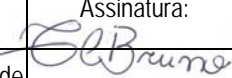
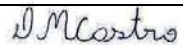


Controle de Revisão

Revisão	Data	Item	Descrição das Alterações
0	08/01/09	-	Emissão Original

Distribuição de Cópias:
Conforme Lista Mestra de Documentos – LMD.

Elaborado por:	Assinatura:	Aprovado por:	Assinatura:	Data:
Coordenadora Certif. de Propriedade		Representante da Direção		20/01/2009

Conteúdo

1 – OBJETIVO	5
1.1 – generalidades.....	5
1.2 - Aplicação	5
2 – REFERÊNCIA NORMATIVA.....	5
3 – TERMOS E DEFINIÇÕES.....	5
3.1 - Definições	5
3.2 – Abreviaturas	6
4 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	6
4.1 – Requisitos Gerais.....	6
4.2 – Requisitos de Documentação	6
4.2.1 – Estrutura da Documentação.....	6
4.2.2 – Manual da Qualidade	7
4.2.3 – Controle de Documentos.....	7
4.2.4 – Controle de Registros.....	7
5 – RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO	7
5.1 - Comprometimento da Direção	7
5.2 – Foco no Cliente	8
5.3 – Política da Qualidade	8
5.4 – Planejamento	8
5.4.1 – Objetivos da Qualidade	8
5.4.2 – Planejamento do Sistema de gestão da qualidade	8
5.5 – Responsabilidade, Autoridade e Comunicação.....	8
5.5.1 – Responsabilidade e Autoridade.....	8
5.5.2 – Representante da Direção	9
5.5.3 – Comunicação Interna	10
5.6 – Análise Crítica pela Direção	10
5.6.1 – Generalidades.....	10
5.6.2 – Entradas para a Reunião de Análise Crítica	10

5.6.3 – Saídas da Análise Crítica	10
6 – GESTÃO RECURSOS	10
6.1 – Provisão de Recursos	10
6.2 – Recursos Humanos.....	10
6.2.1 – Generalidades.....	10
6.2.2 – Competência, Conscientização e Treinamento	10
6.3 – Infra-estrutura.....	11
6.4 – Ambiente de Trabalho	11
7 – REALIZAÇÃO DO PRODUTO	11
7.1 – Planejamento da Realização do PRODUTO	11
7.2 – Processos Relacionados a Clientes	11
7.2.1 – Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto	11
7.2.2 – Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto.....	11
7.2.3 – Comunicação com o Cliente	12
7.3 – Projeto e Desenvolvimento	12
7.4 – Aquisição.....	12
7.4.1 – Processo de Aquisição.....	12
7.4.2 – Informações de Aquisição	12
7.4.3 – Verificação do Produto a ser Adquirido	12
7.5 – Produção e Fornecimento de Serviço	13
7.5.1 – Controle de Produto e Fornecimento de Serviço.....	13
7.5.2 – Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço	13
7.5.3 – Identificação e Rastreabilidade	13
7.5.4 – Propriedade do Cliente.....	13
7.5.5 – Preservação do Produto.....	13
7.6 – Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento	13
8 – MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA	13
8.1 – Generalidades.....	13
8.2 – Medição e Monitoramento.....	14
8.2.1 – Satisfação dos Clientes.....	14
8.2.2 – Auditoria Interna.....	14

8.2.3 – Medição e Monitoramento de Processos	14
8.2.4 – Medição e Monitoramento do Produto	14
8.3 – Controle de Produto Não-Conforme	14
8.4 – Análise de Dados	15
8.5 – Melhoria	15
8.5.1 – Melhoria Contínua	15
8.5.2 – Ação Corretiva	15
8.5.3 – Ação Preventiva	15

INTRODUÇÃO

DADOS DA EMPRESA

ADMINISTRAÇÃO

Avenida Rui Barbosa, nº. 280, sala 04, Galeria Joaquim Constantino, Centro.

PABX: +55.34.3831.2096

CEP: 38740-000 – Patrocínio – MG

E-mail: info@cafedocerrado.org

1 – OBJETIVO

1.1 – GENERALIDADES

O Plano da Qualidade

O Plano da Qualidade tem como finalidade declarar a visão de futuro da Empresa, o seu negócio, sua missão e política da Qualidade, através dos quais determinam seus processos essenciais suas interações, objetivos e recursos necessários para a realização do produto ou serviço especificado pelo cliente.

Escopo da Certificação

Certificação de Propriedade, serviços de Geo-processamento, e Certificação de Produto.

1.2 - APLICAÇÃO

Este Manual da Qualidade aplica-se ao SGQ baseado na NBR ISO 9001:2000, e os elementos descritos são seguidos por todas as áreas da Empresa dentro do Escopo de Certificação.

Itens excluídos:

7.5.2 – Validação de Produção e fornecimento de serviço

Pelas características da Organização e de acordo com os processos para a realização dos produtos, este item da NBR ISO 9001:2000 não se aplica.

2 – REFERÊNCIA NORMATIVA

Este Manual da Qualidade deve orientar a implantação, manutenção e aprimoramento do SGQ, de acordo com:

- ◆ NBR ISO 9000:2005 – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- ◆ NBR ISO 9001:2000 – Sistema de gestão da qualidade – Requisitos;

3 – TERMOS E DEFINIÇÕES

3.1 - DEFINIÇÕES

Os termos contidos neste Manual da Qualidade têm sua definição conforme a NBR ISO 9000:2005 –

Fundamentos e Vocabulário, e nos Procedimentos do Sistema de gestão da qualidade.

3.2 – ABREVIATURAS

AD	- Alta Direção
ACF	- Avaliação da Capacidade do Fornecedor
AG	- Agenda
LMD	- Lista Mestra de Documentos
LR	- Lista de Registros
PS	- Procedimento do Sistema
RD	- Representante da Direção
SGQ	- Sistema de gestão da qualidade

4 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 – REQUISITOS GERAIS

O sistema de Gestão da Qualidade foi criado para atingir os seguintes objetivos:

- identificar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda organização;
- determinar a sequência a interação desses processos;
- determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- monitorar, medir e analisar esses processos, e
- implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

4.1.1 - Mapa Sistêmico da Interação entre os Principais Processos:

O Sistema de gestão da qualidade da Empresa é baseado em Processos, conforme detalhado no anexo 1 deste documento. Os Processos são interligados por uma seqüência, visando assegurar a contínua eficácia do Sistema de gestão da qualidade – SGQ.

4.2 – REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

4.2.1 – ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO

MANUAL DA QUALIDADE / PLANO DA QUALIDADE	Especificar o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa e declarar sua Política da Qualidade e Objetivos
PROCEDIMENTOS DO SISTEMA	Documentar os processos e elementos necessários para efetiva implementação do SGQ.
INSTRUÇÕES DE TRABALHO	Documentar de forma detalhada as atividades necessárias ao desenvolvimento do SGQ.

REGISTROS	Apresentar resultados obtidos e/ou fornecer evidências de atividades realizadas
-----------	---

A Política da Qualidade está documentada neste Manual:

- ◆ Os Objetivos da Qualidade estão documentados neste Manual e suas metas são estabelecidas quando das reuniões de Análise Crítica pela Direção e são validadas em relatos e/ou atas de reuniões.
- ◆ Manuais, Procedimentos do Sistema, Instruções de Trabalho, e outros documentos necessários são elaborados para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficaz dos processos e do SGQ, da Empresa.

4.2.2 – MANUAL DA QUALIDADE

O Escopo da Certificação inclui os Processos necessários para a realização dos produtos constantes no mapa de interação dos processos da Empresa, relacionados no item 4.1. As exclusões estão detalhadas no item 1.2, deste Manual. As responsabilidades e autoridades para o Sistema de gestão da qualidade, estão detalhadas na Seção 5 e nos procedimentos do sistema de gestão da qualidade.

4.2.3 – CONTROLE DE DOCUMENTOS

O controle dos documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade está definido em procedimento documentado. Nele encontram-se detalhadas a:

- f) aprovação dos documentos quanto à sua adequação, antes de sua emissão;
- g) análise crítica, atualização e sua reaprovação;
- h) identificação das alterações e a situação da revisão atual;
- i) disponibilização das versões pertinentes dos documentos nos locais de uso;
- j) manutenção dos documentos legíveis e prontamente identificáveis;
- k) controle e a identificação de documentos de origem externa;
- l) o uso não intencional de documentos obsoletos.

Referências:

- PS-01 – Controle de Documentos e Registros.

4.2.4 – CONTROLE DE REGISTROS

Os registros são mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte são acompanhados através da LR – Lista de Registros e os detalhes de aplicação, encontram-se estabelecidos em procedimento documentado.

Referências:

- PS-01 – Controle de Documentos e Registros.

5 – RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 - COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A Empresa é gerenciada de forma colegiada. O Superintendente responderá pela Empresa como a Alta Direção - AD responsável pelo SGQ. Nas avaliações do desempenho do SGQ, o Representante da Direção - RD poderá responder pelas atividades de condução.

A Alta Direção assume o compromisso de manter o Sistema de gestão da qualidade, através:

- a) – da comunicação aos colaboradores da importância em atender aos requisitos dos clientes,

regulamentares e estatutários. Esta comunicação ocorre através de informações afixadas em quadro de avisos, pela AD ou RD ou em reuniões de rotinas.

- b) – da determinação da Política da Qualidade e sua comunicação a todos os Colaboradores.
- c) – da definição dos indicadores com metas que permitirão medir os Objetivos para a Qualidade.
- d) – da condução pessoal das reuniões de análise crítica. Na ausência do Superintendente, o RD poderá conduzir os trabalhos, com a mesma autonomia do Superintendente.
- e) – da garantia dos recursos necessários para a implementação do Sistema de gestão da qualidade e da busca permanente da melhoria contínua.

5.2 – FOCO NO CLIENTE

A Alta Direção assegura que os requisitos dos clientes são determinados e implementados visando aumentar a sua satisfação. Nos Contratos firmados entre os Clientes e a Empresa, estão estabelecidos alguns dos principais requisitos do cliente. Além de permanentes contatos pessoais, registros das reclamações, pesquisa de satisfação, contatos telefônicos e via e-mail.

5.3 – POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade foi estabelecida com o propósito de comprometer todos os colaboradores no atendimento aos requisitos do cliente e provocar a melhoria contínua dos produtos fornecidos.

A Política é avaliada anualmente em uma das reuniões de análise crítica, de preferência no final de cada ano, para sua manutenção e adequação, quando houver necessidade. Para a compreensão e comunicação, são utilizados os quadros de avisos, e-mails, cartazes, faixas, circulares internas, reuniões de rotinas e nos treinamentos realizados. Para as principais partes interessadas, de acordo com as características da Empresa são definidos os objetivos e metas mensuráveis que são acompanhados e analisados, visando garantir a melhoria contínua do SGQ.

Política da Qualidade:

Atender as necessidades de nossos clientes e colaboradores através de um processo contínuo de melhorias.

5.4 – PLANEJAMENTO

5.4.1 – OBJETIVOS DA QUALIDADE

- Aumentar a satisfação dos clientes;
- Aumentar a participação no mercado da Certificação do Café do Cerrado;
- Aumentar a satisfação profissional dos colaboradores.

5.4.2 – PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O planejamento do SGQ é realizado de forma a contemplar os processos necessários ao atendimento dos requisitos do cliente. Sua integridade está prevista no Manual da Qualidade, nos Procedimentos de Sistema, nas Instruções de Trabalho e em outros documentos/registros relativos ao SGQ.

5.5 – RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1 – RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

A Matriz de responsabilidades mostrada a seguir, sumariza as responsabilidades primárias e a contribuição do pessoal de gerência para os elementos chave do SGQ. Responsabilidades para atividades que afetam a qualidade são explicitadas e especificadas posteriormente nos procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Requisitos Normativos	Alta Direção (Superintendente)	RD / Coordenador Certif. de Produto	Coordenador Certificação de Propriedade	Coordenador Geo- processamento	Equipe de Apoio
4.1 Requisitos gerais	R	R	R	C	C
4.2 Req. de documentação	R	R	R	C	C
5.1 Comp. da direção empresa	R	R	R	C	C
5.2 Foco no CLIENTE	R	R	R	C	C
5.3 Política da qualidade	R	R	R	R	C
5.4 Planejamento	R	R	R		
5.5 Resp. aut. e comunicação	R	R	C		
5.6 Análise crítica pela direção	R	C	C	C	C
6.1 Provisão de recursos	R	C	C		C
6.2 Recursos Humanos	R	C	C	C	C
6.3 Infra-estrutura	R	C	C		
6.4 Ambiente de trabalho	R	R	R	C	C
7.1 Planejamento da realização do produto	C	C	R		
7.2 Processos relacionados ao CLIENTE	C	C	R		
7.3 Projeto e Desenvolvimentos	C	C	R		
7.4 Aquisição	C	R	R	R	R
7.5 Produção e Fornecimento Serviço	R	R	R	R	C
7.6 Controle de Dispositivos Med. e Monit	R	R	C	R	
8.1 Generalidades (Med. Análise e Melhoria)	R	R	R	C	C
8.2 Medicação e monitoramento	R	R	R	C	C
8.3 Controle Prod. Não Conforme	R	R	R	R	C
8.4 Análise dos dados	R	C	C	C	C
8.5 Melhoria	R	R	R	R	C

LEGENDA:

R- Responsável

C – Co-responsável

5.5.2 – REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

O Representante da Direção – RD é indicado através de ata de reunião ou qualquer outro documento, sendo-lhe imputado autoridade e responsabilidade para:

- Assegurar o estabelecimento, a implementação e manutenção dos processos necessários para o SGQ.

- b) – Relatar mensalmente ou sempre quando houver necessidade, à Alta Direção o desempenho do SGQ e as melhorias necessárias.
- c) – Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente para todos os colaboradores.

5.5.3 – COMUNICAÇÃO INTERNA

A eficácia do Sistema de gestão da qualidade é comunicada aos colaboradores através de exposição dos resultados nos quadros de avisos, ou por e-mails ou em treinamentos.

5.6 – ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

5.6.1 – GENERALIDADES

As reuniões de análise crítica para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia, são realizadas no mínimo semestralmente e consideram oportunidades de melhorias, necessidades de mudanças, política e objetivos para a qualidade. As reuniões são registradas em atas e mantidas em arquivos. Participam da reunião, além da Alta Direção que a conduz, o Representante da Direção, os Diretores quando disponíveis e outros colaboradores convidados.

5.6.2 – ENTRADAS PARA A REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA

O Representante da Direção seleciona antecipadamente os resultados de auditorias anteriores, realimentação ou solicitação dos clientes, desempenho do processo e conformidade de produto, situação das ações corretivas e preventivas, acompanhamento das ações oriundas das reuniões anteriores de análise crítica, mudanças que possam afetar o SGQ e recomendações de melhorias.

5.6.3 – SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA

São incluídas no Relatório de Análise Crítica todas as ações e decisões tomadas referentes à melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos, melhorias propostas para o produto/serviço em relação à solicitação do cliente e a necessidade de recursos.

6 – GESTÃO RECURSOS

6.1 – PROVISÃO DE RECURSOS

A Alta Direção assegura os recursos necessários para a implementação e manutenção do Sistema de gestão da qualidade e sua contínua melhoria e eficácia, visando aumentar a satisfação do seu cliente. Os recursos são disponibilizados conforme documento de provisão de recursos.

6.2 – RECURSOS HUMANOS

6.2.1 – GENERALIDADES

Os colaboradores que trabalham na Empresa são preparados para serem competentes com base em educação, treinamentos adequados, habilidades e experiências.

6.2.2 – COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

As competências e capacidades dos colaboradores que trabalham na Empresa estão definidas nas atribuições individuais de cada um e na sua capacidade de realização individual, sendo que as definições mínimas para Educação, Treinamento, Habilidades e Experiência, encontram-se demonstradas na tabela Requisitos Mínimos para Qualificação. É realizado o levantamento de necessidade de treinamento dos

colaboradores, mantendo um registro do mesmo, a partir daí analisa-se quais treinamentos serão realizados e monta-se o Plano de Treinamento, visando satisfazer as necessidades de competência de acordo com as atividades que executam. A eficácia das ações dos treinamentos realizados é avaliada pelo Superintendente ou RD, através do acompanhamento e avaliação do desempenho individual de cada colaborador que pode ser realizada até em 90 (noventa) dias após o treinamento. Nas reuniões de rotina de trabalho e nos treinamentos realizados, os colaboradores são conscientizados sobre a importância do seu trabalho para a consecução dos objetivos da qualidade da Empresa. São mantidos registros dos treinamentos, experiência, habilidades e educação.

6.3 – INFRA-ESTRUTURA

É mantida uma infra-estrutura adequada para a perfeita realização do serviço, incluindo espaços, e quando necessário equipamentos de proteção individual e coletiva, visando oferecer todas as condições para a realização dos serviços de forma adequada aos processos que compõem o Sistema de gestão da qualidade da Empresa.

6.4 – AMBIENTE DE TRABALHO

O bom relacionamento entre os colaboradores é continuamente avaliado, através de acompanhamentos e pesquisa de clima, visando garantir um bom ambiente de trabalho para assegurar a conformidade na realização do produto.

7 – REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 – PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO

A realização dos produtos/serviços fornecidos pela Empresa está prevista nas Instruções de Trabalho e no Plano da Qualidade e leva em consideração os requisitos dos processos.

O planejamento para a realização do serviço considera:

- a) – os requisitos declarados ou não pelos Clientes;
- b) – os documentos e recursos necessários para prover os serviços;
- c) – a verificação, o monitoramento, as inspeções e ensaios requeridos durante o processo de realização e os ensaios finais de aceitação;
- d) – os registros necessários para evidenciar a conformidade do atendimento dos requisitos.

7.2 – PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES

7.2.1 – DETERMINAÇÃO DE REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO

Os requisitos dos clientes são considerados para a determinação dos serviços, englobando nesta determinação as Leis aplicáveis e as condições estatutárias da Organização, além de Contratos formalizados entre as partes ou pedidos especificando os requisitos. Os requisitos não declarados pelos clientes, mas necessários para realização do produto/serviço são especificados pela Empresa nas Instruções de Trabalho. Nos documentos de relacionamento com os Clientes são estabelecidos os seus principais requisitos. Em situações especiais, a identificação dos requisitos pode ser feita verbalmente.

7.2.2 – ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO PRODUTO

As solicitações e/ou pedidos dos clientes são analisados criticamente antes de sua aceitação, visando assegurar que:

- a) – os detalhes dos requisitos estabelecidos pelo cliente estejam entendidos;

- b) – os prazos propostos poderão ser atendidos de acordo com a capacidade de fornecimento;
- c) – as diferenças estejam devidamente resolvidas;

Para a Certificação de Propriedade a análise crítica é feita primeiramente através do Contrato de Adesão ao Programa de Certificação do Café do Cerrado, para a prestação de auditoria externa é feito diretamente entre o produtor e o organismo de acreditação escolhido pelo produtor, não tendo o CACCER participação neste processo.

Para o Geo-processamento o registro da análise crítica é feito através da emissão da solicitação de serviço.

Para a Certificação de Produto o registro da análise crítica é feito através da palavra “aceito” no campo apropriado no formulário da Intranet (ERPCER - Enterprise Resource Planning Cerrado (Sistemas Integrados de Gestão Empresarial)).

Enquanto uma solicitação e/ou pedido não estiver devidamente acertado entre as partes a negociação não é concluída. As alterações de qualquer solicitação e/ou pedido são comunicadas ao pessoal que promove a realização do serviço.

7.2.3 – COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Os clientes são informados sobre o serviço, consultas, contratos ou pedidos e emendas, pelos representantes da organização, através de reuniões, e-mails, telefonemas, via internet, etc. As reclamações recebidas e procedentes são tratadas como não-conformidades e os resultados das ações decorrentes são comunicados por telefone ou correspondência ao cliente ou ainda, por qualquer outro meio que leve ao cliente conhecer as ações adotadas e seus respectivos resultados.

7.3 – PROJETO E DESENVOLVIMENTO

O processo de projeto e desenvolvimento está descrito no PS-04 Projeto e Desenvolvimento.

7.4 – AQUISIÇÃO

7.4.1 – PROCESSO DE AQUISIÇÃO

A verificação se o produto especificado está conforme os requisitos constantes no documento/requisição de compra, é feita no ato do seu recebimento. Os fornecedores são avaliados e selecionados com base em sua capacidade para atender aos requisitos especificados para o produto a ser adquirido. Os critérios para seleção, avaliação do desempenho e reavaliação estão no registro Avaliação da Capacidade do Fornecedor – ACF e Relatório de Desempenho de Fornecedores - RDF. São mantidos registros dos resultados das avaliações e quaisquer outras ações decorrentes.

7.4.2 – INFORMAÇÕES DE AQUISIÇÃO

As informações referentes aos requisitos do produto especificado a ser adquirido, são relatadas no documento de compra, antes da sua comunicação ao fornecedor. Nas especificações, quando necessário, são demonstrados os critérios para aceitação do produto.

7.4.3 – VERIFICAÇÃO DO PRODUTO A SER ADQUIRIDO

As inspeções dos produtos especificado são realizadas no ato do seu recebimento, por amostragem, somente para assegurar a realização dos produtos; tais inspeções são evidenciadas mediante assinatura no documento de compra. Quando o cliente solicitar a verificação dos produtos adquiridos, nas dependências do fornecedor, esta particularidade é especificada em documento.

7.5 – PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

7.5.1 – CONTROLE DE PRODUTO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

Os serviços que influem na qualidade dos produtos da CACCCER são executados sob condições controladas asseguradas da seguinte forma:

- A empresa identifica os serviços que influem na qualidade de seus produtos e elabora procedimentos para cada um deles, denominados Instruções de Trabalho - ITs;
- Uso de equipamentos adequados à produção conforme determinado nas ITs;
- Disponibilidade e uso de dispositivos de monitoramento e medição;
- Implementação da liberação e entrega;
- Monitoração dos processos mencionada nas ITs;
- Manutenção dos equipamentos considerados críticos para atendimento das exigências dos clientes.

7.5.2 – VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS DE PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

Não aplicável ao SGQ da Empresa – Vide justificativa no subitem 1.2.

7.5.3 – IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Os produtos/serviços são identificados através de etiquetas/fichas ou outro meio adequado. Os produtos são rastreáveis através de dados apropriados, visando atender aos requisitos de monitoramento e medição, quando houver necessidade.

7.5.4 – PROPRIEDADE DO CLIENTE

Os bens/dados fornecidos pelos Clientes são controlados de forma adequada. Na hipótese dos bens/dados se danificarem durante o processo de realização de serviços e não ser recuperável ou tornar-se inadequado para o uso, esta condição é comunicada imediatamente ao cliente. São mantidos registros desta comunicação.

7.5.5 – PRESERVAÇÃO DO PRODUTO

Os materiais, quando aplicável, são armazenados, identificados, manuseados, embalados e protegidos de forma a preservar a sua integridade. Os bens/dados trabalhados são mantidos de forma a serem protegidos.

7.6 – CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Os dispositivos de medição e monitoramento aplicados aos processos são identificados, mantidos e controlados visando assegurar a sua integridade. Os softwares que fornecem resultados importantes para o SGQ são validados antes de sua utilização. São mantidos registros das validações realizadas nos softwares aplicados ao SGQ da Empresa.

8 – MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 – GENERALIDADES

Os processos da Empresa para monitoramento, medição, análise e melhoria foram planejados para demonstrar a conformidade do serviço, a conformidade do Sistema de gestão da qualidade e a sua contínua melhoria e eficácia.

8.2 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

8.2.1 – SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A percepção do cliente sobre o atendimento aos requisitos é monitorada através de Pesquisas de Satisfação, realizadas com métodos e periodicidades definidos no(s) indicador(es).

8.2.2 – AUDITORIA INTERNA

As auditorias internas são realizadas em intervalos planejados estabelecidos no Procedimento de Sistema de Auditoria Interna e visam conferir a eficácia, a manutenção e a implementação do Sistema de gestão da qualidade da Empresa de acordo com este Manual da Qualidade e com os requisitos da NBR ISO 9001:2000. Um procedimento documentado foi estabelecido para detalhar a realização de auditorias internas na Empresa.

Referências:

- PS-02 – Auditoria Interna.

8.2.3 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS

O monitoramento dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade é realizado conforme o quadro “INTERAÇÃO DOS PROCESSOS” item 4.1 deste Manual. Quando os resultados planejados não são alcançados, são efetuadas as ações corretivas, quando apropriadas, para assegurar a conformidade do produto.

8.2.4 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DO PRODUTO

São realizadas inspeções e medições durante as etapas de produção, compreendendo a verificação de preparação dos produtos realizados pelos executantes das atividades. As inspeções finais são executadas para assegurar a qualidade final dos produtos e verificar se estes estão conforme os requisitos. Os produtos liberados são controlados e rastreados, mediante informações contidas nos documentos, permitindo a tomada de ações imediatas caso venha a ser identificado algum problema. Antes de liberar os serviços é assegurado que todas as verificações de recebimento, as inspeções, medições, e monitoramentos durante o processo de realização, tenham sido realizados de forma satisfatória. São mantidos registros do controle da medição e monitoramento dos produtos/serviços.

8.3 – CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

Os produtos não-conformes são identificados como tal, a fim de evitar o seu uso ou entrega não intencional.

Os produtos não-conformes são tratados da seguinte forma:

- a) – implementação de ações para eliminar a não-conformidade identificada;
- b) – autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão autorizada ou liberada pelo cliente, quando a situação requerer.
- c) – notificação aos responsáveis.

São mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades e quaisquer ações decorrentes, incluindo as concessões obtidas.

Ações apropriadas são tomadas em relação aos efeitos, ou potenciais efeitos de não-conformidades, identificadas após a liberação do produto ao cliente.

As responsabilidades e autoridades, para lidar com produtos não-conformes, estão definidas em procedimento documentado.

Referências:

- PS-03 – Controle de Produto Não-Conforme/Ação Corretiva/Ação Preventiva.

8.4 – ANÁLISE DE DADOS

Os dados dos indicadores de processos são coletados de forma apropriada para identificar a natureza do processo e suas variações.

Os resultados consolidados são encaminhados ao Representante da Direção que faz tratamento similar aos indicadores de maior nível, buscando identificar necessidades de correção e oportunidades de melhorias quanto a:

- Satisfação dos CLIENTES;
- Conformidade com os requisitos do produto;
- Características dos processos de execução de serviços controlados e dos materiais controlados e suas tendências;
- Avaliação dos fornecedores.

8.5 – MELHORIA

8.5.1 – MELHORIA CONTÍNUA

O Sistema de Gestão da Qualidade prevê a melhoria contínua da sua eficácia levando em consideração o uso da Política da Qualidade e seus objetivos, os resultados de auditorias, análise dos dados conforme 8.4 deste manual, ações corretivas e ações preventivas.

8.5.2 – AÇÃO CORRETIVA

As ações corretivas são determinadas de acordo com a dimensão dos efeitos das não-conformidades. Um procedimento documentado estabelece os critérios para a análise crítica das não-conformidades, a determinação das causas, ações que assegura a não reincidência da não-conformidade, ações necessárias para correção, registros dos resultados das ações executadas, e análise crítica das ações corretivas executadas.

Referências:

- PS-03 – Controle de Produto Não-Conforme/Ação Corretiva/Ação Preventiva.

8.5.3 – AÇÃO PREVENTIVA

A necessidade de ação preventiva é identificada através de fontes apropriadas de informações, tais como os processos e operações de trabalho que afetam a qualidade do produto, concessões, resultados de auditorias, registros da qualidade, relatórios de medição e monitoramento de serviços e reclamações de clientes. São definidas e registradas ações preventivas para prevenir a ocorrência da não-conformidade potencial. Um procedimento documentado estabelece os critérios para a definição de não-conformidades potenciais e de suas causas, avaliação da necessidade de estabelecer ações para evitar a ocorrência, ações necessárias, registros dos resultados das ações executadas, e análise crítica das ações preventivas executadas.

Referências:

- PS-03 – Controle de Produto Não-Conforme/Ação Corretiva/Ação Preventiva.

