

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 1

Manual da Qualidade

Empresa

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 2

Sumário

1- A empresa e seu escopo	4
2- Referência Normativa	5
3- Termos, definições e siglas	5
4- Contexto da organização	6
4.1- Contexto externo e interno	6
4.2 As necessidades e expectativas de partes interessadas.....	6
4.3 O escopo do SGQ.....	6
4.4 SGQ e seus processos.....	7
5- Liderança.....	8
5.1 Liderança e comprometimento	8
5.1.2 Foco no cliente	8
5.2 Política da Qualidade.....	9
5.2.2 Comunicando a política da qualidade.....	9
5.3 Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais	9
6- Planejamento	10
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	10
6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	10
6.3 Planejamento de mudanças	11
7- Apoio.....	12
7.1 Recursos.....	12
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição	12
7.1.6 Conhecimento organizacional.....	13
7.2 Competência	14
7.3 Conscientização	14
7.4 Comunicação.....	15
7.5 Informação documentada.....	16
7.5.3 Controle da informação documentada	16
8- Operação	18
8.1 Planejamento e controle operacionais	18
8.2 Requisitos para produtos e serviços	18
8.2.1 Comunicação com o cliente	19
8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços	19

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 3

8.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.....	19
8.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços.....	20
8.3	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	20
8.4	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	21
8.5	Produção e provisão de serviço.....	22
8.5.1	Controle de produção e provisão de serviço	22
8.5.2	Identificação e rastreabilidade.....	22
8.5.4	Preservação	23
8.5.5	Atividades pós-entrega	24
8.5.6	Controle de mudanças.....	24
8.6	Liberação de produtos e serviços	25
8.7	Controle de saídas não conformes.....	25
9-	Avaliação de desempenho.....	27
9.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação	27
9.1.2	Satisfação do cliente	27
9.1.3	Análise e avaliação	28
9.2	Auditoria interna	28
9.3	Análise Crítica pela Direção	30
9.3.2	Entradas de Análise Crítica pela Direção	30
9.3.3	Saídas de Análise Crítica pela Direção.....	31
10-	Melhoria	32
10.1	Generalidades.....	32
10.2	Não conformidade e Ação corretiva.....	32
10.3	Melhoria continua	33
ANEXO I	Fluxograma dos processos da EMPRESA.....	34
ANEXO II	Entradas e saídas dos processos, sua sequência e suas interações.....	35
ANEXO III	Informação documentada requerida e necessária para a eficácia do SGQ .	36
ANEXO IV	Organograma EMPRESA	37

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 4

1- A empresa e seu escopo

A empresa fornece produtos e serviços padronizados e também customizados aos clientes.

Foi fundada em YYYY, se mostrando emergente no mercado em que atua de forma rápida, orgânica e sustentável.

A empresa inicialmente está focada no mercado com nicho da área industrial, tendo um plano de negócios de médio e longo prazo, para abranger outros segmentos.

Missão, Visão e Valores

Visão	Ser uma empresa referência no segmento industrial buscando criar tendências e soluções inovadoras
Missão	Criar estratégias inovadoras de acordo com as necessidades dos clientes, objetivando uma melhora no relacionamento e na comunicação entre nosso cliente e seu mercado consumidor
Valores	Ética Respeito Integridade Eficiência Respeito ao Meio Ambiente Valorização das pessoas Responsabilidade social

O escopo do SGQ.

<p>A empresa atua no mercado _____ fornecendo produtos e serviços _____ com foco atual no setor _____.</p> <p>Está situada na cidade de _____, atuando no mercado nacional com vistas a atuação no mercado internacional.</p> <p>A preocupação da empresa é o atendimento pleno aos requisitos dos clientes objetivando o aumento de sua satisfação, tendo como seus principais processos a Análise Crítica do Pedido, Planejamento, Produção e Expedição, além dos processos de apoio, Gerenciamento, Compras e Gestão de Pessoas.</p> <p>Tem preocupação com o clima organizacional interno, fator preponderante no fornecimento de produtos e serviços com a qualidade requerida.</p> <p>Não são aplicáveis os requisitos X.X e N.N devido _____</p>

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 5

2- Referência Normativa

Este Manual da Qualidade faz referência a versão 2015 da Norma ABNT NBR ISO 9001.

A Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 terceira edição de 30/09/2015.

3- Termos, definições e siglas

Para os efeitos deste Manual da Qualidade, aplicam-se os termos e definições da Norma ABNT NBR ISO 9000:2015 “Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário”.

Definição das siglas utilizadas:

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

NC – Não conformidade

RAC – Relatório de Não Conformidade

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 6

4- Contexto da organização

4.1- Contexto externo e interno

A empresa determina as questões externas e internas pertinentes a seu propósito e seu direcionamento estratégico.

E que afetam a capacidade de alcançar os resultados pretendidos do SGQ.

É monitorado e analisado Críticamente as informações sobre estas questões externas e internas.

Informação documentada relacionada:
Planejamento Estratégico

4.2 As necessidades e expectativas de partes interessadas

A empresa determina as partes interessadas e seus requisitos pertinentes ao SGQ.

Devido ao seu efeito ou potencial efeito sobre a capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis,

A EMPRESA monitora e analisar Críticamente as informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes.

Informação documentada relacionada:
Planejamento Estratégico

4.3 O escopo do SGQ

A EMPRESA determina os limites e a aplicabilidade do SGQ para estabelecer o seu escopo.

Ao determinar esse escopo, considera:

- a) as questões externas e internas referidas em 4.1;
- b) os requisitos das partes interessadas pertinentes referidos em 4.2;
- c) os produtos e serviços da organização.

Se aplicáveis no escopo do SGQ, a empresa aplica todos os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

O escopo do SGQ está disponível e documentado no Planejamento Estratégico

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 7

Onde declara os tipos de produtos e serviços cobertos

Quaisquer requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 que a EMPRESA determina como não aplicáveis estão documentados escopo do SGQ.

Informação documentada relacionada:
Planejamento Estratégico

4.4 SGQ e seus processos

A EMPRESA estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente seu SGQ.

Incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015 e sua aplicação na empresa.

A EMPRESA determina:

- a) as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos;
- b) a sequência e a interação desses processos;
- c) os critérios e métodos e aplica (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos;
- d) os recursos necessários para esses processos e assegurar a sua disponibilidade;
- e) as responsabilidades e autoridades para esses processos;
- f) os riscos e oportunidades conforme determinados de acordo com os requisitos de 6.1;
- g) avalia esses processos e implementar quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem seus resultados pretendidos;
- h) melhora os processos e o SGQ.
- i) 4.4.2 Na extensão necessária, a organização deve:
- j) mantém informação documentada para apoiar a operação de seus processos;
- k) retém informação documentada para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado.

Vide (ao final do Manual)

ANEXO I - Fluxograma dos processos

ANEXO II Entradas e saídas dos processos, sua sequência e suas interações

ANEXO III Informação documentada requerida e necessária para a eficácia do SGQ

Informação documentada relacionada:
Planejamento Estratégico

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 8

5- Liderança

5.1 Liderança e comprometimento

A Alta Direção da EMPRESA demonstra liderança e comprometimento com relação ao seu SGQ.

Responsabiliza-se por prestar contas pela eficácia do seu SGQ.

Assegura que a Política da Qualidade e os Objetivos da Qualidade sejam estabelecidos para o SGQ e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica da EMPRESA.

Assegura também a integração dos requisitos do SGQ nos processos de negócio da EMPRESA.

Promove o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco.

Assegura que os recursos necessários para o SGQ estejam disponíveis, onde necessário.

Comunica a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do SGQ.

Assegura que o SGQ alcance seus resultados pretendidos.

Engaja, dirige e apoia as pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ.

Promove melhoria.

Apoia outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.

5.1.2 Foco no cliente

A Alta Direção da EMPRESA demonstra liderança e comprometimento com relação ao foco no Cliente.

Assegura no seu Planejamento Estratégico, que:

- a) os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente;
- b) os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados;

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 9

c) o foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido

Informação documentada relacionada:
Planejamento Estratégico

5.2 Política da Qualidade

A Diretoria da EMPRESA estabeleceu, implementa e mantém uma Política da Qualidade PQ 001.

Esta Política é:

Apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento estratégico

E prove uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade;

Inclui um comprometimento em satisfazer requisitos aplicáveis e com a melhoria contínua do SGQ.

Informação documentada relacionada:
PQ 001 Política da Qualidade

5.2.2 Comunicando a política da qualidade

A política da qualidade está disponível e mantida como informação documentada no PQ 001 Política da Qualidade

Esta é comunicada, entendida e aplicada na organização e está disponível para partes interessadas internas em quadros e externamente pelo website da empresa.

Informação documentada relacionada:
PQ 001 Política da Qualidade

5.3 Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Alta Direção da EMPRESA assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes sejam atribuídas, comunicadas e entendidas por todos na organização.

Atribui a responsabilidade e autoridade para:

- assegurar que o SGQ esteja conforme com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2105 e que os processos entreguem suas saídas pretendidas.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 10

- relatar o desempenho do SGQ e as oportunidades para melhoria, em particular para a Alta Direção;
- assegurar a promoção do foco no cliente na organização;
- assegurar que a integridade do SGQ seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no SGQ.

Estas responsabilidades e autoridades estão descritas nos Procedimentos, Instruções de trabalho e no presente Manual da Qualidade

6- Planejamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

Ao planejar seu SGQ, a EMPRESA considera as questões externas e internas e as necessidades e expectativas das partes interessadas externas e internas.

E determina os riscos e oportunidades que precisam ser abordados na Matriz SWOT e no formulário de Lista de Oportunidades e Melhorias, onde:

- Assegura que o SGQ possa alcançar seus resultados pretendidos;
- Possibilita aumentar efeitos desejáveis;
- Possa prevenir, ou reduzir, efeitos indesejáveis;
- E alcançar melhoria.

A EMPRESA planeja ações para abordar os riscos e oportunidades identificados

Planeja também como integrar e implementar as ações nos processos de seu SGQ.

E avalia a eficácia dessas ações

As ações planejadas e tomadas na Matriz SWOT e no formulário de Lista de Oportunidades e Melhorias, são apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade dos produtos e serviços providos.

Informação documentada relacionada:

Matriz SWOT

Formulário de Lista de Oportunidades e Melhorias

6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

A EMPRESA estabeleceu Objetivos da Qualidade nas funções, níveis e processo pertinentes necessários para o SGQ.

São de responsabilidade da Alta Direção em conjunto com a Gestão.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 11

Estes Objetivos da Qualidade são coerentes com a política da qualidade; são mensuráveis; levam em conta requisitos aplicáveis e são pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação do cliente.

Indicadores foram estabelecidos, mantidos e atualizados para estes Objetivos da Qualidade

Estes são monitorados, comunicados e atualizados como apropriado, de acordo com a frequência de cada indicador.

É mantida informação documentada através deste Manual sobre os Objetivos da Qualidade.

A EMPRESA planeja como alcançar seus Objetivos da Qualidade no Formulário de Objetivos da Qualidade, determinando: o que será feito, quais os recursos requeridos, responsabilidade, prazo para conclusão, e como serão avaliados os resultados.

São estabelecidas metas para os indicadores que em caso de não atingimento é emitido um relatório de ação corretiva.

Informação documentada relacionada
Formulário de Objetivos da Qualidade

6.3 Planejamento de mudanças

A EMPRESA determina a necessidade de mudanças no SGQ e são realizadas de maneira planejada e sistemática de acordo com o Formulário de Planejamento de Mudanças

Nestes são considerados:

- a) o propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- b) a integridade do SGQ;
- c) a disponibilidade de recursos;
- d) a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

Informação documentada relacionada
Formulário de Planejamento de Mudanças

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 12

7- Apoio

7.1 Recursos

A EMPRESA determina e prove os recursos necessários para estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria continua do SGQ no Formulário de Recursos necessários para o SGQ.

A EMPRESA considera as capacidades e restrições de recursos internos existentes e o que precisa ser obtido de provedores externos.

A EMPRESA determina como recursos primordiais: pessoas, infraestrutura, ambiente para a operação dos processos, recursos de monitoramento e medição, o conhecimento organizacional e o recurso financeiro.

Pessoas necessárias são determinadas e providas para implementação eficaz do SGQ e operação e controle dos processos.

A infraestrutura necessária para alcançar a conformidades de produtos e serviços providos incluem: edifício e utilidades associadas, materiais, equipamentos de montagem, ferramentas e comunicação adequada.

Os recursos de monitoramento e medição necessários são determinados e providos para assegurar resultados validos e confiáveis na verificação de conformidade dos requisitos de produtos e serviços, incluem: trena, paquímetro e balança.

O conhecimento organizacional necessário para operação dos processos e para alcançar a conformidade dos produtos e serviços providos, são mantidos e estão disponíveis onde necessário.

Informação documentada relacionada
Formulário de Recursos necessários para o SGQ.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição

A EMPRESA determina e prove os recursos de monitoramento e medição necessários para assegurar resultados validos e confiáveis na verificação de conformidade dos requisitos de produtos e serviços.

E assegura que estes são adequados para tipo específico de atividades de monitoramento e medição e são mantidos para assegura que estejam continuamente apropriados ao seu propósito.

A determinação e seleção dos recursos de monitoramento e medição está estabelecida e sistematizada no Procedimento 7 1 5 Recursos de monitoramento e medição

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 13

Rastreabilidade de medição

Os equipamentos de monitoramento e medição são verificados ou calibrados, a intervalos especificados, ou antes do uso, contra padrões de medição rastreáveis a padrões de medição internacionais ou nacionais.

Quando não existir tais padrões, a base e a validação usada para calibração ou verificação são retidas como informação documentada.

Todos os equipamentos de monitoramento e medição utilizados são identificados com uma identificação única, a fim de possibilitar rastreabilidade e controle destes.

Quando aplicável os equipamentos de monitoramento e medição são salvaguardados contra ajustes, danos ou deterioração que possam invalidar sua situação de calibração.

Todo o controle e sistemática de verificação ou calibração estão estabelecidos no Procedimento 7 1 5 Recursos de monitoramento e medição.

Informações documentadas de todo o controle estão retidos nos:

- Formulário de Plano de calibração de equipamentos de monitoramento e medição,
- Formulário de Avaliação dos resultados da calibração externa

Equipamentos fora de calibração

Quando for detectado equipamentos em situação fora de calibração, é verificada a validade de resultados de medição anteriores.

São tomadas ações apropriadas, se necessário.

Toda sistemática está estabelecida no Procedimento 7 1 5 Recursos de monitoramento e medição.

São retidos como informação documentada, todas as ações e resultados de verificação, na FORMULÁRIO 024 - Plano de calibração de equipamentos de monitoramento e medição.

Informação documentada relacionada:

Procedimento 7 1 5 Recursos de monitoramento e medição.

Formulário de Plano de calibração de equipamentos de monitoramento e medição,
Formulário de Avaliação dos resultados da calibração externa

7.1.6 Conhecimento organizacional

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 14

A EMPRESA determinou o conhecimento necessário para operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços providos, estes são mantidos e estão disponíveis na extensão necessária.

Na análise de mudanças, são considerados o conhecimento e determina como adquirir ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações necessárias.

As fontes de conhecimento estão basicamente em forma de instruções de trabalho ou por orientações provindas do cliente e estão controladas pelo Formulário de Gerenciamento do Conhecimento Organizacional.

O modo de salvaguarda do conhecimento organizacional está estabelecido no Formulário de Gerenciamento do Conhecimento Organizacional.

Informação documentada relacionada
Formulário de Gerenciamento do Conhecimento Organizacional.

7.2 Competência

A EMPRESA determina a competência necessária das pessoas que realizam trabalhos sob seu controle que afetam o desempenho e a eficácia do SGQ.

E assegura que essas pessoas sejam competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados, estão documentadas na Formulário de Matriz de competência

Onde aplicável, toma ações para adquirir a competência necessária e avaliar a eficácia das ações tomadas.

Ações aplicáveis podem incluir:

- provisão de treinamento,
- mentoreamento
- mudança de atribuições de colaboradores
- empregar ou contratar pessoas competentes

A competência está evidenciada na Formulário de Matriz de competência

Informação documentada relacionada:
Formulário de Matriz de competência
Formulário de Plano de treinamentos

7.3 Conscientização

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 15

A EMPRESA assegura que seus colaboradores e terceirizados estão conscientes da Política da qualidade e dos objetivos da qualidade.

E também da sua contribuição para a eficácia do SGQ, os benefícios de desempenho melhorado e as implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ.

A EMPRESA disponibiliza treinamentos e palestras referente aos conceitos e requisitos da ISO 9001:2015, da Política da Qualidade, dos Objetivos da Qualidade.

Da consciência e importância do engajamento e comprometimento a fim de alcançar os resultados esperados e a eficácia do SGQ.

As pessoas responsáveis pelas palestras são: a Diretoria, pessoas designadas pela Diretoria ou terceiros contratados.

7.4 Comunicação

A EMPRESA determina as comunicações externas e internas pertinentes ao SGQ, do seguinte modo:

Comunicação externa

Origem/ Destino	O que?	Quem?	Quando?	Como?	Obs.
Cliente	Pedidos, alterações	Diretoria EMPRESA	Na necessidade do cliente	E-mail, documento físico	Quando verbal, é documentada em e-mail
Provedor externo	Pedidos, orçamentos, alterações	Diretoria EMPRESA	Após levantamento de necessidade de aquisição	E-mail, documento físico	Quando verbal, é documentada em e-mail
Outras partes interessadas externas	Vários assuntos pertinentes	Diretoria EMPRESA	Sempre que houver necessidade	E-mail, documento físico	Quando verbal, é documentada em e-mail

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 16

Comunicação interna

Origem/ Destino	O que?	Quem?	Quando?	Como?	Obs
Colaboradores	Produção	Diretoria EMPRESA	Após entrada de pedidos dos clientes	Verbal, Instruções	Sempre acompanhado de Instrução documentada
Prestador de serviço interno	Vários assuntos pertinentes	Diretoria EMPRESA	Após levantamento de necessidade	Verbal, E-mail, documento físico	
Outras partes interessadas internas	Vários assuntos pertinentes	Diretoria EMPRESA	Sempre que houver necessidade	Verbal, E-mail, documento físico	

7.5 Informação documentada

A EMPRESA inclui no seu SGQ a informação documentada requerida pela ISO 9001:2015 e a determinada como sendo necessária para eficácia do seu SGQ.

Ao criar e atualizar informação documentada identifica e descreve com um título, data de emissão/revisão, número de referência, autor, tipo de informação documentada mantida.

Os formatos adotados são em forma eletrônica e impressa em papel.

A análise crítica e aprovação da informação documentada mantida é documentada no Formulário de Lista Mestra da Informação Documentada Mantida.

As informações documentadas retidas estão listadas no Formulário de Lista Mestra de Formulários Informação Documentada Retida

Informação documentada relacionada:

Formulário de Lista Mestra da Informação Documentada Mantida

Formulário de Lista Mestra de Formulários Informação Documentada Retida

7.5.3 Controle da informação documentada

A informação documentada requerida pela ISO 9001:2015 e pelo SGQ é controlada pelo Procedimento 7 5 3 Controle da Informação documentada e assegura que:

Está disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 17

E está protegida contra perda de confidencialidade, uso improprio ou perda de integridade.

O Procedimento 7 5 3 Controle da Informação documentada, tem definido a forma de:

- a) distribuição, acesso, recuperação e uso;
- b) armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade;
- c) controle de alterações (por exemplo, controle de versão);
- d) retenção e disposição.

O Formulário de Controle de distribuição de documentos físicos (Impressos) define os locais de distribuição da informação documentada mantida em forma de papel.

A informação documentada de origem externa determinada pela organização como necessária para o planejamento e operação do SGQ é identificada e controlada pelo Formulário de Lista Mestra de documentos Externos.

A informação documentada retida como evidência de conformidade é protegida contra alterações não intencionais conforme Formulário de Controle da Informação documentada mantida e retida

Informação documentada relacionada:

Procedimento 7 5 3 Controle da Informação documentada

Formulário de Controle da Informação documentada mantida e retida

Formulário de Controle de distribuição de documentos físicos (Impressos)

Formulário de Lista Mestra de documentos Externos.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 18

8- Operação

8.1 Planejamento e controle operacionais

A EMPRESA planeja, implementa e controla os processos necessários para atender aos requisitos para a **provisão de produtos e serviços**.

A EMPRESA implementa as ações determinadas na Seção 6 Planejamento do presente Manual da Qualidade.

- a) determinando os requisitos para os produtos e serviços;
- b) estabelecendo critérios para os processos e a aceitação de produtos e serviços;
- c) determinando os recursos necessários para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço;
- d) implementando controles de processos de acordo com critérios;
- e) determinando e conservando informação documentada na extensão necessária para:
 - 1) ter confiança em que os processos foram conduzidos como planejado;
 - 2) demonstrar a conformidade de produtos e serviços com seus requisitos.

As saídas desse planejamento são adequadas para as operações da organização.

A EMPRESA controla as mudanças planejadas

E analisa Críticamente as consequências de mudanças não intencionais.

Tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

Caso a EMPRESA terceirize seus processos estes serão controlados conforme o requisito 8.4 (Controle de processos, produtos e serviços providos externamente) do presente Manual da Qualidade.

Informação documentada relacionada:

Formulário de Lista de verificação

FORMULÁRIO Lista de Equipamento

FORMULÁRIO Cronograma de manutenção

FORMULÁRIO Check list de manutenção

FORMULÁRIO Relatório de Liberação de Equipamentos

8.2 Requisitos para produtos e serviços

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 19

8.2.1 Comunicação com o cliente

A EMPRESA faz a comunicação com seus clientes conforme definido no item 7.4 Comunicação do presente Manual, onde inclui:

- a) a provisão de informação relativa a produtos e serviços;
- b) consultas, contratos ou pedidos de clientes
- c) incluindo mudanças (alteração de contrato ou pedido);
- d) faz a tratativa de retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente;
- e) lida ou controla a propriedade do cliente;
- f) estabelece ações de contingência quando requerido pelo cliente.
- g) as comunicações são documentadas e feitas por e-mail.

8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Ao determinar os requisitos para os produtos e serviços a serem oferecidos para clientes, a EMPRESA assegura que:

Os requisitos para os produtos e serviços foram definidos.

Incluindo quaisquer requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis; aqueles considerados necessários pela organização; a organização possa atender aos pleitos para os produtos e serviços que ela oferece.

Estes requisitos estão documentados no FORMULÁRIO de Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO de Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

A EMPRESA assegura que tem a capacidade de atender aos requisitos para produtos e serviços a serem oferecidos a clientes.

Faz análise crítica antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços a um cliente, incluindo

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 20

- a) os requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para atividades de entrega e pós entrega;
- b) requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis a produtos e serviços;
- c) requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos.

Assegura que requisitos de contrato ou pedido divergentes daqueles previamente definidos sejam resolvidos.

Os requisitos do cliente são confirmados pela EMPRESA antes da aceitação, quando o cliente não prover uma declaração documentada de seus requisitos.

Os resultados das análises críticas do cliente e quaisquer novos requisitos são documentados como informação documentada retida.

Os procedimentos de Análise Crítica dos requisitos do Cliente são conforme PROCEDIMENTO 8 2 3 Análise Crítica dos Requisitos dos Clientes.

Informação documentada relacionada:

Procedimento 8 2 3 Análise Crítica dos Requisitos dos Clientes

FORMULÁRIO 021 - Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

A EMPRESA que as Mudanças nos requisitos seja emendada com informação documentada retida.

As pessoas pertinentes são alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para produtos e serviços forem mudados.

O procedimento para Mudança nos Requisitos do cliente são conforme Procedimento 8 2 3 Análise Crítica dos Requisitos dos Clientes.

Informação documentada relacionada:

Procedimento 8 2 3 Análise Crítica dos Requisitos dos Clientes

FORMULÁRIO 021 - Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

O requisito 8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços não é aplicável ao SGQ da EMPRESA.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 21

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

A EMPRESA assegura que os processos, produtos e serviços providos externamente são controlados e conformes com os requisitos.

É determinado os controles a serem aplicados para os processos, produtos e serviços providos externamente, denominados itens críticos.

Itens críticos podem ser:

- Produtos e serviços providos externamente destinados a incorporação aos produtos e serviços da EMPRESA
- Processos ou partes de processo, quando forem terceirizados aos provedores externos
- Quando o provedor externo entrega e prove diretamente aos clientes

A avaliação, seleção e reavaliação dos provedores externos o critério é:

Ter certificado ISO 9001 valido.

Ou se aplicável avalia através de um questionário da qualidade, FORMULÁRIO 026 - Questionário da Qualidade dos Provedores Externos

Em provedores externos que requeiram certificado ISO 9001, mas ainda não a possuem, a EMPRESA pode abrir uma exceção solicitando um prazo para implantação e certificação ISO 9001.

Em caso de provisão externa de serviços avalia a capacitação do provedor externo

Retém informação documentada destas mantendo cópias do certificado ISO 9001 valido ou do questionário da qualidade preenchido e validado pela Gestão.

Se necessário pode fazer uma auditoria de avaliação no provedor externo.

Avaliação e seleção inicial do produto e serviço a ser provido externamente pode ser feito por teste inicial do produto ou serviço a ser provido.

A comunicação destes requisitos ao provedor externo a ser selecionado é feita após análise da situação do provedor externo

Documentos relacionados

FORMULÁRIO 026 - Questionário da Qualidade dos Provedores Externos

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 22

8.5 Produção e provisão de serviço

8.5.1 Controle de produção e provisão de serviço

A EMPRESA implementa a produção e provisão de serviço sob condições controladas, que incluem:

A disponibilidade de informação documentada, em forma de Planos de Inspeção que definem as características dos produtos a serem produzidos, dos serviços a serem providos ou das atividades a serem desempenhadas e os resultados a serem alcançados.

A disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados.

A implementação de atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que critérios para controle de processos ou saídas e critérios de aceitação para produtos e serviços foram atendidos, são documentados no FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção

O uso de infraestrutura e ambiente adequados para a operação dos processos;

A designação de pessoas competentes, incluindo qualquer qualificação requerida, documentados no FORMULÁRIO 001- Matriz de competência

Quando aplicável, faz a validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes.

A implementação de ações para prevenir erro humano, como a implementação de PokaYoke

A implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção

FORMULÁRIO 001- Matriz de competência

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A EMPRESA identifica as saídas e as situações das saídas ao longo da produção e provisão de serviço.

A fim de assegurar a conformidade dos produtos e serviços providos.

Ao longo da produção, os lotes são identificados por uma identificação que caracteriza o cliente, a identificação usada é o FORMULÁRIO 009 -Etiqueta de Processo

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 23

A situação das saídas é documentada como informação retida no FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção

Todas as ocorrências com o lote, histórico de cada lote desde a entrada até a saída ao cliente são documentadas como informação retida no campo “Diário de bordo” no FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção

FORMULÁRIO 009 -Etiqueta de Processo

8.5.3 Propriedade pertencente a clientes e provedores externos

A EMPRESA toma cuidado com propriedade pertencente a clientes ou provedores externos, enquanto estiver sob o controle da organização ou sendo usada pela organização.

A EMPRESA identifica, verifica, protege e salvaguarda propriedade de clientes ou provedores externos provida para uso ou incorporação nos produtos e serviços, conforme FORMULÁRIO 017 - Controles e cuidados com a Propriedade pertencente à Cliente ou Provedores Externos

Quando a propriedade de um cliente ou provedor externo for perdida, danificada ou de outra maneira constatada inadequada para uso, a EMPRESA relata isto para o cliente ou provedor externo e retém informação documentada sobre o que ocorreu.

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 017 - Controles e cuidados com a Propriedade pertencente à Cliente ou Provedores Externos

8.5.4 Preservação

A EMPRESA preserva as saídas durante produção e provisão de serviço na extensão necessária, para assegurar conformidade com requisitos.

A preservação das saídas dos lotes do cliente se faz por:

a) Identificação

Na produção FORMULÁRIO 009 - Registro de inspeção

Embalagem na parte externa na Etiqueta com código de barra.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 24

b) Evitar mistura com peças não conforme

Peças não conforme são colocadas e segregadas no Local de descarte de rejeitado

c) Manuseio, armazenamento, transporte e proteção

Os colaboradores são orientados quanto aos riscos de danos e perdas dos produtos do cliente.

Para outros clientes serão acordados, no momento do contrato, as formas de preservação das saídas dos produtos e provisão de serviços.

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 009 - Registro de inspeção

8.5.5 Atividades pós-entrega

A EMPRESA atende aos requisitos para atividades pós-entrega associadas aos produtos e serviços providos aos clientes.

Os requisitos podem incluir: os requisitos estatutários e regulamentares; as consequências indesejáveis potenciais associadas com seus produtos e serviços; a natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus produtos e serviços; requisitos do cliente e retroalimentação de cliente inclusive reclamação de cliente.

Sempre que houver algum problema relatado pelo cliente a EMPRESA se prontifica a tomar todas as providencias cabíveis.

No caso do cliente, as atividades de pós-entrega estão estabelecidas em contrato de fornecimento.

Onde uma ação imediata de contenção deve ser tomada no prazo de 24 horas desde o chamado.

É emitido um relatório 8D para tomadas de ações corretivas, onde o relatório pode ser o do cliente ou da EMPRESA.

A comunicação é feita pelo cliente para a EMPRESA, por meio de e-mail ou verbal por telefone.

Problemas usuais podem ser: montagem errada, identificação perdida ou errada

8.5.6 Controle de mudanças

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 25

A EMPRESA analisa Críticamente e controla mudanças para produção ou provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos definidos e estabelecidos.

Retém informação documentada na FORMULÁRIO 018 - Planejamento de Mudanças, que descreve os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica.

Informação documentada relacionada
FORMULÁRIO 018 - Planejamento de Mudanças

8.6 Liberação de produtos e serviços

A EMPRESA estabeleceu e sistematizou os critérios para a liberação de produtos e serviços para o cliente.

Os critérios para a conformidade com os requisitos incluem especificações técnicas do produto ou do serviço.

Mas também definições de prazo, quantidade, modelo, local de entrega e outros.

Eventuais mudanças podem ter origem por solicitação do cliente ou necessidades ou dificuldades internas da própria organização.

Para verificar se os requisitos dos produtos ou serviços foram atendidos, atualmente faz-se a verificação ou medição no setup e de hora em hora dependendo do produto e do serviço

É retida informação documentada na FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção sobre:

- A liberação de produtos e serviços
- Evidência de conformidade com os critérios de aceitação
- Rastreabilidade às pessoas que autorizam a liberação

Informação documentada relacionada:
FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção

8.7 Controle de saídas não conformes

A EMPRESA assegura que saídas NC são identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido.

As peças NC são segregadas e colocadas no local de sucatas.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 26

A EMPRESA toma ações apropriadas baseadas na natureza da NC e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços.

Isso também se aplica aos produtos e serviços NC detectados após a entrega de produtos, durante ou depois da provisão de serviços.

A EMPRESA lida com as saídas NC com:

- correção;
- segregação, contenção, retorno ou suspensão de provisão de produtos e serviços;
- informação ao cliente;
- concessão.

A conformidade com os requisitos é verificada quando saídas não conformes são corrigidas.

A saídas NC são documentadas no FORMULÁRIO 004 - Lista de verificação, onde descreve:

- a não conformidade;
- as ações tomadas;
- as concessões obtidas;
- identifique a autoridade que decide a ação com relação à não conformidade

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 004 - Lista de verificação

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 27

9- Avaliação de desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

Para monitoramento, medição, análise e avaliação do SGQ, a EMPRESA determina:

- a) o que precisa ser monitorado e medido;
- b) os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos;
- c) quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
- d) quando os resultados de monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

A EMPRESA avalia o desempenho e a eficácia do SGQ, através dos indicadores dos Objetivos da Qualidade constados na FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA.

Os produtos e serviços providos são monitorados e medidos conforme determinação no Plano de Inspeção.

Nestes Planos de Inspeção são determinados: a frequência, os requisitos de aprovação e requisitos de Reinspeção.

Onde caso encontre uma não conformidade dentro da frequência determinada, o operador retorna refazendo a medição até a última medição anterior.

Dados de aprovação, quem aprova e anotações de ocorrência são anotados no FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção.

Documentação relacionada
FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA.
FORMULÁRIO 003- Registro de Inspeção.

9.1.2 Satisfação do cliente

A EMPRESA monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas.

O método para obter, monitorar e analisar Críticamente as informações são por meio de formulário enviado ao cliente.

A empresa comunica aos clientes por e-mail enviando o link ou o Formulário anexo.

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 28

A frequência da pesquisa é semestral.

O documento de controle e informação documentada retida é o FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA.

Monitora através do indicador de Pesquisa de Satisfação de cliente.

Sempre que a meta não é atingida, ações são tomadas para corrigir o problema.

Informação documentada relacionada:
FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA.
Indicador de Pesquisa de Satisfação de cliente

9.1.3 Análise e avaliação

A EMPRESA analisa e avalia dados e informações apropriados provenientes de monitoramento e medição.

Estes são usados para avaliar:

- a) conformidade de produtos e serviços;
- b) o grau de satisfação de cliente;
- c) o desempenho e a eficácia do SGQ;
- d) se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f) o desempenho de provedores externos;
- g) a necessidade de melhorias no SGQ.

A EMPRESA tem estabelecido e mantido indicadores de performance para fazer estas Análises e avaliações, conforme FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA

Informação documentada relacionada:
FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA

9.2 Auditoria interna

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 29

A EMPRESA conduz auditorias internas a intervalos determinados pela EMPRESA ou quando necessário.

Estas auditorias internas são conduzidas para prover informação sobre se o SGQ está conforme com os requisitos da própria EMPRESA para o seu SGQ ou aos requisitos da ISO 9001:2015.

São conduzidas pela própria organização para análise crítica pela direção ou para outros propósitos internos.

E se está implementado e mantido eficazmente.

A EMPRESA planeja, estabelece, implementa e mantém um programa de auditoria conforme FORMULÁRIO 028 Programa de auditoria interna EMPRESA.

Leva em consideração a importância dos processos, as mudanças que afetam a EMPRESA e os resultados de auditorias anteriores.

A frequência, métodos, responsabilidades, requisitos para planejar e para relatar estão estabelecidos no Procedimento 7 2 0 - Auditoria Interna

No planejamento são definidos os critérios de auditorias e o escopo das auditorias.

Os resultados das auditorias são relatados para a liderança pertinente.

Onde as lideranças devem executar correções e ações corretivas apropriadas sem demora indevida.

A implementação do programa de auditoria e os resultados de auditoria são documentados no FORMULÁRIO 029 Relatório de Auditoria Interna EMPRESA

Auditores internos

A EMPRESA pode fazer uso de auditores internos devidamente capacitados com treinamento por um Auditor Líder.

Os auditores internos são selecionados a fim de assegurar objetividade e imparcialidade do processo de auditoria

Ou pode fazer uso de consultores internos, que tenham um certificado de Auditor Interno.

Informação documentada relacionada:

Procedimento 7 2 0 - Auditoria Interna

FORMULÁRIO 028 Programa de auditoria interna EMPRESA

FORMULÁRIO 029 Relatório de Auditoria Interna EMPRESA

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 30

9.3 Análise Crítica pela Direção

A Alta Direção da EMPRESA Análise Críticamente o seu SGQ a intervalos anuais ou quando determinado pela EMPRESA.

As Análises Críticas são conduzidas após a realização de auditorias internas.

A fim de assegurar a continua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da EMPRESA estabelecido e definido no Planejamento Estratégico

9.3.2 Entradas de Análise Crítica pela Direção

A análise crítica pela Alta Direção é planejada e realizada levando em consideração:

- a) a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGQ documentados no FORMULÁRIO 018 - Planejamento de Mudanças;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados, controlados pelo FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não conformidades e ações corretivas documentados no FORMULÁRIO 013 - Controle de RAC;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria, tanto internas como externas;
- d) a suficiência de recursos;
- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades documentados no Planejamento Estratégico;
- f) oportunidades para melhoria.
- g) Outras questões do SGQ

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 31

9.3.3 Saídas de Análise Crítica pela Direção

Após a apresentação das Entradas de Análise Crítica pela Direção, a Alta Direção discute as Saídas da Análise Crítica pela Direção.

As saídas de Análise Crítica pela Direção incluem decisões e ações relacionadas com:

- a) oportunidades para melhoria;
- b) qualquer necessidade de mudanças no SGQ;
- c) necessidade de recurso.
- d) outras questões ou ações para manutenção ou melhoria do SGQ

Como evidência dos resultados de Análises Críticas pela Alta Direção, é retida informação documentada no FORMULÁRIO 030 - Análise Crítica pela Direção

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 030 - Análise Crítica pela Direção

Planejamento Estratégico

FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA

FORMULÁRIO 018 - Planejamento de Mudanças

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 32

10- Melhoria

10.1 Generalidades

A EMPRESA determina e seleciona oportunidades para melhoria e implementa quaisquer ações necessárias no FORMULÁRIO 012 - Lista de Oportunidades e Melhorias, para atender a requisitos do cliente e aumentar a sua satisfação.

Melhorias incluem:

- a) melhorar produtos e serviços para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;
- b) corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados;
- e) melhorar o desempenho e a eficácia do SGQ.

Exemplos de melhoria podem incluir correção, ação corretiva, melhoria contínua, mudanças revolucionárias, inovação e reorganização.

Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 012 - Lista de Oportunidades e Melhorias

10.2 Não conformidade e Ação corretiva

A EMPRESA reage as não conformidades ocorridas, inclusive as reclamações de cliente, tomando ações para controlar e corrigir as não conformidade e lidar com as consequências.

Avalia a necessidade de ação para eliminar a causa da NC, a fim de evitar sua recorrência ou que ocorra em outro local e implementa qualquer ação necessária.

Verifica e analisa a eficácia de toda ação corretiva implementada.

Se necessário, atualiza os riscos e oportunidades determinados e realiza mudanças no SGQ.

Como evidencia da natureza das NC e quaisquer ações subsequentes tomadas e dos resultados destas ações, retém informação documentada.

Informação documentada relacionada:

Procedimento 10 2 Não conformidade e ação corretiva

FORMULÁRIO 014 - Relatório de ação corretiva RAC

FORMULÁRIO 013 - Controle de RAC

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 33

10.3 Melhoria contínua

A EMPRESA melhora continuamente a adequação, suficiência e eficácia do SGQ.

Considera os resultados de análise e avaliação conforme FORMULÁRIO 022 -
Objetivos da Qualidade EMPRESA

E as saídas de análise crítica pela direção conforme FORMULÁRIO 030 - Análise
Crítica pela Direção

E determina se existem necessidades ou oportunidades para abordar como parte de
melhoria contínua.

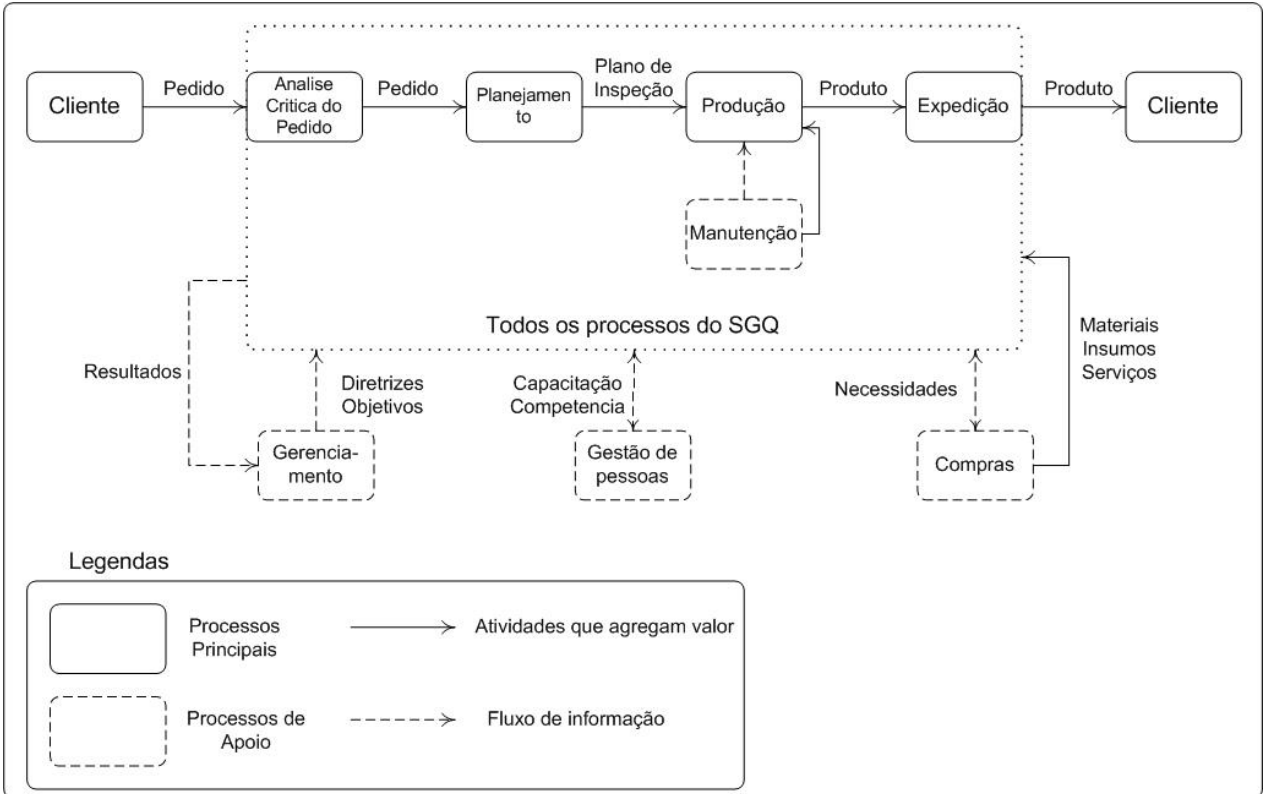
Informação documentada relacionada:

FORMULÁRIO 030 - Análise Crítica pela Direção

FORMULÁRIO 022 - Objetivos da Qualidade EMPRESA

<h1>Logo</h1>	<h1>Manual da Qualidade</h1>	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 34

ANEXO I Fluxograma dos processos da EMPRESA



Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 35

ANEXO II Entradas e saídas dos processos, sua sequência e suas interações

Origem	Entrada	Processo	Saida	Destino
Cliente	Pedido	Análise Crítica do Pedido	Orçamento	Cliente
			Pedido	Planejamento
Análise Crítica do Pedido	Pedido	Planejamento	Plano de Inspeção	Produção
Planejamento	Plano de Inspeção	Produção	Produto	Expedição
Produção	Produto	Expedição	Produto	Cliente

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 36

ANEXO III Informação documentada requerida e necessária para a eficácia do SGQ

Informação documentada mantida	Processo	Informação documentada retida	Indicadores de desempenho
Manual da Qualidade	Análise Crítica do Pedido	Registro das análises críticas dos pedidos	Meta de faturamento Meta de vendas
Manual da Qualidade	Planejamento	Registro dos planejamentos dos Produtos	Meta de realização de prazos
Instruções de trabalho	Produção	Produto	Meta de Não conformidades Metas de retrabalho Metas de produção Meta de erro de embalagem
Manual da Qualidade	Expedição	Registro das expedições de produto	Meta de expedição Meta de erros de expedição

Logo	Manual da Qualidade	Data 1ª Emissão:
		Data Revisão:
		Página: 37

ANEXO IV Organograma EMPRESA

