

Manual de Gestão da Qualidade





Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00

Data de emissão: 05/06/2020

Elaboração: Daniella Bastos

Aprovação: Aline Melo

Índice

1. Apresentação	02
2. Objetivo	02
3. Definições	02
4. Apresentação da empresa	03
4.1 Identificação	03
4.2 Missão	03
4.4 Visão	03
4.4 Valores	04
4.5 Organograma Funcional	04
5. Sistema de Gestão de Qualidade	04
5.1 Política de Qualidade	04
5.2 Escopo	04
5.3 Responsabilidade da Direção	05
6. Realização do Serviço	05
6.1 Planejamento	05
6.2 Comunicação com o Cliente	05
6.3 Fornecimento do Serviço	06
6.3.1 Instalação	06
6.3.2 Aplicação	06
6.3.3 Manutenção	07
6.3.3.1 Manutenção em Garantia ou de Contrato	07
6.3.3.1.1 Manutenção Preventiva	08
6.3.3.2 Manutenção fora de Garantia	09
6.4 Finalização do Serviço	10
6.5 Fluxograma	10
7. Monitoramento e Medições	11
8. Melhorias	11
8.1 Melhoria Contínua	11
8.2 Ação Corretiva	11
8.3 Ação Preventiva	12
9. Histórico de Revisões	12



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00	Data de emissão: 05/06/2020
Elaboração: Daniella Bastos	Aprovação: Aline Melo

1. APRESENTAÇÃO

Este Manual especifica requisitos do Sistema de Gestão de Qualidade da MEDIC SERVICE que são usados para garantir a qualidade de seus serviços prestados. Buscando satisfazer às exigências de seus clientes, através do atendimento de excelência, cumprindo às normas e regulamentos aplicáveis em vigor.

2. OBJETIVO

Definir as estruturas e as diretrizes do Sistema de Gestão de Qualidade da MEDIC SERVICE de forma a demonstrar sua capacidade de prestar serviços qualificados e manter um reconhecimento do padrão de qualidade dos serviços prestados.

3. DEFINIÇÕES

Para efeito deste Manual, são aplicáveis as definições constantes da RDC ANVISA Nº 16 de 28 de março de 2013. E também:

Equipamento: Objeto motivo da manutenção.

Central de Atendimento: Serviço de atendimento ao cliente oferecido pelo fabricante do equipamento.

Aplicação: Treinamento fornecido ao cliente sobre as funcionalidades do equipamento.

Application: Responsável em fornecer treinamento dos equipamentos aos clientes.

Presets: Ajustes de imagem e configurações de acordo com as necessidades dos clientes.

BackOffice: Departamento administrativo da empresa.

Master Service Dealer (MSD): Distribuidor de peças e serviços do fabricante.



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00

Data de emissão: 05/06/2020

Elaboração: Daniella Bastos

Aprovação: Aline Melo

4. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A MEDIC SERVICE é uma empresa sólida, que trabalha com prestação de serviços técnicos especializados, instalação, aplicação, manutenção e reparação de equipamentos médicos. Possui profissionais treinados e capacitados para executar as atividades de acordo com as normas e especificações técnicas dos fabricantes e de acordo com os procedimentos do nosso SGQ.

4.1. IDENTIFICAÇÃO

Razão Social: A. BASTOS MELO SERVIÇOS E COMÉRCIO

CNPJ: 20.496.787/0001-31

Nome Fantasia: MEDIC SERVICE

Inscrição Estadual: 12.621157-4

Endereço: Av. Jerônimo de Albuquerque, 25, Ed. Comercial Pátio Jardins, sala 328 - Alto do Calhau, CEP: 65074-220

Cidade/Estado: São Luís/MA

4.2. MISSÃO

Atender nossos clientes e parceiros com atendimento primordial, gerando valor e tornando-se referência em qualidade.

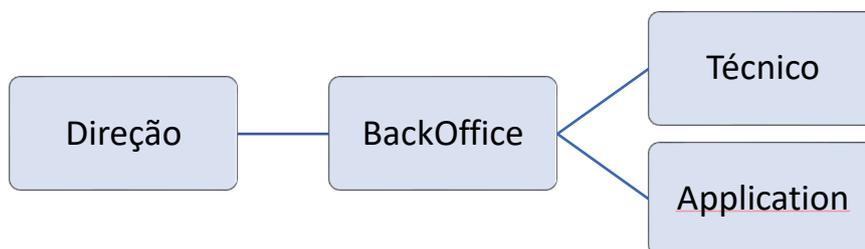
4.3. VISÃO

Ser reconhecida por oferecer atendimento de excelência, proporcionando a continuidade da prestação dos serviços técnicos especializados de instalação, manutenção, reparação e aplicação de equipamentos médicos de imagem.

4.4. VALORES

- Ética e honestidade;
- Transparência;
- Respeito às leis e às pessoas;
- Comprometimento com Qualidade e Competência;
- Consciência ambiental

4.5. ORGANOGRAMA FUNCIONAL



5. SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

5.1 POLÍTICA DE QUALIDADE

Com essa política, a MEDIC SERVICE busca continuamente:

- Oferecer aos nossos clientes um serviço de qualidade, que atenda suas necessidades e expectativas;
- Garantir uma assistência técnica eficiente e eficaz;
- Buscar melhoria contínua e o atendimento aos requisitos da qualidade;
- Rápido retorno e solução aos clientes.

5.2 ESCOPO

Prestação de serviços técnicos de instalação, aplicação, manutenção e reparação de equipamentos médicos de imagem.



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00	Data de emissão: 05/06/2020
Elaboração: Daniella Bastos	Aprovação: Aline Melo

5.3. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

A direção da MEDIC SERVICE está comprometida em estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o seu Sistema de Gestão de Qualidade, assegurando que esteja conforme os requisitos legais. Com foco no cliente para manter a eficácia e integridade do SGQ, divulgando e comunicando por toda empresa a importância do atendimento aos requisitos legais e do cliente.

A direção da MEDIC SERVICE fornece os recursos adequados e define pessoas treinadas para verificação dos requisitos do SGQ. Os recursos incluem a capacitação dos colaboradores, infraestrutura necessária para realização dos processos, ambiente de trabalho saudável, entre outros.

6. REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. PLANEJAMENTO

A empresa identifica e planeja todo o processo de assistência técnica, assegurando que seja executado obedecendo os critérios de qualidade. Estabelece procedimentos e prover recursos específicos para a realização do serviço.

Todo atendimento é planejado a partir da abertura de chamado na Central de Atendimento. O serviço é agendado de acordo com disponibilidade e urgência de cada cliente.

6.2. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A comunicação com o cliente se faz por meio telefônico, eletrônico e por visitas técnicas e comerciais. O cliente é informado sobre o andamento de suas solicitações através do envio de e-mail, mensagens e ligações.

Todas as atualizações referentes ao andamento do chamado são repassadas ao cliente para acompanhamento da solicitação.



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00	Data de emissão: 05/06/2020
Elaboração: Daniella Bastos	Aprovação: Aline Melo

6.3. FORNECIMENTO DO SERVIÇO

6.3.1 INSTALAÇÃO

Após a confirmação do recebimento do equipamento novo, é verificado junto ao cliente se a infraestrutura atende os requisitos descritos em documento (Carta de Instalação), que contém as orientações e procedimentos do fabricante que serão necessários para instalação. A carta de instalação deve ser preenchida e assinada, especificando os dados pessoais e endereço pertinentes a atendimento. Em posse desse documento, a Central de Atendimento abre o chamado para atendimento e direciona a MEDIC SERVICE o escopo com as informações necessárias para realização do serviço.

Na data e horário marcados, o técnico treinado realiza a vistoria da rede elétrica e inspeciona se o material recebido está de acordo com a nota fiscal ou se há avaria na embalagem. Estando tudo conforme as especificações do fabricante, a instalação do equipamento e ativação das licenças acontece seguindo o guia de instalação de equipamento do fabricante. É realizado todo conjunto de testes operacionais na presença do cliente, fornecendo orientações sobre o manuseio e limpeza do equipamento.

São coletadas evidências de todas as etapas da instalação.

6.3.2. APLICAÇÃO

A Aplicação é agendada após abertura do chamado na Central de Atendimento, conforme disponibilidade do cliente e procedimentos do fabricante do equipamento. A Central de Atendimento envia à MEDIC SERVICE o escopo com as informações pertinentes para realização do atendimento.



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00

Data de emissão: 05/06/2020

Elaboração: Daniella Bastos

Aprovação: Aline Melo

Na data e horário marcados, o Application, realiza a otimização do equipamento, cria banco de palavras, presets e orienta o cliente em relação as funcionalidades do equipamento, mostrando atalhos, explicando e exemplificando as funções disponíveis.

Após a realização da Aplicação, é gerada uma OS (Ordem de Serviço) relatando as atividades executadas, sendo aprovadas pelo Application e pelo cliente. Essa OS é enviada ao fornecedor como evidência do atendimento para o encerramento do chamado.

6.3.3. MANUTENÇÃO

Ao entrar em contato com a Central de Atendimento, são realizados com o cliente testes operacionais para identificação e avaliação da causa do problema relatado. Identificado a falha, é aberto o chamado para atendimento e verificado a necessidade do envio de peças para o reparo. Nesse momento é identificado o tipo de serviço: manutenção em garantia, manutenção fora de garantia, manutenção de contrato ou manutenção preventiva.

O agendamento da Manutenção é realizado conforme disponibilidade do cliente e em casos que há necessidade de envio de peça(s) para avaliação, é considerado também a programação do recebimento dessa(s) peça(s).

Para os serviços de manutenção, o especialista em produto do fabricante, oferece suporte ao atendimento técnico prestado pela MEDIC SERVICE.

6.3.3.1 MANUTENÇÃO EM GARANTIA OU DE CONTRATO

Identificado que o atendimento é coberto pela garantia ou sob vigência de contrato de manutenção válido, na data e horário marcados, o técnico treinado se dirige ao local e, antes de realizar novos testes no equipamento,

Revisão: 00

Data de emissão: 05/06/2020

Elaboração: Daniella Bastos

Aprovação: Aline Melo

vistoria a rede elétrica local e em situações que houve necessidade de avaliação com troca de peça(s), inspeciona-a(s) se está(ão) de acordo com a nota fiscal ou se há alguma avaria na embalagem. Estando tudo conforme as especificações do fabricante, o técnico inicia novos testes no equipamento para confirmar o problema relatado e se há algum dano complementar. Realiza a manutenção explicando o que está sendo visto e/ou substituído. Após a conclusão do serviço são realizados novos testes, evidenciando a correção da falha. Quando há necessidade de troca de peça(s), os testes também são realizados com a nova peça.

Caso tenha ocorrido a troca de peça(s), é realizada a logística reversa da peça danificada seguindo as normas aplicáveis de descarte de resíduos. Caso não tenha havido essa necessidade de substituição e a falha tenha sido corrigida sem a necessidade da troca de peça, o material novo é devolvido ao fabricante.

Todo o processo ocorre na presença do cliente e com coleta de evidências de todas as etapas da manutenção.

6.3.3.1.1. MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Durante o período de garantia ou de vigência de contrato, o cliente pode solicitar manutenção preventiva do aparelho, mediante solicitação de orçamento, visando deixar o equipamento em condições normais de operação, bem como a prevenção de possíveis defeitos.

6.3.3.2. MANUTENÇÃO FORA DE GARANTIA



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00	Data de emissão: 05/06/2020
Elaboração: Daniella Bastos	Aprovação: Aline Melo

Após a identificação da falha em equipamentos que estão fora do período de garantia oferecido pelo fabricante, é enviado ao cliente orçamento contemplando os valores de transporte, hora técnica e despesas gerais para prestação de serviços. Em casos que há necessidade do envio de peça(s), é enviado mais um orçamento contendo esse(s) valor(es). Após a aprovação e assinatura do orçamento por parte do cliente, o agendamento da manutenção é realizado.

Na data e horário marcados, o técnico treinado inicialmente realiza a vistoria da rede elétrica e em casos com necessidade de avaliação por troca de peça(s), inspeciona-a(s) se está(ão) de acordo com a nota fiscal ou se há algum tipo de avaria na embalagem. Estando tudo conforme as especificações do fabricante, o técnico realiza novos testes no equipamento para confirmar o problema relatado e se há algum dano complementar. Após os testes se for evidenciado a necessidade da troca da peça, o cliente aprova os custos pela troca para que técnico conclua a manutenção. Caso não tenha havido essa necessidade de substituição e a falha tenha sido corrigida sem a necessidade da troca de peça, o material novo é devolvido ao fabricante sem novos custos ao cliente. Após a conclusão do serviço são realizados novos testes, evidenciando a correção da falha.

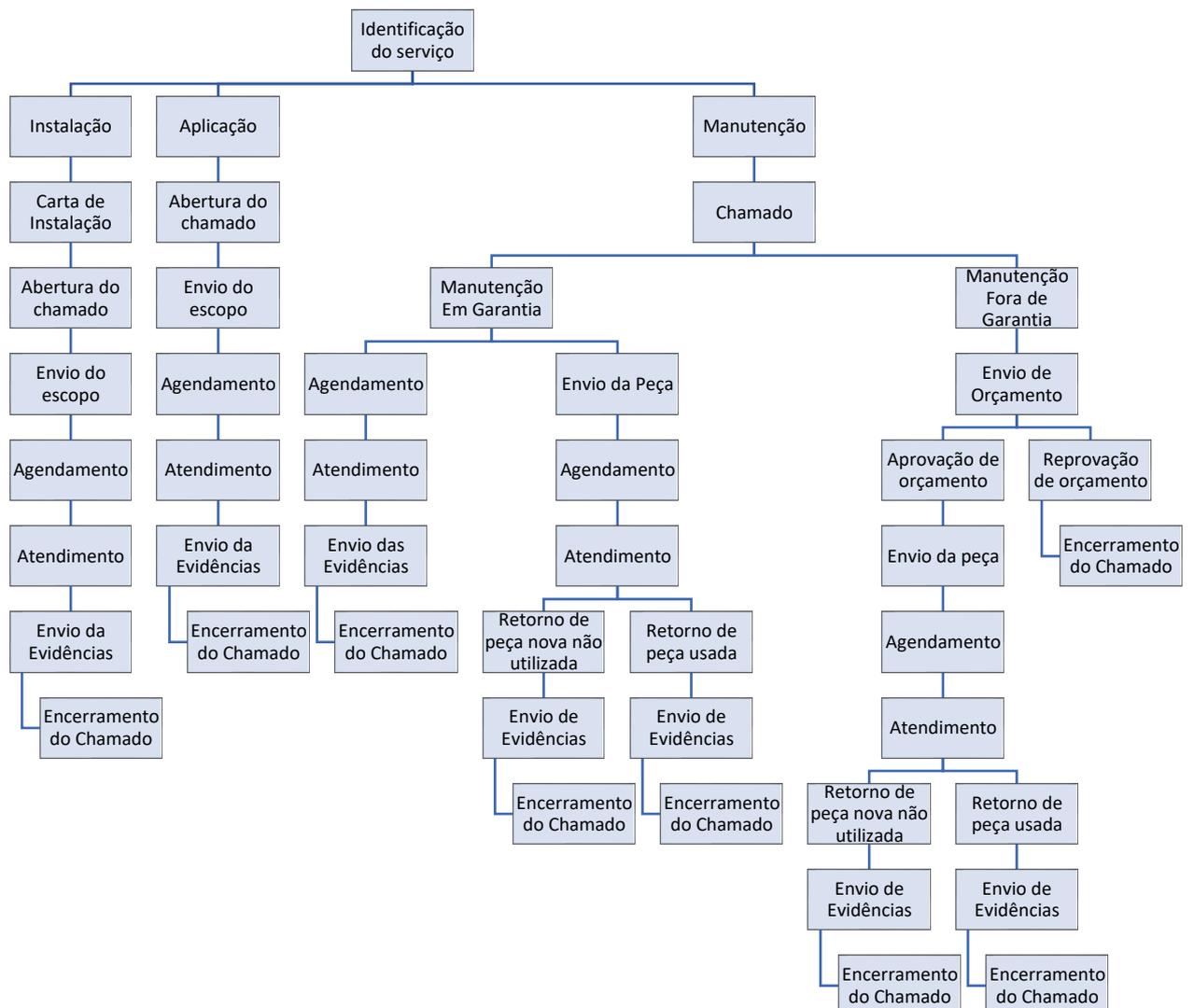
Caso tenha ocorrido a troca de peça(s), é realizada a logística reversa da peça danificada seguindo as normas aplicáveis de descarte de resíduos. Caso o cliente tenha interesse em ficar com a peça, assina um documento comprometendo-se descartar a peça danificada de forma adequada.

Todo o processo ocorre na presença do cliente e com coleta de evidências de todo processo.

6.4. FINALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Após o serviço realizado, é gerada uma OS (Ordem de Serviço) relatando as atividades executadas, sendo aprovadas/assinadas pelo técnico da assistência e pelo cliente. Todas as evidências coletadas são enviadas ao fabricante juntamente com a OS para encerramento do chamado. As evidências são analisadas de acordo com a ordem de serviço e estando tudo conforme, o chamado é finalizado.

6.5. FLUXOGRAMA





Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00

Data de emissão: 05/06/2020

Elaboração: Daniella Bastos

Aprovação: Aline Melo

7. MONITORAMENTO E MEDIÇÕES

A MEDIC SERVICE realiza o monitoramento periódico das calibrações dos instrumentos utilizados em seus atendimentos de assistência técnica, que são necessários para fornecer evidências à conformidade do serviço com os requisitos determinados.

As calibrações são realizadas anualmente por laboratório de metrologia capacitado e certificado conforme a ABNT NBR ISO 9001:2015.

O monitoramento é realizado conforme informações do laudo/certificado de calibração fornecido pelo laboratório de metrologia contendo as medições do instrumento e informações de período de validade da calibração.

8. MELHORIAS

8.1. MELHORIA CONTÍNUA

A MEDIC SERVICE busca melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, a partir de análise de dados, indicadores de processos, ações corretivas e preventivas, visando identificar e eliminar as causas que levam ao não atendimento de valores ou metas planejadas.

8.2. AÇÃO CORRETIVA

As ações corretivas identificadas ao longo da realização dos processos, reclamações de clientes, ou outras situações que se façam necessário, são tratadas e avaliadas para eliminar as causas de não-conformidades de modo a evitar sua repetição. As ações tomadas são submetidas a análise crítica da direção.

8.3. AÇÃO PREVENTIVA



Manual de Gestão da Qualidade

Revisão: 00

Data de emissão: 05/06/2020

Elaboração: Daniella Bastos

Aprovação: Aline Melo

A MEDIC SERVICE define ações preventivas a partir de informações obtidas por reclamações de clientes e auditorias internas, para eliminar as causas de forma a evitar sua ocorrência. As ações preventivas são apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais. As informações relevantes sobre as ações tomadas são submetidas a análise crítica da direção.

9. HISTÓRICO DE REVISÕES

SUMÁRIO DE REVISÕES		
EV.	DATA	DESCRIÇÃO E/OU ITENS ATINGIDOS
00	05/06/2020	Original