

# ISO9001- Automatização de procedimentos

J. Alves<sup>1</sup>, F. Fernandes<sup>1</sup>, P. Matos<sup>2</sup>, P. Matos<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Estudante, Curso de Licenciatura em Engenharia Informática, IPB, Portugal.

[a27976@alunos.ipb.pt](mailto:a27976@alunos.ipb.pt), [a40625@alunos.ipb.pt](mailto:a40625@alunos.ipb.pt)

<sup>2</sup>Professor, Departamento de Informática e Comunicações, IPB, Portugal.

[pmatos@ipb.pt](mailto:pmatos@ipb.pt)

<sup>3</sup>CEO, Techwelf, Portugal.

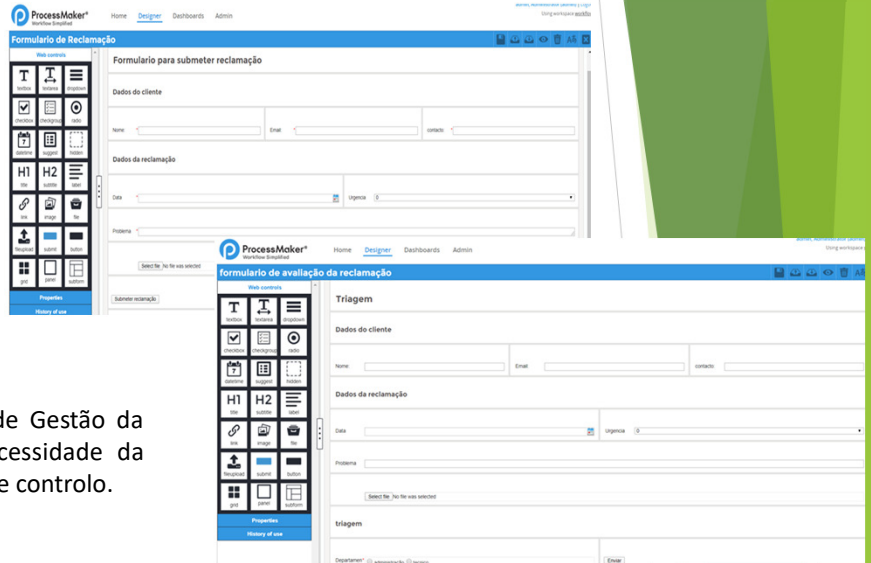
[marina@techwelf.com](mailto:marina@techwelf.com)

## Motivação

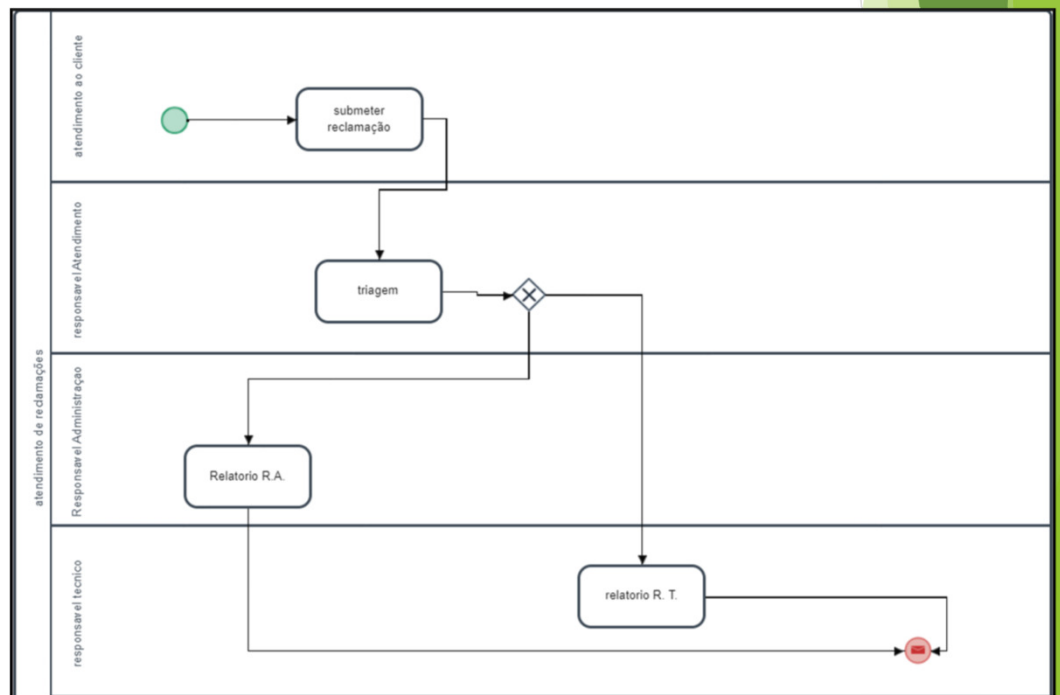
A Techwelf é provavelmente a única startup nacional certificada pela norma ISO9001. Não só o processo de certificação foi moroso e dispendioso, como a operacionalização dos procedimentos de controlo e melhoria contínua de qualidade, requerem recursos que estão muito para lá do que normalmente é possível a uma startup ou mesma à grande maioria das PME's.

## Objetivo

Digitalizar e automatizar procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa Techwelf, minimizando a necessidade da componente humana na sua operacionalização, gestão e controlo.



Exemplo do procedimento de atendimento de reclamações



## Estado

Esta parceria encontra-se a decorrer, devendo os trabalhos estarem concluídos entre julho e setembro deste ano.

## Próximos milestones

Incluir os resultados deste trabalho nas medidas de melhoria contínua da empresa, cuja 2ª Auditoria de Acompanhamento será efetuada em março/2020 pela auditora EIC.

## Resultados

- Desmaterialização dos processos eliminando papel;
- Retenção de toda a informação processual, com a devida contextualização temporal;
- Redução de recursos humanos dedicados à gestão do processo de qualidade;
- Avaliação em tempo real dos procedimentos;
- Controlo e reporte automático de falhas.