



# MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

## SUMÁRIO

1 OBJETIVO.....	2
2 DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	2
3 INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA.....	3
3.1 Histórico.....	3
3.2 Estrutura.....	3
3.3 Razão Social e Endereço.....	4
3.4 Operação.....	4
3.5 Plano de continuidade de Negócios.....	4
4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	4
4.1 Organograma.....	4
5 CONTEXTO DA ROTOPLASTYC.....	5
5.1 Mudanças climáticas.....	5
6 PARTES INTERESSADAS PERTINENTES.....	6
7 ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	7
8 NOVOS PROCESSOS.....	7
9 MACROFLUXO DE INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DO SGQ.....	7
10 DESCRIÇÃO DA INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS.....	8
11 APLICAÇÃO DOS REQUISITOS EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS.....	11
12 LIDERANÇA.....	11
13 POLÍTICA DA QUALIDADE.....	12



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

14 PROPÓSITO.....	12
15 VISÃO.....	12
16 NOSSOS VALORES E A CULTURA 3P.....	12
17 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	13
18 PLANEJAMENTO.....	14
19 OBJETIVOS DA QUALIDADE.....	14
20 MUDANÇAS.....	14
21 APOIO.....	14
22 COMUNICAÇÃO INTERNA / EXTERNA.....	15
23 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA.....	15
24 REVISÕES EFETUADAS.....	15
25 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO.....	16

### 1 OBJETIVO

O Manual da Qualidade da Rotoplastyc Indústrias de Rotomoldados Ltda. tem como objetivo descrever os aspectos requeridos para o Sistema de Gestão da Qualidade, utilizando como referência a norma NBR ISO 9001:2015 e estabelecendo na organização as atividades do Sistema de Gestão da Qualidade.

### 2 DOCUMENTOS RELACIONADOS

IT64 – Instrução de Trabalho do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

**DS18 – Matriz de aplicação dos requisitos da ISO9001**

**DS20 – Plano de comunicação interna / externa.**

**DS137(00) - Plano de Continuidade de Negócios Rotoplastyc**

**DS138(00) - Plano de Contingência Rotoplastyc**

### 3 INFORMAÇÕES SOBRE A EMPRESA

#### 3.1 Histórico

A Rotoplastyc iniciou suas atividades em agosto de 1999 quando seus sócios Nelson Formentini e Luis Morais identificaram uma oportunidade no segmento plástico através do processo de rotomoldagem. A partir daí passaram a oferecer soluções em peças rotomoldadas para as agroindústrias localizadas na região norte do estado do Rio Grande do Sul.

Desde então a empresa dedica-se ao desenvolvimento e fabricação de peças rotomoldadas, atendendo principalmente as grandes indústrias do agronegócio brasileiro. Em 2010 passou a desenvolver e fabricar produtos com sua marca própria também vinculados ao segmento agrícola com soluções de armazenamento e transporte de líquidos e preparo de calda para pulverização.

Em 2020 a gestão da Rotoplastyc passou por mudanças, onde o até então sócio Luís Morais se retirou da sociedade, permanecendo a empresa sob a gestão da família Formentini.

Certificada pela norma ISO 9001 desde 2007, prima pela evolução e melhoria de seus processos visando atender as mais diversas e complexas exigências do mercado de atuação com soluções inovadoras em rotomoldagem.

#### 3.2 Estrutura

Estabelecida no município de Carazinho RS, em uma área de 54.000m<sup>2</sup> com mais de 13.700m<sup>2</sup> de área construída, trabalha focada em atender plenamente as demandas de seus clientes.

Com tecnologia e qualidade desenvolve e produz os mais diversos projetos técnicos através do processo de rotomoldagem garantidos por uma equipe de profissionais qualificados nas áreas de Engenharia, Modelação, Qualidade e Matrizaria.



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

Na busca constante pela inovação, tem em seu parque fabril equipamentos modernos com objetivo de manter a qualidade requerida pelos seus clientes bem como auxiliá-los no desenvolvimento de novos projetos.

### 3.3 Razão Social e Endereço

Razão Social	Rotoplastyc Indústria de Rotomoldados Ltda
CNPJ	04.349.542/0001-25
Inscrição Estadual	025/0088916
Endereço	Estrada Carazinho-Xadrez, KM 01 nº 80. Bairro: Colônia Dona Júlia
Cidade/UF	Carazinho - RS
CEP	99500-000
Fone	(54) 3331-6230
Site	www.rotoplastyc.com.br

### 3.4 Operação

As etapas da operação do processo produtivo da Rotoplastyc se dão conforme:

- Linha de produção I (peças plásticas): recebimento de matéria prima, micronização, pigmentação, abastecimento da matriz, rotomoldagem, resfriamento, desmoldagem, remoção das rebarbas, acabamento, montagem, armazenamento e expedição.
- Linha de produção II (peças metálicas): corte, dobra, solda, jateamento com granalha e pintura e montagem.

### 3.5 Plano de continuidade de Negócios

Como forma de assegurar a continuidade de negócios, a Rotoplastyc tem estabelecido o **DS137(00) - Plano de Continuidade de Negócios Rotoplastyc**. Para análise e tratativa de riscos relacionados a continuidade dos negócios foi definido o **DS138(00) - Plano de Contingência Rotoplastyc**.



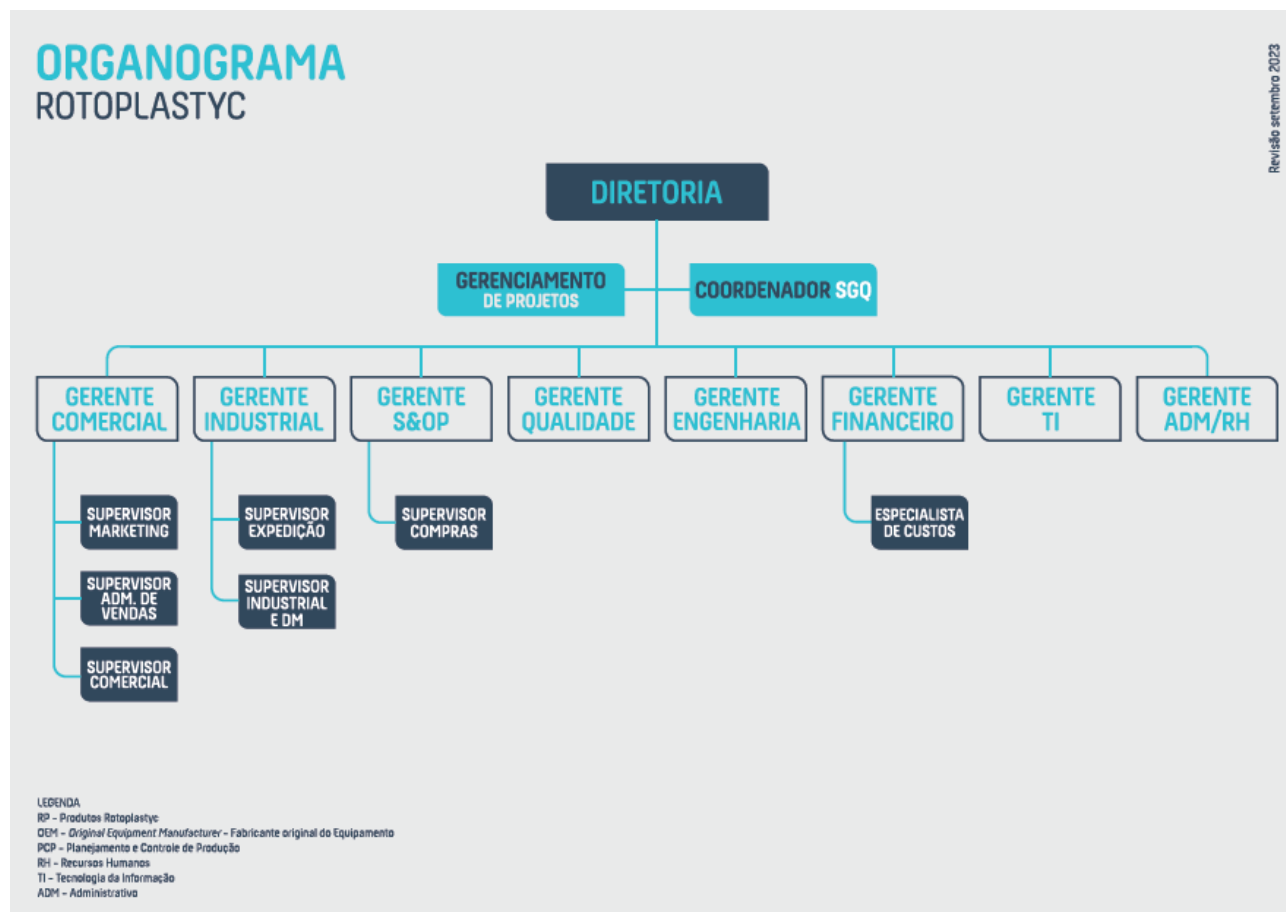
## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

### 4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

#### 4.1 Organograma



Organograma

### 5 CONTEXTO DA ROTOPLASTYC

A Rotoplastyc atua no segmento de rotomoldados e determina questões externas e internas pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico, bem como leva em consideração as



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

necessidades e expectativas das partes interessadas pertinentes.


### 5.1 Mudanças climáticas

A Rotoplastyc entende os impactos que a mudança climática gera e a relevância que tem em seu contexto. Como forma de minimizar esses impactos possui ações estabelecidas em seu planejamento estratégico. Em relação as partes interessadas, além do que prevemos em ações estruturadas em nosso planejamento, quando exigido pelas mesmas qualquer adequação para atendimento desse requisito, a Rotoplastyc estará buscando atender.

## 6 PARTES INTERESSADAS PERTINENTES

A Rotoplastyc determina as seguintes partes interessadas, bem como os requisitos e o monitoramento dessas partes interessadas que são pertinentes para o sistema de gestão da qualidade.

Partes interessadas	Expectativa	Monitoramento
Sócios	Obtenção de lucros e retorno do investimento	Demonstrações Financeiras (Balanços/DRE) / Auditoria Bakertilly
Clientes	Soluções para o agronegócio, qualidade do produto e atendimento das suas necessidades	Indicadores: Pesquisa de satisfação de Clientes (NPS)/ Reclamações de Clientes / Desenvolvimento de Novos Produtos
Colaboradores	Reconhecimento e valorização, ambiente salubre para trabalhar e cumprimento das obrigações trabalhistas	Pesquisa de Clima / Indicador Índice de Satisfação e Engajamento / Auditoria Bakertilly
Fornecedores	Fidelização e pagamento no prazo	Consulta financeira de crédito (serasa) / Auditoria Bakertilly / IQF

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	MQ01 REV31
		29/10/2024

Comunidade	Geração de empregos e renda ao Município	Indicador de Contratações, Sistema Metadados
------------	--	--

### 7 ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Projeto, desenvolvimento e manufatura de produtos rotomoldados: componentes e conjuntos para o segmento do agronegócio, tanques e reservatórios.

### 8 NOVOS PROCESSOS

Todo novo processo que for iniciado na empresa deverá ser comunicado ao SGQ para análise do impacto das mudanças e da necessidade de inclusão no escopo do Sistema de Gestão da Qualidade. Etapas desse processo estão descritas na **IT64 – Instrução de Trabalho do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ**.

### 9 MACROFLUXO DE INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS DO SGQ

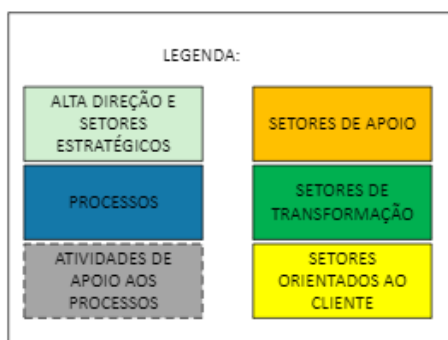
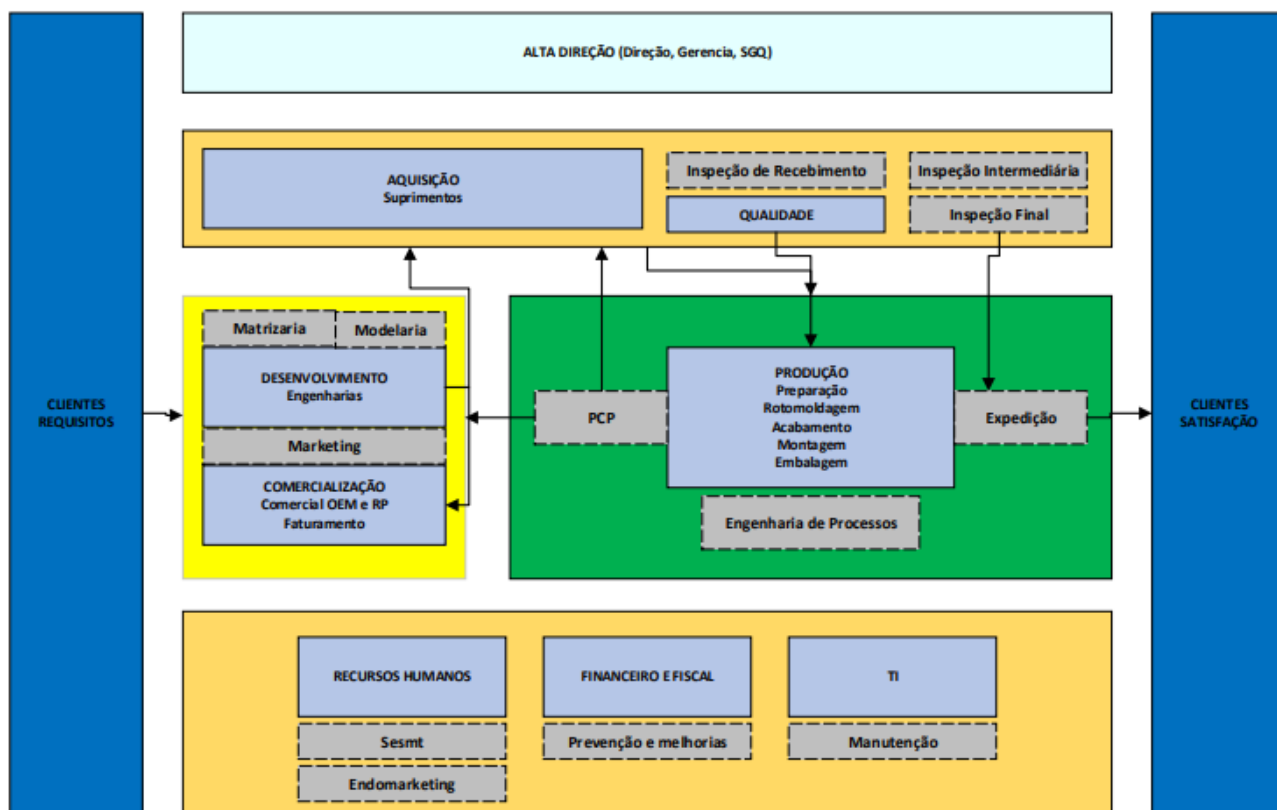
PÁGINA 7 DE 17
----------------



# MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024



## 10 DESCRIÇÃO DA INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS

Processos/	ENTRADAS	SAÍDAS
PÁGINA 8 DE 17		





## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

Atividades		
Alta Direção (Direção, Gerência e SGQ)	Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade	Gestão de Documentos
	Análise Crítica da Direção e Indicadores	Gestão da Análise Crítica da Direção e Indicadores
	Não Conformidades Internas e Externas	Gestão de Não Conformidades
	Necessidade de Ações Corretivas e Preventivas	Gestão de Ações Corretivas e Preventivas
	Auditorias Internas	Gestão de Auditorias Internas
	Oportunidades de melhorias	Planejamento e execução de melhorias
	Pesquisa de Satisfação Clientes	Divulgação e planejamento de ações necessárias
	Necessidade de normas	Aquisição e controle de normas
	Necessidade de recursos	Análise da necessidade e disponibilização de recursos
	Dados dos indicadores	Divulgação aos colaboradores
	Necessidade de identificar riscos e oportunidades	Planejamento estratégico
	Riscos e oportunidades	Gestão de riscos e oportunidades
	Mudanças no SGQ e/ou processos	Gestão das mudanças
Comercialização	Prospecção de clientes	Leads
	Análise/ levantamento do custo	Emissão de Orçamento
	Visitas a Clientes	Venda Técnica
	Aprovação do orçamento	Início do Desenvolvimento do Projeto do Produto
	Reprovação do orçamento	Arquivamento do orçamento
	Recebimento de pedidos de clientes	Informação ao Comercial/ Faturamento
	Identificação das necessidades dos Clientes	Informação a EDPR
	Recebimento de pedidos de clientes/ Comercial PR	Análise dos Pedidos de Clientes e informação ao PCP
	Informação da conclusão da produção	Organização da entrega ao cliente
	Necessidade de entrega ao cliente	Informação a Expedição
	Informação de carregamento concluído	Emissão de NF



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

Desenvolvimento	Desenvolvimento do Projeto do Produto	Análise dos requisitos
	Necessidades de Ferramental	Desenvolvimento de Matrizes
	Verificação de Requisitos estatutários e legais	Aquisição e controle de normas e realização de ensaios
	Requisitos de Cliente / Dados de Entrada	Projeto e desenhos do Produto
EP	Requisitos de processo	Desenvolvimento de processo de fabricação e dispositivos e informações a Produção
	Produtos novos	Criação e disponibilização das fichas pertinentes
	Necessidade de instruções de trabalho	Confecção de instruções de trabalho
	Instruções de trabalho novas/ revisadas	Treinamento aos colaboradores
Qualidade	Produtos recebidos	Inspeção de recebimento
	Informação de produto não conforme	Gestão de Não Conformidades
	Instrumentos de Medição Necessárias à Produção	Gestão da Calibração Instrumentos
	Reclamação de clientes	Gestão de Não Conformidades
	Amostra de produtos de desenvolvimento para avaliação	Aprovação/ Liberação - vai para avaliação cliente. Reprovação – volta para processo de desenvolvimento
	Produtos prontos pela produção	Inspeção final pelo CQ e informações a expedição
	Necessidade de avaliação de fornecedores	Realizar a avaliação de fornecedores e informar Compras
	Avaliação de desempenho de fornecedores	Análise e cobrança de ações
PCP	Recebimento de pedidos	Análise Crítica dos Pedidos de Clientes
	Pedidos analisados	Programação da produção
	Produção programada	Informação a produção
	Controle da produção	Encerramento das ordens de produção
Manutenção	Problemas em Máquinas e equipamentos	Solicitação de Manutenção Corretiva
	Requisição de conserto de Máquinas e equipamentos	Manutenção Corretiva
	Planejamento em Máquinas e equipamentos	Manutenção Preventiva
Produção	Necessidade de produção	Preparação da Matéria Prima
	Matéria Prima preparada	Processo de Rotomoldagem




## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

	Recebimento da Ordem de Produção	Execução da Produção
	Produto Rotomoldado	Envio do produto ao Acabamento
	Acabamento no produto	Produto Acabado
	Produto inspecionado pela Qualidade	Produtos aprovados para embalagem
	Produto embalado	Produtos encaminhados à Expedição
Divisão de Metais	Necessidade de produção	Preparação da matéria prima
	Processamento da matéria prima	Solda
	Preparação para pintura / pintura	Montagem
	Inspeção da qualidade	Encaminhamento para montagem final do produto e estoque
Expedição	Produtos embalados e liberados	Organização dos produtos na Expedição
	Recebimento da necessidade de embarque	Realização do embarque
	Embarque realizado	Informação do Comercial/ Faturamento
Almoxarifado	Identificação da necessidade de aquisição	Solicitação de aquisição ao setor de Compras
	Recebimento de produtos	Inspeção de recebimento e armazenamento
	Produtos Aprovados	Gestão do estoque
	Solicitação de Matéria Prima pela Produção	Abastecimento da Produção
Compras	Solicitação de amostra	Aquisição de amostra
	Item de novo fornecedor	Solicitação de aprovação de fornecedor
	Solicitação de compra de item de linha	Efetivação da compra
Financeiro	Informações financeiras	Gestão financeira
	Notas fiscais	Cobrança
RH e SESMT	Necessidade de recursos humanos identificados pelos demais processos	Prover os recursos humanos necessários
	Necessidades de treinamento identificadas pelos setores	Providenciar atendimento às necessidades e Gestão de Treinamentos
	Necessidade de identificar o clima da organização	Avaliação de clima e encaminhamento das ações
	Monitoramento da segurança	Gestão da segurança do trabalho e atendimento a legislação
TI	Requisição de conserto de computadores	Manutenção de informática

	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	MQ01 REV31
		29/10/2024

	Solicitações de GLPI	Atendimento de chamados realizados no GLPI pelos usuários da empresa
	Necessidade de implantação de novas tecnologias	Implantação de novas tecnologias
	Necessidade de aprimorar, aumentar a produtividade dos processos e diminuir custos através da informatização	Maior fluxo de dados de controle dos processos e redução de custos através da informatização
Marketing	Solicitação de pesquisa de mercado de um novo produto	Pesquisa de mercado para novo produto
	Solicitação de pesquisa de mercado de uma nova versão de produto	Pesquisa de mercado para nova versão de produto
	Gestão da marca da Rotoplastyc	Divulgações em site, mídia social, material de feira, material institucional, uniforme e campanhas internas da Rotoplastyc

Interação entre os processos

## 11 APLICAÇÃO DOS REQUISITOS EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS

A análise da aplicação dos requisitos da norma na empresa se dá pela **DS18 – Matriz de aplicação dos requisitos da ISO9001**.

## 12 LIDERANÇA

A Alta Direção e Gerência da Rotoplastyc é totalmente comprometida com o sistema de gestão da qualidade, dando todo apoio necessário para garantir a eficácia do sistema, a melhoria contínua e o foco no cliente.

## 13 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade da Rotoplastyc, está documentada na **DS09**, que fica disponível na pasta ISO/Documentos de sistema. Além do documento disponível na rede, ela é comunicada através de quadros na entrada dos pavilhões da empresa e escritório administrativo, via email, chat interno, informativos internos e site na internet.



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

Nossa política é:

“SURPREENDER POSITIVAMENTE NOSSOS CLIENTES E PARCEIROS PELA COMPETÊNCIA TÉCNICA E HUMANA.

Satisfazendo os clientes com serviços de qualidade, através da melhoria contínua, formação da equipe e padronização dos processos”.

### 14 PROPÓSITO

“Viabilizar a prosperidade de pessoas e negócios”.

### 15 VISÃO

“Ser reconhecida na América do Sul por impactar positivamente na prosperidade de pessoas e negócios”.

Nossa visão está definida em um horizonte até 2030.

### 16 NOSSOS VALORES E A CULTURA 3P

**Protagonismo na vanguarda inovadora:**

✓ **Inovar para evoluir**

- *Inovamos para garantir a evolução e capacidade de adaptabilidade da Rotoplastyc dia após dia. Não praticamos a inovação pela inovação. Mas a inovação com o foco na melhoria de processos e produtos que tem por objetivo a geração de valor.*

✓ **Todos pelo cliente**

- *O cliente é a razão da nossa existência. Proporcionar uma experiência de excelência deve estar refletida em tudo que a gente faz.*



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

### Prosperidade com foco no futuro:

#### ✓ **Comprometimento com resultados**

- *A busca constante por resultados melhores alinhados aos objetivos estratégicos é a nossa rota para a excelência e alta performance. Sem jeitinho, sem atalhos. De maneira ética e correta.*

#### ✓ **Desenvolvimento e valorização das pessoas**

- *Cada ação que realizamos é conduzida por pessoas e voltada para pessoas. Nutrimos e incentivamos o crescimento das habilidades individuais, enquanto valorizamos aqueles comprometidos com seu próprio avanço. Nossa equipe é o nosso maior diferencial competitivo.*

### Profissionalismo nas relações:

#### ✓ **Cuidado com o outro**

- *Todos compartilham a responsabilidade pela segurança da equipe. Priorizamos o cuidado mútuo, colocando a segurança sempre em primeiro lugar.*

#### ✓ **Lideranças que trabalham como um time**

- *Os resultados só acontecem quando trabalhamos como um time, focados nos mesmos objetivos. Exercemos a liderança de forma comprometida e colaborativa.*

#### ✓ **Respeito como base nas relações**

- *O respeito com o outro, suas ideias e individualidade é a base de todas as relações. Aqui criamos um ambiente inclusivo, colaborativo e que proporcione bem estar para todos, livre de qualquer forma de preconceito e discriminação.*

## 17 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A Alta Direção assegura a atribuição das responsabilidades e autoridades para a conformidade do SGQ seguindo os requisitos da norma, para que os processos e entregas saiam conforme pretendidos, o desempenho e integridade do sistema e o foco no cliente sejam mantidos conforme o planejamento.



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

### 18 PLANEJAMENTO

No planejamento do SGQ a Rotoplastyc considera os requisitos da norma e determina os riscos e oportunidades fazendo a abordagem necessária em busca do alcance dos resultados esperados. O processo está descrito na **IT64 – Instrução de Trabalho do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ**.

### 19 OBJETIVOS DA QUALIDADE

A Rotoplastyc possui estabelecidos objetivos estratégicos e objetivos da qualidade. Para a definição dos objetivos foi utilizada a técnica *Balanced Scorecard* (BSC), onde cada objetivo está relacionado a uma perspectiva. Os objetivos definidos são visualizados, mensurados e acompanhados no sistema SIG.

Definimos como principais objetivos da qualidade e estratégicos:

- ✓ Crescimento contínuo da receita (Perspectiva Financeira)
- ✓ Garantir a satisfação dos clientes (Perspectiva Mercado & Clientes)
- ✓ Buscar a excelência operacional e garantia da qualidade (Perspectiva Mercado Interno & Inovação)
- ✓ Desenvolver continuamente os colaboradores (Perspectiva Organizacional)
- ✓ Atrair e reter talentos em alinhamento com a visão de futuro (Perspectiva Organizacional)

### 20 MUDANÇAS

A Rotoplastyc faz a gestão de mudanças através do **RQ165 – Controle de Mudanças**, seguindo conforme descrito na **IT64 – Instrução de Trabalho do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ**.

### 21 APOIO

A Rotoplastyc fornece todo apoio necessário para o sistema de gestão de qualidade e sua eficácia, através de recursos, pessoas, infraestrutura. O conhecimento organizacional é determinado e mantido através de práticas e experiências registradas em documentações, pastas de projetos, reuniões, treinamentos.

São determinadas as competências necessárias para a execução das atividades, mantendo um



## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

sistema de gestão eficaz. Todos os colaboradores são conscientizados constantemente sobre a política e objetivos da qualidade, sobre seus processos e a importância da sua contribuição em todo o sistema de gestão da qualidade.

### 22 COMUNICAÇÃO INTERNA / EXTERNA

A alta direção da Rotoplastyc definiu o processo de comunicação da empresa, como forma de informar a eficácia do sistema de gestão. Este, é realizado através da utilização de documentos e ferramentas, conforme definido na **DS20 – Plano de comunicação interna / externa**.

### 23 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Para o atendimento e evidência dos processos, a Rotoplastyc determina as informações necessárias para a eficácia do SGQ, seguindo a Norma e requisitos internos, assegurando os critérios de criação, atualização e controle da documentação.

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

### 24 REVISÕES EFETUADAS

REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
20	26/06/2019	Restruturação de todo o documento.
21	21/01/2020	Alteração nos itens 2.1 – Histórico, 8 – Referência aos procedimentos documentados, 9 – Estrutura organizacional (novo organograma), 15 – Descrição da interação entre os processos, 16 – Comunicação interna e Inclusão do item 6 – Novos processos.
22	30/07/2020	Revisão geral no documento.
23	26/10/2020	Revisão do organograma e escopo do SGQ.
24	06/07/2021	Inserido item 2.4 Operação, item 8 Macrofluxo de interação entre os processos do SGQ. Atualizado o Organograma, descrição e interação entre processos, partes interessadas pertinentes e informação documentada.





## MANUAL DA QUALIDADE

MQ01 REV31

29/10/2024

25	03/11/2021	Alterados a histórico, propósito, visão e valores.
26	21/02/2021	Revisado o Organograma.
27	12/12/2022	Alteração do item 8 - macrofluxo de interação de processos.
28	30/03/2023	Revisão do organograma.
29	22/09/2023	Revisão do organograma.
30	12/04/2024	Atualização dos itens: 3.1 Histórico, 3.2 estrutura, 6 Partes interessadas pertinentes incluindo a forma de monitoramento, 13 política da qualidade, 14 propósito, 15 visão, 16 valores e a cultura 3P, 19 objetivos da qualidade e incluída a referência da IT64 – Instrução de Trabalho do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.
31	29/10/2024	Inclusão do item 3.5 Plano de continuidade de Negócios e do item 5.1 Mudanças climáticas.

### 25 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Ediane Vogt
Gestor responsável	Huliana Formentini / Denise Formentini
Aprovação	Denise Formentini