

5.0

WINDOWS 95/98/ME/NT/2000/XP

ISI9000

GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE

>> Apresentação

Sistemas associados CTCV-Inovação:

[MyDox]

Sistema de Difusão de Informação

> Projecto CRC-Centro de Recursos em Conhecimento;

[GTM]

Gestão da Manutenção;

[GENE]

Gestão de Energia;

[FotoBase]

Catálogo Electrónica



© 2003 Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro

Centro Tecnológico da Cerâmica e do Vidro
(T) 239 499 205 (F) 239 499 204 (E) centroctcv.pt (W) www.ctcv.pt
Rua Coronel Veloso Simão - Apartado 8052 - 3020 053 Coimbra

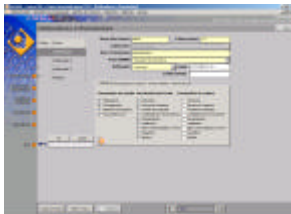
Introdução

Desenvolvido segundo um modelo de bases de dados relacionais, podem ser realizadas personalizações à medida de cada empresa, em conformidade com o Sistema de Informação existente e diversas necessidades específicas que se pretendam otimizar.

O sistema é desenvolvido para ambiente Windows 95/98/NT/Me/2000/XP.

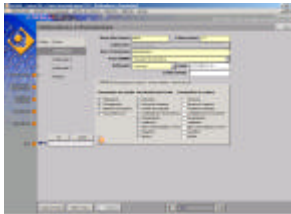
Confiabilidade

Segurança



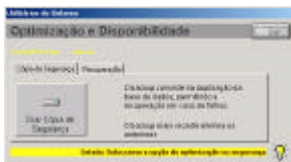
A autenticação no sistema é efectuada por permissões do tipo «nome» e «palavra-passe».

O sistema informático possui gestão de acessos e permissões centralizada.



Registo de operações por utilizador.

Optimização e Disponibilidade



O sistema informático possui mecanismos integrados para realizar cópias de segurança (*backup*) e otimizar o espaço das bases de dados (instalação em bases de dados não centralizadas).

Conformidade



O sistema foi submetido a diversos testes («inspections») do tipo «black-box» e «white-box» por equipas multi-disciplinares incluindo programadores e especialistas na área de aplicação.

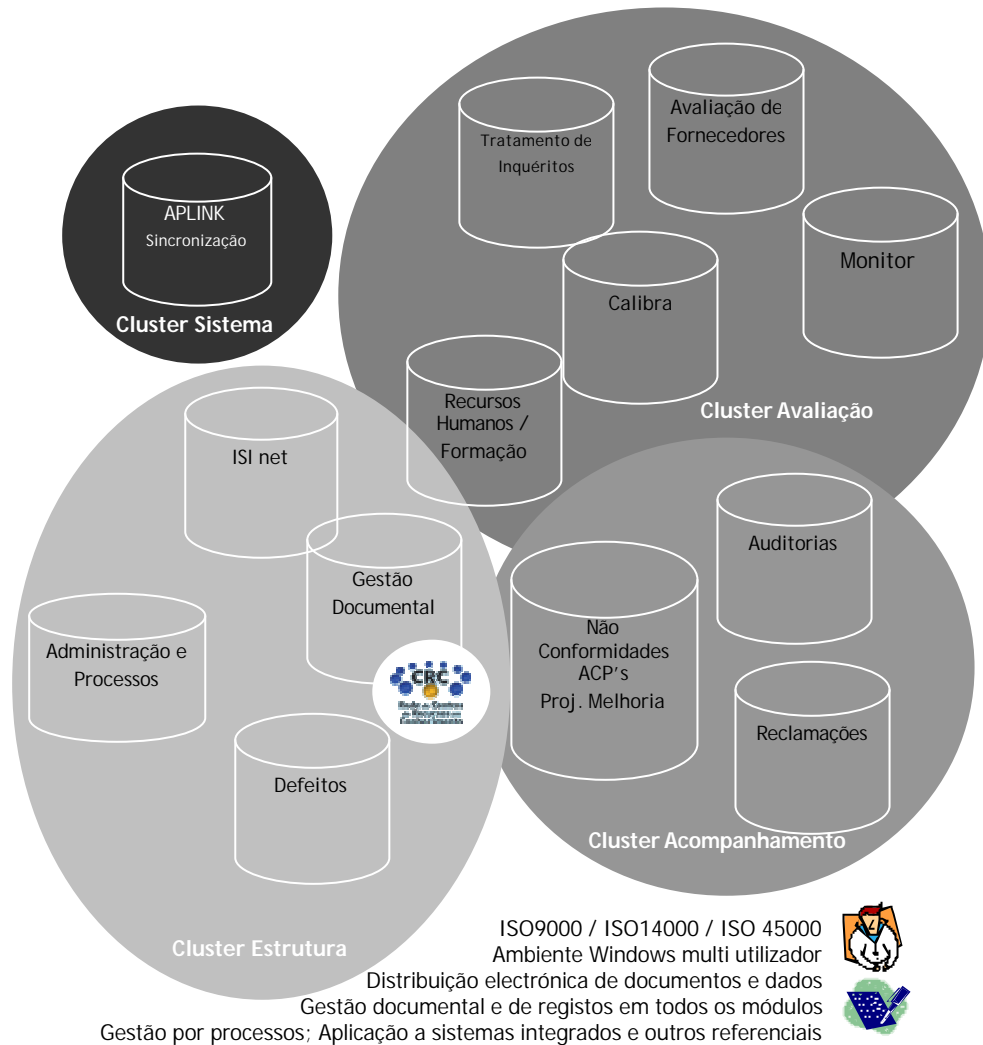
Foi constituído um dossier de inspecções permitindo analisar a evolução de versões e falhas verificadas (validação do software).

Para o desenvolvimento do projecto foram consideradas normas internacionais aplicáveis, permitindo um resultado adequado e orientado para empresas certificadas e/ou que pretendam implementar a Gestão da Qualidade Total.

Apresentação do Sistema

Introdução

A apresentação do programa e meios de navegação foram desenvolvidos com grande simplicidade e uniformização por todo o sistema (a aprendizagem de trabalho com um módulo permite ao utilizador transitar facilmente para os outros).



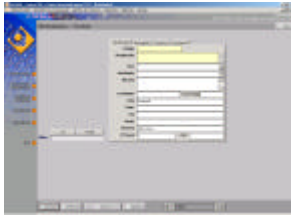
Módulos do Sistema

O sistema informático ISI9000 é constituído por 12 módulos específicos, de configuração opcional, orientados pela série ISO 9000:2000 e ISO 14000:1999.

Esta apresentação constitui apenas uma síntese de funcionalidade (módulos da manutenção -GTM- em separado).

Todas as aplicações possuem gestão documental e de registos integrada, bem como orientação por processos e emissão de indicadores (mais de 200 modelos de relatórios).

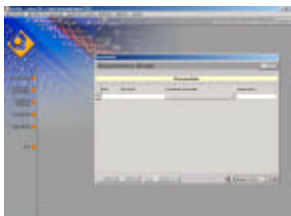
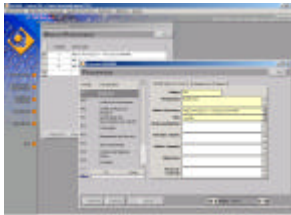
Administração e Processos



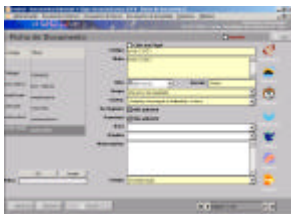
Software de gestão dos dados centrais da empresa incluindo a definição de processos e macro processos. A informação gerida por este módulo é utilizada como fonte para todas as restantes aplicações do sistema.

Exemplos de funcionalidade:

- Entidades;
- Processos;
- Grupos de utilizadores;
- Definição de funções;
- Administração.



Gestão Documental



Permite efectuar a gestão de documentos internos, documentos externos (normas, especificações, legislação, etc...) e da actividade. Este sistema possui uma interface Web para acesso geral. Opção de actualização via internet dos documentos externos (mydox)

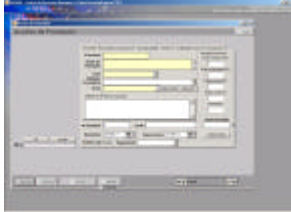
Exemplo de funcionalidade:



- Gestão documental;
- Indexação por processos, áreas, temas;
- Rastreabilidade; Pesquisas;
- Distribuição electrónica; definição de rotas;
- Acesso controlado ao documento;
- Controlo de Registos;
- Relatórios de distribuição, identificação, listagens gerais;
- Notificações automáticas.

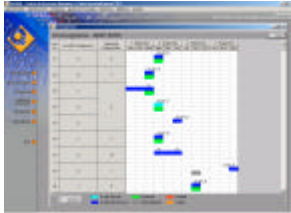


Gestão de Recursos Humanos e Formação



Gestão de fichas de colaboradores. Gestão de acções de formação e entidades formadora, permitindo realizar avaliações das acções e das entidades segundo parâmetros configuráveis.

Este sistema possui uma versão específica para entidades formadoras (funcionalidades adicionais para planeamento da actividade, gestão de formandos e formadores).



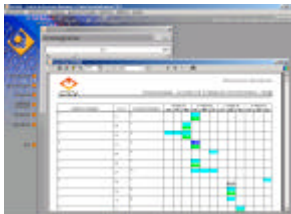
Exemplos de funcionalidade:

Gestão das acções de formação (ficha da formação, gestão de sessões, presenças, avaliação, planeamento e Cronograma,...);

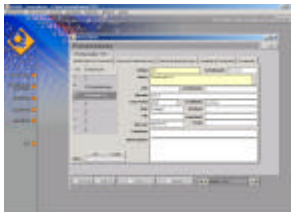
Custos de formação;

Certificados, balancetes, indicadores;

Todos os relatórios necessários à gestão de sessões, orçamentos, histórico, avaliação de eficácia, etc...



Avaliação de Fornecedores



Módulo para avaliação de fornecedores e respectiva carteira de produtos. Emissão de diversos indicadores de avaliação.

Exemplos de funcionalidade:

Avaliação e selecção de fornecedores;

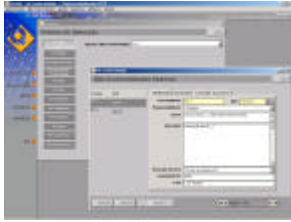
Obtenção de indicadores de fornecimento;

Registo de requisições;

Fichas de avaliação e selecção.



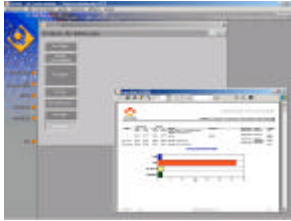
Tratamento de Não Conformidades / Acções (Correctivas, Preventivas e de Projectos/Melhoria)



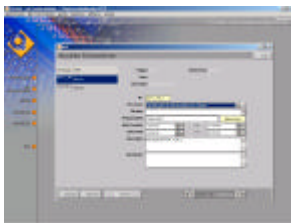
Gestão de não conformidades. Módulo integrado com não conformidades provenientes de auditorias e reclamações de clientes. Permite uma análise por categorias (configuráveis).

Gestão de acções (correctivas, preventivas, de projectos/melhoria)

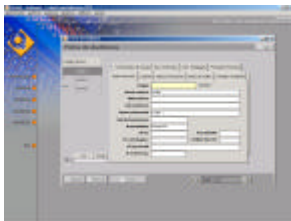
Exemplos de funcionalidade:



Tratamento de não conformidades;
Gestão de acções (correctivas, preventivas, projectos/ melhoria);
Acompanhamento / controlo de conclusões;
Apoio à decisão.

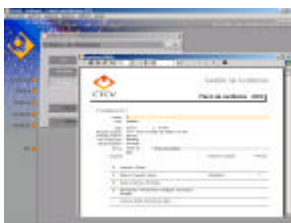


Gestão de Auditorias

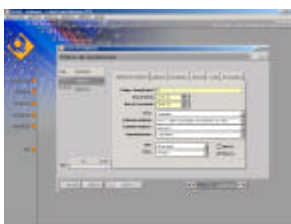


Gestão de auditorias internas/externas e fichas de auditores. Permite o planeamento e registo dos resultados de auditorias (pontos fortes, observações e não conformidades).

Exemplos de funcionalidade:



Gestão dos dados de auditores internos e externos;
Gestão e planeamento de auditorias (qualidade, ambiente, HST, etc...);
Gestão de custos, NC's e AC's.



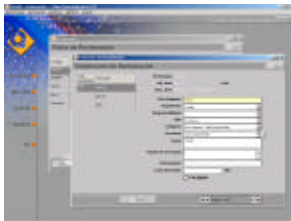
Tratamento de Reclamações



Módulo específico para registo de reclamações de clientes. Permite a classificação da reclamação e análise por cliente (ligação ao módulo de Tratamento de Não Conformidades e Acções).

Exemplos de funcionalidade:

- Registo de reclamações;
- Classificação de reclamações;
- Análise.



Gestão dos Dispositivos de Monitorização e de Medição



Gestão das características técnicas, funcionais e de aquisição dos equipamentos;

Gestão de intervenções, custos do equipamento e operações;

Avaliação automática do boletim de calibração e verificação;

Aceitação dos equipamentos em calibrações e verificações com base nos critérios da norma;

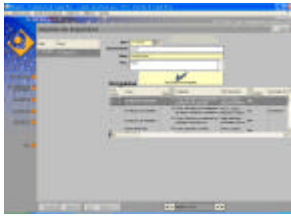
Pesquisas e relatórios:

Ficha de equipamento; Listas de equipamentos; Listagem de calibrações / verificações em atraso;

Planos de calibrações e verificações; Avaliação do boletim de calibração; Registo de acessos, etc....



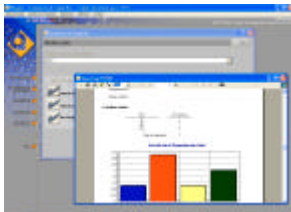
Tratamento de Inquéritos



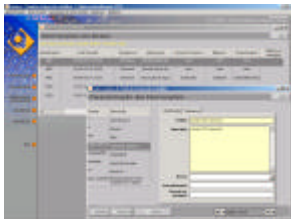
Software para elaboração de inquéritos e tratamento estatístico dos resultados. Orientado para inquéritos de satisfação de clientes e colaboradores.

Exemplos de funcionalidade:

- Elaboração de inquéritos tipo;
- Parametração de respostas, perguntas e grupos de questões;
- Registo das respostas;
- Análise detalhada (identificação das áreas consolidadas e para melhoria);



Monitor - Medição, Análise e Melhoria



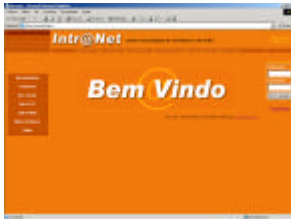
Software para avaliação e acompanhamento de indicadores. Aplicável a parâmetros da qualidade, ambientais, HST, etc...

Exemplos de funcionalidade:

- Elaboração de fichas de intervenção, parâmetros de controlo e objectivos;
- Planeamento de intervenções (com avisos);
- Avaliação de conformidade;
- Relatórios de análise simples, gráfica e estatística.



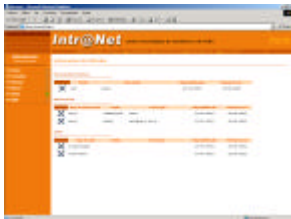
ISI net - Interface Web



Web site aplicado à distribuição de informações gerais bem como acesso ao sistema de gestão documental.

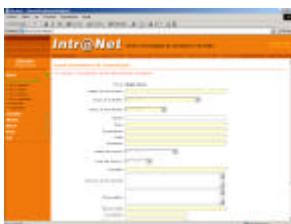
Interface de acesso simplificado aos documentos da empresa, contactos, informações ou pesquisas.

Integração com o myDoX.

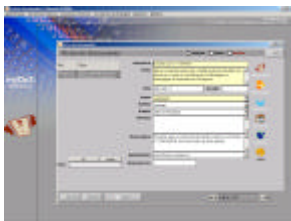


Exemplos de funcionalidade:

- Informações gerais e contactos;
- Envio de mensagens; Contactos internos;
- Documentos gerais;
- Consulta documental.



MyDox - Sistema de Difusão de Informação



Aplicação desenvolvida no âmbito do CRC – Centro de Recurso em Conhecimento do CTCV, permitindo a difusão de informações técnicas segundo uma metodologia inovadora de actualização on-line.

Este sistema permite o controlo de documentos externos em diversas áreas (ambiente, qualidade, propriedade industrial, licenciamento, etc.) e segundo diversas origens (legislação, directivas, normas).



Exemplos de funcionalidade:

- Controlo de documentos externos;
- Gestão e conhecimento de documentos segundo notificações;
- Relatórios de controlo, gestão da aplicabilidade e detentores; Ligações a documentos electrónicos.





Projectos CTCV-Inovação

Tipificação de Defeitos (Projecto ADAGIO)

Software para catalogação de defeitos (imagens, causas, acções a tomar, etc...) que constitui um manual de formação com grande utilidade ao nível do controlo da qualidade e conhecimento do processo produtivo.

Exemplos de funcionalidade:

Fichas de defeitos; Visualizador de detalhe; Manual de defeitos.



Sistemas Inovadores Aplicados

O CTCV possui uma carteira de aplicações industriais aplicadas à gestão da manutenção, controlo da produção, planeamento (parceria com GCG/FCTUC), gestão de energia e marketing.

Desenvolvimento e Manutenção de *Web Based Solutions*.

Parcerias com entidades de referência e apoio técnico com especialistas qualificados em diversos ramos do conhecimento.

Várias destas aplicações derivaram de projectos nacionais ou internacionais.

Síntese

- ✓ Conformidade com normas internacionais de gestão da qualidade e ambiente
- ✓ Desenvolvido por equipas portuguesas, permitindo garantias de melhoria contínua e resposta efectiva aos clientes em tempo útil
- ✓ Interface intuitivo
- ✓ Implementação modular com configuração opcional
- ✓ Comprovado desde 1997 em dezenas de organizações
- ✓ Notificações electrónicas
- ✓ Indicadores para avaliação de desempenho
- ✓ Gestão por processos
- ✓ Planeamento e análise técnica
- ✓ Módulo específico para integração de sistemas
- ✓ Reporting completo e parametrizável (mais de 200 modelos de relatórios)
- ✓ Suporte técnico e formação com especialistas da área da informática, qualidade, ambiente, saúde e segurança, manutenção e energia
- ✓ Submetido a diversas auditorias de concessão, acompanhamento e renovação em empresas certificadas
- ✓ Novas versões anuais e «upgrades» em contínuo
- ✓ Possibilidade de alterações/integração segundo as características próprias do sistema de informação da empresa
- ✓ Aplicação a todas as actividades económicas