

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	1 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		


CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
1	Yuji Uemura	Douglas Sako
2	Cristielli Costa	Douglas Sako

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	2 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1 - > 2	26/03/18	<ul style="list-style-type: none"> Atualização dos processos referentes à nova versão da ISO 9001:2015; Inclusão do Contexto da Organização, do formulário Análise Crítica da Direção; Adequação da Política da Qualidade e objetivos.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	3 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

ÍNDICE	
1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVO
1.2	APLICAÇÃO
1.3	RESPONSABILIDADES
1.4	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5	ABREVIACÕES
1.6	DEFINIÇÕES
2	REQUISITOS GERAIS
2.1	IDENTIFICAÇÃO DE PROCESSOS
2.2	SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS
2.3	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO
3	COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO
3.1	FOCO NO CLIENTE
3.2	POLÍTICA DA QUALIDADE
3.3	RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO
3.4	COMUNICAÇÃO INTERNA
3.4.1	PROCESSOS E COMUNICAÇÃO
3.4.2	COMUNICAÇÃO DA EFICÁCIA DO SGQ
3.5	DISPONIBILIDADE DE RECURSOS E INFORMAÇÕES
4	REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO
4.1	CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA
5	MONITORAÇÃO, MEDIÇÃO E ANÁLISE DOS PROCESSOS
6	PLANEJAMENTO
6.1	OBJETIVOS DA QUALIDADE
6.2	AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO SGQ
7	ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO
7.1	GENERALIDADES
7.2	ENTRADAS PARA A ANÁLISE CRÍTICA
7.3	SAÍDAS PARA A ANÁLISE CRÍTICA
8	IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES PARA ATINGIR RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA
9	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	4 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é definir os princípios para estabelecer, documentar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade implementado, estabelecer as responsabilidades da direção no desenvolvimento, implementação e melhorar continuamente sua eficácia e aumentar a satisfação dos clientes da Maxi Rubber.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado em todos os setores da Maxi Rubber.

1.3 RESPONSABILIDADES

SETOR [RESPONSÁVEL]	RESPONSABILIDADES
DIRETORIA [DIRETOR]	<ul style="list-style-type: none"> – Estabelecer um Sistema de Gestão da Qualidade – Gerar a Política da Qualidade – Coordenar sua aplicação – Avaliar a sua adequação – Garantir a sua compreensão entre os colaboradores
DGQ	– Divulgação da Política
Demais setores [colaboradores]	<ul style="list-style-type: none"> – Entender a Política da qualidade – Trabalhar para que as metas de qualidade da Maxi Rubber sejam cumpridas

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015

Controle de Informação documentada - procedimento cod.4.2-01

Manual da qualidade cod.1.0-01

1.5 ABREVIações

DGQ – Departamento de Gestão da Qualidade

FNC- Ficha de não conformidade

PDCA – Plan, do, check e act (Planejar, realizar, verificar e corrigir).

PQ - Política da Qualidade

RH – Recursos Humanos


SGQ- Sistema de Gestão da Qualidade

1.6 DEFINIÇÕES

Política da Qualidade – intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela Alta Administração.

2 REQUISITOS GERAIS

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 NBR ISO-9001:2015.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	5 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

O SGQ está baseado em sete princípios de gestão da qualidade, conforme descrito no Manual da Qualidade (1.0-01).

2.1 IDENTIFICAÇÃO DE PROCESSOS

O SGQ está baseado na gestão de cada um dos processos da Maxi Rubber considerados relevantes e que são altamente impactantes para os resultados finais esperados, tanto para o cliente, como para a própria Maxi Rubber.

A gestão de um processo significa identificá-lo, determinar suas entradas e suas saídas, definir o mecanismo de gestão (o processo, efetivamente), definir a forma de verificar sua eficácia e a sua melhoria contínua através de indicadores e estabelecer os recursos necessários para que ele seja executado com sucesso.

A Maxi Rubber possui três categorias de processos: os “Macros Processos”, os “Processos” e os “Mecanismos” ou “Processos Secundários”. Todos os detalhes para a prestação do produto e/ou serviço de produção e comercialização estão no Manual da Qualidade (1.0-01).

O tratamento, critérios para a operação e a garantia do controle de cada um dos processos do SGQ estão definidos conforme a tabela a seguir.

Tabela 1

Macroprocessos e procedimentos onde eles estão definidos

Macro Processo	Procedimento
Comercial	7.2-01 Vendas
	7.2-02 Trade
	7.2-03 Walcom
	7.2-04 Meguiar's
Aquisição	7.4-03
Produção	7.5-03
Expedição	7.5-04
Projeto e Desenvolvimento	7.3-01

Acima dos cinco processos existe um mecanismo de melhoria contínua que tem por objetivo, através da análise de risco e necessidades de ações corretivas, promover a melhoria contínua desses processos e o aumento da satisfação dos clientes, melhorando continuamente, por consequência, o SGQ, esse mecanismo é evidenciado no formulário de Análise Crítica da Alta Direção Frm 4.0-03, e no Frm 4.0-04 Contexto da Organização contida neste documento e no procedimento Gestão de Risco 6.1-01.


Abaixo dos macroprocessos estão as principais áreas de apoio e/ou recursos para a execução das atividades.

2.2 SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

A sequência e interação dos processos estão definidas no Manual da Qualidade (1.0-01).

2.3 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

Periodicamente a Maxi Rubber realiza a análise Swot do Contexto em que a organização se encontra. Nesta análise é levada em consideração as partes interessadas (Stakeholders) da

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	6 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

empresa, fatores internos, externos, seus pontos positivos e negativos e os riscos envolvidos na organização conforme procedimento 6.1-01 Gestão de Riscos. Essa informação fica documentada no formulário Frm 4.0-04 Contexto da Organização.

Após a identificação os fatores são classificados em grau de relevância para a organização e/ou setor conforme segue:

Tabela para análise e priorização de ações do ambiente interno e externo			
		Pontos fracos e ameaça	Pontos fortes e oportunidade
1	Pouco importante	Pouco Importante - Sem ação para o momento. O item apresenta nível adequado de implantação	Item significativo para o processo
2	Importante	No momento não é necessário priorizar a necessidade de um plano de ação. Caso necessário o plano de ação poderá ser definido de acordo com a complexidade do item apontado ou acompanhado na análise crítica.	Item de grande importância para o desenvolvimento do processo da empresa
4	Muito importante	Obrigatoriamente deve ser criado plano de ação para corrigir ou melhorar o item apontado.	Item fundamental para manter o desenvolvimento dos processos com geração de resultados satisfatórios.


Automaticamente a planilha gera uma matriz cruzada, com a pontuação alcançada em cada quadrante, resultando na estratégia da organização e/ou de cada setor. Conforme segue:

Figura 2: Posturas estratégicas através do SWOT

			ANÁLISE INTERNA	
			PREDOMINÂNCIA DE	
			PONTOS FRACOS	PONTOS FORTES
ANÁLISE EXTERNA	PREDOMINÂNCIA DE	AMEAÇAS	Sobrevivência	Manutenção
		OPORTUNIDADES	Crescimento	Desenvolvimento

Fonte: OLIVEIRA, 1999.

Conforme o formulário é preenchido a organização já deve indicar se o fator positivo pode ser aproveitado e o fator negativo representa algum risco, este resultado gera as entradas para o

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	7 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

Plano de Gestão de Risco que segue conforme o procedimento 6.1-01 Gestão de Risco.

3 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A Alta Direção da Maxi Rubber está comprometida com a implementação e a melhoria contínua do SGQ, evidenciando esse comprometimento através dos seguintes elementos:

- Comunicação formal a todos os colaboradores da Maxi Rubber da importância em atender aos requisitos dos clientes e aos requisitos regulamentares (normas, procedimentos e instruções);
- Promovendo o uso da abordagem de processo e integrando com os requisitos do SGQ e da mentalidade de risco;
- Estabelecimento de uma PQ para a Maxi Rubber;
- Definição de objetivos para a qualidade na Maxi Rubber;
- Realização periódica de análises críticas;
- Disponibilização dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos da qualidade;

Outros documentos.

A Maxi Rubber também possui dados contidos no seu sistema informatizado e a sua administração é definida neste documento.

Além dos elementos acima citados, existem outros, tais como, listas, tabelas, relatórios, registros, etc., denominados simplesmente de outros documentos do SGQ, que têm o seu controle definido no documento em que são referenciados.

Os documentos do SGQ devem permanecer legíveis conforme procedimento 4.2-01 Controle de Informação Documentada.

3.1 FOCO NO CLIENTE

Os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar sua satisfação.


A sua **determinação** é feita através de vários mecanismos, presentes ao longo de todo o SGQ.

O **atendimento** aos requisitos do cliente é verificado combinando dois elementos: o monitoramento do número de reclamações dos clientes e a verificação direta da satisfação do cliente através de questionário específico (pesquisa de satisfação). A combinação desses dois indicadores é definida no procedimento 8.2-01 – Avaliação da Satisfação do Cliente.

3.2 POLITICA DA QUALIDADE

A Alta Direção da Maxi Rubber definiu uma Política da Qualidade, assegurando que:

- Essa Política é adequada ao propósito e ao contexto da organização, sendo essa adequação analisada na reunião de avaliação do SGQ juntamente com o direcionamento estratégico.
- A Política da Qualidade inclui um comprometimento com os requisitos aplicáveis e com a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade na sua declaração.
- A Política proporciona uma estrutura para o estabelecimento e a análise crítica dos objetivos da qualidade.

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	8 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

d) A Política da Qualidade é comunicada e entendida por toda a organização. Ela está formalizada e disponível em lugares apropriados onde todos possam lê-la. São empregados os seguintes meios de divulgação:

- Treinamento interno sobre a PQ e sobre o SGQ;
- Quadros com a PQ;
- Site da organização.

Periodicamente, é feita uma avaliação formal da compreensão dos colaboradores com relação à PQ. Essa avaliação engloba a verificação dos seguintes pontos:

- Qual a Política da Qualidade da empresa?
- Qual o seu papel para que a Política se cumpra?
- A Maxi Rubber tem dado condições para que a Política se cumpra?

O resultado da avaliação da compreensão da PQ é pontuado, e avaliado, devendo ser transformado em ações, para que a compreensão seja sempre aumentada e o envolvimento dos colaboradores seja cada vez mais amplo.

e) A Política da Qualidade é analisada criticamente para manutenção de sua adequação, sendo essa análise feita na reunião de avaliação do SGQ.

A Política da Qualidade da Maxi Rubber é a seguinte:

- **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 PQ é composta de duas premissas, denominadas **princípios**: ***o atendimento aos requisitos aplicáveis das partes interessadas e à satisfação de seus clientes e a melhoria contínua da qualidade de seus processos internos, incluindo colaboradores e de seu Sistema de Gestão da Qualidade.***

3.3 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO


A Alta Direção define em Organograma as autoridades e responsabilidades pertinentes assegurando que o SGQ esteja conforme com os requisitos da Norma mesmo quando houver mudanças, que os processos entreguem as saídas apropriadas, que sejam relatados os desempenhos e as oportunidades para melhoria e promoção do foco no cliente.

Essas responsabilidades também estão contidas em cada procedimento do SGQ.

3.4 COMUNICAÇÃO INTERNA

3.4.1 PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

A Maxi Rubber possui uma sistemática de comunicação interna através de e-mail, quadro de avisos e telefone e externa através de telefone, e-mail e site da organização.

	<p align="center">SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI</p> <p align="center">PROCEDIMENTOS</p>	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	9 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

3.4.2 COMUNICAÇÃO DA EFICÁCIA DO SGQ

A Alta Direção utiliza os seguintes elementos para a divulgação da eficácia do Sistema da Qualidade:

- Quadro de avisos;
- E-mail;
- Reuniões.

3.5 DISPONIBILIDADE DE RECURSOS E INFORMAÇÕES

A gestão dos recursos necessários está definida em procedimentos apropriados conforme segue:

Recursos Humanos - 6.2-01 - Competência, Treinamento e Conscientização.

Recursos Materiais – 6.3-01 – Manutenção Preventiva e Corretiva

Recursos Tecnológicos – 6.3-02 – Procedimentos da Informática

Recursos Financeiros – 6.5-01 - Financeiro

A disponibilidade de informações para apoiar a operação e monitoramento dos processos está definida no procedimento 4.2-01 – Controle de Informação Documentada.

4 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

A Maxi Rubber estabeleceu um SGQ que é documentado e composto pelos seguintes elementos:

- a) Uma Política da Qualidade documentada, administrada conforme estabelecido neste documento.
- b) Um Manual da Qualidade, documento que especifica o Sistema de Gestão da Qualidade resumidamente, documento de código 1.0-01
- c) Documentos necessários para a manutenção do Sistema de Gestão determinados pela empresa

4.1 CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

O controle de documentos e requisitos são detalhados no procedimento 4.2-01– Controle de Informação documentada.

5 MONITORAÇÃO, MEDIÇÃO E ANÁLISE DOS PROCESSOS


A monitoração e a medição dos processos estão estabelecidas no Manual da Qualidade cód. 1.0-01.

A análise dos processos é feita juntamente com a sua identificação, conforme estabelece os procedimentos de cada um dos processos, conforme a tabela 1 do item 2.1.

6 PLANEJAMENTO

6.1 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos para a qualidade são estabelecidos com base nos princípios da Política da Qualidade. São medidos através de indicadores, sendo definidas metas para os indicadores na reunião de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade.


	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	10 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

Objetivos para a qualidade

Princípio da PQ	Objetivo da qualidade	Detalhado no documento	Indicador
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	Aumento da satisfação do cliente diminuindo desta forma a quantidade de reclamações.	8.2-01	I ₁
	Aumento da satisfação dos clientes.	8.2-01	
	Atendimento aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao setor	6.5-01	I ₇
Melhoria contínua dos processos internos, dos recursos humanos promovendo a eficiência e o trabalho em equipe, e do Sistema de Gestão da Qualidade	Melhoria dos indicadores dos macroprocessos.	7.2-01	I ₂
		7.2-02	
		7.2-03	
		7.2-04	
	Melhoria dos processos de apoio	7.4-01	I ₃
		7.5-01	I ₄
		7.3-01	I ₅
		7.5-04	I ₆
		6.2-01	I ₈
		6.3-02	
		6.3-01	
		6.5-01	
	Aumento do indicador da eficácia do SGQ.	4.0-01	I _E

O Indicador Comercial I₂ é formado pela combinação dos indicadores de Vendas Maxi Rubber, Vendas Meguiar's, Vendas Carplast, Vendas Trade e Vendas Walcom conforme tabela a seguir:

Setor	Indicador	Procedimento	Definição	Indicador Comercial
Vendas Maxi Rubber	I _M	7.2-01	$\frac{(10 \times I_T) + (60 \times I_M) + (10 \times I_W) + (10 \times I_{ME}) + (10 \times I_C)}{100}$	I ₂
Vendas Trade	I _T	7.2-02		
Vendas Walcom	I _W	7.2-03		
Vendas Meguiar's	I _{me}	7.2-04		
Vendas Carplast	I _C	5.0-01		

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	11 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

O Indicador Apoio I₇ é formado pela combinação dos indicadores de Recursos Humanos, Manutenção, TI e Financeiro, conforme tabela a seguir:

Setor	Indicador	Procedimento	Definição	Indicador Apoio
Recursos Humanos	I _{RH}	6.2-01	$\frac{(25 \times I_{RH}) + (25 \times I_{MA}) + (25 \times I_{TI}) + (25 \times I_{FI})}{100}$	I ₈
Manutenção	I _{MA}	6.3-01		
Tecnologia da Informação	I _{TI}	6.3-02		
Financeiro	I _{FI}	6.5-01		

6.2 AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO SGQ

A eficácia do SGQ é medida através de um indicador (I_E) que engloba diversos indicadores. O SGQ é considerado eficaz quando o indicador for igual ou superior a 90%.

A forma de calcular esse indicador é através de um mecanismo estatístico, onde são relacionados, de modo ponderado, cada um dos indicadores e o grau de atendimento de suas metas. O cálculo é feito conforme a equação mostrada a seguir.

$$I_E = \frac{7 \times C_m(I_1) + 5 \times C_m(I_7) + 4 \times C_m(I_2) + 3 \times C_m(I_3) + 5 \times C_m(I_4) + 4 \times C_m(I_5) + 4 \times C_m(I_6) + 3 \times C_m(I_8)}{35} \times 100\%$$

Onde:


- I₁ - Índice de satisfação de clientes
- I₂ - Desempenho comercial
- I₃ - Desempenho de compras
- I₄ - Desempenho de produção
- I₅ - Desempenho de projeto e desenvolvimento
- I₆ - Desempenho de expedição
- I₇ - Desempenho de Normas e Legislações
- I₈ - Desempenho do processo de apoio

O valor do coeficiente de multiplicação (C_m) para cada um dos indicadores é obtido na tabela 2, a seguir, em função da diferença entre a meta pretendida e o valor real obtido para o indicador.

Tabela 2
Valor dos coeficientes C_m em função da diferença entre a meta e o real

Diferença entre a meta pretendida e o real obtido	Coeficiente de multiplicação (C _m)
acima de 0%	1
0,1 a -25%	0,8
-25,1 a -50%	0,6
-50,1 a -75%	0,4
-75,1% a -100%	0,2

Sempre que o indicador de desempenho saturar, atingindo o valor 100%, as metas devem ser revistas para um valor mais alto.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	12 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

7 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

7.1 GENERALIDADES

A Alta Direção marca anualmente, conforme estabelecido no Cronograma de Eventos da Maxi Rubber, uma reunião com os representantes de todos os setores para avaliar a situação do SGQ, a Política da Qualidade e os objetivos para a qualidade e verificar as atitudes corretivas necessárias, se houverem.

A reunião é registrada no formulário: 4.0-03 Análise Crítica da Alta Direção que é arquivada pela Qualidade, que também deverá cobrar as ações necessárias, caso existam. A pauta dessa reunião é definida de acordo com a sequência dos itens do parágrafo 9.3.2 da norma, entradas para análise crítica, devendo ser dada conclusão a cada item analisado na reunião e uma conclusão final para o SGQ, para a adequação da PQ e para os objetivos da qualidade. Para cada decisão tomada na reunião e que envolva uma ação, deve ser definido o responsável pela ação e o prazo para a sua realização.

7.2 ENTRADAS PARA ANÁLISE CRÍTICA

Os seguintes itens são verificados nessa reunião:

- Resultados de análises críticas anteriores;
- Mudanças planejadas que possam afetar o SGQ;
- Resultado da avaliação e monitoramento da satisfação do cliente;
- Resultados provenientes das partes interessadas;
- Adequação da política da qualidade;
- Situação e resultado dos objetivos da qualidade;
- Desempenho dos processos;
- Controle do andamento das não conformidades e ações corretivas;
- Resultado dos indicadores/ monitoramento de processo;
- Resultados de auditorias do SGQ;
- Desempenho de provedores externos;
- Análise de recursos para a qualidade;
- Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- Recomendações para melhoria;


7.3 SAÍDA PARA ANÁLISE CRÍTICA

A análise crítica abrange os seguintes pontos:

- Melhoria da eficácia do SGQ;
- Necessidades de mudanças e recursos para o SGQ;
- Política, Objetivos e indicadores para a qualidade.

8 IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES PARA ATINGIR RESULTADOS E MELHORIA CONTÍNUA

A implementação de ações para atingir resultados e para a melhoria contínua é feita conforme estabelecido no Manual da Qualidade cod.1.0-01 item Avaliação de desempenho. Complementarmente, é feita através do uso do planejamento e através do procedimento 8.3-01 – Não Conformidade e Melhoria.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	4.0-01-R2
		Data da Emissão	28.08.09
		Data da Revisão	26.03.18
		Página	13 de 13
Título	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

9 CONTROLE DE REGISTROS DA QUALIDADE

RECUPERAÇÃO - A recuperação dos registros é feita através da sua identificação, do conhecimento da área que eles ficam armazenados e da sua forma de indexação, isto é, qual a informação básica para que eles fiquem ordenados para serem guardados ou recuperados.

PROTEÇÃO - Os registros ficam guardados em local isento de umidade e pó.

DISPOSIÇÃO: Forma de destruir os documentos, quando saem do arquivo morto.

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
Nome	Código	Indexação	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Avaliação da política da qualidade	Frm 5.0-01	Data	DGQ	AM	PS (*)	CX 2 anos	Picotar
Análise Crítica da Alta Direção	Frm 4.0-03	Data	DGQ	AM	PS (*)	CX 2 anos	Picotar
Organograma das Áreas	Frm 4.0-05	Data	Setores	NA	(**)	NA	Picotar

(*) ano corrente + 1 ano

(**) enquanto vigente

LEGENDA	
AM => Arquivo morto	CX => Caixa de arquivo morto
PS => Pasta suspensa	