

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

SUMÁRIO

1. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA.....	3
2. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	4
4.1 Estrutura documental.....	4
4.1.1 Padronização e codificação.....	4
4.1.1.1 Estruturação do Mapeamento de Processo.....	5
4.1.2 Identificação dos documentos.....	6
4.1.3 Elaboração, Aprovação e Distribuição.....	6
4.1.4 Documentos controlados.....	7
4.1.5 Revisões de documentos.....	7
4.1.6 Controle de Documentos.....	8
4.2 Controle de normas.....	8
4.3 Análise crítica pela Direção.....	8
4.3.1 Convocação e participantes.....	8
4.3.2 Periodicidade.....	9
4.3.3 Desenvolvimento da reunião.....	9
4.3.4 Registro RACD.....	10

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

4.4 Auditoria Interna.....	10
4.5 Não Conformidades.....	10
4.6 Ações Corretivas e Melhorias.....	10
4.6.1 Ações corretivas.....	11
4.6.2 Melhorias.....	12
4.6.3 Planos de ação.....	12
4.7 Avaliação da satisfação de clientes.....	12
4.7.1 Pesquisa NPS (Net Promoter Score).....	13
4.8 Planejamento de Indicadores.....	14
5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....	14
5.1 Matriz SWOT.....	15
5.2 Análise de Riscos.....	15
6. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS.....	15
7. SISTEMA INTELIGENTE DE GESTÃO - SIG.....	16
8. REVISÕES EFETUADAS.....	16
9. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	16

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

1. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA

Definir a forma de atuação do Sistema de Gestão da Qualidade, detalhando os processos seguidos pelo setor e os registros utilizados para fornecer evidência das ações realizadas.

2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MQ01 – Manual da Qualidade

IT03 – Relatório de Não conformidade

IT08 – SIG

IT14 – Elaboração de Documentos

IT21 – Não Conformidades

IT31 – Auditoria Interna

IT74 – Programa Sol

DS07 – Lista Mestra de Controle de Documentos

DS09 – Política da Qualidade


DS24 – Definições para Indicadores

RQ28 – Controle de Normas

RQ30 – Registro de Reunião de Análise Crítica da Direção

RQ164 – Planilha de Gestão de Riscos e Análise Swot

RQ165 – Controle de Mudanças

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

3. DEFINIÇÕES

DS – Documento do Sistema

IT – Instrução de Trabalho

Google Docs – pacote de aplicativos do Google

MATRIZ SWOT – é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário. O termo **SWOT** é um acrônimo (que significa uma sigla que pode ser lida como uma palavra) oriunda do idioma inglês, seu significado é: Forças (**S**trengths), Fraquezas (**W**eaknesses), Oportunidades (**O**pportunities) e Ameaças (**T**hreats).

MQ – Manual da Qualidade

NC – Não Conformidade

OEM – Original Equipment Manufacturer ou Fabricante Original do Equipamento

PR – Produtos Rotoplastyc

PQ – Procedimento da Qualidade

RNC – relatório de não conformidade

RQ – Registro da Qualidade

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade


SIG – Sistema Inteligente de Gestão

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Sistema de Gestão da Qualidade é responsável pelo controle de documentos da empresa seguindo os critérios definidos na norma ISO9001:2015. As atividades sob responsabilidade do SGQ estão definidas conforme etapas descritas na sequência.

4.1 Estrutura documental

A estrutura documental do SGQ é composta de Manual da Qualidade, Mapeamentos de Processos, Instruções de Trabalho, Documentos do Sistema e Registros da Qualidade.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

4.1.1 Padronização e codificação


A padronização dos documentos foi definida de modo a unificar a maneira como estes são codificados, identificados e organizados.

Documentos	Código	Numeração	Exemplo
Manual da Qualidade	MQ	01 (documento único)	MQ01
Mapeamento de Processos	MP	A partir de 01	MPSG01
Instruções de Trabalho	IT	A partir de 01	IT01
Documentos do Sistema	DS	A partir de 01	DS01
Registros da Qualidade	RQ	A partir de 01	RQ01

4.1.1.1 Estruturação do Mapeamento de Processo

A codificação dos mapeamentos de processo está definida da seguinte forma:

Código	Setor
MPSG	Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ
MPQL	Qualidade
MPCL	Comercial Desenvolvimento OEM
MPCR	Comercial Produto Próprio RP
MPFT	Faturamento
MPRH	Recursos Humanos
MPTI	Tecnologia da Informação
MPAL	Almoxarifado
MPMK	Marketing
MPCT	Controladoria


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

MPFN	Financeiro
MPFI	Fiscal
MPEN	Engenharias ED / EDPR
MPEP	Engenharia de Métodos e Processos
MPMA	Manutenção
MPMT	Matrizaria
MPCO	Compras
MPCP	PCP
MPIN	Indústria (Micronização/Pigmentação, Acabamento, Rotomoldagem, Montagem, Embalagem, Expedição)
MPDM	Divisão de Metais

4.1.2 Identificação dos documentos

Recomenda-se o padrão de identificação dos documentos conforme:

Documento	Cabeçalho	Rodapé
Manual da Qualidade Instruções de Trabalho	Logo da empresa, título, código, revisão e data da última revisão.	Numeração de páginas
Mapeamento de Processos	Logo da empresa, título, código, revisão e data da última revisão.	Não se aplica
Registros de Qualidade	Logo da empresa, título, código, revisão e data da última revisão.	Não se aplica
Documentos do Sistema	Logo da empresa, título, código,	Não se aplica

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

	revisão e data da última revisão.	
--	-----------------------------------	--

A elaboração e aprovação de cada documento é o último item descrito em cada documento e é feito baseado no que está descrito no item 4.1.3.

4.1.3 Elaboração, Aprovação e Distribuição


A responsabilidade de elaboração, aprovação e distribuição de documentos segue o definido abaixo:

Responsabilidade	Manual	Mapeamentos de processo	Instruções, Documentos de Sistema e Registros
Elaborar	SGQ	Responsável do processo/setor/SGQ	Responsável do processo/Setor
Aprovar	Direção	SGQ/Direção /Gestor imediato	SGQ/Direção/ Gestor imediato

A responsabilidade pela elaboração e informação do conteúdo de cada documento é de cada responsável pelo setor ao qual o documento se destina. As instruções sobre a elaboração de documentos estão descritas na **IT14 – Elaboração de Documentos**. A formatação do documento é responsabilidade do SGQ, para que seja seguido um padrão de identificação.

Os registros da qualidade e documentos do sistema são aprovados quando os procedimentos ou instruções que os citam estejam aprovados.

Todos os documentos originais estão disponíveis em pasta controlada pelo SGQ. Todos os documentos para consulta estão disponíveis em meio eletrônico, na pasta ISO, acessível a todos os computadores e bancadas da empresa.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

Cópias físicas são disponibilizadas em locais onde não é possível acessar eletronicamente os documentos ou por alguma necessidade da área. A informação da existência de cópia física e o controle do usuário responsável está disponível na **DS07 – Lista Mestra de Controle de Documentos**.

4.1.4 Documentos controlados

A identificação de documentos físicos/eletrônicos, sendo originais ou cópias, segue o descrito abaixo.

Tipo de cópia	Localização do Carimbo	Motivo
Original	N/A	Documentos originais são mantidos de forma eletrônica com o nome do elaborador e aprovador.
Cópia Controlada	Carimbo na 1ª Página	Documentos efetivamente controlados.
Cópia Não Controlada	Não carimbada	Documentos emitidos para outros fins, ou impressos aleatoriamente.


4.1.5 Revisões de documentos

Os documentos são controlados através da revisão em que se encontram, o qual é composto pela abreviatura “REV” e dois algarismos iniciando em “00”. Os documentos do SGQ são considerados suficientes ao passo que são utilizados e estão atendendo a demanda do documento. Quando o usuário do documento verificar a necessidade de alteração, o SGQ revisa o documento.

Nota: o responsável pela alteração/revisão do documento avalia a necessidade de realizar treinamento ou não de acordo com as mudanças efetuadas, como, por exemplo, quando se tratar de formatação ou pequenas mudanças que não alterem a forma de executar a atividade.

4.1.6 Controle de Documentos

Os documentos do Sistema de Gestão são controlados pelo SGQ, de forma que:

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

- Sejam verificados quanto a sua adequação e aprovados antes da emissão;
- Sejam identificados quanto à situação de sua revisão e alteração realizada;
- Estejam disponíveis para uso, em sua revisão pertinente;
- Estejam legíveis e identificados.

Os registros que fornecem evidências de conformidade com requisitos e operação eficaz do SGQ são controlados através da **DS07 – Lista Mestra de Controle de Documentos**.

4.2 Controle de normas

Normas de clientes e/ou públicas são controladas pelo SGQ através do **RQ28 – Controle de Normas**, sendo verificadas uma vez ao ano. Caso haja alguma alteração na norma, o SGQ entra em contato com o setor que a utiliza e levanta a necessidade de atualização, em caso afirmativo a versão atualizada é providenciada e substituída no setor aplicável.

4.3 Análise crítica pela Direção


A análise crítica do SGQ é realizada através de reunião, afim de proporcionar a Direção uma avaliação crítica do SGQ e acompanhar a implementação, manutenção e efetividade do mesmo, além de verificar o desdobramento da Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade, indicadores, metas e assuntos estratégicos relacionados à qualidade dos produtos da empresa.

4.3.1 Convocação e participantes

O SGQ convoca os participantes para reuniões de análise crítica e/ou outras reuniões por comunicador interno, via e-mail, telefone, via ata no SIG ou verbalmente.

Participam das reuniões os responsáveis de cada processo ou seus representantes.

4.3.2 Periodicidade

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

As reuniões de análise crítica da Direção são anuais, onde há um cronograma estabelecido, porém, podem ocorrer, dependendo da situação, adequações quanto a data e período da reunião, ficando a critério do SGQ, que buscará o melhor aproveitamento desta.


4.3.3 Desenvolvimento da reunião

A reunião de análise crítica da Direção possibilita o planejamento e acompanhamento do SGQ, fazendo com que este seja continuamente revisado e melhorado. A **DS09 – Política da Qualidade** é desdobrada em objetivos e metas da qualidade através do **SIG**.

Para o correto desenvolvimento da análise crítica da Direção devem ser levadas em consideração as seguintes entradas e saídas:

Entradas

- Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade;
- Grau de satisfação do cliente e informações que retornam do Cliente de partes interessadas pertinentes (incluindo reclamações de Clientes);
- Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
- Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços:
 1. Não conformidades e ações corretivas;
 2. Resultados de monitoramento e medição;
 3. Resultados de auditoria (se o planejamento foi implementado eficazmente);
 4. Desempenho de provedores externos;
 5. Suficiência de recursos;
 6. Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
 7. Oportunidades para melhoria.
- Necessidade de melhorias no sistema de gestão da qualidade.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

- Desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

Saídas

- Oportunidades para melhoria;
- Qualquer necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade;
- Necessidade de recurso.

4.3.4 Registro RACD

As reuniões de análise crítica são registradas no **RQ30 – Registro de Reunião de Análise Crítica da Direção** e anexadas ao SIG, onde são descritas as ações tomadas/previstas, bem como os responsáveis e prazos e também são monitoradas via ata no SIG.

As reuniões mensais para apresentação de indicadores, ou outras reuniões são monitoradas via ata no SIG.


4.4 Auditoria Interna

As auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade ocorrem seguindo o fluxo definido na **IT31 – Auditoria Interna**.

4.5 Não Conformidades

O SGQ é responsável pela gestão das não conformidades ocorridas em auditorias internas/externas e em falhas de fluxo de processo interno. Demais não conformidades são de responsabilidade do setor de Qualidade conforme definido na **IT21 – Não Conformidades**.

4.6 Ações Corretivas e Melhorias


	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

4.6.1 Ações corretivas

Ações corretivas são ações que eliminam as causas de não conformidades reais. São determinadas para corrigir não conformidades internas ou externas, identificadas por exemplo, através de:

- Auditorias;
 - Reclamações e devoluções de clientes;
 - Não cumprimento de fluxo determinado;
 - Não conformidades de fornecedores.
- ❖ Registro: o registro de não conformidades ocorre no Sistema Tecnicon.
 - ❖ Causa(s) potencial(is): são as causas de uma NC real. A(s) causa(s) da não conformidade, devem ser identificadas e preenchidas pelo responsável pela NC.
 - ❖ Ações de correção: são ações implementadas sobre o efeito da não conformidade real e tem como objetivo eliminar a não conformidade. Ações imediatas, ações de contenção.
 - ❖ Ações corretivas: são as ações implementadas sobre as causas da não conformidade real e tem como objetivo eliminar as causas e evitar a repetição da NC.
 - ❖ Acompanhamento: o acompanhamento da implementação das ações definidas é realizado pelo responsável pelas ações, SGQ, Qualidade ou Auditor Interno, e é registrado no sistema Tecnicon, em acompanhamento das ações.
 - ❖ Verificação da eficácia: as ações adotadas são avaliadas pelo SGQ, Qualidade, auditores internos ou setor afim determinado pelo SGQ quanto a sua eficácia na eliminação da causa da NC.
 - ❖ Encerramento/ conclusão: O encerramento da ação corretiva ocorre após a conclusão das ações tomadas, quando a causa da NC for eliminada e o RNC encerrado.

O controle dos RNCs é realizado através do **RQ198 – Controle de Emissão de RNCs**. Para resposta dos RNCs internos, deverão ser utilizadas as ferramentas de apoio de não conformidades, como os “5 porquês” ou “diagrama de Ishikawa” para análise da causa raiz. Essas ferramentas estão disponíveis no sistema Tecnicon.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

Não serão aceitos RNCs sem o uso das ferramentas de apoio, bem como com a análise de causa que for julgada ineficaz, sendo devolvido para o responsável para refazer.

A **IT03 – Relatório de Não conformidade** trata sobre o preenchimento de um RNC dentro do sistema Tecnicon.

4.6.2 Melhorias

Melhorias podem ser iniciadas a partir do SIG, auditorias internas, auditorias externas, bem como o programa SOL, este definido na **IT74 – Programa SOL**.

4.6.3 Planos de ação


Os planos de ação são realizados via SIG, sendo cada gestor o responsável pelo lançamento no sistema e acompanhamento dos prazos e implementação dos mesmos. Após os planos concluídos, deverão ser avaliados o certificado de qualidade, validando a eficácia ou não dos planos, dentro do ano corrente. A responsabilidade pela certificação de qualidade do PA é do responsável do PA, devendo envolver o superior/avaliador e o SGQ quando houverem mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade.

4.7 Avaliação da satisfação de clientes

Como forma de conhecer a percepção dos clientes em relação aos produtos oferecidos pela Rotoplastyc, a empresa avalia a satisfação dos mesmos. A avaliação pode ser realizada através de pesquisas, entrevistas e questionários ou mesmo através da avaliação de fornecedores do próprio cliente, quando utilizada.

A pesquisa é destinada a dois grupos distintos: clientes da marca Rotoplastyc e clientes terceiros (OEM). Os formulários das pesquisas são desenvolvidos e aplicados pela plataforma Google Forms e estão disponibilizados no Google Drive, em uma pasta compartilhada entre o SGQ e o setor de Marketing. Demais critérios estão descritos na Tabela abaixo.

	Clientes marca Rotoplastyc	Clientes terceiros (OEM)
PÁGINA 13 DE 18		

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

Método de avaliação	Pesquisa de percepção de marca, satisfação e NPS	Pesquisa de satisfação NPS e/ou avaliação de fornecedores (emitida pelo próprio cliente)
Responsável pela coleta de dados	Marketing	Marketing, SGQ, Qualidade, ED e/ou Comercial/ Faturamento
Formato (quando pesquisa)	Formulário Google forms, e-mail / telefone	Formulário Google forms, e-mail / telefone
Periodicidade de realização da pesquisa	Semestral	Semestral
Meta de satisfação	80% de NPS	80% de NPS
Amostra	Clientes e revendas que compraram no último ano	Clientes que compraram no decorrer do ano


Pesquisa de satisfação

NOTA: O tamanho da amostragem é calculado através de plataforma online, levando em consideração o tamanho da população (número total de clientes atendidos no ano), a taxa de 90% de confiabilidade e 10% de erro.

Os resultados das pesquisas são avaliados na reunião de análise crítica da direção após a realização da pesquisa ou em reunião exclusiva para análise dos resultados. Caso haja insatisfação ou comentário considerado procedente analisar a necessidade de seguir com uma ação para melhoria dos resultados.

4.7.1 Pesquisa NPS (Net Promoter Score)

O Net Promoter Score, ou **NPS**, é uma metodologia de pesquisa que tem o objetivo de realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

O foco do NPS é melhorar o desempenho da empresa a cada feedback recebido. Sendo assim, devido a simplicidade dos resultados tanto quantitativos quanto qualitativos, é possível fazer a tratativa do cliente em poucos minutos após o recebimento da crítica.

O NPS é classificado através de uma pergunta simples: “Qual é a probabilidade de você recomendar a Rotoplastyc para um amigo ou colega, sendo que 0 significa nem um pouco provável e 10 extremamente provável?” A fórmula para cálculo de satisfação é:

Net Promoter Score = %CLIENTES PROMOTORES – %CLIENTES DETRATORES = %NPS.

Com base nas notas de 0 a 10, os clientes são classificados em 03 formas:


- **Notas de 0 a 06 – Clientes detratores:** são aqueles clientes que indicam que as suas vidas pioraram depois da compra do produto ou serviço. Criticam a empresa em público e jamais voltariam a fazer negócio com Rotoplastyc, exceto em situações extremas.
- **Notas de 07 e 08 – Clientes Neutros:** são aqueles que compram somente os produtos e serviços realmente necessários. Não são leais e não são entusiastas da Rotoplastyc.
- **Notas de 09 a 10 – Clientes Promotores** – Passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

De acordo com as notas do Net Promoter Score é possível classificar as empresas em 4 zonas de classificação, que em termos gerais exemplificam o quão bem a empresa está em relação a satisfação de clientes. As zonas são:

- Zona de excelência: NPS entre 75 e 100;
- Zona de qualidade: NPS entre 50 e 74;
- Zona de aperfeiçoamento: NPS entre 0 e 49;
- Zona crítica: NPS entre -100 e -1.

A meta da Rotoplastyc é de 80% de NPS, para manter-se na zona de qualidade com seus clientes.

4.8 Planejamento de Indicadores

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

A empresa define seus indicadores e metas conforme seu planejamento estratégico. Os mesmos são desdobrados e acompanhados no painel de cada setor, dentro do **SIG**. Os indicadores principais são os que possuem peso e constam no painel principal de cada setor.

A gestão dos indicadores é responsabilidade do setor, devendo manter os dados atualizados e fazer o monitoramento dos mesmos. A atualização de dados dos indicadores pode ser feita por outro setor também, sendo a responsabilidade pelo monitoramento o setor diretamente relacionado. As informações sobre o sistema SIG está registradas na **IT08 – SIG**.


5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O planejamento estratégico é desenvolvido pela Direção, com visão de cinco à sete anos e revisão contínua ao longo do ano vigente. Para a elaboração do planejamento estratégico vigente, a diretoria contou com auxílio de consultoria externa para sua concepção, utilizando ferramentas para definição de posicionamento, estratégia competitiva, mapa de empatia, entre outras. Estas definições se encontram dentro do documento do planejamento estratégico vigente. As principais ferramentas utilizadas para análise e definição de ações estratégicas são:

5.1 Matriz SWOT

A Matriz SWOT é o processo de identificação e reflexão sobre as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças da Rotoplastyc. A partir disso, são definidas ações necessárias para atingir objetivos específicos rumo ao às metas estabelecidas. Além disso, neste momento, são definidas as ações necessárias para assegurar a execução das políticas e dos projetos estratégicos.

A Rotoplastyc determina questões externas provenientes dos ambientes legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social e econômico, tanto internacionais, quanto nacionais, regionais ou locais e questões internas, tais como aquelas relativas a valores, cultura, conhecimento e desempenho da organização que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico, bem como leva em consideração as necessidades e expectativas de partes interessadas. Os dados levantados são registrados no **RQ164 – Gestão de Riscos e Análise SWOT**.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

5.2 Análise de Riscos

Após realizada a SWOT para encontrar as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças, as mesmas serão avaliadas no **RQ164 – Gestão de Riscos e Análise SWOT**. Os apontamentos serão analisados quanto ao impacto no sucesso de negócio (baixo, médio e alto) e a tendência da empresa/externa (piora, estabilidade e melhora) para definir quanto a atuação ou não. Essa é uma decisão estratégica que será avaliada pela Direção.

Os apontamentos que tenham impacto elevado são tratados prioritariamente pela Direção e Gerência e cascadeados em ações e projetos para a equipe.


As ações estratégicas vinculadas ao planejamento estratégico, são acompanhadas pelo comitê executivo (COMEX) mensalmente. O comitê é formado por gestores, determinados pela direção, que tem a incumbência de apresentar o andamento dos projetos e reportar os resultados para a Direção ao longo do ano.

6. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

Quando a Rotoplastyc identifica a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade estas são realizadas de uma maneira planejada e sistemática, considerando o propósito das mudanças e as suas potenciais consequências, integridade do sistema de gestão da qualidade, a disponibilidade de recursos, bem como a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades. Estas mudanças podem ser identificadas por qualquer processo dentro do SGQ, como em reuniões de análise crítica, gestão de riscos, não conformidades, pesquisas de satisfação, origem em alguma norma ou requisito.

Como mudança podemos entender por exemplo a eliminação de um determinado risco, melhoria de processo, recurso para melhoria da produtividade, etc. Deve-se analisar o impacto e consequências da ação de mudança.

Ao implementar uma mudança devemos garantir a integridade do SGQ. Garantir que a empresa continuará entregando conformidade e aumentando a satisfação do cliente e alcançando os objetivos preestabelecidos. Quando identificadas devem imediatamente ser informadas à Gestão do Sistema da

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - SGQ	IT64 REV00
		22/04/2024

Qualidade que inclui esta mudança no **RQ165 – Controle de Mudanças**, e deve ser tratada através de plano de ação no **SIG**.

7. SISTEMA INTELIGENTE DE GESTÃO – SIG

O SIG é o sistema utilizado para a gestão de metas e resultados da Rotoplastyc. É responsabilidade do SGQ a gestão do sistema como Adminsitrador, para realização de painéis de indicadores, cadastros de usuários, etc, seguindo conforme a **IT08 – SIG**.

8. REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	22/04/24	Elaboração do documento em substituição ao procedimento PQ01.

9. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Ediane Vogt
Aprovação	Direção