

“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
 - Diagrama descritivo da interacção entre os processos (modelo ISO)
 - Matriz de localização da documentação requerida pela norma ISO 9001:2008



“Fazer hoje melhor do que ontem”

Manual da Qualidade

Parte 1 - Estrutura da Organização

Versão 19 de 20100122

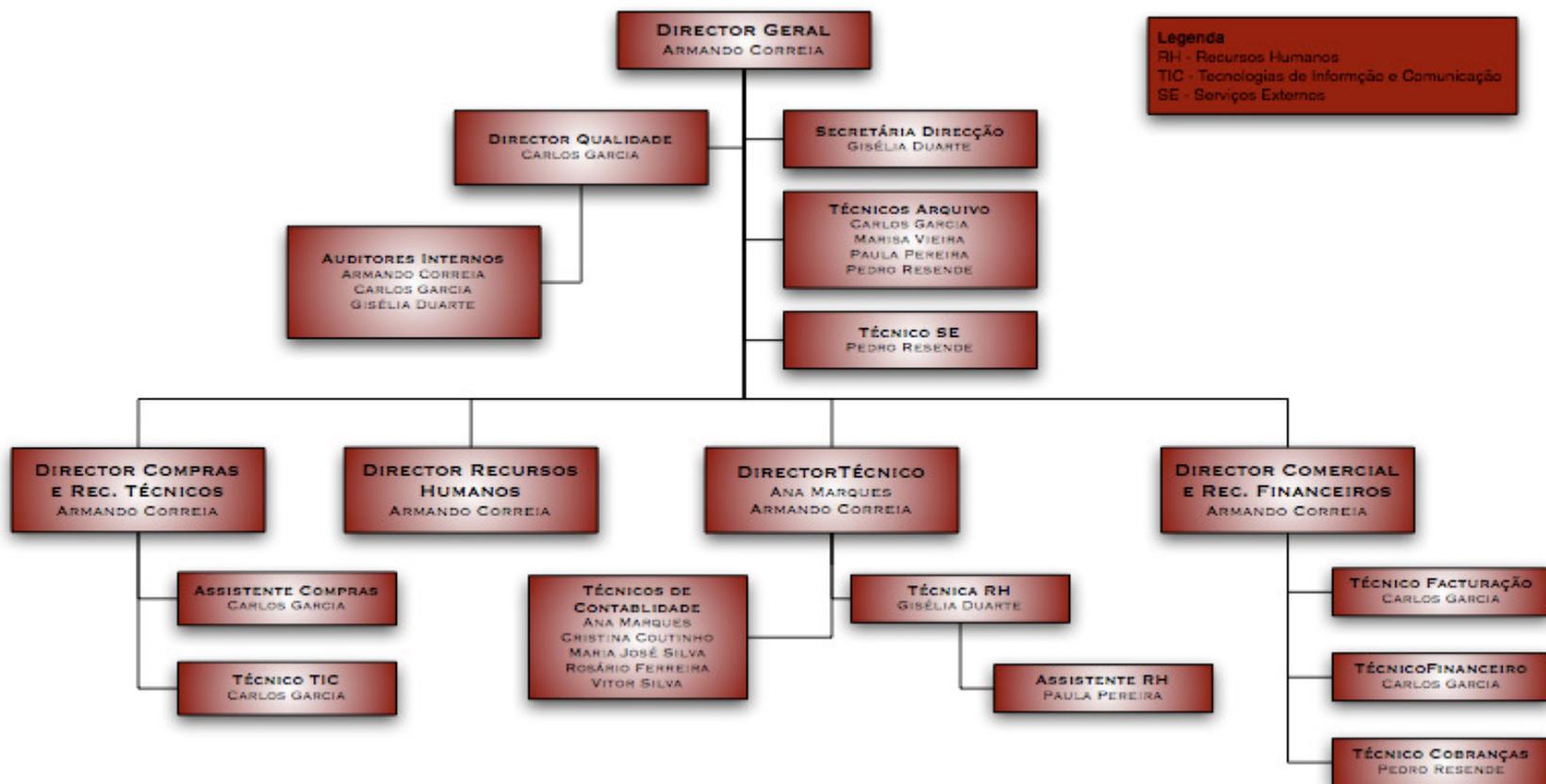


Breve enquadramento histórico

- 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



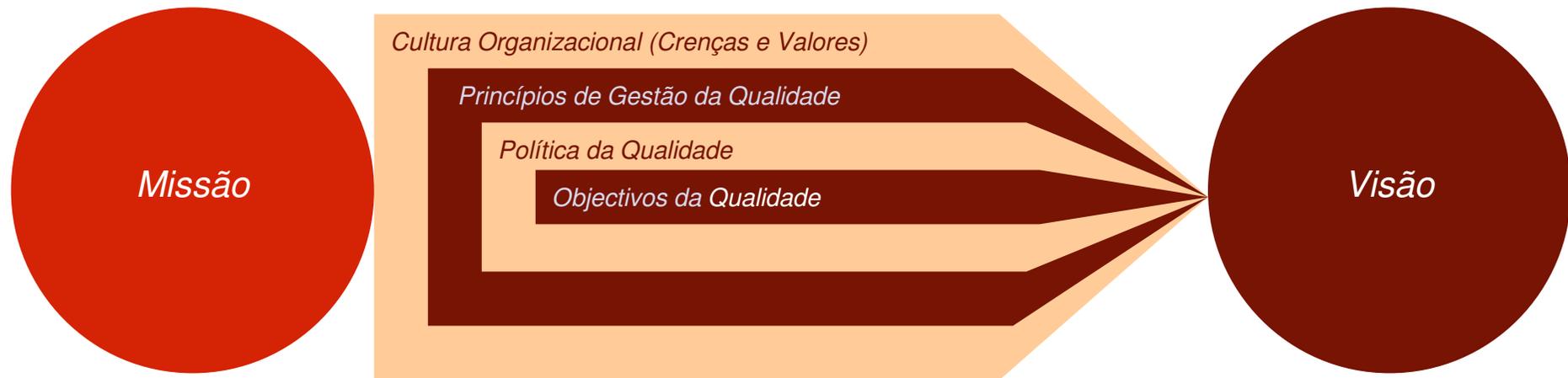
“Fazer hoje melhor do que ontem”

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 9000:2005), 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 (até ao ano fiscal de 2009) ou do SNC – Sistema de Normalização Contabilística (a partir do ano fiscal de 2010) 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, do SNC – Sistema de Normalização Contabilística e da legislação fiscal e laboral, para a organização económica e social do país
- Acreditamos na importância de uma interacção beneficente 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 9000:2008:

- 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 20100122)

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 9001:2008 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 (até ao ano fiscal de 2009) e do SNC – Sistema de Normalização Contabilística (a partir de 2010), 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 2010:

(Data de revisão 20100122)

GERAIS

1. Abrir uma filial em Algés
2. Actualizar e melhorar a base de dados de clientes
3. Estabilizar o número mínimo de clientes efectivos em 150 através de estudos de marketing que identifiquem e localizem o cliente alvo que a Nevesco pretende para, posteriormente, investir em acções específicas para esse fim.
4. Continuar a efectuar reuniões periódicas com todos os colaboradores para resolução de problemas e melhoria contínua.
5. 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..
6. Criar um novo procedimento para o tratamento e arquivo da documentação que terá que ficar na nossa posse, referente aos clientes que deixaram de ser da nossa responsabilidade.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

9. Aquisição do módulo "Individuais" o que permitirá a integração automática dos salários na contabilidade.
10. Actualizar e manter actualizada a base de dados dos funcionários dos clientes, incluindo a situação da categoria com a respectiva progressão.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

11. Possibilitar a participação de todos os técnicos de contabilidade nas acções de formação que se irão realizar no âmbito das novas Normas Internacionais de Contabilidade que irão entrar em vigor a 1/01/2010, sejam elas organizadas pela APECA, pela CTOC ou por qualquer outra instituição.
12. Cumprir todas as normas de transposição do POC para o SNC.

DEPARTAMENTO DE QUALIDADE

13. Criar mecanismos que facilitem e automatizem a identificação e registo dos Registos de Análise e Melhoria.
14. Criar um novo método de avaliação da satisfação dos clientes, sem recurso a inquérito.



“Fazer hoje melhor do que ontem”

Manual da Qualidade

Parte 3 - Estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade



Campo de aplicação

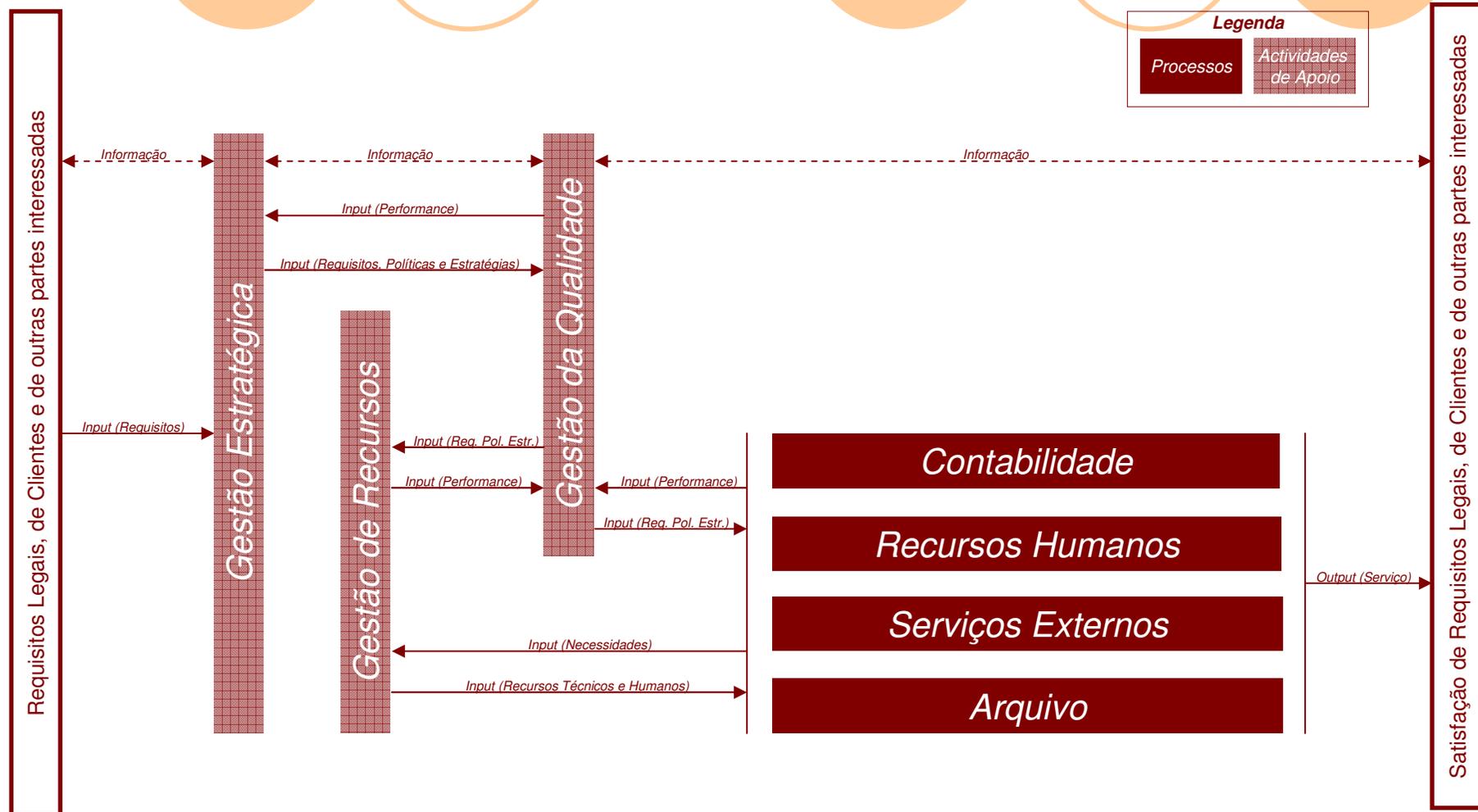
- O sistema de gestão da qualidade da Nevesco, desenvolvido e implementado de acordo com os requisitos aplicáveis da norma ISO 9001:2008, aplica-se a todos os processos identificados como necessários a uma prestação eficaz e eficiente de **Serviços de Apoio Técnico nas áreas de Contabilidade, Fiscalidade 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 9001:2008:
 - **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 (até ao ano fiscal de 2009) e SNC – Sistema de Normalização Contabilística (a partir do ano fiscal de 2010), 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 equipamentos de monitorização e medição:** Em virtude de não terem sido identificados quaisquer equipamentos passíveis de monitorizar nem medir o tipo de serviços prestados pela organização.

Diagrama descritivo da interação entre os processos



Matriz de localização da documentação requerida pela norma ISO 9001:2008

Forma	Cláusulas da Norma ISO 9001:2008	Descrição do Conteúdo Documentado	Localização Sistema de Gestão da Qualidade da Nevenco														
			Manual de Qualidade	Procedimento de Controle de Qualidade - Documentos	Procedimento de Controle de Qualidade - Sistemas	Procedimento de Controle de Qualidade - Métodos	Normas de Qualidade - ISO 9001	Normas de Qualidade - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	Normas de Qualidade - Normas de Referência - Outras Normas	
X	4.1	Âmbito de aplicação do sistema, identificação de processos, descrição da interação entre os seus processos e referência a procedimentos, processos e atividades.	X														
X	4.2.3	Definição dos controles necessários para garantir, criar, controlar e manter documentos, identificar alterações e o seu estado atual de revisão, assegurar que as versões anteriores dos documentos se encontrem legíveis e facilmente identificáveis e estão disponíveis nos locais de utilização, identificar os documentos de origem externa e controlar a sua distribuição, identificar documentos desobsoletos e retirar a sua utilização.	X	X													
X	4.2.4	Definição dos controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e eliminação dos registos.	X														
X	4.2.4.1	Partidos pelo produto				X											
X	4.2.4.2	Estimativa de exatidão, formação, experiência e competências do pessoal					X	X									
X	7.1	Estimativa de que os processos de produção não se adequam aos requisitos								X	X	X	X	X	X	X	X
X	7.2.2	Resultados da revisão dos requisitos relacionados com o produto e das ações que resultam da revisão									X	X	X	X	X	X	X
X	7.3.2	Resultados relativos aos requisitos do produto, para a concepção e desenvolvimento															
X	7.3.3	Resultados das revisões da concepção e desenvolvimento e de quaisquer ações necessárias															
X	7.3.4	Resultados da verificação da concepção e desenvolvimento e de quaisquer ações necessárias															
X	7.3.5	Resultados da validação da concepção e desenvolvimento e de quaisquer ações necessárias															
X	7.3.6	Resultados das revisões de alterações ao desenvolvimento e de quaisquer ações necessárias															
X	7.4.1	Resultados da análise dos fornecedores e de quaisquer ações necessárias relativas ao fornecimento														X	X
X	7.5.2	Estimativa de realização de quaisquer processos de produção e de fornecimento de serviço em que a carga residual não possa ser removida ou a utilização de recursos de produção															
X	7.5.3	Estimativa de realização de processos de produção															
X	7.5.4	Estimativa de conservação ao longo das perdas, danos ou qualquer limitação da sua quantidade enquanto no âmbito da produção															
X	7.6	Resultados da calibração e verificação de dispositivos de medição e inspeção															
X	8.2.2	Definição de responsabilidades e requisitos para planejar e controlar atividades internas e para reportar resultados e manter registos das mesmas		X													
X	8.2.3	Estimativa de realização de atividades internas															
X	8.2.4	Estimativa de conformidade com os critérios de aceitação do produto e identificação de responsáveis pela sua liberação de acordo com a conformação e medição															
X	8.3	Definição de critérios e correspondentes responsabilidades e atribuições para o tratamento do produto não conforme			X												
X	8.3.2	Estimativa da eficácia das não conformidades e de quais queir ações corretivas que sejam implementadas, incluindo para efeitos legais															
X	8.5.2	Definição de requisitos para manter e eliminar causas das não conformidades, incluindo recolhações do cliente, tratar a necessidade, obter a sua aprovação no âmbito de concepção e controlo necessárias, realizar resultados e reportar ações empenhadas			X												
X	8.5.3	Definição de requisitos para determinar não conformidades potenciais e sua causa, tratar a necessidade, determinar e implementar as ações necessárias, realizar os resultados e reportar ações empenhadas			X												
X		Partidos do produto															

