



“Fazer hoje melhor do que ontem”

Manual da Qualidade



Índice

- Parte 1 - Estrutura da organização
 - Breve enquadramento histórico
 - Organograma
- Parte 2 - Personalidade da organização
 - Modelo de enquadramento da política da qualidade
 - Missão
 - Visão
 - Cultura organizacional (crenças e valores)
 - Princípios da qualidade
 - Política da qualidade
 - Objectivos da qualidade
- Parte 3 - Estrutura do sistema de gestão da qualidade
 - Campo de aplicação
 - Justificação de exclusões
 - Matriz de localização da documentação requerida pela norma ISO 9001:2
 - Diagrama descritivo da interacção entre os processos (modelo ISO)
 - Diagrama descritivo da interacção entre os processos (modelo ISO + PD)





“Fazer hoje melhor do que ontem”

Manual da Qualidade

Parte 1 - Estrutura da Organização

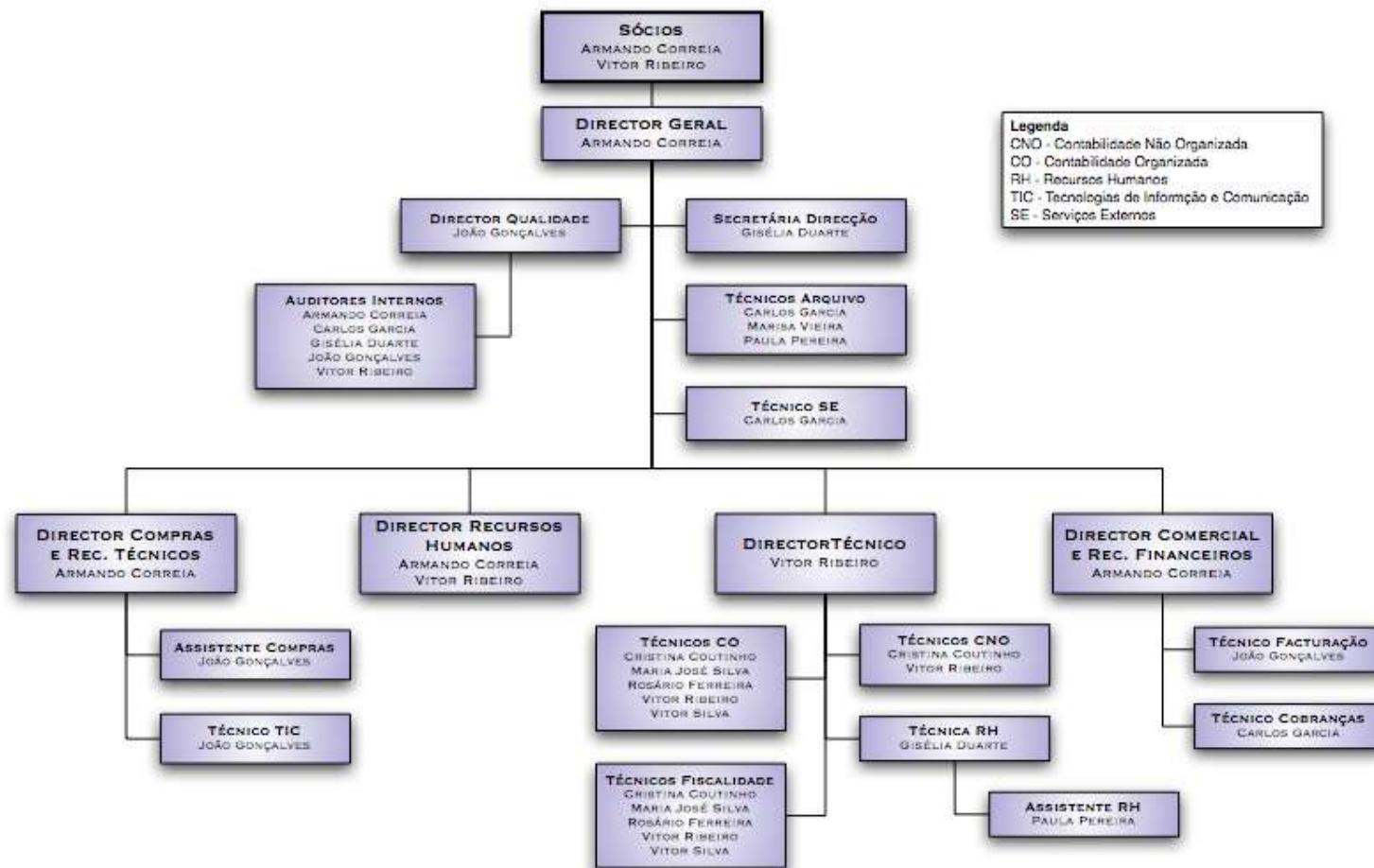


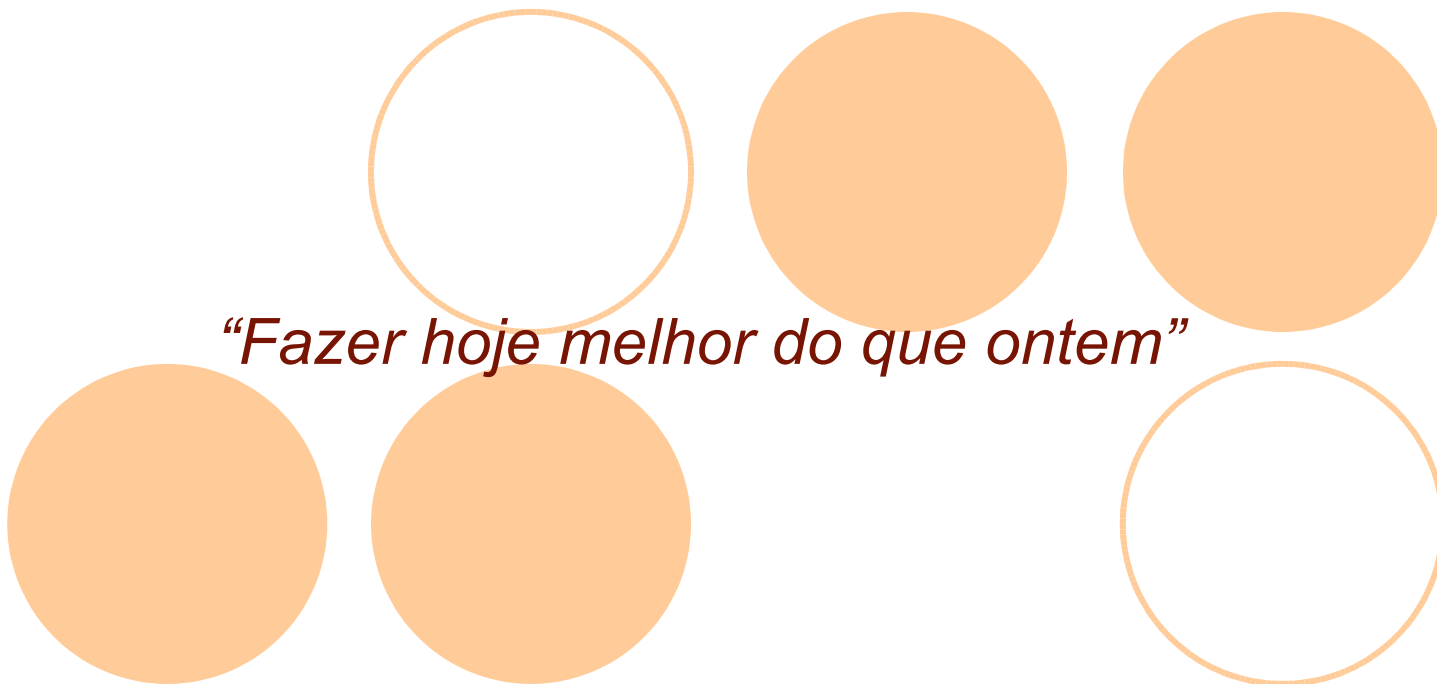
Breve enquadramento histórico

- A NEVESCO é uma das mais antigas empresas de contabilidade do país e, seguramente, a mais antiga do concelho de Cascais. Foi fundada a 1 de Julho de 1964 por dois cunhados, ambos contabilistas, que arriscando tudo, deixaram os seus empregos numa seguradora e numa empresa de obras públicas e se lançaram numa aventura empresarial inovadora para a época.
- Até à década de 60, as contabilidades empresariais eram normalmente asseguradas pelos guarda-livros, função comum nos quadros de empresas de média a grande dimensão, os quais, nas suas horas vagas acabavam por prestar, particular e informalmente, os mesmo serviços às empresas de pequena dimensão. Mas com o surgimento das primeiras normas contabilísticas, até as empresas de pequena dimensão começaram a sentir necessidade de se reestruturarem administrativamente e de passar a contar com uma colaboração técnica mais contínua e formal nesta área.
- Conscientes dessa necessidade, os fundadores da Nevesco começaram a apresentar a vários empresários a ideia de que, independentemente da sua dimensão, poderiam dispôr dos serviços de um gabinete especializado que lhes assegurasse o controlo da sua contabilidade a tempo integral e lhes prestasse assistência fiscal.
- Ao longo de mais de 40 anos de actividade a Nevesco foi-se modernizando, numa adaptação contínua às novas realidades contabilísticas e fiscais, sempre com o enfoque na total satisfação dos seus clientes, razão pela qual se orgulha de continuar a manter em carteira alguns dos seus primeiros clientes.
- Actualmente já sem os seus fundadores no activo, a continuidade da sua filosofia é assegurada pelos seus sucessores, profissionais já com formação superior e detentores de competências técnicas capazes de garantir ao mercado a oferta de um leque de serviços mais abrangente e mais adequado aos desafios da actualidade.



Organograma





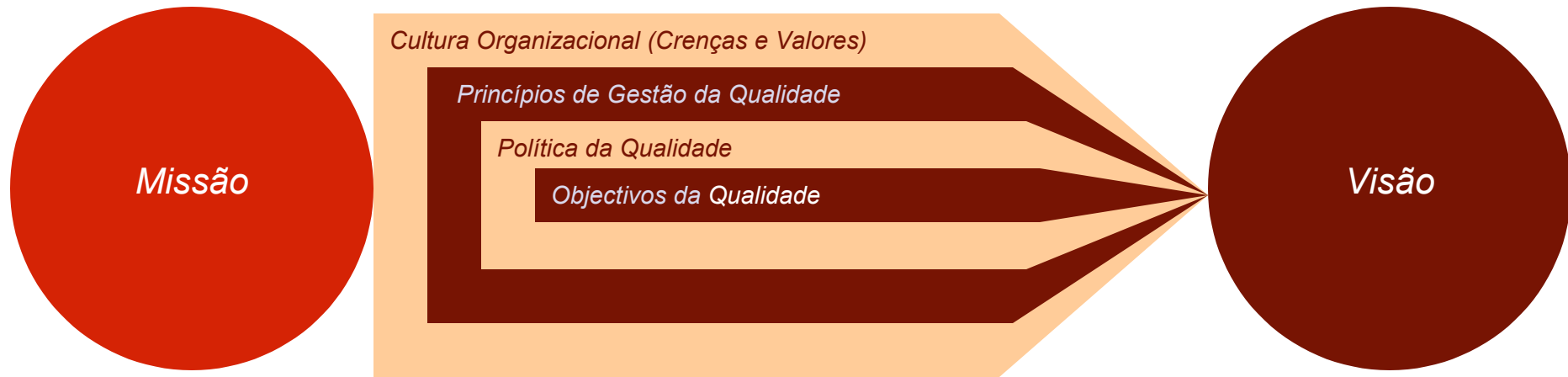
“Fazer hoje melhor do que ontem”

Manual da Qualidade

Parte 2 - Personalidade da Organização



Modelo de enquadramento da política da qualidade



- A Política da Qualidade da Nevesco traduz as orientações estratégicas utilizadas para aproximar a sua Missão (razão de existência) da sua Visão (ideal).
- Estas orientações encontram-se devidamente enquadradas pela cultura da organização (conjunto das suas crenças e valores) e pelos oito princípios de gestão da qualidade (ISO 9000:2000), servindo elas próprias de enquadramento aos objectivos da qualidade que a organização estabelece e revê periodicamente, de forma a concretizar eficaz e eficientemente o cumprimento da sua missão ao longo da contínua caminhada no sentido da sua visão.

Missão

Assumimos como nossa missão:

- Fornecer apoio técnico na área de contabilidade, fiscalidade e gestão administrativa e fiscal de recursos humanos a organizações colectivas privadas e a profissionais liberais, de forma a promover o cumprimento dos princípios contabilísticos, do POC - Plano Oficial de Contabilidade e da legislação fiscal e laboral a que estão obrigadas (os), da maneira que melhor se adequar às suas necessidades e maior valor acrescentado trazer aos seus objectivos institucionais individuais.

Visão

Temos como visão:

- Constituir-nos como uma organização de referência
 - Na nossa área de actividade, através de uma contribuição activa para a promoção, junto do mercado empresarial, de uma imagem dos profissionais de contabilidade mais condizente com o seu verdadeiro potencial de **parceiros capazes de acrescentar valor aos processos e objectivos institucionais de cada cliente** e não apenas como um parceiro a cujos serviços estão obrigados por lei a recorrer;
 - No mercado empresarial, através de uma conduta pedagógica, sensibilizando para a importância do cumprimento das obrigações fiscais como contributo para a recuperação e estabilidade da economia do país;
 - Na sociedade, através de uma conduta ética e de efectiva responsabilidade social e ambiental.

Cultura organizacional (crenças e valores)

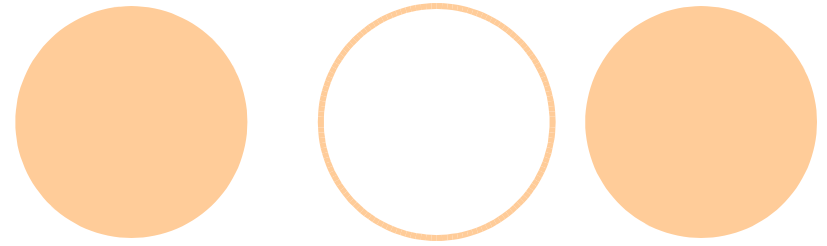
Valores

- Auto-estima
- Brio profissional
- Espírito de Equipa
- Humildade
- Empatia
- Responsabilidade
- Honestidade
- Transparência
- Objectividade
- Simplicidade
- Flexibilidade
- Solidariedade
- Beneficência
- Optimismo

Crenças

- Acreditamos na nossa capacidade individual
- Acreditamos na nossa força acrescida enquanto equipa
- Acreditamos na formação contínua como garantia de competência e como meio de realização pessoal
- Acreditamos que os nossos clientes têm muito para nos ensinar
- Acreditamos que os nossos fornecedores são parceiros fundamentais para o nosso sucesso
- Acreditamos na Filosofia KISS “Keep It Short and Simple”
- Acreditamos num estado de direito e na mais valia dos princípios contabilísticos, do POC - Plano Oficial de Contabilidade e da legislação fiscal e laboral, para a organização económica e social do país
- Acreditamos na importância de uma interação benéfica com a sociedade e no desenvolvimento sustentável como garantia do futuro que desejamos legar às gerações vindouras
- Acreditamos na Filosofia KAIZEN e na máxima que adoptámos com base nela: **“Fazer hoje melhor do que ontem”**

Princípios da qualidade



Adoptámos os oito princípios de gestão da qualidade indicados na norma ISO 9000:2000:

- Focalização no cliente
- Liderança
- Envolvimento das pessoas
- Abordagem por processos
- Abordagem da gestão como um sistema
- Melhoria contínua
- Abordagem à tomada de decisões baseada em factos
- Relações mutuamente benéficas com fornecedores

Política da qualidade

Assumimos como orientações estratégicas para a nossa conduta:

(data de revisão 2006.12.14)

1. Acrescentar valor às organizações dos nossos clientes, identificando e satisfazendo as suas necessidades e expectativas, sejam elas expressas ou não;
2. Contribuir para um espírito corporativo forte e saudável, praticando uma chefia aberta, baseada em princípios de liderança e práticas de reforço positivo - ensinar e confiar em vez de penalizar - e fomentando atitudes de inter-ajuda e inter-motivação no seio das equipas;
3. Contribuir para o desenvolvimento profissional e auto-confiança dos colaboradores, promovendo a actualização contínua das suas competências técnicas;
4. Cumprir os requisitos da norma ISO 9001:2000 e melhorar continuamente a eficácia do nosso sistema de gestão da qualidade e dos nossos serviços, através de práticas de auto-monitorização e auto-avaliação;
5. Incentivar a participação activa de colaboradores e clientes no nosso processo de melhoria contínua
6. Contribuir para a recuperação da economia e estabilidade político-social do país cumprindo e fomentando nos clientes o cumprimento dos princípios contabilísticos, do POC - Plano Oficial de Contabilidade, da legislação fiscal, laboral e demais códigos regulamentares aplicáveis;
7. Contribuir para o bem comum através de práticas de cidadania activa e solidariedade social;
8. Contribuir para o equilíbrio do meio ambiente através de políticas de reciclagem;
9. Estabelecer e rever periodicamente objectivos mensuráveis e exequíveis que permitam a concretização destas orientações.



Objectivos da qualidade

São nossos objectivos para 2006/2007:

(data de revisão 2006.12.14)

GERAIS

- I Actualizar e melhorar a base de dados de clientes
- I Estabilizar o número mínimo de clientes efectivos em 150 através d estudos de marketing que identifiquem e localizem o cliente alvo que a Nevesco pretende para, posteriormente, investir em acções específicas para esse fim.
- I Passar a efectuar reuniões periódicas de brainstorming com todos os colaboradores para resolução de problemas e melhoria contínua.
- I Proceder a uma alteração de fundo no software de gestão interna do gabinete cuja análise foi por nós desenvolvida, para que possa continuar a ser uma ferramenta de trabalho fiável, credível e completa. Esta reestruturação passa, não só pela reorganização da informação, mas também pela adição de novos campos e monitorização em tempo real de determinadas tarefas e acções.
- I Incentivar os colaboradores à prática de uma cidadania activa e ao voluntariado de acção social, disponibilizando-lhes informação de como o podem fazer.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

- I Criar uma foma de passar a ao cliente, por carta, a informação (com uma antecedência d 15 dias) do termo do contrato de trabalho a prazo dos funcionários nesta situação, indicando quantas renovações já foram feitas.
- I Actualizar e manter actualizada a base de dados dos funcionários dos clientes, incluindo a situação da categoria com a respectiva progressão.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

- I Passar a disponibilizar ao cliente, através do nosso site e mediante uma password, a entrada nas principais peças contabilísticas da sua empresa (balancetes, extratos, etc.) para consulta e impressão.
- I Criação de um arquivo interno com os processos fiscais de cada cliente devidamente organizados por anos.
- I Substituir todos os livros de Actas manuscritos por novos livros de preenchimento por computador.

DEPARTAMENTO DE QUALIDADE

1. Criar mecanismos que facilitem e automatizem a identificação e registo dos Registos de Análise e Melhoria.



Matriz de localização da documentação requerida pela norma ISO 9001:2000

Forma		Descrição do Conteúdo Documentado	Localização no Sistema de Gestão da Qualidade da Nevesco																			
Documentação em Manual da Qualidade	Documentação em Procedimento		Manual da Qualidade	Procedimento de Gestão de Recursos Documentais	Procedimento de Gestão de Auditorias Internas	Procedimento de Análise e Melhoria	Sumários de Revisões pela Gestão	Curriculum Vitae dos Colaboradores	Plano-Registro Anual de Formação	Programa Anual de Auditorias	Relatórios de Auditoria Interna	Arquivo Físico: Pastas dos Clientes	Arquivo Físico: Sumários de Reuniões com Clientes	Arquivo Físico: Correspondência com Clientes	Arquivo Físico: Documentos Externos	Arquivo Digital: Correspondência com Clientes	Arquivo Digital: Documentos Externos	Arquivo Digital: Documentos de Produção do Serviço	Tabela de Estado de Qualificação de Fornecedores	Registos de Análise e Melhoria	Relatórios de Avaliação da Satisfação dos Clientes	
X		4.2.2	Campo de aplicação do sistema, justificativa de exclusões, descrição da interação entre os seus processos e referência a procedimentos documentados estabelecidos	X																		
	X	4.2.3	Definição dos controlos necessários para aprovar, rever, actualizar e reaprovar documentos, identificar alterações e o seu estado actual de revisão, assegurar que as versões relevantes dos documentos se mantêm legíveis e prontamente identificáveis e estão disponíveis nos locais de utilização, identificar os documentos de origem externa e controlar a sua distribuição, identificar documentos obsoletos e prevenir a sua utilização		X																	
	X	4.2.4	Definição dos controlos necessários para a identificação, armazenagem, protecção, recuperação, tempo de retenção e eliminação dos registos	X																		
	X	5.6.1	Revisões pela gestão				X															
	X	6.2.2	Evidências de escolaridade, formação, saber fazer e experiência do pessoal					X	X													
	X	7.1	Evidências de que os processos de realização vão de encontro aos requisitos								X	X	X	X	X	X	X	X				X
	X	7.2.2	Resultados da revisão dos requisitos relacionados com o produto e das acções que resultem da revisão												X	X	X					
	X	7.3.2	Entradas relativas aos requisitos do produto, para a concepção e desenvolvimento																			
	X	7.3.4	Resultados das revisões da concepção e desenvolvimento e de quaisquer acções necessárias																			
	X	7.3.5	Resultados da verificação da concepção e desenvolvimento e de quaisquer acções necessárias																			
	X	7.3.6	Resultados da validação da concepção e desenvolvimento e de quaisquer acções necessárias																			
	X	7.3.7	Resultados das revisões de alterações na concepção e desenvolvimento e de quaisquer acções necessárias																			
	X	7.4.1	Resultados de avaliação aos fornecedores e de quaisquer acções necessárias resultantes das avaliações																		X	X
	X	7.5.2	Evidências de validação de quaisquer processos de produção e de fornecimento do serviço em que a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição																			
	X	7.5.3	Evidências da identificação única do produto																			
	X	7.5.4	Evidências de comunicação ao cliente das perdas, danos ou qualquer inutilização da sua propriedade enquanto ao cuidado da organização												X							
	X	7.6	Resultados de calibração e verificação de dispositivos de monitorização ou medição												X	X	X					
	X	8.2.2	Definição de responsabilidades e requisitos para planear e conduzir auditorias internas e para reportar resultados e manter registos das mesmas			X																
	X		Evidências de realização de auditorias internas																			
	X	8.2.4	Evidência de conformidade com os critérios de aceitação do produto e identificação do responsável pela sua libertação quando da sua monitorização e medição								X	X										
	X	8.3	Definição de controlos e correspondentes responsabilidades e autoridades para o tratamento do produto não conforme				X															
	X		Evidências da natureza das não conformidades e de quaisquer acções subsequentes que sejam empreendidas, incluindo permissões obtidas																			X
	X	8.5.2	Definição de requisitos para rever e determinar causas das não conformidades incluindo reclamações do cliente, avaliar a necessidade, determinar e implementar acções de correcção e correctivas necessárias, registar resultados e rever as acções empreendidas				X															
	X		Resultados das acções correctivas empreendidas																			X
	X	8.5.3	Definição de requisitos para determinar não conformidades potenciais e suas causas, avaliar a necessidade, determinar e implementar acções preventivas necessárias, registar os resultados e rever as acções empreendidas				X															
	X		Resultados das acções preventivas empreendidas																			X



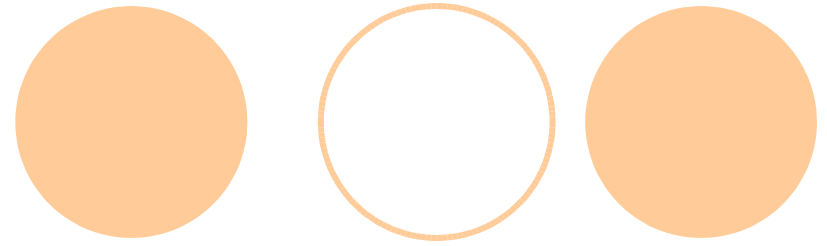


“Fazer hoje melhor do que ontem”

Manual da Qualidade

Parte 3 - Estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade

Campo de aplicação



- O sistema de gestão da qualidade da Nevesco, desenvolvido e implementado de acordo com os requisitos aplicáveis da norma ISO 9001:2000, aplica-se a todos os processos identificados como necessários a uma prestação eficaz e eficiente de **Serviços de Apoio Técnico nas áreas de Contabilidade, Fiscalidade e Gestão Administrativa e Fiscal de Recursos Humanos** dirigidos a organizações e profissionais liberais, com ou sem contabilidade organizada.



Justificação de exclusões

- Excluem-se do sistema de gestão da qualidade da Nevesco, pelas razões abaixo indicadas, os requisitos das seguintes cláusulas da norma ISO 9001:2000:
 - **7.3 Conceção e Desenvolvimento:** Em virtude de os serviços prestados pela organização utilizarem por imperativo regulamentar nacional, concepção de outrém, a saber, dos princípios contabilísticos, do POC - Plano Oficial de Contabilidade, da legislação fiscal e laboral e demais códigos regulamentares aplicáveis.
 - **7.5.2 Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço:** Em virtude de não terem sido identificados quaisquer processos de produção e de fornecimento do serviço cujo output não seja passível de verificação por subsequente monitorização ou medição.
 - **7.6 Controlo dos dispositivos de monitorização e medição:** Em virtude de não terem sido identificados quaisquer dispositivos passíveis de monitorizar nem medir o tipo de serviços prestados pela organização.

Diagrama descritivo da interacção entre os processos

