



Política da Qualidade J. Dinis & Filhos, Lda.

A *J. Dinis & Filhos, Lda.* é uma empresa de produção e comercialização de produtos de confeitaria, orientada para a satisfação dos clientes.

A Gestão pela Qualidade deverá defender a prestação de serviços de excelência com o objetivo da melhoria contínua. Neste sentido, a Política da Qualidade da *J. Dinis & Filhos, Lda.* assume os princípios orientadores a seguir referidos, estando presentes na cultura da organização, e na procura constante da satisfação das partes interessadas:

- Atender as necessidades e expectativas dos clientes, identificando e cumprindo com os seus requisitos e comercializando produtos de qualidade;
- Garantir a eficácia dos processos e melhorar continuamente o seu desempenho;
- Exigir dos fornecedores produtos e serviços que garantam a qualidade e segurança alimentar do produto final e, desenvolver relações parceiras com os mesmos;
- Cumprir com todos os requisitos estatutários e regulamentares, como vetores para o reforço da competitividade;
- Promover o desenvolvimento humano e técnico dos seus colaboradores e mantê-los motivados e integrados;
- Promover a comunicação interna e externa, assegurando a informação sobre a sua atividade, nomeadamente nas questões da segurança alimentar;
- Ser reconhecida como uma empresa ética, transparente e socialmente responsável;
- Contribuir para o desenvolvimento social, económico, ambiental e cultural da comunidade;
- Prevenir a poluição e proteger o meio ambiente dirigindo os seus esforços para a procura de uma maior sustentabilidade ambiental.

A gerência da *J. Dinis & Filhos* encontra-se empenhada na prossecução dos princípios mencionados, através de um envolvimento ativo na melhoria contínua.

Objetivos da Qualidade

Ano: 2017

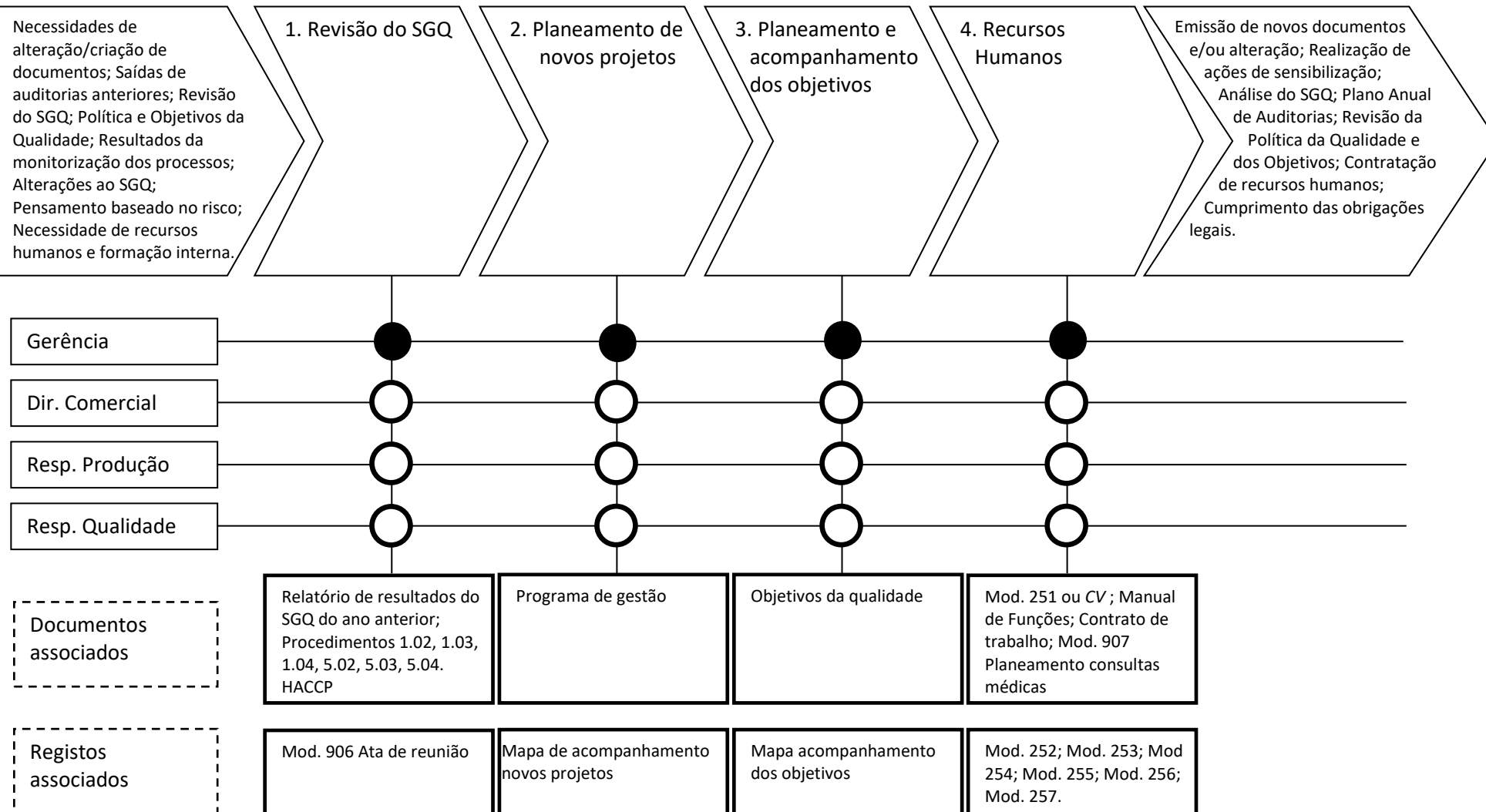
Objetivo da Qualidade	Indicadores	Prazo	Resultado anterior	Meta	Ações a desenvolver	Responsável
Gestão estratégica						
Prazo médio de pagamentos e recebimentos	Cumprimento dos prazos de pagamento e recebimentos	Dezembro 2017	60 dias	60 dias	Controlo de faturas e respetivos prazos de pagamento/recebimento	Gerência
Aumento das vendas globais	Aumento de vendas	Dezembro 2017	Por analisar	> 10%	Melhorar condições comerciais e realizar ações promocionais	Gerência e Responsável Comercial
Formação contínua dos colaboradores	Verificação da eficácia da formação	Dezembro 2017	Formação interna de HSA e alergénios	10 horas/ano	Verificação da necessidade de formação	Responsável da Qualidade
Planeamento de novos produtos	Concretização de novos projetos	Dezembro 2017	Nutridrop Goji; Nutridrop Gengibre	Lançamento de 1 novo produto	Estudo do mercado e contacto com fornecedores	Gerência, R. Produção e R. Qualidade
Comercial e Logística						
Vendas de exportação	Aumento de vendas de exportação	Dezembro 2017	Por analisar	5%	Melhorar condições comerciais	RE e Gerência
Vendas da gama Perfect Line	Aumento de vendas das Barras de Cereais	Dezembro 2017	Por analisar	5%	Melhorar condições comerciais e realizar ações promocionais	Gerência e R. Compras
Vendas dos produtos sem açúcar	Aumento das vendas dos rebuçados e	Dezembro 2017	Por analisar	15%	Melhorar condições comerciais e realizar ações promocionais	Gerência e R. Compras

Objetivos da Qualidade

Ano: 2017

	caramelos sem açúcar					
Custo de transporte	Diminuir custos de transporte	Dezembro 2017	Por analisar	< 0,10 €/Kg	Envio e recebimento de encomendas conjuntas	Responsável de Logística
Produção						
Compra de matérias-primas a empresas nacionais	Priorização de fornecedores nacionais	Dezembro 2017	Por analisar	> 50 %	Seleção e avaliação de fornecedores	R. Qualidade e R. Produção
Produtividade por trabalhador	Aumento de produção	Dezembro 2017	Por analisar	50 toneladas/ano	Incentivo de produtividade	Responsável de Produção
Manutenção						
Gastos com manutenção	Cumprimento de orçamento	Dezembro 2017	Por analisar	Máximo de 10000 €/Ano	Relatórios de despesas	Gerência e R. Manutenção
Aquisição de novos equipamentos	Cumprimento de orçamento	Dezembro 2017	Por analisar	Máximo de 50000 €/Ano	Verificação de necessidade de aquisição de novos equipamentos	Gerência
Qualidade						
Número de reclamações	Controlo dos produtos	Dezembro 2017	Por analisar	< 10 Reclamações/Ano	Monitorização dos produtos da produção até à venda	R. Produção e R. Qualidade
% devoluções / gama	Cumprimento das especificações do produto	Dezembro 2017	Por analisar	< 5 Devoluções/gama por ano	Monitorização dos produtos da produção até à venda	R. Produção e R. Qualidade

Matriz



● - É responsável pela atividade; ○ - Está envolvido na atividade.



Caracterização de Processos - Gestão Estratégica

CP 01

Revisão A

28-11-2016

Objetivo

Garantir que o sistema implementado vai ao encontro das expectativas dos sócios, clientes, colaboradores e requisitos regulamentares, através da procura de constante melhoria e rentabilização.

Responsável pelo processo

Dr.ª Rita Diogo

Descrição das atividades

1. Revisão do SGQ (Procedimento 1.01)

A Revisão ao Sistema de Gestão da Qualidade tem lugar no início de cada ano, até ao final do primeiro trimestre. Na reunião de revisão participa a Gerência e os Responsáveis dos Processos.

A revisão do Sistema de Gestão da Qualidade tem como objetivo garantir a sua adequabilidade, eficácia e avaliar as necessidades de mudanças e melhorias a introduzir no sistema, tendo em conta as linhas estratégicas da empresa, requisitos da norma NP EN ISO 9001: 2015, do mercado e da legislação aplicável.

2. Planeamento de novos projetos (Procedimento 1.02)

Os novos projetos abrangem, novos equipamentos, novos processos ou alterações significativas aos existentes, que possam por em causa a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade, exigindo, por isso um planeamento prévio.

3. Planeamento e acompanhamento dos objetivos (Procedimento 1.03)

Na revisão são definidos os novos objetivos da Qualidade a partir dos resultados do ano anterior. Os objetivos por processo ficam registados no programa de gestão da qualidade, assim como as ações a tomar.

**Caracterização de Processos - Gestão Estratégica**

CP 01

Revisão A

28-11-2016

4. Recursos Humanos (Procedimento 1.04)

Nas reuniões de acompanhamento do SGQ estuda-se a necessidade de recursos humanos, bem como as necessidades de formação dos mesmos. Para a contratação de novos funcionários e para a formação dos mesmos segue-se as indicações do procedimento Recursos Humanos.

Mapa de Indicadores

Parâmetro	Objetivo	Fórmula de cálculo	Meta	Ações a desenvolver	Responsável	Acompanhamento
Revisão do SGQ	Concretização dos objetivos da qualidade	$\frac{n^{\circ} \text{ objetivos alcançados}}{n^{\circ} \text{ objetivos totais}} \times 100$	$\geq 95 \%$	Objetivos da qualidade, reuniões de acompanhamento	Gerência / Responsável da Qualidade	Anual
Orçamentos / Custos	Cumprimento de orçamentos	$\frac{\text{orçamento gasto}}{\text{orçamento total}} \times 100$	$\leq 100 \%$	Relatórios de despesas mensais	Gerência	Anual
Novos projetos	Concretização dos novos projetos	$\frac{\text{projetos realizados}}{\text{projetos totais}} \times 100$	$\geq 90 \%$	Reuniões de acompanhamento	Gerência	Anual
Nº Horas de formação	Verificação da eficácia da formação	$\frac{n^{\circ} \text{ horas de formação}}{\text{total de trabalhadores}}$	Pelo menos 10 horas anuais	Verificação de necessidades de formação	Gerência / Responsável da Qualidade	Anual
Produtividade por trabalhador	Aumento de produção	$\frac{\text{quantidade produzida}}{\text{total de trabalhadores}}$	$\geq 4 \text{ toneladas}$	Incentivar produtividade (prêmios)	Gerência / Responsável da Produção	Mensal

**Caracterização de Processos - Gestão Estratégica**

CP 01

Revisão A

28-11-2016

Plano de Melhorias

Ação nº/Data	Subprocesso / Atividade	Descrição da ação	Responsável	Prazo de implementação	Objetivos da ação	Acompanhamento
1 / 28.11.2016	4	Fazer levantamento das necessidades de formação	Responsável da Qualidade	Fevereiro de 2017	Conhecer as necessidades de formação	
2 / 28.11.2016	4	Elaborar Manual de Acolhimento	Gerência e Responsável da Qualidade	Março de 2017	Facilitar o acolhimento na empresa e melhor integração	
3 / 28.11.2016	4	Contratação de um novo recursos humano	Gerência	Outubro de 2017	Contratação de um novo funcionário para desempenho de funções na produção	
4 / 28.11.2016	1 e 3	Análise de concretização de objetivos	Gerência	Dezembro de 2017	Balanço da Gestão Estratégica e preparação da estratégia do novo PGE	

	Realizado
	Em curso
	Por realizar
	Planeado

	Procedimento – Revisão do SGQ			
	PGQ 1.01	Revisão A	14-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir e a enunciar os princípios de realização de revisão do SGQ.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se às reuniões efetuadas de revisão do Sistema de Gestão da Qualidade da J. Dinis & Filhos, Lda.

3. Responsabilidades

Este procedimento é da responsabilidade da gerência.

4. Procedimento

A Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) realiza-se no início de cada ano, sendo no máximo até ao final do primeiro trimestre. Na reunião de revisão participa a gerência e os responsáveis dos processos, ou seja, pelo menos dois membros da gerência, sendo um deles o responsável do processo de gestão estratégica, o responsável do processo de gestão comercial, o responsável do processo de gestão da produção, o responsável do processo de manutenção e o responsável do processo de gestão da qualidade.

Com a Revisão do SGQ pretende-se garantir a adequabilidade, a eficácia e avaliar as necessidades de mudanças e melhorias a introduzir no sistema, tendo sempre em atenção as linhas estratégicas da empresa, os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015, do mercado e da legislação aplicável.

Neste sentido, antes da reunião de Revisão do SGQ o responsável pela gestão da qualidade deverá coordenar e elaborar um relatório que contenha as seguintes entradas:

- Resultados de auditorias internas e externas, sendo estas tanto do SGQ como de HACCP e Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho;
- Dados obtidos de clientes, nomeadamente análises de reclamações e devoluções (procedimento 5.03) e resultados da avaliação da satisfação dos clientes (procedimento 5.04);
- Ponto de situação das ações corretivas aplicadas;
- Análises ou relatórios sobre o desempenho dos processos e a conformidades dos produtos;

	Procedimento – Revisão do SGQ			
	PGQ 1.01	Revisão A	14-11-2016	Página 2 de 2

- Dados dos fornecedores, ou seja, resultados da avaliação de fornecedores anual (procedimento 5.02);
- Levantamento das necessidades de formação (procedimento 1.04, ponto 4.2);
- Acompanhamento das ações resultantes de revisões anteriores do sistemas;
- Alterações que possam afetar o sistema;
- Recomendações para melhoria do sistema;
- Alterações no âmbito do HACCP implementado.

Na revisão do SGQ discute-se e analisa-se o cumprimento dos objetivos da qualidade e como decorreu o seu acompanhamento ao longo do ano, bem como os novos projetos. Verificam-se as vendas e os lucros obtidos, planeia-se o próximo ano, tanto para todos os departamentos (comercial, produção, qualidade, logística e administrativo). Procede-se ao planeamento de objetivos para o ano seguinte (procedimento 1.03) e planeamento de novos projetos (procedimento 1.02). Estabelecem-se os recursos necessários para o próximo ano, nomeadamente a necessidade de mais recursos humanos (caso sejam necessários executar procedimento 1.04). E, ainda, realiza-se o planeamento comercial para o ano (procedimento 2.01).

Os resultados da revisão do SGQ pela gerência devem incluir ações relativas a:

- Melhoria do SGQ e dos seus processos;
- Melhoria do produto e serviço relacionado com requisitos do clientes
- Recursos necessários.

A reunião da revisão do SGQ será registada sob a forma de Ata de Reunião (Mod. 906), à qual é anexado o relatório elaborado pelo responsável da gestão da qualidade. Nessa ata deverá estar evidente o grau de cumprimento dos objetivos e dos projetos e o estabelecimento de novos objetivos e projetos, bem como a conclusão quanto à eficácia do SGQ.

	Procedimento – Planeamento de Novos Projetos			
	PGQ 1.02	Revisão A	15-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento tem como finalidade definir a metodologia do planeamento de novos projetos definidos no início de cada ano.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os novos projetos, sendo estes novos equipamentos, novos processos ou alterações significativas aos existentes.

3. Responsabilidades

Este procedimento é da responsabilidade da gerência.

4. Procedimento

O planeamento de novos projetos deve ser efetuado com planeamento prévio. Portanto, no início de cada ano, na revisão do SGQ são discutidas as necessidades da empresa, nomeadamente a aquisição de novos equipamentos, mudanças nas infraestruturas, novos processos ou alterações significativas aos existentes.

Neste sentido, estes novos projetos são planeados segundo o Programa de Gestão, que identifica o projeto, as ações a desenvolver, o responsável e o prazo de implementação.

No planeamento de novos projetos tem de se ter em conta os custos e os recursos disponíveis.

Nas reuniões periódicas para o acompanhamento de objetivos (Procedimento 1.03) também se realiza o acompanhamento dos novos projetos planeados, verificando-se a fase em que se encontra, quais os recursos já disponibilizados e se estão dentro dos prazos estipulados. Em caso de problemas redefine-se os custos, os recursos ou os prazos. No final deve ser efetuado um relatório do que se verificou e alterou (caso seja aplicável) e preencher o Mod. 909 Mapa de acompanhamento de novos projetos.

	Procedimento – Planeamento e acompanhamento de objetivos			
	PGQ 1.03	Revisão A	15-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento tem como finalidade definir a metodologia do planeamento e do acompanhamento dos objetivos definidos no início de cada ano na reunião do SGQ.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os objetivos determinados anualmente na reunião do SGQ.

3. Responsabilidades

Este procedimento é da responsabilidade da gerência e, ainda, dos gestores dos processos.

4. Procedimento

4.1. Planeamento de objetivos

No início de cada ano, na reunião de revisão do SGQ, avaliam-se os objetivos definidos no ano anterior, e posteriormente definem-se novos objetivos para o ano corrente.

Ao planear os objetivos tem de se estipular os respetivos gestores, os prazos de finalização dos mesmos (caso estes sejam aplicáveis), ações a desenvolver e a meta a atingir.

Ao planear os objetivos tem de se ter em conta todos os recursos disponíveis e estipular objetivos alcançáveis.

Cada departamento tem de ter os seus objetivos, por exemplo a manutenção pode ter objetivos relacionados com os custos de manutenção, a qualidade com reclamações e não conformidades, o departamento comercial com percentagem de vendas e quantidades produzidas.

4.2. Acompanhamento de objetivos

A gerência e os gestores de processos são os responsáveis pelo acompanhamento dos objetivos, estipulando reuniões periódicas de acompanhamento. Isto é, ao longo do ano realizam-se reuniões, onde é efetuado um ponto de situação de cada um dos objetivos planeados, e preenche-se o Mod. 910 *Acompanhamento de objetivos e relatório de acompanhamento*.

Nas reuniões, cada gestor de processo deverá apresentar os resultados referentes ao indicador do seu processo. Caso se verifique algum problema e algum objetivo não cumprido,

	Procedimento – Recursos Humanos			
	PGQ 1.04	Revisão A	15-11-2016	Página 1 de 3

1. Objetivo

O presente procedimento tem por finalidade definir a metodologia de seleção, acolhimento e integração de novos colaboradores, assim como a gestão da formação dos colaboradores da J. Dinis & Filhos Lda., designadamente a identificação de necessidades, de planeamento, de execução e avaliação da sua eficácia.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores da J. Dinis & Filhos, Lda.

3. Responsabilidades

A gerência é responsável por aplicar a execução deste procedimento.

4. Procedimento

4.1. CANDIDATURA, SELEÇÃO, ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

4.1.1. CANDIDATURA

A candidatura é efetuada em impresso próprio para o efeito, Mod. 251 *Pedido de Emprego* ou entrega de *Curriculum Vitae*.

4.1.2 SELEÇÃO

A seleção dos candidatos é efetuada a partir da análise do currículo ou respetivo Pedido de Emprego, assim como potenciais referências indicadas. Mediante a função a desempenhar, serão analisadas as competências e as responsabilidades descritas no *Manual de Funções*.

Posteriormente é selecionado para entrevista com a Gerência.

Após a entrevista, se admitido, o colaborador preencherá a Mod. 252 *Integração no Posto de Trabalho*, o Mod. 253 *Ficha de Colaborador* e assinará o Contrato de Trabalho. Associado a estes documentos, entrega cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade e Cartão de Contribuinte ou em alternativa Cartão de Cidadão;
- Carta de Condução (se for desempenhar funções de motorista);
- Certificados de Habilitação Profissional (se necessário);
- Cartão da Segurança Social ou em alternativa o Cartão de Cidadão;
- NIB da Conta Bancária para o qual deverá ser efetuada a transferência do salário;
- Outro que a Gerência considere pertinente para o desempenho da função.

	Procedimento – Recursos Humanos			
	PGQ 1.04	Revisão A	15-11-2016	Página 2 de 3

4.1.3. ACOLHIMENTO

O novo colaborador é recebido pela Gerência, que faz o enquadramento da empresa, equipa e instalações.

Paralelamente são entregues os documentos inerentes ao SGQ e respetivas funções, assim como outras informações relevantes: divulgação da Política da Qualidade da empresa, Objetivos, entre outras.

4.1.4. INTEGRAÇÃO

Dependendo da função a desempenhar, os colaboradores admitidos passam por um período de experiência, o qual serão acompanhados e orientados por outros colaboradores, até serem capazes de executar as respetivas funções autonomamente.

Após o período de experiência a Gerência aprova a sua admissão, encaminhando o colaborador para os Serviços de Medicina do Trabalho, atualizando o Mod. 907 Planeamento Consultas Médicas.

4.2. GESTÃO DA FORMAÇÃO

4.2.1. IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

Anualmente, o Responsável da Qualidade decide o levantamento das necessidades de formação através do preenchimento do Mod. 254 *Necessidades de Formação*, em que os colaboradores ou o seu superior hierárquico identificam as suas necessidades de formação e encaminham à Gerência. Este levantamento também pode ser efetuado por entidades externas, através de diagnósticos estratégicos à empresa.

Após a receção das necessidades de formação, a Gerência em colaboração com o Responsável de Gestão da Qualidade, compila o levantamento das mesmas, analisa a possibilidade da sua concretização e caso considerem pertinente acrescentar alguma formação, regista-as no Mod. 255 *Plano de Formação*.

4.2.2. PLANO DE FORMAÇÃO

O Plano de Formação é elaborado anualmente, no primeiro trimestre de cada ano, pelo Responsável da Qualidade em colaboração com a Gerência. O registo de acompanhamento da execução das ações é efetuado no mesmo documento.

	Procedimento – Recursos Humanos			
	PGQ 1.04	Revisão A	15-11-2016	Página 3 de 3

A responsabilidade da concretização do Plano de Formação cabe à Gerência e/ou Responsável da Qualidade. Quando necessário o Plano de Formação pode ser revisto e alterado consoante as necessidades observadas.

4.2.3. REGISTOS DE FORMAÇÃO

Nas formações internas efetua-se o registo no Mod. 256 *Registo de Presença de Formação*.

Nas formações externas, recolhe-se o Certificado e/ou Diploma de Frequência, emitido pela entidade formadora. Caso a entidade formadora não faculte o Certificado e/ou Diploma de Frequência, a Gerência valida a presença através do Programa da Formação.

4.2.4. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA

A avaliação da eficácia tem lugar quando a ação é superior a seis horas, sendo realizada uma avaliação final pelo Formando no Mod. 257 *Avaliação da Eficácia da Formação*.

Decorridos três a seis meses, é realizada uma avaliação conjunta pelo formando e pela Gerência no mesmo impresso. Desta avaliação, pode-se concluir quanto à eficácia da formação realizada, assim como novas necessidades de formação.



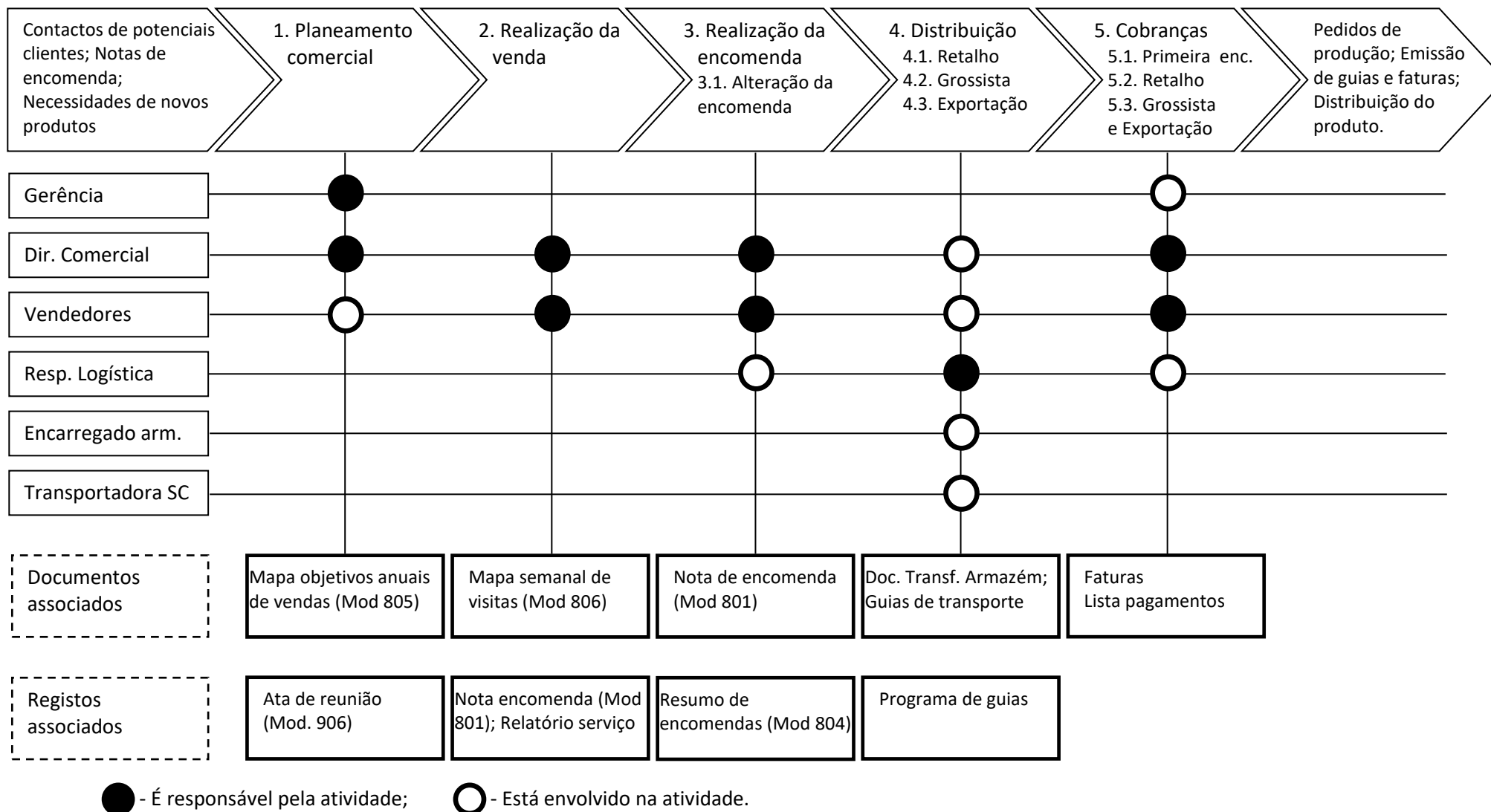
Caracterização de Processos - Gestão Comercial

CP 02

Revisão A

28-11-2016

Matriz



Elaboração: Dep. Qualidade

Aprovação: Gerência e Diretor Comercial

	Caracterização de Processos - Gestão Comercial		
	CP 02	Revisão A	28-11-2016

Objetivo

Garantir a satisfação do cliente, através do fornecimento de produtos, serviços e informação sobre os mesmos, de forma a ir ao encontro das suas necessidades e expectativas.

Responsável do Processo

Álvaro Dinis

Descrição das atividades

1. Planeamento Comercial (Procedimento 2.01)

No início de cada ano, é realizada uma reunião de planeamento de vendas, dirigida pela Gerência, com a presença de todos os comerciais responsáveis pelo comércio grossista. Nesta reunião são abordados temas como tabelas de preços, custo de vendas, novos produtos, entre muitos outros.

2. Realização da Venda (Procedimento 2.02)

Através do Mapa Semanal de Visitas, o vendedor seguirá a sua rota visitando o cliente, tendo em atenção ao stock, produtos novos ou promoções, cobranças a realizar e satisfação do cliente.

3. Realização da Encomenda (Procedimento 2.03)

O vendedor entrega a Nota de Encomenda ou efetua a encomenda por telefone. O cliente também pode efetuar encomenda diretamente, por email, telefone ou fax. No caso das grandes superfícies, esta pode ser efetuada via EDI ("*Electronic Data Interchange*").

	Caracterização de Processos - Gestão Comercial		
	CP 02	Revisão A	28-11-2016

4. Distribuição (Procedimento 2.04)

4.1. Comércio a retalho

O vendedor segue as visitas semanais e vende diretamente ao cliente, entregando o produto.

4.2. Comércio grossista

A distribuição é efetuada por uma transportadora subcontratada. É efetuado o contacto telefónico, fax ou mail no próprio dia da carga. Juntamente com a encomenda deverá seguir os documentos da transportadora e *da J. Dinis & Filhos, Lda.* (Guia de Transporte ou Fatura).

4.3. Comércio Exportação

O cliente, na encomenda, designa o prazo e local de entrega da mercadoria. A J. Dinis & Filhos, Lda. entrega a mercadoria no local designado, por transportadora, tal como em 4.2.

5. Cobranças (Procedimento 2.05)

5.1. Primeira Encomenda

A cobrança da primeira encomenda é realizada a pronto pagamento ou através de envio da fatura proforma e posteriormente envio da encomenda.

5.2. Comércio a Retalho

A cobrança é efetuada em simultâneo com a venda a dinheiro, ou posteriormente, se for venda por fatura.

5.3. Comércio Grossista/Comércio Exportação

Mensalmente, é emitida uma listagem de pagamentos pendentes de clientes (documento informático), que é entregue a cada vendedor, que é responsável pelo recebimento do cliente.

	Caracterização de Processos - Gestão Comercial		
	CP 02	Revisão A	28-11-2016

Mapa de Indicadores

Parâmetro	Objetivo	Fórmula de cálculo	Meta	Ações a desenvolver	Responsável	Acompanhamento
Concretização de contratos	Aumento de contratos	Nº de contratos realizados	≥ 10 mensais	Melhores condições comerciais	Responsável comercial nacional e exportação	Mensal
Vendas nacionais	Aumento de vendas	Vendas realizadas a clientes nacionais	≥ 80 toneladas	Visitas regulares aos clientes; Melhores cond. comerciais	Responsável comercial nacional	Mensal
Vendas exportação	Aumento de vendas	Vendas realizadas a clientes internacionais	≥ 40 toneladas	Aumentar visitas externas; Melhores cond. comerciais	Responsável comercial de exportação	Mensal

	Caracterização de Processos - Gestão Comercial		
	CP 02	Revisão A	28-11-2016

Plano de Melhorias

Ação nº/Data	Subprocesso / Atividade	Descrição da ação	Responsável	Prazo de implementação	Objetivos da ação	Acompanhamento
1 / 28.11.2016	1	Análise de concretização de objetivos de venda	Responsável Comercial	Fevereiro de 2017	Balanço da Gestão Comercial e preparação estratégica do novo Programa de Gestão Comercial	
2 / 28.11.2016	5	Fornecimento de faturas via automática por email e pagamentos dos clientes por transferência	Diretor administrativo	Junho de 2017	Facilitar a receção de faturas e o método de pagamento	

	Realizado
	Em curso
	Por realizar
	Planeado

	Procedimento – Planeamento Comercial			
	PGQ 2.01	Revisão A	16-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir e enunciar a metodologia do planeamento comercial.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se ao processo de planeamento comercial, que se realiza sempre no início de cada ano, numa primeira reunião com os comerciais e posteriormente na reunião de revisão do SGQ.

3. Responsabilidades

Os responsáveis pela elaboração do plano comercial e pelo cumprimento deste procedimento são o responsável comercial e a gerência.

4. Procedimento

No início de cada ano, antes da reunião de revisão do SGQ ocorre uma reunião dirigida pela gerência, com a presença de todos os comerciais responsáveis pelo comércio grossista e com o comercial de exportação. Nesta reunião são abordados os seguintes temas:

- Balanço das vendas do ano anterior;
- Organização das visitas semanais para os comerciais e, também, para os vendedores autovendas e de retalho;
- Estabelecimento de objetivos anuais de vendas (Mod. 805 *Mapa de objetivos Anuais de Vendas*), que posteriormente serão definidos, também como objetivos do processo comercial;
- Definição da tabela anual de preços;
- Discussão de promoções e datas para as mesmas;
- Análise de custos de vendas;
- Análise de novas oportunidades de negócio;
- "Brainstorming" para desenvolvimento de novos produtos.

Para além destes pontos e através do Programa de Gestão Informático (ALIDATA), são analisadas várias listagens de vendas: as vendas por produto, vendas por vendedor, vendas por cliente, entre outras, de modo a melhorar e definir estratégias para estimular o aumento de vendas de determinados produtos e apresentar outros produtos aos clientes. Estas reuniões são registadas em atas (Mod. 906 *Ata de reunião*).

	Procedimento – Planeamento Comercial			
	PGQ 2.01	Revisão A	16-11-2016	Página 2 de 2

É importante referir que na empresa existem diversos canais de venda. Sendo estes:

- Comércio Retalho e Autoventas, que inclui os clientes do canal HORECA (Hotéis, Restaurantes e Cafés), minimercados e supermercados;
- Comércio Grossista, que inclui os clientes das grandes cadeias de distribuição (grandes superfícies) e armazenistas;
- Comércio de Exportação, que inclui os clientes armazenistas e sazonais internacionais, tanto do continente europeu, como do continente americano, africano e asiático.

	Procedimento – Realização de venda			
	PGQ 2.02	Revisão A	17-11-2016	Página 1 de 1

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia de realização de vendas efetuada pelos comerciais da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se ao processo de vendas efetuado diariamente pelos comerciais da J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

Os responsáveis pela implementação deste procedimento são o responsável comercial e a gerência.

4. Procedimento

Através do *Mapa Semanal de Visitas* (Mod. 806) o vendedor segue a sua listagem de visitas aos clientes, tendo sempre em atenção:

- verificar o stock do cliente e, se necessário, efetuar encomenda, preenchendo a *Nota de encomenda* (Mod. 801);
- apresentar produtos novos ou novas promoções;
- efetuar a cobrança (se aplicável);
- perceber a satisfação do cliente.

Em todas visitas os vendedores registam em impresso próprio - Relatório de Serviço, entregando semanalmente no departamento administrativo.

O comercial de exportação para realização de encomendas contacta telefonicamente ou via email os clientes. Quando houver disponibilidade e recursos, o cliente agenda reuniões com diversos clientes para os visitar, de modo a apresentar novos produtos e realizar maior volume de vendas.

	Procedimento – Realização da Encomenda			
	PGQ 2.03	Revisão A	17-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia da realização de encomendas por parte dos vendedores ao departamento administrativo, que será entregue ao responsável de produção e ao responsável de armazém.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todas as encomendas entregues ao departamento administrativo que depois são entregues ao responsável de produção e ao responsável de armazém.

3. Responsabilidades

Os responsáveis pela aplicação deste procedimento são o diretor administrativo e o responsável de produção.

4. Procedimento

As encomendas são entregues pelos vendedores, sob a forma de *Nota de Encomenda* (Mod. 801) ou, de forma a agilizar o processo, pode efetuar a encomenda por telefone (e quem rececionar a encomenda deverá preencher a *Nota de Encomenda*). O cliente também pode efetuar a encomenda via email, fax ou telefonicamente.

No caso das cadeias de grande distribuição (grandes superfícies), a encomenda pode ser efetuada via EDI ("*Electronic Data Interchange*"), sendo rececionada no programa de gestão ALIDATA da J. Dinis & Filhos, Lda.. Após o envio da encomenda, um dos colaboradores do departamento administrativo dará seguimento à mesma, preenchendo o *Resumo de Encomendas* (Mod. 804), que será entregue ao responsável da produção ou de armazém.

Para fazer face à encomenda é analisado o stock e decidido se é necessário produzir.

- Se for necessário produzir, o responsável da produção dá seguimento ao processo de produção;
- Se houver em stock o responsável de armazém separa a mercadoria e realiza a faturação.

4.1. Alteração de encomenda

Caso seja necessário efetuar alguma alteração a uma encomenda que já tenha dado entrada:

	Procedimento – Realização da Encomenda			
	PGQ 2.03	Revisão A	17-11-2016	Página 2 de 2

- Por parte do cliente: o cliente comunica diretamente com a *J. Dinis & Filhos* ou com o vendedor a alteração que pretende realizar na encomenda. Esta alteração é comunicada internamente ao responsável de armazém para proceder em conformidade com a alteração. No caso de ser necessário alterar a produção, este comunicará ao responsável da produção, para produzir ou cancelar a produção que estava anteriormente prevista, de acordo com a alteração da encomenda.
- Por parte da *J. Dinis & Filhos*: Quando se encontra com rutura de stock e não consegue cumprir com o prazo de entrega, comunica ao cliente via email, fax ou telefonicamente, justificando a razão e acordando novas condições. O vendedor comercial responsável pelo cliente em questão, comunica a necessidade de alteração de encomenda ou dos prazos de entrega acordados inicialmente.

	Procedimento – Distribuição			
	PGQ 2.04	Revisão A	17-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para a distribuição das encomendas dos clientes da J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todas as entregas de encomendas realizadas aos clientes da J. Dinis & Filhos.

3. Responsabilidades

O responsável pela aplicação deste procedimento é a gerência, o responsável de logística e o responsável de armazém.

4. Procedimento

4.1. Comércio retalho

O vendedor carrega a viatura com diversos produtos, os quais regista em PDA, como entradas. Posteriormente entrega ao responsável de armazém o documento *Transferência de Armazém*, impresso diretamente do PDA, de modo ao responsável de armazém dar baixa dos produtos no armazém dos produtos finais em stock.

O vendedor realiza as visitas semanais vendendo diretamente ao cliente e entregando o produto.

No caso dos vendedores que se encontram em pontos do país em que não é viável o carregamento na empresa, este realiza uma listagem dos produtos que necessita e das quantidades, sendo esta preparada pelo responsável de armazém e, posteriormente, enviada por uma empresa transportadora subcontratada ao vendedor.

4.2. Comércio grossista

Após receção e preparação da encomenda, a distribuição é efetuada por uma transportadora subcontratada. O contacto com a empresa transportadora é efetuada por contacto telefónico, fax ou email no próprio dia da carga ou no dia anterior. O responsável do armazém carrega a viatura com as diversas encomendas a entregar. Estas estão codificadas com etiquetas emitidas pelo Programa de Guias. Essas etiquetas são coladas nos volumes de cada encomenda e é emitida uma Guia por encomenda. Na encomenda, também é colocado um

	Procedimento – Distribuição			
	PGQ 2.04	Revisão A	17-11-2016	Página 2 de 2

invólucro autocolante com os documentos da transportadora (Guia de Transporte) e da J. Dinis & Filhos, Lda. (Guia de Transporte ou Fatura).

O responsável do armazém emite no Programa de Guias uma listagem das encomendas carregadas, que é assinada pelo motorista. Este documento segue para o Departamento Administrativo, onde será conferido aquando da receção da fatura.

No ato de entrega da encomenda, o motorista entrega ao cliente os documentos de transporte (Guia de Transporte ou Fatura) e recolhe o triplicado, que deverá entregar no Departamento Administrativo da J. Dinis & Filhos, Lda.

4.3. Comércio Exportação

O cliente, no ato da encomenda, designa o prazo e local de entrega da mercadoria. A J. Dinis & Filhos, Lda. entrega a mercadoria no local designado, por transportadora subcontratada, tal como descrito anteriormente em 4.2..

No ato da entrega da encomenda, o transitário entrega ao distribuidor ou motorista, consoante o caso, um comprovativo de entrega da mercadoria, sendo este entregue posteriormente no Departamento Administrativo da J. Dinis & Filhos, Lda.

	Procedimento – Cobranças			
	PGQ 2.05	Revisão A	17-11-2016	Página 1 de 2

1. Objetivo

Este procedimento destina-se a definir a metodologia para pagamentos e cobranças dos clientes à J. Dinis & Filhos.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se a todos os produtos fornecidos aos clientes da J. Dinis & Filhos, exceto produtos enviados como amostra.

3. Responsabilidades

O responsável pela aplicação deste procedimento é o responsável comercial e a gerência e todos os vendedores que tem de realizar as cobranças.

4. Procedimento

As cobranças a realizar dependem do cliente em questão, isto é, as cobranças/pagamentos dependem de cliente para cliente.

4.1. Primeira encomenda

Quando é um cliente novo, e este realiza a primeira encomenda, a forma de cobrança/pagamento é efetuada a dinheiro, cheque ou transferência, dependendo do cliente, no ato da compra ou antes de enviar a encomenda. Esta última, no caso da entrega ser efetuada por uma empresa distribuidora, o cliente tem de realizar o pagamento antes do envio da encomenda. E, este é efetuado enviando uma fatura proforma ao cliente da encomenda, e após o cliente efetuar o pagamento envia-se a encomenda em questão.

O método de pagamento após envio de fatura proforma aplica-se a todos os clientes nacionais e internacionais que pretendem que se envie a encomenda através de uma empresa de distribuição.

4.2. Comércio a Retalho

No caso de clientes de comércio a retalho, os pagamentos são realizados através de cobranças por parte do vendedor/comercial através de venda a dinheiro, ou se for venda por fatura, os clientes podem efetuar o pagamento por transferência, avisando o vendedor/comercial que o fornece, ou então o comercial depois passa no estabelecimento e efetua a cobrança.

	Procedimento – Cobranças			
	PGQ 2.05	Revisão A	17-11-2016	Página 2 de 2

O pagamento efetuado ao vendedor/comercial pode ser realizado a dinheiro ou cheque.

4.3. Comércio Grossista e Exportação

Mensalmente, é emitida uma listagem de pagamentos pendentes de clientes - Documentos a receber – clientes (documento informático), que é entregue a cada vendedor, que por sua vez é responsável pelo pagamento do cliente.

Aquando da liquidação do cliente, o vendedor entregará um pré-recibo como comprovativo do pagamento. Entregará posteriormente, no Departamento Administrativo, os valores recebidos ou envia o comprovativo de depósito desses valores.

Em alternativa, os clientes após a visita do vendedor efetuam transferência bancária ou envio de cheque para liquidação dos valores pendentes. Há ainda clientes que efetuam os pagamentos dos valores pendentes nas datas de vencimento acordadas, por transferência bancária ou envio de cheque.

Alguns clientes, com os quais se assinou contratos de fornecimento, realizam o pagamento, tal como acordado nos contratos, em 30 ou 60 dias.