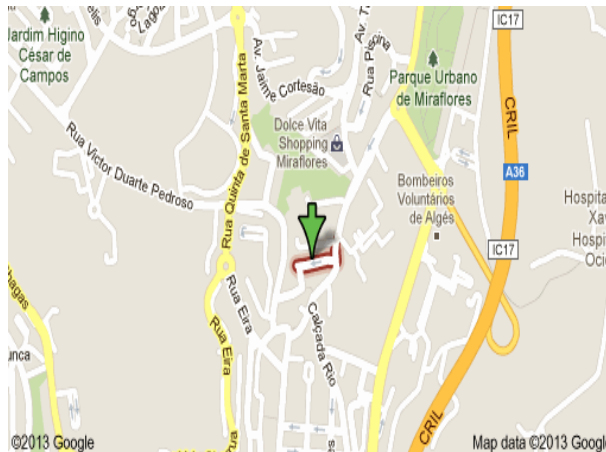
Página Internet: <http://ww.mbaltasar.pt>

E-mail: geral@mbaltasar.pt

Vila nova de Santo André



Algés





2.3. Missão e Visão

2.3.1. Missão

O M. Baltasar, é uma empresa constituída para si, e, acima de tudo, pretendemos contribuir com o nosso know-how para a dinamização e o desenvolvimento da sua atividade.

Tem como missão a Excelência da sua organização, assumindo a Inovação como principal vetor estratégico.

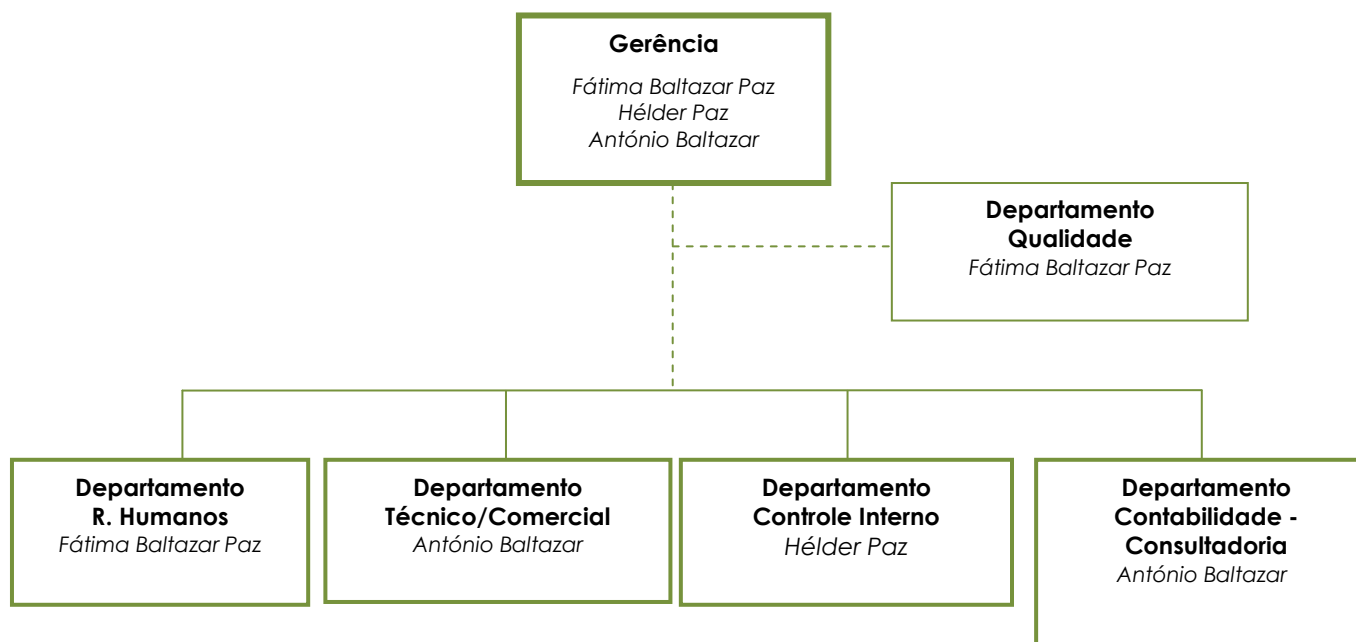
2.3.2. Visão

Ser reconhecida como empresa líder da região no seu sector, fornecendo produtos e serviços de elevada qualidade; afirmar-se como uma empresa pró ativa e inovadora com um serviço ao cliente de excelência e colaboradores que primem pelo profissionalismo e competência.



2.4. Estrutura Organizativa

A M Baltasar, Lda. apresenta a seguinte estrutura organizacional:



A M. Baltasar, tem na sua estrutura 4 dos seus Departamentos, que representam a totalidade a sua área de negócio. Os Departamentos de base, estão associados aos seguintes Processos Chave:

- Processo Chave – Técnico Comercial

São definidas linhas de orientação para visitas e contatos com potenciais clientes, com vista à apresentação de propostas.

- Processo Chave – Contabilidade

Receção e Organização da documentação entregue pelo cliente, classificação e lançamento dos documentos, tendo em vista a produção de elementos de gestão e cumprimento das respetivas obrigações fiscais.

- Processo Chave – Consultadoria

Planificação e execução de uma atividade a desenvolver, consoante os requisitos solicitados pelo cliente.

- Processo Chave – Controlo Interno

Verificação de todas as tarefas e procedimentos emanados pela contabilidade, com vista à



redução de erros ocorridos.

- Processo Chave – Recursos Humanos

Gestão dos recursos humanos, nas empresas clientes, com vista ao processamento de salários e respetivas obrigações fiscais, verificando as possíveis alterações à legislação e regulamentação em matéria laboral.

3. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade adotado segue as disposições da norma NP EN ISO 9001 na sua última versão, e tem como objetivo sistematizar as atividades da M. Baltasar, Lda. capazes de assegurar e demonstrar a sua capacidade para fornecer serviços que cumprem sistematicamente as disposições aplicáveis, decorrentes quer da legislação aplicável, quer das necessidades dos clientes.

A M. Baltasar, Lda. através da implementação do seu Sistema de Gestão da Qualidade visa criar condições do ponto de vista organizativo, da gestão dos seus recursos humanos e materiais e dos seus processos e métodos de trabalho para o cumprimento das disposições legais aplicáveis, obter e manter a satisfação dos clientes.

Complementarmente, através do tratamento dos dados e ocorrências associados ao funcionamento da M. Baltasar, Lda, visa também criar condições à participação ativa dos seus colaboradores nesse Sistema, como forma de gerar processos de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e do seu desempenho global e prevenir a ocorrência de não conformidades.

3.1. Política da Qualidade

A Política da Qualidade da M. Baltasar, Lda. é, em todos os momentos, satisfazer as expectativas e requisitos dos seus Clientes, recorrendo, sempre, às leis existentes e à integração e formação de colaboradores, de modo a manter a sua imagem como um símbolo de referência na área da contabilidade e consultoria, com a seguinte orientação:

- Adotar uma postura de orientação para o cliente, fornecendo um serviço de valor acrescentado
- Promover a qualidade das metodologias e processos de trabalho
- Melhoria Contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

- Garantir as condições para dispor de uma equipa de colaboradores competentes e fortemente motivados, proporcionado a toda formação contínua
- Garantir a necessária estabilidade financeira e providenciar a infra-estrutura necessária ao desenvolvimento e progresso da empresa

A Gerência da M. Baltasar, Lda. compromete-se a cumprir com os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e a implementar a melhoria contínua em todos os níveis da organização. Nota: Retirada da edição original em vigor.

3.2. Objetivos da Qualidade

Com base na Política da Qualidade vigente na M. Baltasar, Lda., a organização define anualmente os objetivos da Qualidade que se encontram no documento mapa de indicadores e objetivos.

3.3. Campo de Aplicação

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade abrange todos os sectores e processos do MBaltasar, Lda.

Assim, e neste âmbito é nosso propósito apoiar o cliente em todas as tarefas relacionadas com: Contabilidade, Recursos Humanos, Consultoria de Gestão e Fiscal, Estudos económico-financeiros.

Exceção do processo de revenda de material de escritório.

3.4. Exclusões à NP EN ISO 9001

Tendo como referência a NP EN ISO 9001 exclui-se do sistema de gestão da qualidade:

- O requisito 7.3 Conceção e desenvolvimento – A M. Baltasar não aplica conceção e desenvolvimento de novos processos ou serviços.
- O requisito 7.5.2. Validação dos Processos de Produção e de Fornecimento, por a M. Baltasar não dispor de quaisquer processos especiais de fornecimento do serviço em que a saída resultante não pode ser verificada por subseqüente monitorização ou medição, ou seja, que as deficiências apenas se manifestem depois do produto estar em utilização ou ter sido consumido.

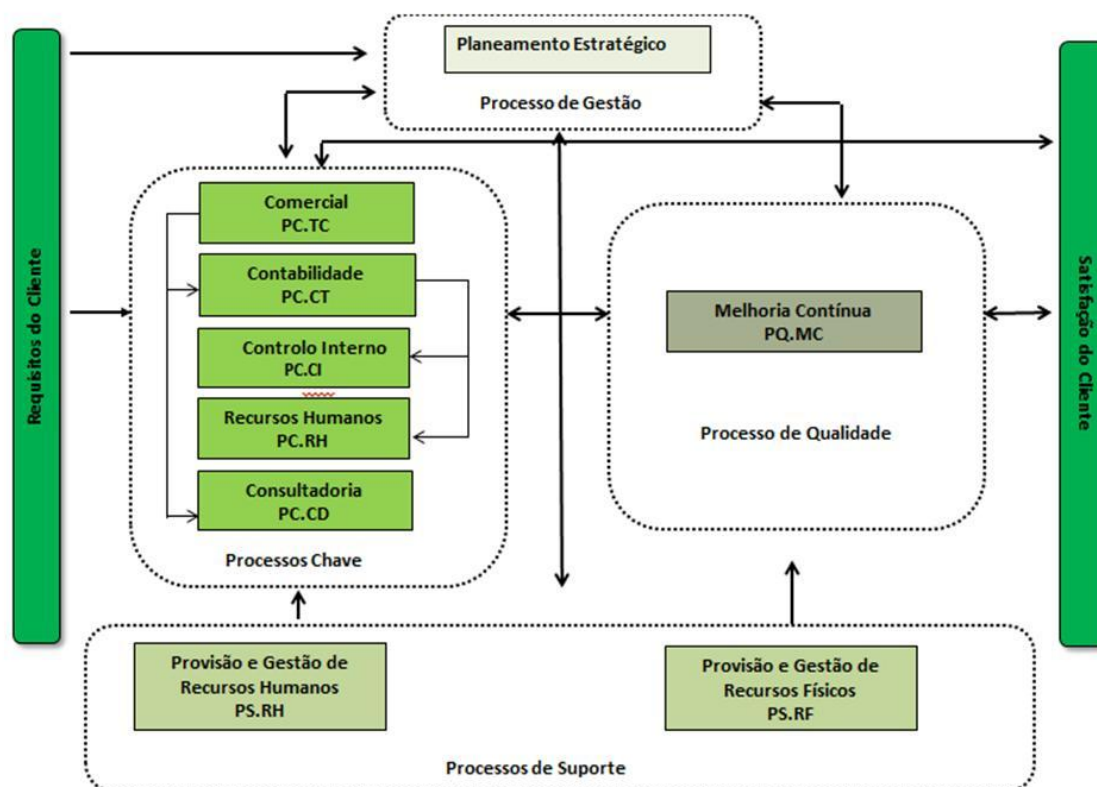


- O requisito 7.6. Controlo do Equipamento de Monitorização e Medição da NP EN ISO 9001 é excluído do sistema da qualidade da M. Baltasar, devido ao facto de a empresa não utilizar EMM. Todos os serviços prestados são passíveis de avaliação da conformidade face aos requisitos. Contudo, para a obtenção de resultados válidos, toda a monitorização e medição é passível de ser efetuada sem recurso à utilização do equipamento de monitorização e medição.

3.5. Processos do SGQ

A M. Baltasar, Lda. adota a abordagem por processos, identificando e gerindo os seus processos, bem como a sua sequência e interação.

O "Mapa de Processos" apresenta os processos da M. Baltasar, Lda., a sua sequência e interações principais.



3.6. Identificação dos Procedimentos

A M. Baltasar, Lda. tem adotados os seguintes procedimentos:

- PD 01 – Controlo de Documentos e Registos
- PD 02 – Auditorias Internas
- PD 03 – Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas
- PD 04 – Avaliação Fornecedores
- PD 05 – Avaliação da Satisfação Clientes

4. LISTA DE REVISÕES DO MANUAL DA QUALIDADE

Revisão Nº	Data	Descrição Resumida
01	27/07/2012	Redação Inicial
02	04/04/2013	Segunda Versão (Alteração aos Campos Aplicação e respetivo código atividade)
03	18/04/2013	Terceira Versão (Alteração Campo Aplicação e mapa Algés)
04	27/01/2014	Quarta Versão (Alteração forma de arquivo e breve descrição processos chave)