
	PROCEDIMENTO GERAL PG 01 – GESTÃO DA QUALIDADE		Nº de revisões: 04
			Pág.: 1 de 5
Elaboração:		Revisão:	Aprovação:
Bárbara Boewing		-	Bianca Damasio
14/07/2018		-	16/10/2018

1 MAPEAMENTO DO PROCESSO

Tabela 1- Mapeamento do Processo

PROCESSOS ANTECEDENTES/ FORNECEDORES	ENTRADAS	ATIVIDADES	SAÍDAS	PROCESSOS SUBSEQUENTES/ CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Clientes - ABNT - Direção - Processos do SGQ 	<ul style="list-style-type: none"> - Norma NBR ISO 9001 - Expectativas, ideias e sugestões de melhorias - Requisitos de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoramento dos processos conforme requisitos da norma - Auditorias internas - Acompanhamento de auditorias externas - Acompanhamentos das melhorias – Ações da Qualidade (AQ) - Gestão dos documentos do SGQ - Monitorar e acompanhar reclamações dos clientes - Treinamentos relacionados ao SGQ e de direcionamento estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> - Relatórios de auditoria interna - Planos de ação para melhorias - Documentos do SGQ - Reuniões de desempenho - Planos de ação para reclamações de clientes - Reuniões de análise crítica 	<ul style="list-style-type: none"> - Processos do SGQ - Direção - Clientes
PROCESSOS DE APOIO	CONHECIMENTOS	RECURSOS	MONITORAMENTO	RISCOS E OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Processos do SGQ 	<ul style="list-style-type: none"> - Os conhecimentos necessários para o desempenho das atividades estão listados no documento Descrição da Função. 	<ul style="list-style-type: none"> - Norma NBR ISO 9001 - Documentos do SGQ - Sistema de AQS - Recursos de escritório - Pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> - Ações da qualidade abertas, iniciadas e finalizadas - Ações da qualidade eficazes e não eficazes - Não conformidades em auditorias internas X externa - Registros (item 10.0) 	<ul style="list-style-type: none"> - Os riscos e oportunidades desses processos estão descritos no Contexto da organização.

	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 04
	PG 01 – GESTÃO DA QUALIDADE		Pág.: 2 de 5
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Bianca Damasio	
14/07/2018	-	16/10/2018	

2 OBJETIVO DO PROCESSO

A Gestão da Qualidade foi designada pela Alta Direção para assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) esteja conforme com os requisitos da Norma NBR ISO 9001 e desempenhando seu funcionamento de acordo com seu Direcionamento Estratégico.

Assim, seu objetivo é monitorar os processos para garantir que os mesmos entreguem suas saídas pretendidas, que as mudanças planejadas e implementadas estejam de acordo com o SGQ e que todos os envolvidos no processo da empresa estejam cientes do desempenho do sistema de gestão, em particular a Direção.

3 MONITORAMENTO DOS PROCESSOS

O monitoramento dos processos é realizado a partir da análise dos indicadores e reunião de desempenho com os responsáveis pelos processos, mensalmente. Registros pertinentes das reuniões ficam anotados na planilha de Indicadores.

4 AUDITORIAS INTERNAS

4.1 Programa de Auditoria

O programa de auditoria é elaborado pelo Gerente da Qualidade e documentado no Programa de auditorias do SGQ do ano respectivo. O Sistema de Gestão da Qualidade deve ser auditado pelo menos uma vez ao ano.

As auditorias internas são realizadas com dois objetivos específicos:

- Verificar adequação dos requisitos da própria organização com o SGQ;
- Adequação e conformidade com os requisitos da Norma ISO 9001.

Dependo dos resultados gerados nas auditorias internas e externas, a Gerente da Qualidade poderá programar mais auditorias em alguns processos, se demonstrado o não atendimento aos requisitos normativos, está auditoria não precisa cumprir com todos os requisitos aplicáveis para o processo auditado, mas sim com os requisitos que demonstrarem certa fragilidade.

4.2 Preparação do auditor interno

Os funcionários designados para a função de auditor interno devem ser qualificados com base em treinamento e educação da seguinte maneira:

- Ensino médio completo ou superior;
- Formação de Auditor Interno ISO 9001.


Quando aplicável, os auditores internos devem ser requalificados pelo menos a cada 2 anos ou quando houver revisão na norma (treinamento ou reciclagem). O controle da qualificação dos auditores internos é feita através dos certificados que são arquivados no RH ou registro interno de treinam. A cada auditoria a gerente da qualidade seleciona os auditores de forma que estes não auditem o seu próprio trabalho.

4.3 Critérios e preparação de auditoria

Os critérios a serem auditados já estão definidos e descritos em cada formulário de registro de auditoria interna por procedimento. Para cada auditoria programada os registros se encontram na pasta de documentos do PG 01 – Auditorias.

Para comprovar a interdependência e garantir que todos os requisitos do sistema de gestão foram auditados, é elaborado um plano de auditoria. Neste plano constam todas as informações necessárias para execução das auditorias internas.

Cumprida a auditoria, realiza-se uma reunião final com os envolvidos para explanar o resultado da auditoria. A reunião é registrada na ata de reunião final de auditoria interna da qualidade.

	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 04
	PG 01 – GESTÃO DA QUALIDADE		Pág.: 3 de 5
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Bianca Damasio	
14/07/2018	-	16/10/2018	

5 ACOMPANHAMENTO DE AUDITORIAS INTERNAS E EXTERNAS

É função da Gestão da Qualidade acompanhar as auditorias internas e externas de certificação da ISO 9001 e auditorias de clientes.

O surgimento de uma não conformidade em auditoria interna ou externa deve ser tratada pela Gestão da Qualidade como uma Ação da Qualidade/Ação Corretiva. As sugestões, oportunidades de melhorias e novos requisitos de clientes com relação ao processo devem ser analisados e aprovados pela Direção, para então ser estudada a sua aplicabilidade ao SGQ da organização por meio de uma Ação da Qualidade/Preventiva.

6 ACOMPANHAMENTO DE MELHORIAS

A Metalbo melhora continuamente a eficácia do seu sistema de Gestão da Qualidade por meio do uso da Política da Qualidade, acompanhamento do Contexto da Organização, análise dos Indicadores de monitoramento dos processos, resultados das auditorias, ações da qualidade e análise crítica pela Direção. É responsabilidade do setor de Gestão da Qualidade o acompanhamento dessas melhorias, os seus registros são realizados através do sistema de Ação da Qualidade.

7 RECLAMAÇÕES DE CLIENTE

Reclamações de clientes são recebidas pelo setor de vendas o procedimento de tratamento de reclamações de clientes está descrito no PG 24 – Controle de não conformidade.

8 GESTÃO DOS DOCUMENTOS DO SGQ (ISO 9001:2015 – 7.5)

8.1 Documentos do SQG

O Sistema de Gestão da Qualidade da Metalbo está documentado da seguinte forma:

- Manual da Qualidade
- Procedimentos Gerais (PG)
- Instruções de Trabalho (IT)
- Formulários
- Projetos/Desenhos

8.2 Elaboração e revisão de informação documentada

Todos os documentos do SGQ são controlados, revisados e quando necessário elaborados pela Gestão da Qualidade e aprovados pelo responsável da área.


Pelo menos a cada 4 anos os Procedimentos Gerais e o Manual da Qualidade devem passar por uma revisão, mesmo que não sejam alterados. As Instruções de Trabalho somente serão alteradas se houver alguma modificação no processo de fabricação ou de produtos. A Política da Qualidade e os Objetivos são avaliados em análise crítica ou quando a Direção achar pertinente. Sendo que, as decisões quanto as alterações da Política e dos Objetivos da Qualidade ficam registradas em atas de análise crítica do SGQ. E, os demais documentos são alterados mediante solicitação do responsável pelo setor quando necessário.

Para os Procedimentos Gerais e Instruções de Trabalho, o que comprova a aprovação do documento com relação a sua elaboração, revisão ou cancelamento é o registro Aprovação de Documento. Esse registro contém um *check-list* com as etapas relacionadas com revisão de documentos.

O repasse das alterações ocorridas nos documentos, para as funções envolvidas, é realizado através de treinamento (quando aplicável).

8.2.1 Formatação

A formatação utilizada para os documentos do SGQ pode variar de acordo com sua necessidade de controle e rastreabilidade. Podem ser utilizados meios eletrônicos ou papel, a partir de aplicativos do Office ou Sistema da organização.

	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 04
	PG 01 – GESTÃO DA QUALIDADE		Pág.: 4 de 5
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Bianca Damasio	
14/07/2018	-	16/10/2018	

O Manual da Qualidade, os Procedimentos Gerais e as Instruções de Trabalho contêm cabeçalho com as informações: identificação da empresa, tipo e título do documento (AA BB – CC), nome e data de elaboração, nome e data de revisão e nome e data de aprovação e reprovação.

- Tipo e título do documento (codificação): AA BB – CC

AA Tipo de documento

BB Número do documento

CC Revisão do documento

Os Formulários devem conter cabeçalho com identificação da empresa e título do documento, além do rodapé com o endereço eletrônico de onde está armazenado, o setor que o formulário está vinculado e a data da última revisão. Os mesmos são disponibilizados em rede e são controlados pela Gestão da Qualidade.

As cópias de documentos da qualidade recebem em todas as suas folhas os dizeres: “CÓPIA CONTROLADA”. Em caso de emissão de cópias de documentos para terceiros, estes recebem em todas as suas folhas os dizeres: “CÓPIA NÃO CONTROLADA”.

8.3 Controle e distribuição

Em cada PG e ou IT consta um item “Registros” no documento, que descreve como é realizado o controle de todos os formulários utilizados no procedimento.

Tabela 2 - Registros

Identificação do registro	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo Retenção	Descarte
Título do documento	Local que está arquivado (conformação, sistema/rede)	Maneira adotada para evitar a perda dos registros	Endereço eletrônico	Tempo que o arquivo é mantido	O que fazer com o documento após o prazo de manutenção definido

Para os PGs e ITs o setor de Gestão da Qualidade faz o controle e distribuição das cópias físicas dos documentos através do documento Relação de Documentos. Neste documento encontram-se também os índices que acompanham as pastas de documentos impressos, quando no setor não existe computadores disponíveis. Para os setores que possuem acesso a computadores os documentos na sua versão mais atualizada estão disponíveis em rede, o acesso a esses documentos é definido pela Gestão da Qualidade e controlado pelo TI.

Os documentos originais e versões anteriores são mantidos em formato digital, seguindo a ordem de códigos dos documentos. Cópias físicas de documentos obsoletos são destruídas.

Somente os funcionários da Gestão da Qualidade e a diretoria da empresa tem autoridade para requisitar cópias.

8.4 Documentos de origem externa


São utilizados documentos de origem externa do tipo: normas e possíveis documentos das partes interessadas (clientes e fornecedores). Estes estão relacionados no documento Relação de Documentos de Origem Externa. Neste documento constam as normas do acervo da empresa sendo classificadas como orientativas e de aplicação.

- Norma orientativa: normas que servem como base de pesquisa sem necessidade de cumprimento do requisito especificado, portanto não é atualizada pela empresa.

- Norma de Aplicação: norma que define requisitos de produto ou sistema e que deve ser atualizada, sempre que houver nova atualização.

9 TREINAMENTOS (ISO 9001:2015 – 7.3)

Os treinamentos que envolvem a Política da Qualidade, Direcionamento estratégico e assuntos relacionados a gestão do SGQ devem ser repassados para os responsáveis dos processos pela Gestão da Qualidade. Para os funcionários do setor, o treinamento pode ser realizado pela Gestão da Qualidade, pelos responsáveis

	PROCEDIMENTO GERAL		Nº de revisões: 04
	PG 01 – GESTÃO DA QUALIDADE		Pág.: 5 de 5
Elaboração:	Revisão:	Aprovação:	
Bárbara Boewing	-	Bianca Damasio	
14/07/2018	-	16/10/2018	

do setor ou pelo RH. Os treinamentos e registros são controlados pelo RH e estão descritos no PG 18 – Recursos Humanos.

10 REGISTROS

Tabela 3 – Registros

Identificação do registro	Armazenamento (setor)	Proteção	Recuperação	Tempo Retenção	Descarte
Análise crítica pela Direção	Servidor	Backup	G:\DOCUMENTOS ISO\ISO 9001\Registros\MQ 01 - Manual da Qualidade	Permanente	N/A
Relação de documentos de origem externa	Servidor	Backup	G:\ISO\PG 01 - Documentos	Permanente	N/A
Plano de auditoria interna	Servidor	Bakup	G:\ISO\PG 01 - Auditorias	Permanente	N/A
Registro de auditoria interna	Servidor	Bakup	G:\ISO\PG 01 - Auditorias	Permanente	N/A
Ata de reunião final de auditoria interna	Servidor	Bakup	G:\ISO\PG 01 - Auditorias	Permanente	N/A
Programa de auditorias do sistema da qualidade	Servidor	Bakup	G:\ISO\PG 01 - Auditorias	Permanente	N/A
Aprovação de documentos	Servidor	Bakup	G:\ISO\PG 01 - Documentos	3 anos	N/A

11 CONTROLE DE REVISÕES

Tabela 4 - Controle de Revisões

Revisão	Descrição da Alteração
01	Item 2.3 - Aprovação, revisão e cancelamento de documentos. Item 4 – Documentos de origem externa Item 7.2 - Aprovação de formulários. Item 8.1 – Incluído auditoria de produto. Item 8.2 – Qualificação dos auditores.
02	Renumerados todos os itens do procedimento Item 3.5 – acrescentado o controle de distribuição de arquivos eletrônicos Item 3.3 – acrescentado rotina de check-list no documento “alteração de documentos” Acrescento item 6 – Acesso aos arquivos eletrônicos
03	Adequação da ISO 9001:2015
04	Elaboração do mapeamento do processo, de títulos, textos e link de documentos ligados ao processo.