

PROCEDIMENTOS DE QUALIDADE

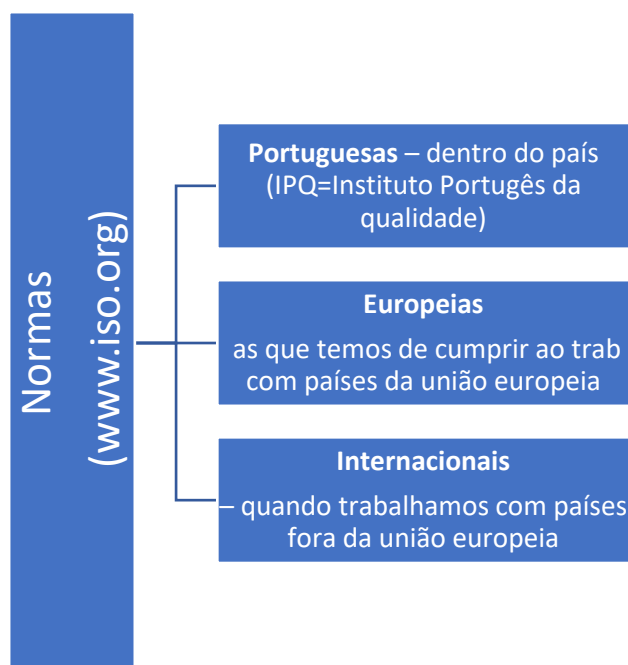
Cada vez mais as empresas querem estar certificadas pela qualidade ISO 9001 porque isso lhes dá maior credibilidade. Faz parte das normas de qualidade a parte do circuito documental e gestão administrativa.

Norma 9001 diz respeito à certificação dos sistemas de certificação da qualidade relacionada com o melhor do desempenho da organização. Temos de ter em atenção a área administrativa, o atendimento ao cliente, levantamento das áreas em que temos de melhorar.

Norma 15489-1:2016 – está mais direcionada com a gestão documental. Há normas nacionais e internacionais segundo as quais as empresas se devem reger. Se tivermos tudo organizado de acordo com as normas o processo vai ser cada vez mais simples.

ISO = International Standard Organization – a partir do momento em que entrámos para a união europeia começámos também a cumprir as normas europeias.

EU = Norma da união Europeia



A certificação abrange todas as áreas e as empresas podem ser certificadas numa área e noutras não.

Quando falamos no circuito documental é importante que exista qualidade/ normas e regras no mesmo, caso contrário não há uma normalização de procedimentos.

Cada empresa tem um circuito documental de acordo com as suas necessidades.

Normas internas do circuito da documentação

1 – Saber quem é a **pessoa responsável por receber a correspondência**. Se esta pessoa não estiver presente tb devemos saber quem o substitui. Se a correspondência não tiver uma caixa de correio muitas vezes é a receção que recebe todo o correio e é ela que faz a triagem da correspondência para os vários escritórios.

2 – Tem de existir alguém responsável pelo registo da correspondência, se bem que isto depende do volume da correspondência e a forma como esta está organizada.

3 – Devem existir normas de acessibilidade. – A autorização que cada um tem para ler ou consultar os documentos

Ficha de controlo de procedimentos – para controlar quem é que consulta o quê e que não existe extravio de informação.

Estes documentos podem estar em formato físico ou digital. Por norma qd está em formato físico está em A5

Tipos de documentos dentro de uma organização quer sejam externos quer internos, se são faturas, memorandos, notas de serviço, ou outros. Para compreender o circuito documental é necessário conhecer os documentos existentes

Saber aplicar as normas internas do tratamento do correio recebido e do correio expedidos. A mais importante é o registo. Todas as outras fases afetas ao tratamento dependem se estaremos responsáveis pela área ou não.

Utilizar os vários equipamentos e materiais de apoio.

Procedimentos de qualidade e acessibilidade depende sempre da empresa.
