



# Manual da Qualidade



Índice .....	2
Apresentação da Empresa.....	3
Política da Qualidade .....	4
Organograma .....	5
Âmbito da Certificação.....	6
Exclusões .....	7
Estrutura do SGQ .....	8
Processos .....	9
Interligação Processos .....	10



## Apresentação da Empresa

- Fundação: 1994
- Sede no Porto; Unidade de Negócios em Lisboa e Vigo
- Início processo de Internacionalização 2008 (Espanha; Cabo verde; Angola e Moçambique);
- Certificação da Qualidade (Norma NP EN ISO 9001) - 2008
- Certificação Microsoft produtos nova geração - 2010
- Principais Áreas de Negócio:
  - Sistemas de Recolha de dados: Gestão de Presenças e Assiduidade; Sistema Integrado de Segurança; Gestão de Tarefas, actividades e recursos; Identificação.
  - Serviços de Formação, Consultoria e Outsourcing de sistemas.

(consulta ao doc.:MKT\_AP\_ApresElo\_04\_Pt)

Alguns  
números:

**Volume de facturação 2010: 1 419.000 €**

**Capital Social: 100 000 €**

**Parceiros Nacionais: 32**

**Equipa: 23 colaboradores**



## Política da Qualidade

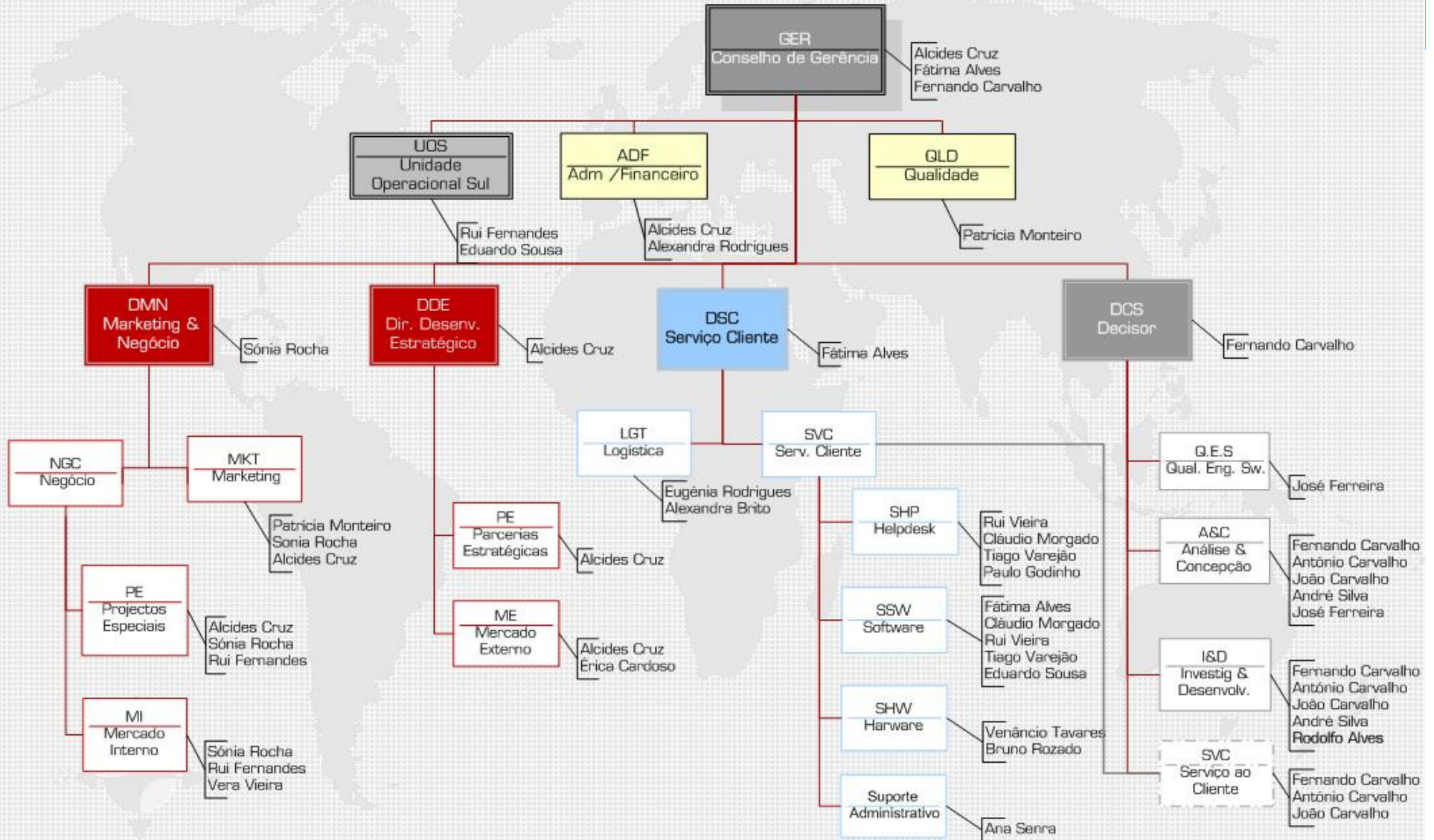
A Elo tem como missão aplicar as suas competências na concepção e desenvolvimento de soluções tecnologicamente evoluídas, com vista à satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes, parceiros e colaboradores.

**Neste sentido, a Elo assume os seguintes Compromissos:**

- ✓ Dar resposta às expectativas e satisfação dos clientes;
- ✓ Conceber e desenvolver produtos inovadores, tendo em vista a rentabilidade da organização;
- ✓ Assumir uma posição de liderança do mercado;
- ✓ Promover a sensibilização, motivação e empenhamento dos colaboradores, para os objectivos e estratégias definidos para a organização;
- ✓ Incentivar a politica de parcerias nacionais e internacionais;
- ✓ Garantir o cumprimento dos requisitos legais aplicados à nossa actividade.



# ORGANOGRAMA FUNCIONAL DA EMPRESA - RH





### ÂMBITO:

Serão abrangidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade as actividades de:

- Investigação e Desenvolvimento de Sistemas de Aquisição de Dados e Gestão de Tempos;
- Integração de Sistemas com ERP's existentes;
- Serviço de Assistência Técnica e Manutenção.

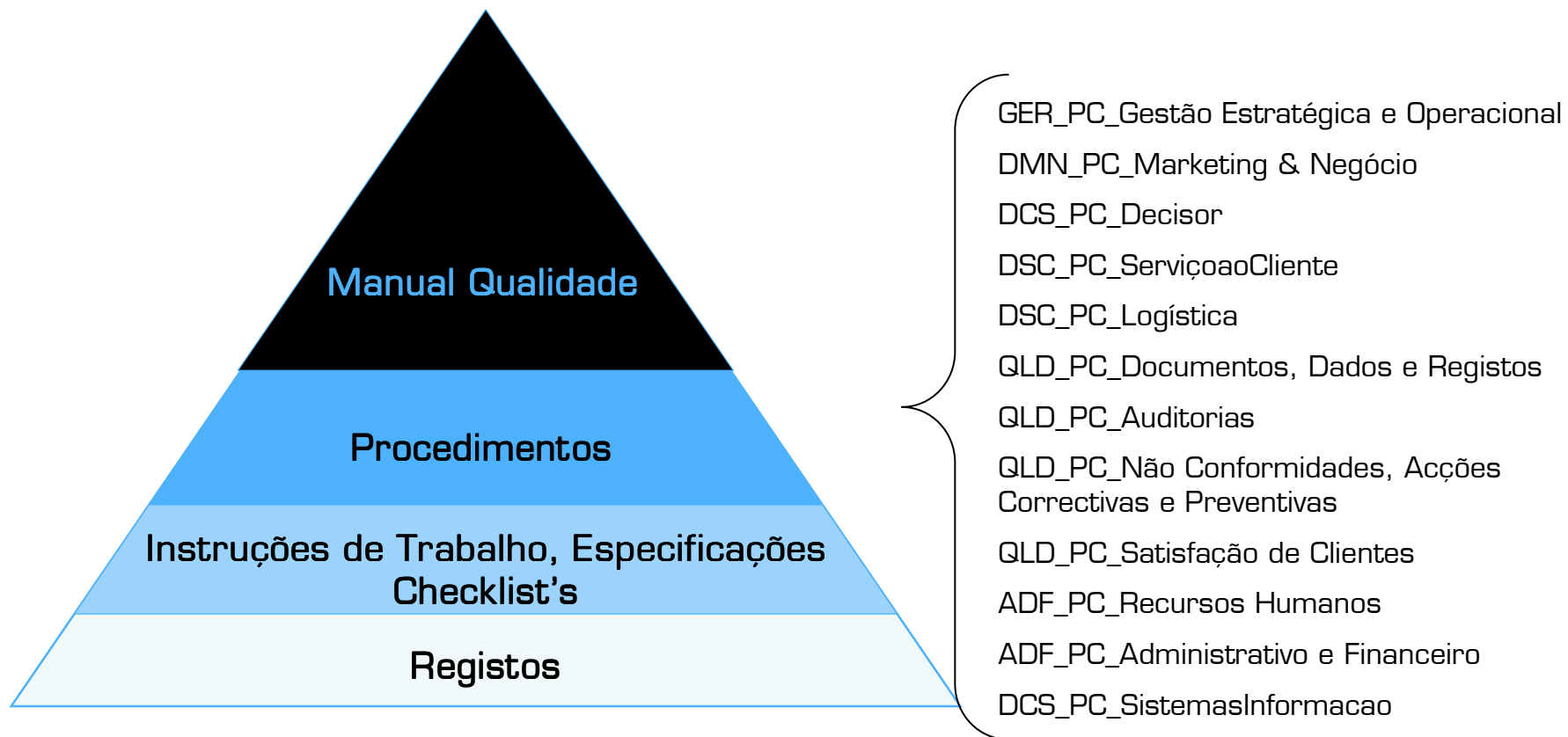


Foi identificada uma EXCLUSÃO  
à norma NP EN ISO 9001:2000.

Requisito 7.5.2, na medida em que não existem  
processos na Elo que não sejam mensuráveis.



## Estrutura do SGQ





## PROCESSO DE GESTÃO – PRC 01

**GER**  
Gestão Estratégica  
e Operacional

## PROCESSO MARKETING & NEGÓCIO – PRC 02

**MKT**  
Marketing

**NEG**  
Consulta e  
Validação Proposta

**NEG**  
Negociação

**NEG**  
Encomenda

**NGC**  
Parceiros

## PROCESSO DECISOR – PRC 03

**DCS**  
Análise &  
Concepção

**DCS**  
Investigação &  
Desenvolvimento

**DCS**  
Nova Release

## PROCESSO LOGÍSTICA – PRC 04

**DSC**  
Compras  
(Fornecedores)

**DSC**  
Recepção de  
Produtos

**DSC**  
Gestão de  
Armazéns

**DSC**  
Equipamento para  
Reparar

## PROCESSO SERVIÇO AO CLIENTE – PRC 05

**DSC**  
Instalação

**DSC**  
Formação

**DSC**  
Assistência

**DSC**  
Reparação

## PROCESSO DE SUPORTE E MELHORIA – PRC 06

**QLD, DCS**  
Documentos,  
Dados e Registos

**QLD**  
Auditorias

**QLD, DSC**  
NC/Ações  
C e P

**QLD**  
Satisfação  
Clientes

**ADF**  
Recursos  
Humanos

**ADF**  
Administrativo-  
Financeiro

**SI's**  
Sistema de  
Informação Interno

PROCESSOS CHAVE



# Interligação de Processos

