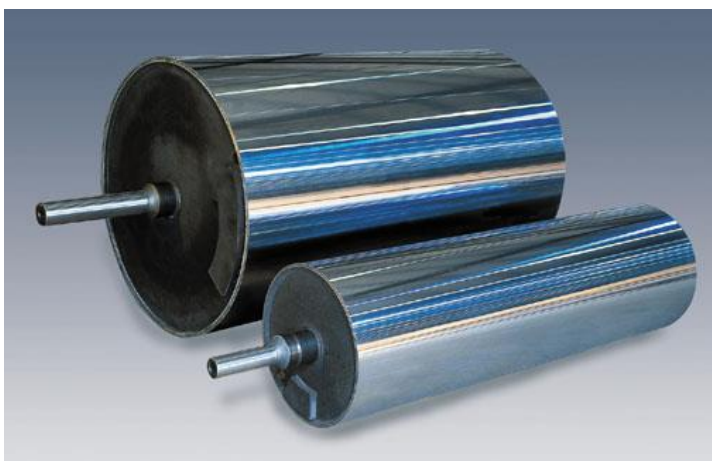


port crom

REVESTIMENTO INDUSTRIAL

MANUAL DE GESTÃO QUALIDADE



CONTEÚDO

1.	APRESENTAÇÃO.....	3
2.	DEFINIÇÕES OU CONCEITOS.....	3
3.	SISTEMA DE GESTÃO.....	3
4.	PLANEJAMENTO	3
4.1	Contexto e Partes Interessadas.....	4
4.2	Contexto e Partes Interessadas PORTCROM	4
4.3	Escopo	5
4.4	Sistema de Gestão da Qualidade	5
5.	LIDERANÇA	6
5.1	Liderança e comprometimento	6
5.2	Foco no cliente	7
5.3	Política	7
5.4	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	7
5.5	Responsabilidades pelo sistema de gestão	8
5.6	Representante da Direção	8
6.	GERENCIAMENTO	8
6.1	Gerenciamento de riscos e oportunidades.....	8
6.2	Objetivos da Qualidade	9
6.3	Planejamento de mudanças	9
7.	APOIO	9
7.1	Gestão de Recursos	9
7.2	Gestão de Recursos Humanos.....	10
7.3	Infraestrutura	10
7.4	Ambiente para a operação dos processos.....	10
7.5	Recursos de monitoramento e medição.....	11
7.6	Métodos de identificação e controle de rastreabilidade.....	11
7.7	Conhecimento organizacional.....	11
7.8	Comunicação	11
7.9	Informação documentada	12
8.	OPERAÇÃO.....	13
8.1	Produção e provisão de serviço.....	13
9.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	13
9.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação	13
9.2	Satisfação do cliente.....	14
9.3	Auditoria interna	14
9.4	Análise crítica pela direção	14
10.	MELHORIA	14
10.1	Não conformidade e ação corretiva	15
10.2	Melhoria contínua	15
11.	HISTÓRICO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO	15

1. APRESENTAÇÃO

A **Portcrom Industrial e Comercial Ltda.** foi fundada em 1989, possui uma equipe técnica com mais de 20 anos de experiência para atender seus diversos tipos de clientes, que necessitam serviços de revestimento industrial, tais como: cromagem industrial, metalização e usinagem em geral. Os equipamentos da Portcrom suportam peças de diversos tamanhos e formas, o que garante o bom desempenho do serviço em vários tipos de serviços, gerando um intenso controle de seus processos.

Endereço: Rua Antônio Saviano, 69 - Vila Pindorama - Barueri – SP - CEP.: 06413-205

Diretor: José Roberto Martins

2. DEFINIÇÕES OU CONCEITOS

Sistema de Gestão: conjunto de práticas para dirigir e controlar o que diz respeito à qualidade dos produtos e serviços da PORTCROM;

Política da Gestão: intenções e diretrizes globais da PORTCROM relativas à qualidade formalmente expressa pela alta direção;

Objetivos da Gestão: aquilo que é buscado ou almejado no que diz respeito à qualidade;

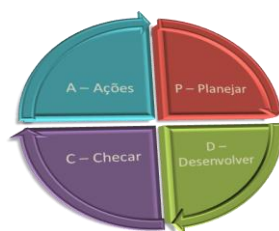
Partes Interessadas: pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade;

Risco: efeito da incerteza;

Oportunidade: Efeito positivo da Incerteza;

3. SISTEMA DE GESTÃO

O Sistema de Gestão implementado na PORTCROM foi concebido com base nos princípios de gestão da qualidade, descritos na norma pertinente. Seu caráter é essencialmente preventivo com esforços significativos para conscientização e motivação dos colaboradores. Isso possibilitou consolidar o conceito da gestão focando a abordagem de processos e os fundamentos do:



O PDCA abrange todos os processos identificados através de uma coleção de documentos que dão suporte a operação e a manutenção do SGQ.

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste manual é baseado aos requisitos das normas NBR ISO9001, e considera os processos que influenciam na qualidade dos serviços e na satisfação dos clientes;

4. PLANEJAMENTO

4.1 Contexto interno e externo

A PORTCROM para prover consistentemente produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários, determina as questões externas e internas pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos.

A determinação do contexto relaciona a historia e as ações atuais e futuro da PORTCROM.

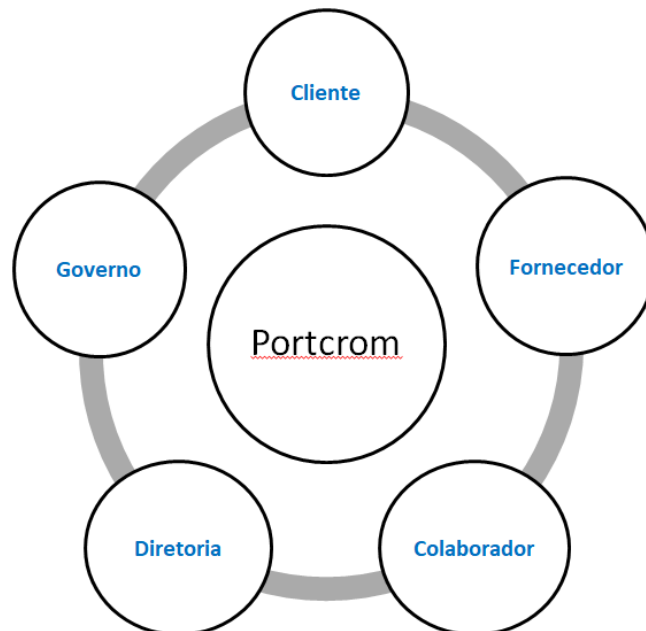
O contexto é analisado anualmente para levantamento das atualizações.



4.2 Partes Interessadas PORTCROM

Através da determinação de contexto são identificadas as partes interessadas e suas necessidades e expectativas que são pertinentes para o sistema de gestão Integrada.

As partes interessadas são analisadas anualmente para levantamento das atualizações de partes e de necessidades ou expectativas.



A PORTCROM monitora e analisa criticamente a informação sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes considerando que algumas desses requisitos podem ser requisitos legais e outros requisitos.



4.3 Escopo

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade para a ISO9001 é:

“Prestação de Serviços de Revestimento Industrial e Fabricação de peças metálicas sob encomenda.”

Exclusões:

8.3 Projeto e desenvolvimento – A PORTCROM não desenvolve os projetos dos produtos que a mesma fabrica e vende. As especificações são estabelecidas pelos clientes e a PORTCROM apenas fabrica esses produtos seguindo as exigências estabelecidas pelos clientes.

8.5.1.f Validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produções e provisão de serviço (...) – Não é necessária a aplicação desde requisito, pois não há nenhum produto comercializado pela PORTCROM cuja qualidade não possa ser verificada logo após o término, ou que o defeito somente fique aparente quando o produto estiver em uso.

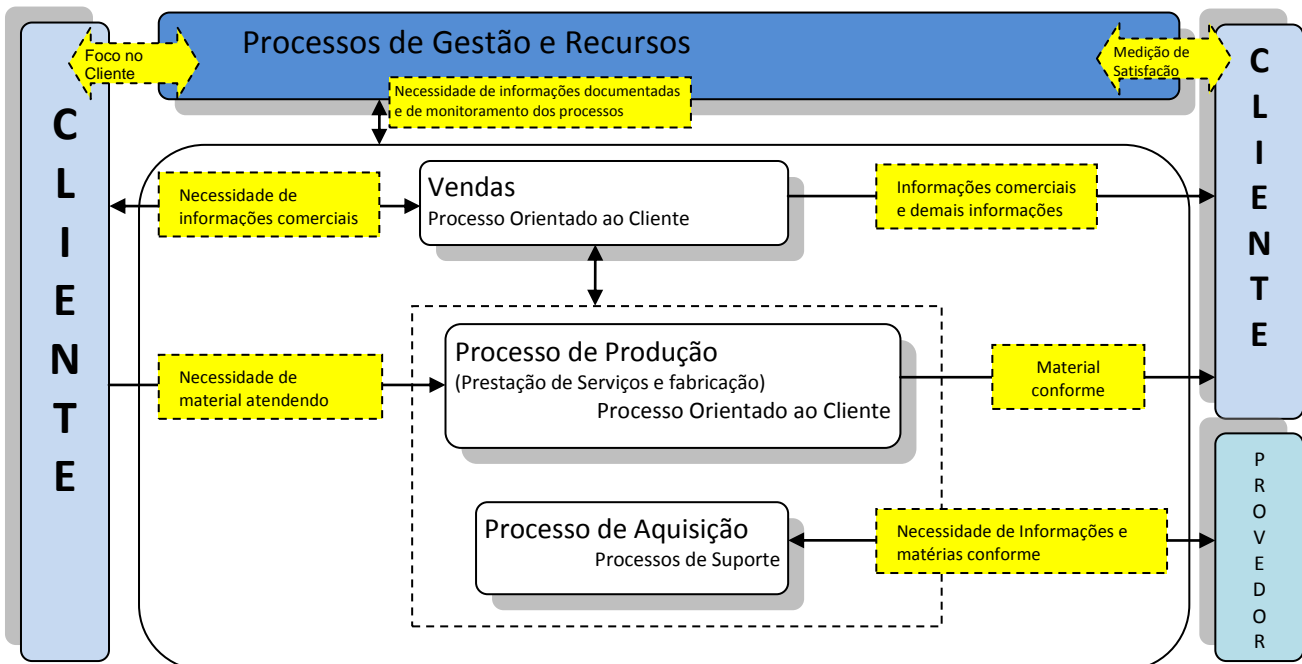
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade

É responsabilidade da Direção, estabelecer, documentar, implementar, manter e melhorar o seu Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos das normas aplicáveis.

Os critérios e os métodos necessários para assegurar que tanto a operação quanto os processos sejam eficazes, estão estabelecidos nos mapas e procedimentos referenciados, e quando necessário, nos documentos operacionais referenciados nestes mesmos documentos.

Os processos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade, sequencia e a interação entre os mesmos estão apresentados na figura a seguir e nos Mapas de Processos previstos deste Manual.

Os processos de realização de produtos são monitorados e, quando aplicável, medidos de forma a prover dados para demonstrar sua adequação, eficácia, bem como para a avaliação das ações necessárias para se atingir os resultados planejados e a melhoria contínua dos mesmos.



5. LIDERANÇA

5.1 Liderança e comprometimento

A Direção demonstra a liderança e comprometimento com relação ao Sistema de Gestão da Qualidade:

- Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do sistema de gestão da qualidade através das análises críticas e demais reuniões;
- Assegurando que a política da qualidade e os objetivos da qualidade estejam adequados para o sistema de gestão da qualidade e compatíveis com o contexto e a direção estratégica da PORTCROM;
- Assegurando que os requisitos do cliente, os requisitos estatutários e regulamentares e do sistema de gestão da qualidade estejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente nos processos de negócio da PORTCROM;
- Promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco nos mapas de processos definidos e qualquer revisão ou mudança;
- Assegurando que os recursos necessários para o sistema de gestão da qualidade estejam disponíveis;
- Comunicando a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do sistema de gestão da qualidade;
- Assegurando que o sistema de gestão da qualidade alcance seus resultados pretendidos;
- Engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Promovendo melhoria contínua;

- j) Apoiando outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

5.2 Foco no cliente

A Direção demonstra sua liderança na determinação e o controle do atendimento aos requisitos do Cliente com o objetivo de ampliar a sua satisfação.

Para isto são realizadas atividades como:

- Realização a comunicação interna e externa e conscientização de todos os colaboradores;
- Identificação e análise crítica dos requisitos do Cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes durante a fase comercial;
- Monitoramento e medição do nível de satisfação dos Clientes;
- Análise crítica e tomada das ações na determinação e abordagem dos riscos e oportunidade que possam afetar a conformidade dos serviços;
- Realização de análise e tomada de ações de melhoria a partir de eventuais reclamações de Clientes que sejam recebidas pela PORTCROM.

5.3 Política

A Política da Qualidade da PORTCROM contém as premissas básicas da empresa relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade.

A Diretoria assegura que a Política apresentada a seguir atende aos propósitos ao contexto e sua estratégia.

A Política é analisada criticamente em relação a sua contínua adequação e eficácia. Quando necessário, recebe uma atualização de forma a refletir as novas necessidades.

Política da Qualidade da PORTCROM Rev.01 – 16/02/2018

A PORTCROM Industrial e Comercial Eireli atuando na prestação de serviço de revestimento industrial, tem como **Política da Qualidade:**

- Satisfazer as necessidades e expectativas dos Clientes, atendendo aos seus requisitos e buscando continuamente a melhoria da qualidade dos produtos;
- Melhorar continuamente seus processos;
- Atender às expectativas dos sócios, e
- Melhorar o desempenho de seus funcionários, através da melhoria de sua capacitação.

A estruturação da Política em diversos princípios busca facilitar o estabelecimento e análise crítica dos objetivos, processo realizado periodicamente sob liderança da Direção.

A PORTCROM comunica, disponibiliza sua política para partes interessadas e colaboradores utilizando a internet, quadros e treinamentos ou integrações.

5.4 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

Na PORTCROM, a Qualidade é reconhecida e aceita como responsabilidade de todos, desde a Direção até o nível operacional e o cumprimento das diretrizes aqui estabelecidas, evidencia o compromisso de todos com o Sistema de Gestão.

A Diretoria assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes estão atribuídas, comunicadas e entendidas através dos mapas de processo, procedimentos e reuniões rotineiras, atribuindo assim os papéis, responsabilidades e autoridades para:

- As atividades em cada processo ou serviço;
- Assegurar que as saídas dos processos atendam a conformidade com os requisitos pretendidos e foco no cliente;
- Relatar os resultados de desempenho, possíveis mudanças ou melhoria no SGQ.

As responsabilidades e autoridades estão definidas nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade e são comunicadas durante a divulgação dos requisitos existentes nos mesmos.

5.5 Responsabilidades pelo sistema de gestão

As lideranças nos diversos níveis são informadas prontamente sobre serviços e processos que não estejam conforme os requisitos. Estas informações são realizadas através do envolvimento dos mesmos com a definição de planos de ações, relacionados com reclamações de clientes, tratamento de não conformidade nos serviços e indicadores de desempenho de processo que estejam fora da meta estabelecida.

Todos os colaboradores da PORTCROM possuem autoridade para notificar a liderança e/ou seu representante da direção sempre que for identificado algum risco ou desvio no SGQ.

5.6 Representante da Direção

A Diretoria da PORTCROM designa para Representante do Sistema da Qualidade o Analista da Qualidade que tem responsabilidade e autoridade para ajudar na operacionalização dos processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e elaboração e implementação das informações necessárias à descrição e padronização destes processos.

Relatar a Direção o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e qualquer necessidade de melhoria através das reuniões de análise crítica ou a partir de outros meios de comunicação aplicáveis e assegurar a conscientização sobre a Política da Qualidade, durante a realização dos diversos treinamentos e através de outros meios formais ou não de comunicação.

6. GERENCIAMENTO

Após o planejamento a PORTCROM deve considerar as questões interna e externa e as partes interessadas identificadas para a determinação dos gerenciamentos necessários que precisam ser abordados para:

- a) assegurar que o sistema de gestão possa alcançar seus resultados pretendidos;
- b) aumentar efeitos desejáveis;
- c) prevenir, ou reduzir, efeitos indesejáveis;
- d) alcançar melhoria.

6.1 Gerenciamento de riscos e oportunidades

A PORTCROM planeja o gerenciamento dos riscos oportunidades definindo e implementando ações apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade de produtos e serviços abordando esses riscos e oportunidades, integrando-os nos processos do seu sistema de gestão e avaliar a eficácia dessas ações na análise crítica.

A PORTCROM identifica os riscos e oportunidades que podem impactar o sistema de gestão da Qualidade e serviços para abordagem nos processos. Desta forma, a PORTCROM determina

os riscos e oportunidades através do contexto e identificação das partes com a estratégia do negócio.

Cada risco ou oportunidade considerado abordado com ações e identificado qual processo afeta ou é afetado por ele. Este processo é detalhado na Planilha de Gerenciamento de Risco e oportunidades.

6.2 Objetivos da Qualidade

A Diretoria da PORTCROM é a responsável por estabelecer os objetivos relacionados à Política. Ao estabelecer e revisar os seus objetivos, a PORTCROM considera:

- a) A legislação e os outros regulamentos subscritos pela própria PORTCROM
- b) O foco no cliente (qualidade);
- c) As opções tecnológicas e os requisitos financeiros, operacionais e de negócios;
- d) A visão das demais partes interessadas.

Como forma de verificar o seu atendimento, estes objetivos são associados a indicadores de gestão e de processo, que possuem metas mensuráveis claramente definidas e estão inseridos no Plano de Objetivos e Metas - SGQ.

Os objetivos, os indicadores e as metas recebem um formato adequado à seu correto estabelecimento, comunicação e entendimento nas funções, níveis e processos pertinentes.

Os objetivos necessários para atender aos requisitos dos serviços e para aumentar a satisfação do cliente estão incluídos neste processo.

6.3 Planejamento de mudanças

O planejamento sistemático de mudanças inicia quando à necessidade de alterações resultantes de novas tecnologias, estrutura organizacional, infraestrutura ou estratégia de negócio.

É avaliado o propósito das mudanças, suas potenciais consequências, riscos à integridade do sistema de gestão, alocado ou realocando de responsabilidades e autoridades.

Modificações temporárias no Sistema de Gestão da Qualidade que sejam necessárias para o atendimento a situações específicas são planejadas, implantados e controladas através do uso do "Plano de Gestão de desvios e mudanças", documentos que definem a abrangência da situação e os requisitos necessários para o seu controle.

O responsável pelo processo elabora o documento em conjunto com o representante da direção, identificando quando aplicável os recursos e competências que possam ser necessários para atingir a qualidade requerida. Podendo ser acrescido ao plano, fluxogramas, figuras, tabelas, etc., de forma a esclarecer as mudanças, os desvios ou os novos processos a serem implantados.

O responsável pela emissão define quem será informado da liberação desse plano e obtém a aprovação da Direção.

Quando o desvio é finalizado é realizado um análise para retorno ao estado anterior do SGQ ou consolidado a alteração da mudança na revisão ou atualização do sistema e auditoria interna que analisa o impacto, buscando manter a integridade deste Sistema de Gestão da Qualidade.

7. APOIO

7.1 Gestão de Recursos

A PORTCROM determina e disponibiliza os recursos necessários para implementar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo-se os recursos para a operacionalização dos processos, a conformidade dos serviços nos requisitos definidos e a implementação eficaz ou melhoria contínua do sistema de gestão.

Estes recursos podem ser desde pessoas competentes e conscientes até investimentos, conforme as capacidades e restrições de recursos internos existentes ou a definição da obtenção de recursos de provedores externos.

No estabelecimento dos objetivos, indicadores e metas, são definidos os planos para o atendimento das metas e objetivos. Nessa etapa são identificados os recursos necessários para a execução destes planos.

Cabe a cada processo, identificar a necessidade de novos recursos assim como identificar e assegurar infraestrutura e competência. Cabe ao Recursos Humanos coletar as necessidades de treinamentos necessários para prover a necessária competência ao pessoal envolvido nas atividades relacionadas que afetam a qualidade dos produtos e serviços realizados pela PORTCROM.

A responsabilidade final pela disponibilização dos recursos necessários a efetiva operação do Sistema de Gestão da Qualidade pertence à Direção.

7.2 Gestão de Recursos Humanos

A PORTCROM busca continuamente alocar nas atividades que afetam os processos, pessoas motivadas, conscientes e competentes, tomando-se como base para montagem dos cargos necessários, a escolaridade, treinamento ou experiência, pois desta forma, a PORTCROM assegura que seus colaboradores e membros, em cada nível e função pertinentes, estejam conscientes:

- Da importância da conformidade com a Política da Qualidade, procedimentos e requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- De suas funções e responsabilidades em atingir a conformidade com a Política da Qualidade, procedimentos e requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Das potenciais consequências da inobservância dos procedimentos e instruções especificadas ou de requisitos definidos.

Mensalmente o gerente administrativo voltando-se para área de RH, realiza uma avaliação dos colaboradores em seu desempenho e satisfação na PORTCROM que resulta um indicador de desempenho geral.

Durante os processos de auditoria interna a adequação das atribuições e responsabilidades é verificada e, quando necessário, elas são reforçadas.

7.3 Infraestrutura

Os Líderes de Processo e a Alta Direção determinam e proveem a infraestrutura necessária ao atendimento dos requisitos do Sistema da Qualidade de Gestão. Esta infraestrutura inclui, quando aplicável:

- Prédios, espaço de trabalho e instalações associadas,
- Equipamento de processo (materiais, equipamentos, softwares, etc.), e
- Serviços de apoio, tais como transporte ou comunicação.

Cabe aos responsáveis pelos processos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade identificar e à Direção prover a infraestrutura necessária ao atendimento dos requisitos dos produtos. Esta infraestrutura inclui, entre outros itens: prédio, espaço de trabalho, equipamento de processo e utilidades.

As manutenções prediais e das facilidades, são contratadas ou realizadas com recursos internos e externos, conforme as necessidades surgem. A Direção incentiva todos os funcionários a manter as áreas e equipamentos da empresa e a identificar as situações de manutenções necessárias.

7.4 Ambiente para a operação dos processos

Para a criação de um ambiente adequado de trabalho, a PORTCROM busca determinar, manter e adequar os fatores físicos (limpeza do local de trabalho e segurança) identificando as necessidades dos processos e colaboradores em cada mapeamento de processo, a Diretoria

busca melhorar os fatores comportamentais através do estabelecimento de um bom canal de comunicação e do incentivo à participação das pessoas na gestão dos processos.

7.5 Recursos de monitoramento e medição

Periodicamente a PORTCROM aplica métodos adequados de monitoramento e, quando aplicável, de medição do seu desempenho em relação à qualidade.

Estes métodos são capazes de assegurar resultados válidos e confiáveis quando monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços demonstrando a capacidade da PORTCROM em atingir os resultados planejados. Não sendo identificada para isso, a necessidade do uso de técnicas estatísticas.

Este monitoramento e medição inclui, mas não se limita a:

- Sejam adequados para o tipo específico de atividades de monitoramento e medição assumidas;
- Sejam mantidos para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos;
- Desempenho e capacidade de atendimento às necessidades dos clientes finais;
- Características principais de suas operações e atividades que possam ter um impacto significativo sobre o resultado dos processos.

A PORTCROM estabelece procedimentos e requisitos para os seus fornecedores e prestadores de serviços que desenvolvem trabalhos relacionados a operação dos produtos ou serviços. Estes procedimentos e requisitos são comunicados e monitorados na extensão aplicável.

Os equipamentos e dispositivos de operação e medição relacionados aos objetivos são mantidos em adequado estado de conservação e uso e são calibrados ou verificados de forma a assegurar resultados válidos. Registros que evidenciam a calibração ou verificação são mantidos de forma adequada.

7.6 Métodos de identificação e controle de rastreabilidade

Os métodos necessários para assegurar a identificação e controle da identificação e rastreabilidade no Sistema da Qualidade de Gestão estão estabelecidos neste Manual, nos mapas de processos e procedimentos, a identificação e rastreabilidade do produto ou serviço é feita pelo número do pedido de venda ou identificação requisitada pelo cliente.

7.7 Conhecimento organizacional

A PORTCROM entende como conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços todo conhecimento vindo da experiência profissional de seus diretores e colaboradores, Conhecimento de projetos anteriores mantidos e normas técnicas e catálogos de mercado ou de clientes. A manutenção deste conhecimento é definida em cada processo no nível pertinente ao serviço.

Para manter o conhecimento organizacional atualizado os processos levam para a reunião de análise crítica os treinamentos e cursos que são necessários para esta manutenção ou melhoria.

7.8 Comunicação

A PORTCROM dispõe de processo de comunicação entre os seus vários níveis e funções, bem como para o recebimento, a documentação e a resposta às comunicações das partes interessadas.

As comunicações internas dos processos, bem como as autoridades e responsabilidades pela execução dessas comunicações, estão definidas nos mapas e procedimentos do processo, nos demais documentos do Sistema de Gestão da Qualidade.

A definição do público a ser treinado em cada processo e procedimento é de responsabilidade do Representante da Direção e dos responsáveis pelas áreas envolvidas. Todo novo colaborador quando contratado é integrado para conhecer o Sistema de Gestão da Qualidade e o processo e sua documentação relacionada às atividades.

Toda comunicação deve prezar pela participação das partes, desta forma a PORTCROM entende por comunicação um canal de duas vias transmitindo a informação e também recebendo a manifestação de diversas formas.

A Diretoria incentiva também à comunicação entre os colaboradores de maneira formal ou informal no dia a dia de trabalho, nos assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade.

Todas as comunicações sobre assunto da Qualidade iniciadas pelos colaboradores - questionamentos, reclamações, sugestões etc., que possam ser transformados em melhorias são levadas ao Representante da Direção diretamente.

No que se refere à comunicação externa, este processo considera:

- a comunicação externa da Política Integrada de Gestão;
- as comunicações com organismos de controle;
- as informações passadas à mídia;
- as solicitações de informações de partes interessadas;

7.9 Informação documentada

A PORTCROM mantém as informações relacionadas ao seu sistema de Gestão em papel ou em meio eletrônico.

A informação documentada como solicitada pela norma ISO9001 esta definida como:

Documento: Informação documentada mantida pelo SGQ (atualizada, controla e disponível) que tem impacto e define como é feita uma atividade ou processo;

Registro: Informação documentada retida pelo SGQ (arquivada, protegida e recuperável) que evidencia a realização de uma atividade ou processo;

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da PORTCROM é usada para assegurar o efetivo planejamento, a operação e o controle dos processos e na definição dos critérios de medição e monitoramento dos mesmos ou informações documentadas requeridas pela norma NBR ISO 9001, os documentos de origem externa (normas, especificações, etc) também são controlados

A figura seguir representa a estrutura da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade:



As atividades de criação, atualização, identificação, controle, e retenção são descritas no PGQ - Controle de informações.

8. OPERAÇÃO

8.1 Produção e provisão de serviço

A PORTCROM planejou e definiu os processos, seus critérios operacionais e controles necessários nos documentos abaixo:

Processos Orientados ao Cliente

Processos	Principais Interfaces	Documentos Referenciados
Processo de Venda	Cliente e processos orientados ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> • FP-7.01-Vendas • PGQ-7.01-Vendas
Processo de Produção	Cliente, processos orientados ao cliente e suporte	<ul style="list-style-type: none"> • FP-7.03-Prestação de serviço de revestimento industrial • PGQ-7.03 - Prestação de Serviço de Revestimento Industrial • FP-6.02-Manutenção da Infra Estrutura • PGQ-6.02 - Manutenção da Infra Estrutura

Processos de Suporte

Processos	Principais Interfaces	Documentos Referenciados
Processo de Compras	Todos os Processos	<ul style="list-style-type: none"> • FP-7.02-Aquisição • PGQ-7.02 - Aquisição
Processo de Recursos Humanos	Todos os Processos	<ul style="list-style-type: none"> • FP-6.01-Gerenciamento de Recursos Humanos

O processo de vendas mantém a comunicação com o cliente em caso de informações, consultas e realimentação de dados de requisitos a produtos e serviços, resultados de análises e propriedades do cliente ou qualquer mudança nestes requisitos.

O processo de projetos é planejado para analisar as entradas e definindo os controles para cada contrato, resultando saídas adequadas ou qualquer mudança para atingir os resultados.

O processo de compras define os controle e informações necessárias para os processos, produtos e serviços providos externamente para assegurar a conformidades com os requisitos. Os tipos e extensão estão interligados ao impacto na capacidade da PORTCROM de entregar consistentemente produtos e serviços conformes para seus clientes.

A PORTCROM analisa a s saídas em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto e do serviço foram atendidos, controlar mudanças e assegurar que saídas que não estejam conformes com seus requisitos sejam identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendida. As saídas não conformes devem ser tratadas conforme PGQ - Melhorias

Processos de Gestão

Processos	Principais Interfaces	Documentos Referenciados
Sistema de Gestão da Qualidade	Cliente, processos orientados ao cliente e suporte	<ul style="list-style-type: none"> • FP-5.01-Administração e Gestão da Qualidade • Procedimentos relacionados

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

A PORTCROM define em cada processo os métodos de monitoramento e medição adequados para assegura os resultados validos do desempenho em relação à qualidade.

Periodicamente estes métodos são avaliados na capacidade de atingir os resultados planejados. Este monitoramento inclui, mas não se limita a:

- Demonstrar a conformidade do produto e serviço;
- Conformidade com os objetivos e metas do Sistema de Gestão da Qualidade;

- Desempenho e capacidade dos processos de atendimento às necessidades das partes interessadas;
- Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

São aplicados métodos adequados de monitoramento dos processos do sistema de gestão da Qualidade, exceto os processos realizados por terceiros, que são monitorados através do processo de compras.

Os indicadores a serem utilizados no monitoramento dos processos estão definidos no “Plano de Objetivos e Metas - SGQ”. Este método é capaz de demonstrar a capacidade dos processos em atingir os resultados planejados.

As ações corretivas são realizadas, conforme apropriado, para assegurar a conformidade do produto ou serviço sempre que os resultados planejados não forem atingidos.

9.2 Satisfação do cliente

A PORTCROM monitora a percepção de clientes do atendimento de suas necessidades e expectativas através de pesquisas de satisfação, retorno do cliente e reclamações.

Os resultados relevantes são encaminhados para a diretoria, que analisa a relevância de tratamento das Sugestões/Observações.

9.3 Auditoria interna

Uma das atividades do SGQ é planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditoria a intervalos planejados, no mínimo anualmente, para prover informação sobre a conformidade do sistema de gestão da Qualidade em atender de forma eficaz os requisitos do seu sistema de gestão, os requisitos das normas implementada

Os detalhes da atividade de auditoria estão no PGQ – Auditoria interna do SGQ

9.4 Análise crítica pela direção

A Alta Direção deve analisar criticamente o sistema de gestão da Qualidade no mínimo anualmente, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização.

A análise crítica é realizada através da análise do sistema de gestão da Qualidade e suas tendências de desempenho, de forma a contribuir com o processo de melhoria contínua, esta análise pode ser uma coletânea de pequenas reuniões tratando um ou mais assuntos.

A análise crítica pela direção é planejada e realizada baseando-se, mas não se limitando as entradas requeridas pelas normas de gestão. O resultado são ações e conclusões também se baseando, mas não se limitando as saídas requeridas pelas normas.

As análises são registradas, através de uma “Ata de Análise Crítica”.

O Representante da Direção deve avaliar a necessidade da emissão de planos de ação de correção, corretiva ou melhoria, monitorando o controle e follow-up das ações definidas.

Os responsáveis pela implantação das ações, bem como, o prazo para a efetivação dessas ações, são definidos na Ata de Análise Crítica ou nos planos de ação gerados e seu acompanhamento é feito na próxima reunião de análise crítica.

10. MELHORIA

O resultado do monitoramento, medição dos processos, auditorias, percepção de clientes e outras partes interessadas além da análise crítica pode ser oportunidades para melhoria, que são analisadas e avaliadas para implementar ações necessárias para alcançar os resultados pretendidos no sistema de gestão, entende-se a melhoria contínua como mudanças revolucionárias, inovação ou reorganização dos processos para:

- Produtos e serviços atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;
- Corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados de reclamações ou insatisfações.
- Melhorar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão.

10.1 Não conformidade e ação corretiva

A PORTCROM reage à não conformidade e, como aplicável, toma ação para controlá-la e corrigi-la lidando com as consequências, incluindo mitigar impactos, analisando e determinando as causas da não conformidade ou se outras não conformidade similares existem, ou se poderiam potencialmente ocorrer. São determinadas e implementadas ações necessárias para a eliminação das causas além de uma análise crítica da eficácia destas ações.

Se necessário devem ser atualizados os riscos e oportunidades determinados durante o planejamento e aplicar mudanças no sistema de gestão. O controle de não conformidades é realizado na planilha de NC e as ações corretivas na planilha de Ações corretivas.

10.2 Melhoria contínua

Como forma de demonstrar a adequação, suficiência e a eficácia do Sistema da Qualidade de Gestão são coletadas e analisadas os dados vindos dos processos e as saídas de análise crítica pela direção analisados incluem-se os resultados do monitoramento e medições, além de outras fontes pertinentes para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua.

11. HISTÓRICO DAS REVISÕES E APROVAÇÃO

Revisão	Data	Descrição da revisão	Elaborado	Aprovado
09	27/07/2018	Revisão baseada na versão 2015 da norma ISO	Wellington	Wellington