

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	1 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		


CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
1	Douglas	Alexandre
2	Douglas	Alexandre
3	Douglas	Alexandre
4	Douglas	Alexandre
5	Cristielli	Douglas
6	Cristielli	Douglas
7	Cristielli	Douglas

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	2 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1 - > 2	28/01/11	<ul style="list-style-type: none"> Alteração do escopo da Maxi Rubber.
2 - > 3	08/04/11	<ul style="list-style-type: none"> Inclusão da atividade de distribuição no macroprocesso de Comercialização.
3 - > 4	08/10/11	<ul style="list-style-type: none"> Item 3.1 – Identificação dos Processos – Tabela 1 – Macroprocesso de Comercialização – Incluir o Documento 7.2-04 (referência ao procedimento de Meguiar's).
4 - > 5	01/10/14	<ul style="list-style-type: none"> Item 3.1 – Identificação dos Processos – Inclusão de uma citação que a atividade de distribuição não é aplicada ao escopo da ISO 9001, por se tratar de uma inclusão estratégica no Manual.
5 - > 6	16/12/15	<ul style="list-style-type: none"> Alteração do logotipo; Item 1.2 inclusão do quadro – descrição do escopo; Item 3.1 inclusão do termo saneantes no processo de comercialização.
6 - > 7	20/03/18	<ul style="list-style-type: none"> Adaptação a atualização do Manual as novas diretrizes da norma ISO versão 2015; Atualização do Escopo, da Política e Abordagem conforme versão 2015 da ISO;

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	3 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

ÍNDICE	
1.	INTRODUÇÃO
1.1.	OBJETIVO
1.2.	CAMPO DE APLICAÇÃO
1.3.	RESPONSABILIDADES
1.4.	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5.	ABREVIATURAS
1.6.	DEFINIÇÕES
2	GERAIS
2.1	VISÃO
2.2	MISSÃO
2.3	VALORES
3	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE [4]
3.1	IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSOS
3.2	SEQUENCIA E INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS
4	ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO [4.1]
4.1	PARTES INTERESSADAS
4.2	LIDERANÇA RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS [5.2]
4.3	FOCO NO CLIENTE [5.1.2]
4.4	POLÍTICA DA QUALIDADE [5.3]
5	AÇÕES PARA ABORDAR RISCO E OPORTUNIDADE [6.1]
5.1	OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO APARA ALCANÇÁ-LOS [6.2]
5.2	PLANEJAMENTO DE MUDANÇA [6.3]
6	RECURSOS [7.1]
6.1	COMPETÊNCIA [7.2]
6.2	CONSCIENTIZAÇÃO [7.3]
6.3	COMUNICAÇÃO [7.4]
6.4	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA [7.5]
7	OPERAÇÃO [8]
7.1	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS [8.1]
7.2	REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS [8.2] [8.2/8.2.1/8.2.2/8.2.3/8.2.4]
7.3	PROJETO E DESENVOLVIDO DE PRODUTOS SERVIÇOS [8.3] [8.3.2/8.3.3/8.3.4/8.3.5/ 8.3.6]
7.4	CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE [8.4] [8.4.1/8.4.2/8.4.3]
7.5	PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO [8.5] [8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.5/8.5.6]
7.6	PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES [8.5.3]
7.7	LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS [8.6]
7.8	CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES [8.7]
8	MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO [9.1]
8.1	SATISFAÇÃO DO CLIENTE [9.2]
8.2	ANÁLISE E AVALIAÇÃO [9.3]
8.3	AUDITORIA INTERNA
8.4	ANÁLISE CRITICA PELA DIREÇÃO [9.5]
8.5	MELHORIA [10]
8.6	NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA [10.1]
8.7	MELHORIA CONTÍNUA [10.2]
9	REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	4 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer a forma em que a Maxi Rubber define e prove os recursos necessários para manter o Sistema de Gestão da Qualidade estruturado, melhorar continuamente sua eficácia e aumentar a satisfação dos clientes, além de apresentar, sob a forma de um único documento, como a Maxi Rubber atende aos requisitos da norma NBR ISO-9001:2015.

1.2 APLICAÇÃO

Este documento se aplica para o seguinte escopo:

A Maxi Rubber é uma indústria brasileira situada no município de Diadema – São Paulo que importa e comercializa produtos de embelezamento automotivo, pistolas e acessórios para repintura automotiva, assim como também desenvolve e fabrica adesivos plásticos, massas, vedadores, primers, polidores, adesivos de laminação, removedores, protetores, colas, seladoras, desengraxantes, diluentes, tintas e vernizes para indústrias e revendedoras nacionais e internacionais de pintura e repintura automotiva e industrial.

Os processos do SGQ são: Comercial, Aquisição, Produção, Projetos e Desenvolvimento, Expedição, Gestão de Pessoas, Financeiro, TI, Manutenção e Gestão.

Os produtos específicos de cada item representado acima podem ser verificados no site da Maxi Rubber.

Endereço eletrônico: www.maxirubber.com.br

A Matriz está localizada na Av. Luigi Papaiz nº 843, Município de Diadema, Estado de São Paulo e a filial na Av. Luiz Mereda, nº 659, também no Município de Diadema – SP.

1.3 RESPONSABILIDADES


Setor [RESPONSÁVEL]	RESPONSABILIDADES
Diretoria	- Aprovar o Manual da Qualidade
DGQ	- Administrar o Manual da Qualidade; - Disponibilizar as cópias do Manual; - Retirar as cópias obsoletas.

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015

1.5 ABREVIACÕES

PDCA – *Plan, Do, Check e Act* (Planejar, realizar, verificar e corrigir)

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	5 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

1.6 DEFINIÇÕES

Eficiência – Relação entre o resultado alcançado e os recursos gerados.

Eficácia – Extensão na qual as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados alcançados.

Monitoramento – verificação do comportamento das medições ao longo do tempo, observando-se tendências.

2 GERAIS

A Maxi Rubber é uma empresa 100% nacional especialista no ramo de Complementos Automotivos, há mais de duas décadas atuando nos mercados de reparação automotiva, industrial e imobiliária. Possuímos um portfólio com mais de 100 produtos e ocupamos uma expressiva posição no nosso segmento. Acompanhando o ritmo cada vez maior das exigências de qualidade dos serviços prestados aos nossos Clientes, tem como paradigma para o seu Sistema de Gestão da Qualidade a norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

Para orientar a aplicação dos requisitos da norma foi elaborado este manual, obedecendo à sequência de itens da norma. Este documento retrata de forma resumida toda a estrutura, mecanismos e responsabilidades necessários para que os serviços da empresa tenham a qualidade desejada pelos clientes.

Neste documento são apresentados os conceitos fundamentais e as linhas gerais de ação para cada situação particular, sendo que existem diversos documentos de infraestrutura e organização que não integram este manual, mas são apenas referenciados, e que são imprescindíveis para que a Maxi Rubber seja capaz de estruturar-se e organizar-se.


São colocados entre colchetes os números dos parágrafos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015 que são atendidos pelo sistema de gestão da qualidade.

No manual da qualidade constam, especificamente, os seguintes itens:

- a) O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade [item 1.2 deste manual].
- b) Referência aos procedimentos documentados do Sistema de Gestão da Qualidade [ao longo de todo o manual].
- c) A descrição da interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade [item 3.2.1 deste manual].

2.1 VISÃO

Oferecer produtos e serviços com velocidade e a preços competitivos. Conquistar o cliente e mantê-lo sempre com um diferencial de atendimento e produtos acima dos concorrentes.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	6 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

2.2 MISSÃO

Fornecer produtos para o Mercado de Pintura e Repintura Automotiva e Industrial gerando sua evolução, sua produtividade e o bem-estar de todas as pessoas envolvidas.

2.3 VALORES


- O Cliente é a razão da nossa existência
Nossos produtos existem para atender suas necessidades
- Conduta Moral Familiar
Tenha uma conduta moral com base na educação, humildade e organização.
- Conduta Profissional
Seja Profissional através do trabalho em equipe. A soma de todos os esforços gera a prosperidade da Empresa.
- Responsabilidade Social
É dando o exemplo que garantimos nosso futuro e o de nossos filhos. Responsabilidade social é para todos!
- Mensagem Positiva
Tenha orgulho de trabalhar na Maxi. Só assim os desafios serão vencidos e a realização profissional trará saúde, paz e felicidade.

3 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE [4]

A Maxi Rubber possui um Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido e mantido, com o objetivo de melhorar continuamente a sua eficácia, de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

O SGQ está baseado em 7 princípios de gestão da qualidade, a saber:

- a) Foco no Cliente: todo o Sistema de Gestão da Qualidade deve dedicar atenção especial ao cliente, fazendo dele a sua razão de existência, buscando sempre aumentar sua satisfação.
- b) Liderança: não se tratando apenas de cargos gerenciais ou de pessoas que estão à frente de equipes, mas é quem toma a atitude de liderar mudanças, ações e resultados, e trabalhar para engajar as pessoas nos objetivos do Sistema de Gestão da Qualidade.
- c) Engajamento das pessoas: é o alinhamento dos objetivos e valores dos colaboradores com os da organização empenhando-se ativamente na empresa, de modo a tornar possível a busca pelo alto desempenho e produtividade. Essa participação deve ser estimulada pela alta direção.
- d) Abordagem de processo: é a forma de buscar o entendimento dos processos e o quanto eles podem contribuir para as atividades relevantes da organização, isto é, devem ser definidas claramente as suas entradas, as suas saídas, a forma de executá-las e a forma de controlá-las.

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	7 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

- e) Decisão tomada com base em evidência: as decisões de tomada de ação são baseadas em resultados de medições e avaliações e não em critérios subjetivos.
- f) Melhoria: as melhorias são essenciais para manutenção da Gestão da empresa e mecanismos de correção baseados em técnicas tradicionalmente eficientes são utilizados, tais como o PDCA.
- g) Gestão de relacionamento: é a importância de se gerenciar os relacionamentos entre processos, pessoas, organizações, enfim, a partir do momento em que se identifica quais são as peças chaves interligadas e quais são dependentes, é necessário o gerenciamento das rotinas para que os processos funcionem de modo a aperfeiçoar o aprendizado e o relacionamento mútuo entre as partes.

3.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS

A Maxi Rubber possui três categorias de processos: os "macroprocessos", os "processos" e os "mecanismos" ou "processos secundários". Todos são necessários para a prestação do serviço de comercialização, mas apenas os macroprocessos e os processos são medidos e monitorados, ao passo que os mecanismos não são medidos.

Na Maxi Rubber existe cinco macros processos:

- "Comercialização";
- "Produção";
- "Aquisição";
- Expedição e o;
- "Projeto e Desenvolvimento".

Cada um deles é subdividido em atividades.

O macroprocesso **Comercialização** é composto pelas seguintes atividades:


- a) Venda de produtos químicos;
- b) Distribuição de produtos saneantes e equipamentos importados.

O macroprocesso **Produção** é formado pelas seguintes atividades, complementares para que se efetive a comercialização:

- a) Armazenamento de materiais intermediários
- b) Pesagem de materiais
- c) Mistura de materiais
- d) Inspeção de materiais intermediários
- d) Envase de materiais
- e) Embalagem de materiais
- d) Manutenção de equipamentos

O macroprocesso **Aquisição** é composto pelas seguintes atividades:

- a) Compras
- b) Recebimento de materiais
- c) Armazenamento de matérias primas e embalagens

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	8 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

d) Inspeção de materiais recebidos

O macroprocesso **Expedição** é composto pelas seguintes atividades:

a) Armazenamento de materiais acabados

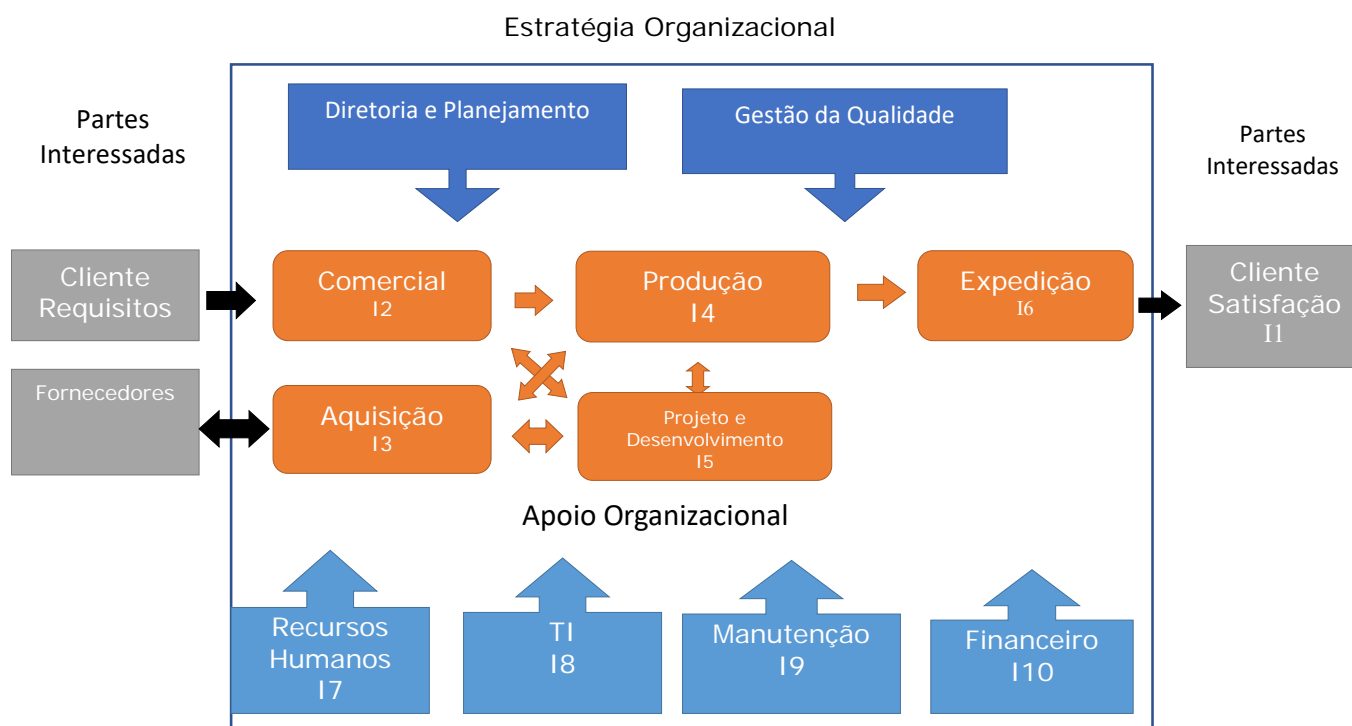
O macroprocesso **Projeto e Desenvolvimento** é composto pelas seguintes atividades:

a) Pesquisar e desenvolver novos produtos

b) Lançar os produtos no mercado


3.2 SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS

Considerando os macroprocessos, a sua sequência é a seguinte (o bloco com a indicação "cliente" não é um processo, mas o início e o fim de todo o processo):



4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO [4.1]

As questões externas e internas pertinentes para o propósito e para o direcionamento estratégico e que afetam a capacidade de alcançar os resultados pretendidos de Sistema de Gestão da Qualidade são definidas anualmente antes da reunião de planejamento através do formulário Contexto Organizacional (Frm 4.0-04) e são monitoradas periodicamente nas reuniões de análise crítica pela direção.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	9 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

4.1 PARTES INTERESSADAS [4.2]

As partes interessadas relevantes para a Maxi Rubber e suas necessidades, expectativas e requisitos identificados no formulário Contexto Organizacional (Frm 4.0-04) e são monitoradas periodicamente nas reuniões de análise crítica pela direção do SGQ

4.2 LIDERANÇA, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS [5.2]

A participação ativa da Alta Direção da Maxi Rubber é decisiva para o desenvolvimento e manutenção de um SGQ.

Essa participação leva em conta, entre outros, os seguintes aspectos:

- Condução da empresa por meio de exemplos
- Participação em projetos de melhoria
- Criação de um bom ambiente de trabalho
- Fornecimento de estrutura e recursos necessários na manutenção do SGQ

A alta direção assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes são atribuídas, comunicadas e entendidas na organização. Os detalhes dos tópicos estão definidos no procedimento 4.0-01 – Sistema de Gestão da Qualidade

A definição da responsabilidade e autoridade está inserida dentro de cada procedimento do SGQ.

4.3 FOCO NO CLIENTE [5.1.2]

Coerente com o primeiro dos 7 princípios de gestão da qualidade, foco no Cliente, a Maxi Rubber dedica especial atenção aos seus Clientes, procurando identificar as necessidades atuais e futuras através de vários mecanismos, presentes ao longo de todo o SGQ.

4.4 POLÍTICA DA QUALIDADE [5.2]

A Maxi Rubber adotou a seguinte Política da Qualidade, apropriada ao propósito da empresa:


- **Atender os requisitos e expectativas dos clientes, da sociedade e das demais partes interessadas do mercado de pintura e repintura automotiva e industrial e a satisfação de suas necessidades;**
- **Melhoria contínua dos processos internos, dos recursos humanos promovendo a eficiência e o trabalho em equipe, e do Sistema de Gestão da Qualidade**

A Política da Qualidade da Maxi Rubber é amplamente divulgada e compreendida por toda a organização, sendo realizadas avaliações periódicas da política para manutenção de sua adequação, ela é formada por dois princípios que são medidos através de indicadores, para os quais existem objetivos a serem atingidos.

PLANEJAMENTO [6]

5 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES [6.1]

A fim de assegurar o alcance dos resultados pretendidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade, para atingir de modo eficaz os objetivos da qualidade e os requisitos da organização, o

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	10 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

aumento dos efeitos desejáveis, a prevenção ou redução dos efeitos indesejáveis e a melhoria contínua do SGQ a Maxi Rubber estabeleceu e implementou sistemática para gerenciar os riscos e oportunidades da organização com base nos requisitos da ISO 9001:2015. Os detalhes deste tópico estão nos documentos 4.0-01 Sistema de Gestão da Qualidade e 6.1-01 Gestão de Risco e Oportunidade.

5.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS [6.2]

A partir dos desdobramentos da Política da Qualidade estabelecida, a alta direção estabeleceu objetivos da qualidade para o SGQ e os meios para alcançar esses objetivos, atendendo os critérios determinados pela Norma ISO 9001:2015.

5.2 PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS [6.3]

A Maxi Rubber estabeleceu, implementou e mantém sistemática para gestão de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade, as quais consideram: o propósito das mudanças e suas potenciais consequências; a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade; a disponibilidade de recursos; a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades; mudanças nos requisitos para produtos e serviços e controle de mudanças na produção e provisão de serviços, os detalhes deste processo estão descritos no procedimento 4.0-02 Gestão de Mudanças

APOIO [7]

6 RECURSOS [7.1]

A Maxi Rubber determina e provê os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ determinando as pessoas, a infraestrutura, o ambiente para operação dos processos, equipamentos adequados para assegurar resultados válidos e os conhecimentos necessários para a operação dos processos e implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ.

A direção ciente de que o ambiente de trabalho exerce uma influência significativa na motivação, satisfação e desempenho das pessoas, procura criar um ambiente de trabalho que é uma combinação de fatores humanos e físicos, que incluem:


- Considerações sobre ergonomia
- Cuidados com a higiene, limpeza e barulho.
- Atenção com relação à umidade, luminosidade e ventilação.

Maxi Rubber possui dispositivos de medição e monitoramento utilizados em seu processo de produção e esta atividade está descrita no procedimento 7.6-01 Controle de equipamentos de monitoramento e medição.

6.1 COMPETÊNCIA [7.2]

As competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do produto são determinadas e a Maxi Rubber assegura que estas pessoas são competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados à função.

São consideradas as competências atuais e as esperadas e são levadas em conta, entre outras, as seguintes fontes para a determinação de necessidade de competências:

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	11 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

- Demandas futuras relacionadas a planos e objetivos estratégicos e operacionais
- Alterações em processos.

6.2 CONSCIENTIZAÇÃO [7.3]

A Maxi Rubber assegura a conscientização de seu pessoal quanto à política da qualidade, aos objetivos da qualidade pertinentes, da sua contribuição para a eficácia do SGQ, das implicações de não estar conforme com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade por meio de integração e treinamentos de reciclagem.

O treinamento e a conscientização necessários para aumentar a competência dos colaboradores considera:

- A experiência das pessoas
- A iniciação e a implementação de processos de melhoria
- Programas de integração para colaboradores recém-admitidos
- Programas periódicos de reciclagem de colaboradores

A Maxi Rubber utiliza um mecanismo de verificação da necessidade de treinamentos para os seus colaboradores, que resulta em um Programa Anual de Treinamento e disponibiliza, em função dos recursos, a sua implementação.

6.3 COMUNICAÇÃO [7.4]

A Maxi Rubber determina as comunicações internas e externas pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade conforme estabelece a NBR ISO 9001:2015.

6.4 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA [7.5]


O Sistema de Gestão da Qualidade da Maxi Rubber inclui informação documentada requerida pela ISO 9001:2015 e informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do SGQ.

A documentação do SGQ é elaborada de tal forma que permita o registro, a transferência e a recuperação das informações de modo seguro e repetitivo. Ela é formada por diversos elementos, incluindo registros aplicáveis, necessários para a manutenção do sistema. Os requisitos de documentação, a forma de administrar os documentos, isto é, como gerá-los, distribuí-los, substituí-los e atualizá-los, e a forma de administrar os registros da qualidade do SGQ estão detalhados no procedimento 4.2-01 - Controle da Informação Documentada. A sua elaboração levou em conta os seguintes elementos:

- Funcionalidade
- Facilidade de uso
- Preocupação com o registro e controle da informação
- Acesso à documentação para o pessoal na Maxi Rubber

A documentação do SGQ inclui o Manual da Qualidade, documento de código 1.0-01 – Manual da Qualidade, cuja administração é idêntica aos procedimentos pertencentes ao SGQ.

E as informações documentadas de origem externa são identificadas e controladas conforme procedimento 4.2-01 - Controle da Informação Documentada.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	12 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

7 OPERAÇÃO [8]

Coerente com a abordagem de processos e gestão sistêmica, a Maxi Rubber determinou os seus macroprocessos e a inter-relação entre eles.

O detalhamento dos tópicos a seguir está feito no procedimento 4.0-01 – Sistema de Gestão da Qualidade.

7.1 PLANEJAMENTO e Controle operacionais [8.1]

A Maxi Rubber possui um mecanismo estabelecido no procedimento 7.5-03 – Produção, na qual está definida a forma de planejar a realização do produto.

7.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS [8.2] [8.2.1] [8.2.2] [8.2.3] [8.2.4]

A Maxi Rubber possui um mecanismo estabelecido no procedimento 7.2-01 – Vendas, 7.2-02 – Trade, 7.2-03 – Walcom e 7.2-04 – Meguiar's, na qual estão definidas as formas de determinar os requisitos relacionados ao produto e a forma de comercializá-los. Assegurando que os requisitos especificados pelo Cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis aos mesmos são definidos em informações documentadas.

7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS [8.3] [8.3.2/8.3.3/8.3.4/8.3.5/ 8.3.6]

A Maxi Rubber faz projetos de desenvolvimento, sendo esta atividade estabelecida no procedimento 7.3-01 Projeto e Desenvolvimento.


7.4 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE [8.4] [8.4.1/8.4.2/8.4.3]

A Maxi Rubber assegura que produtos e serviços adquiridos externamente são adquiridos conforme com os requisitos especificados pela organização e pela ISO 9001:2015 e que o tipo e extensão do controle aplicado é apropriado a relevância dos produtos e serviços adquiridos externamente. Procura-se sempre desenvolver os fornecedores, e quando ocorrem não conformidades, a Maxi Rubber emite uma documentação na qual o fornecedor deve registrar as ações tomadas para evitar que o problema volte a ocorrer, o que propicia a melhoria contínua dos provedores externos.

A forma de a Maxi Rubber realizar suas aquisições está estabelecida no Procedimento 7.4-03 - Aquisição, na qual está detalhada a forma de trocar informações com o fornecedor e no Procedimento 7.4 – 01 – Verificação da Matéria Prima, em como o produto adquirido é verificado na empresa.

7.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO [8.5] [8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.5/8.5.6]

A Maxi Rubber possui uma forma de implementar e executar a produção, são utilizados meios apropriados para identificar entradas e saídas, quanto a conformidade de produtos e igualmente identifica a situação do produto no que se refere aos requisitos de monitoramento e de medição. A organização controla a identificação única das saídas e mantém informação documentada necessária para viabilizar a rastreabilidade.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	13 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

Além de analisar criticamente e controlar as mudanças necessária para assegurar continuamente conformidade com os requisitos.

A sistemática de preservação inclui identificação, manuseio, controle de contaminação, embalagem e armazenamento, e os demais itens acima estão estabelecidos no procedimento 7.5-03 – Produção

Os requisitos estabelecidos para as atividades de pós entrega são verificados através do acompanhamento das entregas, realizado pelo pessoal de Logística e Vendas, detalhados no documento 7.5-04 – Expedição

7.6 PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES [8.5.3]

A propriedade do cliente que é utilizada ou incorporada nos produtos ou serviços da organização é identificada, verificada, protegida e salvaguardada conforme requisitos da ISO 9001:2015.

Quando qualquer propriedade for perdida, danificada ou considerada inadequada é comunicado ao cliente e informação documentada são mantidas como registro desta comunicação.

7.7 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS [8.6]

A Maxi Rubber estabeleceu e implementou sistemática para verificar se os requisitos para produtos e serviços foram atendidos. São mantidos registros das inspeções incluindo evidências de conformidade com os critérios de aceitação e rastreabilidade quanto a pessoa que autoriza a liberação relativas de produtos e serviços.

7.8 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES [8.7]

A Maxi Rubber estabeleceu e implementou sistemática para assegurar que saídas não conformes relacionados aos requisitos, são identificadas e controladas prevenindo a utilização ou entrega do produto não desejada.


AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO [9]

8 MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO [9.1]

A Maxi Rubber determinou os objetivos e os indicadores que devem ser monitorados e medidos, o método e a periodicidade em que o monitoramento, medição, análise e avaliação dos resultados devem ser realizados.

A organização avalia o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade através dos objetivos da qualidade e indicadores de processo e mantém informação documentada como evidencia dos resultados. Com base nesses resultados, a Maxi Rubber toma ações corretivas para atingir ou redefinir as metas já superadas. A medição e o monitoramento abrangem as seguintes atividades:

- Satisfação do cliente
- Auditoria interna
- Processo

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	14 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

8.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE [9.2]

Coerente com o primeiro princípio de gestão da qualidade, foco no cliente, a Maxi Rubber procura constantemente verificar o grau de satisfação dos seus Clientes para com os serviços prestados e com base nos resultados, tomar ações que aumentem constantemente essa satisfação.

A Maxi Rubber mede periodicamente e monitora a satisfação do Cliente através de questionários específicos e contatos diretos, conforme definido no procedimento 8.2-01 Avaliação da Satisfação do Cliente.

8.2 ANÁLISE E AVALIAÇÃO [9.3]

A Maxi Rubber analisa e avalia dados e informações pertinentes decorrentes do monitoramento e medição dos processos e do Sistema de Gestão da Qualidade. Os quais são utilizados para avaliar a conformidade de produtos e serviços; grau de satisfação de cliente; desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade; implementação eficaz do planejamento; eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades; desempenho de provedores externos; identificação de necessidades de melhorias no SGQ.

8.3 AUDITORIA INTERNA [9.4]

A Maxi Rubber utiliza auditorias internas para verificar e gerar informação sobre o Sistema de Gestão da Qualidade quanto à sua conformidade com os requisitos da organização para o SGQ, requisitos da NBR ISO 9001:2015 e sua implementação e eficácia

Nas auditorias internas são verificados, entre outros assuntos, os seguintes:

- Implementação eficaz e eficiente de processos
- Oportunidades de melhoria
- Adequação das medidas de desempenho
- Conhecimento do SGQ por parte dos colaboradores


As auditorias internas são planejadas no Fm 4.2-04 - Cronograma de Eventos. Nas datas apropriadas é feita a programação das auditorias e a sua realização, sendo abertos Registros de Auditoria para as ocorrências encontradas.

O detalhamento da auditoria interna está na instrução 8.2-02 – Auditoria do SGQ.

8.4 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO [9.5]

A alta direção analisa criticamente o seu Sistema de Gestão da Qualidade periodicamente, de acordo com o Cronograma de Eventos do SGQ, a fim de assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização.

A análise crítica é realizada, considerando todas as entradas e saídas do requisito 9.3.2 e 9.3.3 da Norma ISO 9001:2015.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	1.0-01 R7
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	20.03.18
		Página	15 de 15
Título	MANUAL DA QUALIDADE		

Essa verificação está definida no procedimento 4.0-01 Sistema de Gestão, onde estão definidas as entradas para a análise crítica e são definidos novos objetivos ou revistas metas para os indicadores já existentes. As saídas da análise crítica feita pela Alta Direção são entradas para processos de melhoria contínua, além de servirem para a verificação do SGQ

8.5 MELHORIA [10]

A melhoria contínua é realizada com base nos resultados de desempenho dos indicadores, tomando-se ações sempre para atender a requisitos do cliente e aumentar a satisfação do cliente e definindo-se novas metas sempre que as metas anteriores tiverem sido superadas.

8.6 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA [10.1]

Foi implementada e é mantida sistemática para o tratamento de não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade.

O detalhamento dos tópicos a seguir está feito no procedimento 8.3-01 – Controle do produto não conforme e Ações Corretivas.

Quando ocorrerem não conformidades, a Maxi Rubber analisa o fato e decide, em função de sua gravidade, se são necessárias ações corretivas. Ações corretivas são tomadas para sanar problemas que já ocorreram na Maxi Rubber, de modo a evitar que eles voltem a ocorrer. A organização mantém registros de não conformidades, tratativas de ações corretivas e de melhoria como evidência da natureza das não conformidades, ações tomadas e resultados de ações corretivas.

8.7 MELHORIA CONTÍNUA [10.2]

A Maxi Rubber melhora continuamente a adequação, suficiência e eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade, através dos resultados de análises, avaliação e saídas de análise crítica, as quais podem determinar necessidade de oportunidades para potencializar e transformar em melhorias.

O documento é dividido em 4 partes:

na primeira descreve-se como a atividade é planejada (P),
na segunda como a atividade é executada (D),
na terceira como a atividade é controlada ou medida (C) e
na quarta, como a atividade é corrigida (A).

9 REGISTROS DA QUALIDADE

Não se aplica.