



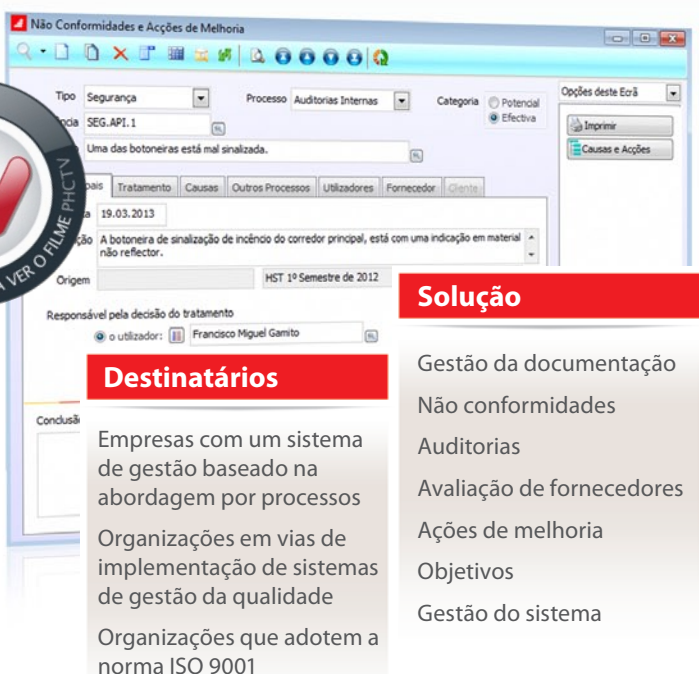
## **PHC Qualidade CS**

**Gestão da qualidade de forma rápida e abrangente**

Controlo dos procedimentos e documentação relativos à gestão da qualidade, com o máximo detalhe e com melhorias evidentes no desempenho da empresa.

Visite [www.phcsoftware.net](http://www.phcsoftware.net)

**BUSINESS  
AT SPEED**



**Destinatários**

- Empresas com um sistema de gestão baseado na abordagem por processos
- Organizações em vias de implementação de sistemas de gestão da qualidade
- Organizações que adotem a norma ISO 9001

**Solução**

- Gestão da documentação
- Não conformidades
- Auditorias
- Avaliação de fornecedores
- Ações de melhoria
- Objetivos
- Gestão do sistema

Num só ecrã, as não conformidades potenciais e efetivas com todos os seus detalhes.

### **Benefícios**

- Objetivos da empresa mensuráveis e controlados
- Documentos mais acessíveis
- Procedimentos executados de forma precisa por qualquer colaborador
- Tratamento sistematizado de não conformidades
- Clientes e fornecedores mais satisfeitos



## Principais funcionalidades

- Gestão integrada da documentação e dos inúmeros procedimentos da empresa.
- Categorização dos processos em níveis e subníveis específicos.
- Gestão e acompanhamento da criação e revisão de procedimentos e documentos.
- Buscas diferenciadas e pormenorizadas de documentos.
- Identificação em detalhe de não conformidades.
- Planeamento da correção e ações corretivas associadas a uma não conformidade.
- Definição e acompanhamento de objetivos da empresa.
- Análise da evolução global dos vários indicadores de gestão.
- Monitores de informação intuitivos e configuráveis.
- Programação e Planeamento de auditorias.
- Elaboração e impressão de relatórios.
- Avaliação de fornecedores (através de critérios por defeito ou parametrizados pelo utilizador).
- Registo das entregas de todos os fornecedores.
- Definição de inquéritos aos clientes.
- Cálculo de índices de satisfação de clientes (opcional).
- Integração com outros módulos do Sistema PHC CS.

Uma solução pensada de raiz para otimizar a organização, o desempenho e a velocidade das empresas – independentemente da sua dimensão ou área de atividade.

O módulo PHC Qualidade CS (Software de Gestão da Qualidade) é o resultado de uma pesquisa contínua junto dos nossos Clientes e de um grande investimento de análise e implementação – e vai surpreendê-lo com uma multiplicidade de proveitos e vantagens.

**Gostaria de aperfeiçoar os processos da sua empresa?  
De monitorizar com eficácia os vários passos de um procedimento?  
De otimizar a comunicação entre os colaboradores?  
De medir e analisar os resultados da atividade de vários departamentos?  
Em resumo, melhorar a eficácia e a rapidez do seu negócio?**

Essa é a razão de existir do PHC Qualidade CS. Se já conhece ou já recorreu à implementação de um sistema de gestão da qualidade, vai descobrir uma inovação tecnológica que lhe possibilita avanços qualitativos e quantitativos. Se não conhece, vai encontrar todo um conjunto de funcionalidades que vão contribuir para que o seu negócio progrida até ao próximo nível. Seja como for, vai revolucionar a curto prazo o modo como a sua empresa funciona.

### O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"O Software PHC® é extraordinariamente simples de utilizar, com um interface gráfico simples e agradável, o que simplificou significativamente o processo de adaptação ao mesmo".

Paulo Vieira, Executivo da Assibeta.

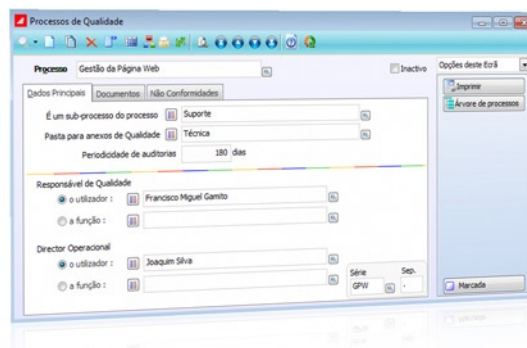
### Pontos Importantes

O PHC Qualidade CS:

- É o software de qualidade com Papel Zero. Este módulo está pensado de raiz para apoiar os mecanismos de gestão da qualidade de uma empresa sem necessidade de imprimir um único papel.
- Trabalha em conjunto com o PHC ControlDoc CS, pelo que este módulo de gestão de documentos é obrigatório para o funcionamento do PHC Qualidade CS.
- Está disponível nas gamas PHC Advanced CS e PHC Enterprise CS.

### Processos

A organização minuciosa dos processos de uma empresa é um dos primeiros passos para atingir a excelência. A gestão por processos e a sua monitorização efetiva são condições necessárias na procura da excelência empresarial.



Ao criar um processo são definidas as várias ligações do mesmo.

No PHC Qualidade CS a gestão dos processos e sua documentação está suportada nas seguintes fases:

- proposta de criação/alteração;
- elaboração;
- revisão;
- aprovação;
- comunicação;
- entrada em vigor;
- remoção de obsoletos (caso de novas versões de documentos já existentes).

Esta divisão foi pensada para potenciar o dinamismo da empresa e através dela os benefícios na *performance* empresarial serão notórios. É possível associar a um processo todos os respetivos procedimentos, instruções de trabalho, impressos ou outros documentos, de acordo com a complexidade exigida pelo mesmo. Por exemplo: ao processo “comercial” poderá associar o procedimento de “vendas”, o de “encomendas”, as “tabelas de preços”, a “apresentação da empresa”, etc. Se for mais conveniente, os processos podem igualmente ser agrupados em macro processos, ou desdobrados em sub-processos.

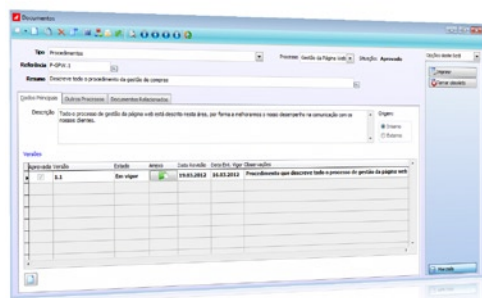


Monitor em árvore de processos e macro-processos.

De notar ainda que no PHC Qualidade CS a gestão da documentação dos processos pode ser feita de forma direta (ou seja, manualmente pelos utilizadores) ou de forma automática (ou seja, através de *workflows*).

### Gestão de Documentação

Com o PHC Qualidade CS pode ter cada um dos seus documentos, do mais simples ao mais complexo, perfeitamente integrados e acessíveis dentro do sistema, sendo também possível guardar o histórico de cópias impressas de cada uma das versões em vigor. Isto não significa que o módulo seja um simples arquivo de documentação. Está muito para além disso. Imagine uma aplicação onde controla a seu gosto todos os documentos que permitem organizar os processos da sua empresa.

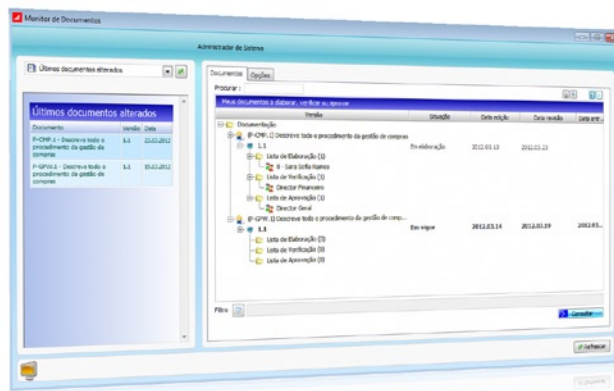


Exemplo do separador “dados principais” de um documento, onde estão as versões disponíveis.

Isso significa que pode consultar não só cada documento, mas também:

- os **processos** a que ele está ligado;
- a **forma** como são executados os processos e por quem;
- as **instruções** úteis para essa execução;
- as **tabelas** respetivas e outros conteúdos associados.

Em tudo isto num intuitivo monitor ‘em árvore’ que pode ser parametrizado a cada consulta com vários tipos de características, de modo a dar-lhe sempre os resultados mais relevantes.



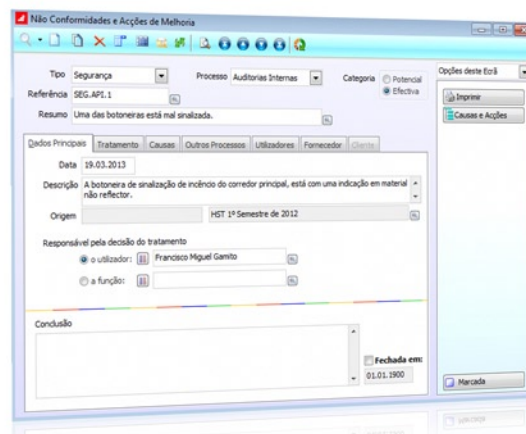
Monitor de documentos com indicação de conteúdos associados.

Pode ainda gerir o ciclo de emissão e distribuição de cada documento de forma muito simples, via *workflows* pré-preparados para o efeito.

### Não Conformidades

Numa empresa é preciso gerir bem o que corre mal. Foi sempre com esta frase em mente que construímos a funcionalidade de gestão de não conformidades.

No PHC Qualidade CS, qualquer problema, erro ou imprecisão é controlado. Um email mal enviado, uma reclamação de um cliente, um defeito num produto, uma avaria num equipamento – e literalmente tudo o que puder constituir uma não conformidade – é gerido e monitorizado até estar totalmente resolvido.



Definição de uma não conformidade, neste caso efetiva.

As não conformidades foram divididas em potenciais e efetivas, sendo que as potenciais são as que ainda não aconteceram mas foram detetadas no sistema, enquanto as efetivas ocorreram na prática.

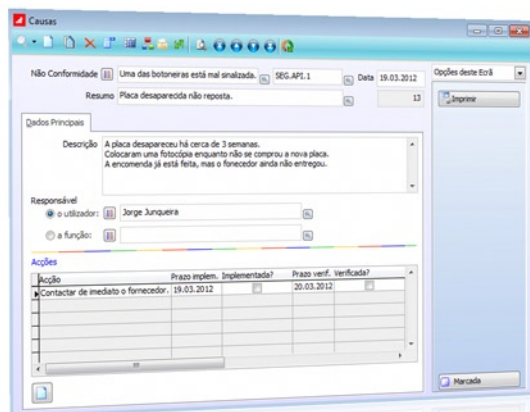
Para resolver as não conformidades o PHC Qualidade CS permite dois tipos de procedimentos:

- **Tratar** (ou seja, repor a conformidade). Esta por sua vez ocorre em dois passos:
  - Implementar (onde se faz a resolução propriamente dita do problema);
  - Verificar (onde se confirma que o tratamento foi efetivo; que no caso de ter havido correção, foi reposta a conformidade).
- **Gerar ações correctivas ou preventivas, sempre que se considere necessário/oporuno.** Aqui procura-se responder às perguntas:
  - Porque aconteceu a não conformidade? (ao responder é identificada a causa ou as causas)
  - Como fazer para que não se repita? (este passo implica uma lista de ações)

Desta forma, são desencadeadas as ações preventivas de modo a assegurar que não ocorrem:

- São identificadas as causas e desenvolvidas as ações adequadas;
- Para as ações corretivas e para as preventivas, o seu fecho implica a respetiva confirmação da eficácia. O PHC Qualidade CS assegura a monitorização de todas estas fases.

Como se vê, todos os passos estão discriminados e subdivididos. O objetivo é a resolução eficaz do problema e a garantia de que não volta a acontecer. É ainda de notar que todos estes passos podem ser integralmente planeados. Isto significa que desde os responsáveis por cada tarefa até às várias datas associadas, tudo pode ser gerido e registado. Deste modo, o processo de resolução e as várias tarefas/ações são monitorizadas tão detalhadamente quanto necessário.



Ecra de causas, com ligação às ações a tomar.

A forma como o processo decorre pode ainda ser totalmente automatizada. Ou seja, o sistema pode ser programado para decidir autonomamente o que fazer em cada caso. Igualmente automática é a integração com o ERP. Não é necessária qualquer integração manual com a solução de Gestão, o PHC Qualidade CS tem funções programadas para fazer todo esse trabalho.

### Objectivos e Gestão do Sistema

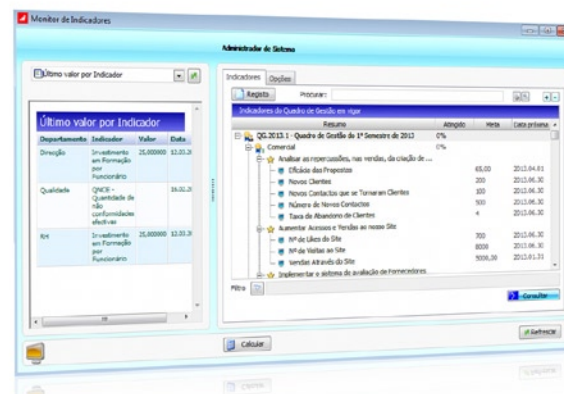
No PHC Qualidade CS vai poder definir as linhas orientadoras da gestão da sua empresa. E se a gestão de uma empresa é feita por objetivos, então este módulo facilita o seu desdobramento em ações, o respetivo planeamento e consequente acompanhamento/monitorização. Os objetivos são assim constituídos por:

- **Indicadores;**
- **Metas;**
- **Ações;**
- **Prazos.**

Os indicadores contabilizam os valores e medições pelos quais os objetivos se regem, as metas indicam o ponto em que os objetivos são atingidos, as ações contêm as operações necessárias para os atingir.

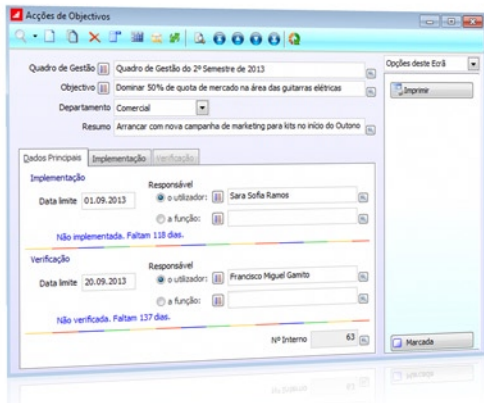
É possível usar indicadores de vários tipos: fornecidos pela aplicação, definidos manualmente pelo utilizador, ou criados através de programação (estes últimos no caso de estar instalada a gama PHC Enterprise CS). O utilizador pode ainda recorrer a qualquer combinação dos anteriores.

Adicionalmente, os indicadores têm periodicidades e datas de monitorização – em função delas, conseguimos saber ao fim de um período quais foram os objetivos atingidos.



Monitor de indicadores, respetivas metas e periodicidades.

Este nível de detalhe é válido para cada um dos elementos que constituem um objetivo. As ações, por exemplo, podem ser definidas (e posteriormente pesquisadas) por responsável pela implementação, data limite de implementação, responsável pela verificação e resultado da verificação.



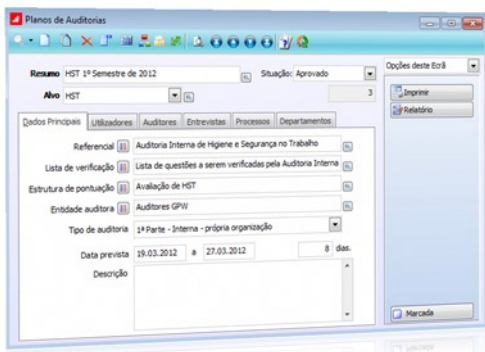
Uma ação de objetivo, com a informação detalhada sobre a respetiva implementação e verificação.

Tudo isto adicionado a uma combinação eficaz de ecrãs de visualização, monitores gráficos e automatismos de cálculo, faz com que a gestão da sua empresa seja submetida a uma análise extremamente rigorosa – com evidentes resultados práticos.

**Gestão de Auditorias**

Um software de qualidade deve assegurar que os procedimentos correm bem de uma forma contínua, ou seja, que não se adulteram com o tempo. Para ter a certeza de que os processos estão a correr de acordo com a qualidade prevista, fazem-se auditorias. As auditorias têm ainda como objetivo avaliar a adequabilidade e nível de implementação do sistema previamente estabelecido, bem como identificar eventuais oportunidades de melhoria.

O PHC Qualidade CS permite gerir os vários tipos de auditorias que existem, os intervenientes das mesmas e todas as regras a elas associadas.



Definição dos dados principais de um plano de auditoria.

Neste módulo, as auditorias classificam-se em três tipos diferentes:

- 1ª – Realizada internamente
- 2ª – Realizada por uma entidade externa
- 3ª – Realizada por uma entidade certificadora

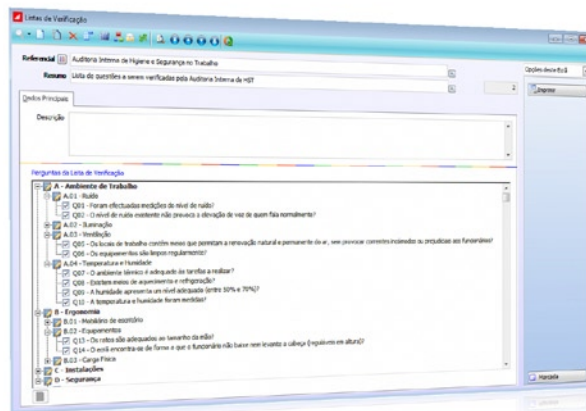
Uma auditoria implica que estejam previamente identificados:

- **Referencial/Requisitos (Critérios da auditoria)** – define a política de qualidade. Por exemplo, a norma ISO9001 ou o conjunto de requisitos internos.

Implica a análise dos referenciais/critérios e a consequente preparação de:

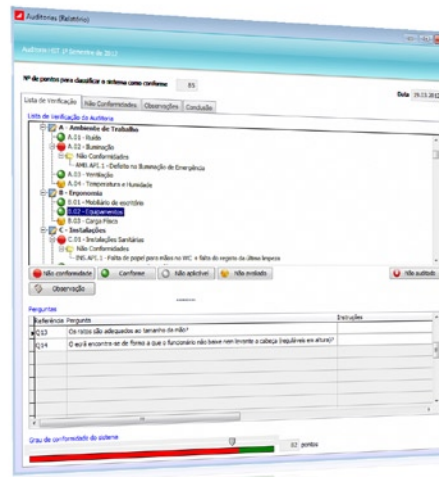
- **Lista de Verificações** – (perguntas associadas a cada requisito e sub-requisito), com respetivas instruções. Em cada lista de verificação pode ser visualizada a árvore do referencial respetivo.

E o utilizador pode ainda definir as várias estruturas de pontuação a utilizar nas auditorias, guardar dados relevantes sobre os auditores, gerar relatórios completos sobre cada auditoria, entre outras funcionalidades.



Árvore do referencial correspondente a uma lista de verificação.

Depois de definir o programa de auditorias, para determinado período, e de o mesmo ser aprovado, pode então planear e preparar a sua realização. É possível imprimir as listas de verificação para fazer as entrevistas de auditoria. E no final registar o resultado e elaborar o relatório das auditorias, bem como abrir e desencadear o seguimento das constatações da auditoria, introduzindo as respetivas não conformidades. Com todos estes dados, vai ser capaz de fazer uma avaliação eficiente e meticulosa de qualquer processo dentro da empresa.



Os relatórios mostram todos os detalhes da auditoria e os resultados atingidos.

### Avaliação de Fornecedores

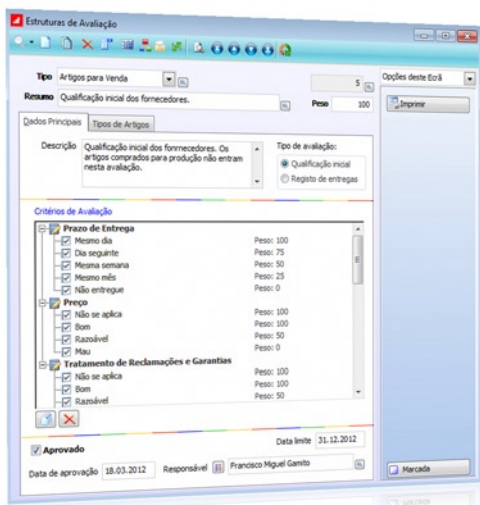
Imagine que de cada vez que quer fazer uma compra, o seu ERP lhe diz automaticamente qual é o fornecedor ideal a quem encomendar. No PHC Qualidade CS é muito simples. Com base em definições muito específicas pode manter registos atualizados de cada fornecedor, dados de entrega, classe de fornecedor e tipo de artigos. A avaliação de fornecedores pode incluir 2 fases:

- **Qualificações iniciais** – fase de seleção/qualificação de um novo fornecedor;
- **Registos de entregas** – feitas à medida que o fornecedor entrega encomendas/presta o serviço.

Todas as avaliações são feitas com base em critérios previamente definidos. Para cada critério, poderá ser definida uma grelha de avaliação. Por exemplo, o critério “qualidade da entrega” pode ter os itens “prazo”, “embalagem” e “defeitos”, e cada um dos itens pode ter as opções “bom”, “médio” e “insatisfatório”.

Durante o processo de avaliação de fornecedores, poderá ainda introduzir de imediato as não conformidades identificadas.

Exemplos como o anterior são fornecidos com o PHC Qualidade CS, para funcionarem como estruturas por defeito. A partir delas, pode definir os elementos que melhor servem as necessidades da sua empresa. O módulo está preparado para qualquer tipo de parametrização.



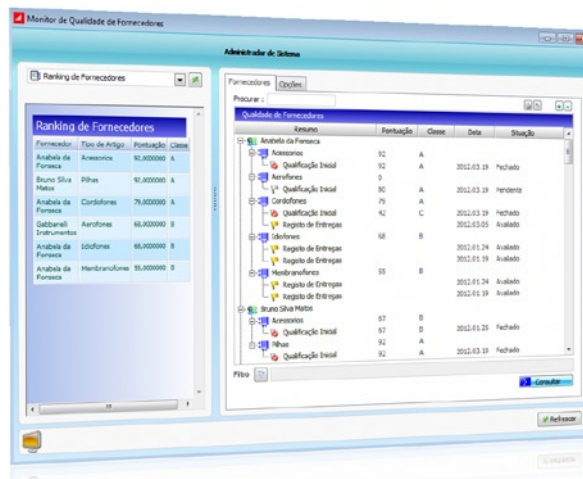
Definição de uma avaliação, com os respetivos critérios.

Depois de definidos todos os valores, o resultado do somatório dos vários critérios é a pontuação final do fornecedor. Estas pontuações são por tipo de artigo, pelo que cada produto diferente tem os seus fornecedores mais adequados. E tudo está interligado com os módulos do ERP.

### O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"Com o Software PHC® conseguiu-se automatizar todos os processos internos da organização, obtendo assim uma maior produtividade da parte dos utilizadores e consequentemente ganhos de eficiência de toda a estrutura, com vantagens acrescidas para os nossos clientes”.

Dinis Pires, responsável do Convento do Espinheiro.



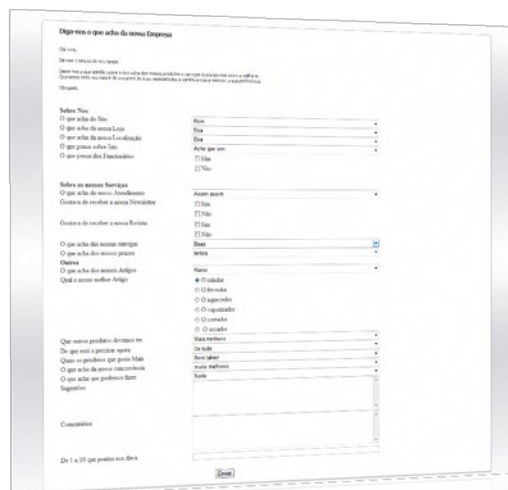
Monitor de qualidade de fornecedores, com os valores obtidos depois das avaliações.

### Satisfação de Clientes via Web (opcional)

O progresso da sua empresa será tanto mais visível quanto mais fácil e fidedigna for a sua recolha de informação sobre satisfação junto dos clientes. Um software de gestão da qualidade pode ser melhorado ao permitir realizar essa avaliação. O PHC Qualidade CS fá-lo do modo mais prático e eficiente, via Web. Esta recolha pode ser feita através de:

- **Inquéritos;**
- **Gestão de Reclamações.**

Para os inquéritos são definidos critérios de avaliação, as perguntas e as opções de resposta. O software possui grelhas de pontuação que vão permitir o cálculo do índice de satisfação do cliente para cada critério bem como o índice de satisfação médio.



Exemplo de um inquérito de satisfação de clientes.

NOTA: para que os Inquéritos possam chegar aos Clientes é necessário que o utilizador possua o licenciamento de um módulo PHC Digital CS externo, como o PHC dSuporte Externo CS ou o PHC dFront CS.

Também as reclamações são relevantes para avaliar a satisfação de um cliente. No PHC Qualidade CS elas são inseridas e tratadas como não conformidades. Desta forma, os dados destas duas áreas fundamentais na gestão da satisfação de clientes estão integrados.

As reclamações podem então ser manuais (atribuídas manualmente a um ou mais responsáveis), integradas em *workflows* (ou seja, tratadas de forma automática) ou integradas com outras áreas do ERP (como o suporte técnico). Os métodos, portanto, são escolhidos por si. O objetivo é um só, obter informações importantíssimas para o seu negócio.

### Análises

O PHC Qualidade CS disponibiliza vários monitores de análise, de onde pode retirar todos os dados pertinentes para a sua gestão. Este conjunto de soluções analíticas não só é extrema-

mente útil, como cobre todas as áreas tratadas pelo módulo. Alguns exemplos de monitores e análises:

- **Monitor de Quadros de Gestão;**
- **Monitor de Indicadores;**
- **Monitor de Auditorias;**
- **Monitor de Documentos;**
- **Análise de Não Conformidades;**
- **Índice de Satisfação de Clientes;**
- **Análise de Qualidade de Fornecedores.**

Todos eles, sem exceção, foram desenhados para serem tão automáticos quanto necessário, de modo a fornecer-lhe os dados mais significativos no mínimo tempo possível.

## Complementar com o PHC Recursos Humanos CS (opcional)

O PHC Qualidade CS pode funcionar em conjunto com o módulo de Recursos Humanos da PHC. Assim, se adquirir este módulo, será mais fácil gerir alguns dos processos da empresa que dizem respeito aos seus colaboradores. De entre estes, destacamos:

### Ações e Gestão de formação

Esta área permite colocar em evidência as necessidades reais de formação, com a redução de custos associada ao facto de se atuar apenas nas áreas com necessidades. Com estes registos, atinge os seguintes objetivos:

- necessidades de formação por colaborador/departamento;
- verificação se a ação foi eficaz para cada colaborador (observações) e agendamento, caso necessário, de uma nova formação (necessidade em aberto);
- definição do plano de formação;
- realização e avaliação da formação;
- histórico de formação por colaborador/formando.

### Descrição de Funções ("Job description")

Com esta área vai poder definir quais as funções que existem na empresa ou grupo de empresas, bem como quais as aptidões necessárias para o desempenho de cada uma delas. Para cada aptidão podem ser definidos os valores de referência, os mínimos e os máximos, para utilização na avaliação de desempenho.

Com esta descrição estruturada de funções é possível definir de uma forma mais eficaz as aptidões mínimas para o desempenho de uma função, bem como saber a qualquer momento as capacidades comprovadas que os colaboradores em exercício possuem.

Característica	V. Mín.	V. Ref.	V. Máx.	Ponderação	Como Avaliar
Apresentação	1,00	3,00	5,00	3,00	Aspecto exterior, vestuário adequado, etc.
Assiduidade e Pontual	1,00	3,00	5,00	4,00	Índice de permanência de presença, etc.
Conhecimento da tra	1,00	3,00	5,00	5,00	Possui os conhecimentos necessários, etc.
Contribuição para o l	1,00	3,00	5,00	4,00	Contribui de forma activa para o bom andamento, etc.
Capacidade em Chan	1,00	3,00	5,00	4,00	Atendimento efectuado ao cliente, etc.

Cada função pode ter definida todas as suas características e o peso que cada uma tem na avaliação de desempenho.

### O que pensam os utilizadores do Software PHC®

"A Quinta Grande, na qualidade de Assistência Técnica Autorizada aos computadores portáteis TOSHIBA, necessita de ferramentas que permitam uma grande facilidade de adaptação, quer a novos tipos de produtos, quer à frequente implementação de novos processos. Esta maleabilidade do Software PHC®, conjugada com o enorme potencial de consulta e análise de dados, permitiu um melhor e mais versátil controlo e adaptação à dinâmica do negócio".

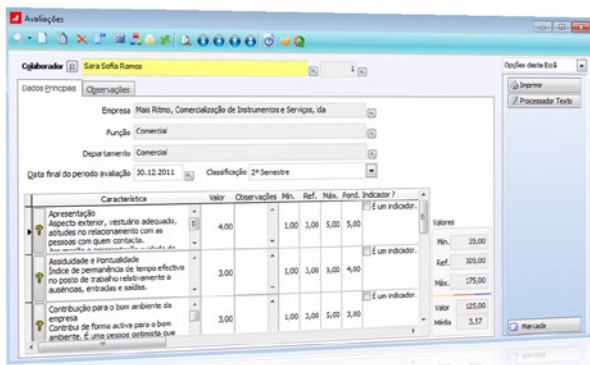
Aníbal Pereira, Administrador da Quinta Grande.

## Avaliação de Desempenho

O PHC Recursos Humanos CS permite a introdução das avaliações de desempenho, ou seja, de valores quantificados para a performance em cada aptidão definida para a função.

Com o registo da avaliação de desempenho de cada colaborador atingem-se diversos objetivos importantes para a gestão de recursos humanos:

- Identificar se há colaboradores cujas aptidões não se enquadram nas funções que desempenham;
- Analisar se a formação foi eficaz ou que planos de formação devem ser redefinidos;
- Definir sistemas de incentivos;
- Otimizar a política de remunerações;
- Comparar colaboradores;
- Analisar a evolução ao longo do tempo;
- Comparar a mesma função em diferentes empresas do grupo.



Pode introduzir ou consultar cada avaliação de desempenho efetuada.

## Gestão de Competências

Com a definição de carreiras profissionais pode identificar de uma forma muito eficaz que colaboradores estão aptos para o desempenho de determinada função. As principais áreas influenciadas por esta funcionalidade são:

- Ranking de avaliações de desempenho
- Comparação de avaliações ao longo do tempo
- Avaliação das necessidades de formação

Com esta ferramenta pode potenciar o desenvolvimento gradual dos colaboradores, promovendo o recrutamento interno.

## Inquéritos de Satisfação

Com a definição de questionários, que o Software PHC CS permite agregar a qualquer tabela, podemos definir uma série de perguntas e respostas anexados à ficha de cada colaborador.

Com esta funcionalidade poderemos registar diversos tipos de questionários a colaboradores, nomeadamente:

- Auto-avaliações;
- Sugestões;
- Motivação;
- Satisfação com o posto de trabalho, com os benefícios, como sistema de saúde, etc.

## Conclusão

### Agora já conhece o PHC Qualidade CS.

Está disponível na plataforma de Cliente/Servidor da PHC – um sistema que tem tanto de fiável e robusto como de dinâmico, sempre a evoluir e sempre à procura das melhores soluções para os seus Clientes.

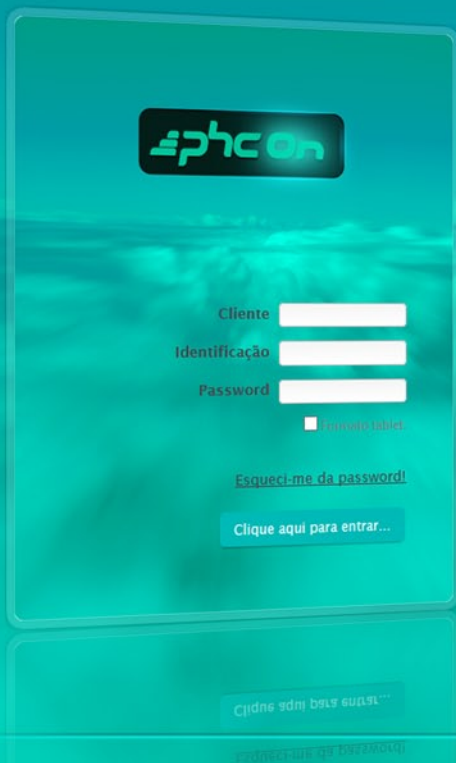
Foi a pensar neles que investimos o nosso tempo. Foi a pensar em si que desenvolvemos uma solução que promete tornar-se imprescindível na organização da sua empresa.

Fale connosco ou contacte o seu Parceiro para saber mais.

### O que pensam os utilizadores do Software PHC®

“Tendo sido possível integrar os diversos processos de negócio no PHC, que, pela sua capacidade de gestão de todas as vertentes do negócio, apoiada pela disponibilização de informação em tempo real, permite tomar decisões de gestão no momento certo, foi possível eliminar redundâncias administrativas e otimizar processos, aumentando a produtividade dos recursos humanos e a eficiência comercial da empresa.”

Dr. Luís Marvanejo, Responsável dos Armazéns Marvanejo.



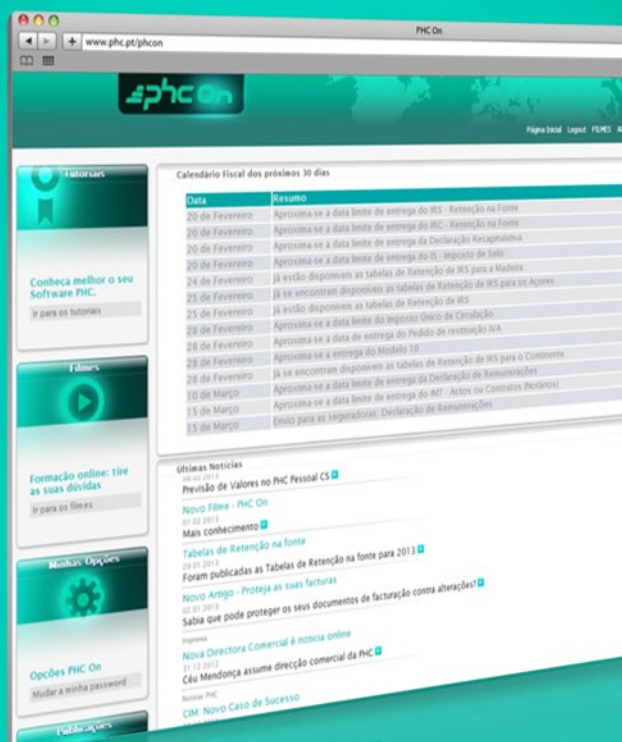
## FILMES . FORMAÇÃO . DOWNLOADS . NOTÍCIAS . E MUITO MAIS

Com o **PHC On** tem o seu sistema PHC CS completamente atualizado durante o espaço de um ano. Além disso acede a funcionalidades exclusivas e a conteúdos dedicados, como por exemplo o acesso exclusivo ao portal **on.phc.pt**.

Neste portal tem acesso, 24 horas por dia, a filmes de autoformação sobre a utilização do PHC CS, informações de cada nova versão, notícias, novidades, a newsletter semanal iDirecto, a revista Directo PHC, entre outros. Tudo para o ajudar a tirar o máximo partido do seu investimento em Software PHC.

MAIS INFORMAÇÃO

[phc.pt/phcon](http://phc.pt/phcon)



BUSINESS AT SPEED **PHC**

BUSINESS  
AT SPEED **PHC**



**+134.000**  
CLIENTES

**{ CS**

**+420**  
PARCEIROS

**+130**  
Colaboradores

**PHC<sup>®</sup>  
FX** } **+1.000**  
UTILIZADORES

Faturação  
2012 **» 6,5**  
milhões de euros

**Oportunidade x Capacidade x Velocidade = Sucesso no Negócio**



Para saber tudo sobre a PHC, subscreva a "iDirecto"  
no sítio da internet em [www.phc.pt/idirecto](http://www.phc.pt/idirecto)