

PortaCabos [®]

A solução para sua aplicação

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

CONTROLE DE REVISÕES				
Rev.	Data	Descrição	Elaborado	Aprovado
00	07/02/2023	Emissão Inicial	Daniela Z.	Sergio Carvalho

1. OBJETIVO

Estabelecer os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade da Porta Cabos, definir a Política da Qualidade, as diretrizes e as informações documentadas as quais orientem em atendimento à norma NBR ABNT ISO 9001:2015.

2. HISTÓRICO

A Porta Cabos Indústria e Comércio Ltda, fundada em 2002, dedica-se a oferecer uma diversificada gama de produtos, além de soluções de automação, para proteção na movimentação de cabos e mangueiras, com fabricação própria e 100% nacional.

Nosso know-how de origem alemã foi adquirido junto a um dos maiores fabricantes mundiais de esteiras porta cabos. Carregamos assim em nosso DNA o pioneirismo nessa tecnologia, que vem sendo sempre atualizada e aprimorada.

Nossas soluções contam com as opções de esteiras porta cabos metálicas, plásticas, híbridas, carrinhos porta cabos (trolleys e sistema festoon), cabos e mangueiras para aplicações móveis.

Temos um extremo cuidado para entender e atender da melhor forma as necessidades dos nossos clientes. Para tal, possuímos um departamento de engenharia que se dedica integralmente a essa missão, com uma equipe constantemente treinada para ouvir os usuários, propor soluções, fabricar, supervisionar as instalações e cuidar do pós-vendas.

Nossas políticas de saúde, segurança e meio ambiente, bem como estar em conformidade com a aplicação das leis e regras de boas práticas aceitas pelo mercado, são a base de nosso compromisso em atuar com ética e integridade em todos os negócios.

3. REFERÊNCIA NORMATIVA

O Sistema de Gestão da Qualidade da Porta Cabos, bem como esse manual foi estabelecido conforme os requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.

Para efeito do Sistema de Gestão da Qualidade da Porta Cabos, aplicam-se os termos e definições descritos na norma e outros termos e definições específicos estão descritos em cada informação documentada do Sistema de Gestão da Qualidade.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Entendendo a Organização e seu contexto

A Organização determina e avalia no mínimo uma vez por ano os requisitos que são relevantes para o direcionamento estratégico, e que afetem a capacidade de atingir os resultados planejados, registrando em FO-AD-01 - Análise de Contexto – SWOT.

Sempre que a Organização avaliar ser viável, qualquer requisito ou resultado dessa análise, pode ser inserido na planilha de levantamento de riscos, ou se necessário abrir uma ação em função destes levantamentos.

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas das Partes Interessadas

A Organização determina as partes interessadas que são relevantes para o seu Sistema de Gestão da Qualidade e analisa as respectivas informações e seus requisitos relevantes e documenta em FO-AD-02 - Partes interessadas.

Anualmente será refeita a análise para determinar quais são as partes interessadas em relação à atividade da empresa, assim como a razão de terem sido relacionadas e, se aplicável, quais os requisitos.

4.3. Determinando o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

4.3.1. Escopo Técnico

Ao determinar o Escopo a Porta Cabos levou em consideração além dos produtos e serviços os requisitos das Partes Interessadas e as questões externas e internas.

A Porta Cabos tem como escopo do Sistema de Gestão de Qualidade:

“Projeto, fabricação e comercialização de carrinhos e esteiras porta cabos, cabos elétricos, mangueiras e soluções de automação para proteção na movimentação de condutores. Prestação de serviços em consultoria e reforma.”

“Development, manufacture and commercialization of trolleys (festoon system) and cable carriers, electrical cables, hoses and automation solutions for protection of the movement of conductors. Provision of services in consulting and renovation.”

Nota:

- a) Consultoria refere-se à consultoria técnica no desenvolvimento de produto e projeto e supervisão de montagem quando necessário ou solicitado pelo Cliente.
- b) Prestação de serviços de reforma é realizado nas instalações da Porta Cabos.

4.3.2. Escopo Geográfico

R. Francisco Visentainer, 875 – São Bernardo do Campo – SP – Brasil - CEP: 09861-630.

4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e seus Processos

A Porta Cabos estabeleceu, documentou, implementou e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o estabelecido pela Norma NBR ABNT ISO 9001:2015. Quando a Porta Cabos optar por adquirir um processo externo que afete a conformidade do produto com relação aos requisitos, ela irá assegurar o controle destes processos avaliando seu provedor externo.

Os processos que compõem o Sistema de Gestão da Qualidade da Porta Cabos estão definidos abaixo e documentados no FO-SQ-14 – Mapeamento de Processos.



5. Liderança

5.1. Comprometimento da Direção

5.1.1. Generalidades

A Alta Direção da Porta Cabos demonstra seu total comprometimento com o desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade através do incentivo à programas com objetivo final a satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros.

O monitoramento do desempenho deste sistema é feito pela Gestão da Qualidade por meio de um conjunto de indicadores que são constantemente avaliados e comparados às metas previamente estabelecidas.

As evidências deste comprometimento podem ser observadas por meio de:

- Definição e divulgação da Política da Qualidade
- Estabelecimento e acompanhamento dos Objetivos para o sistema de gestão e que sejam compatíveis com a direção estratégica e o contexto da Porta Cabos demonstrando uma compreensão do ambiente de negócios e seu impacto na organização.
- A integração dos requisitos dos sistemas de gestão nos processos da organização e promoção da abordagem de processo e mentalidade de Risco.
- Disponibilidade de recursos necessários para o sistema de gestão.
- Comunicação da importância de um sistema de gestão eficaz e de conformidade com os requisitos do sistema de gestão.
- Envolvimento, direcionamento e apoio as pessoas para contribuir para a eficácia do sistema de gestão.

5.1.2. Foco no Cliente

A Porta Cabos assegura pela Alta direção que os requisitos dos clientes são determinados e monitorados através da definição dos processos de medição da Satisfação do Cliente e processos relacionados. Os requisitos específicos dos clientes são definidos pela área de Vendas.

5.2. Política da Qualidade

A Política da Qualidade foi definida pela Alta Direção da Porta Cabos, assegurando o alinhamento a filosofia da organização, foco no Cliente e no atendimento aos requisitos da do sistema de gestão da qualidade.

A Política é conhecida e compreendida por todos os colaboradores envolvidos com o Sistema de Gestão da Qualidade e comunicada internamente através de quadros, nos processos de integração de colaboradores e periódicas conscientizações. Externamente é divulgada pelo site da empresa www.portacabos.com.br.

POLÍTICA DA QUALIDADE

PortaCabos®
A solução para sua aplicação

A Porta Cabos®, fabricante de produtos para proteção na movimentação de condutores, tem como foco a melhoria contínua, com o objetivo de oferecer produtos e serviços com qualidade, visando a satisfação de nossos clientes.

Estimulamos e promovemos cursos de qualificação de nossos colaboradores, demonstrando a importância da colaboração de todos, para atingirmos as metas da empresa.

Acreditamos que com o conhecimento acumulado e repartido entre nossos colaboradores e parceiros, podemos atingir nosso lema de oferecer a melhor **solução para a aplicação** de nossos clientes.

Sergio de Abreu Carvalho – Diretor – 26/10/2022.

MISSÃO
Fornecer produtos e soluções eficazes e de qualidade em automação na movimentação de cabos e mangueiras, superando as expectativas dos nossos parceiros comerciais e garantindo a rentabilidade de nossos negócios.

Ser uma empresa líder em nosso segmento de atuação que, através de uma estrutura técnica-organizacional eficiente juntamente com o engajamento dos nossos colaboradores, promova um ambiente de práticas inovadoras que contribuam para a melhoria contínua de nossas atividades.

VISÃO

VALORES
Ética, honestidade, transparência, respeito às pessoas e ao meio ambiente são princípios que guiam nossas decisões e norteiam as atitudes de nossos colaboradores nos relacionamentos com clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais

A alta direção assegura que as responsabilidades e autoridades para papéis pertinentes sejam atribuídas, comunicadas e entendida através do Organograma da empresa de responsabilidade do RH e dos procedimentos e instruções estabelecidos no Sistema de Gestão.

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar Riscos e Oportunidades

O SGQ da Porta Cabos foi planejado de modo a determinar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para assegurar que o sistema possa alcançar seus resultados pretendidos, aumentar seus efeitos desejáveis, prevenir ou reduzir os efeitos indesejáveis, implementar ações nos processos, avaliando a eficácia dessas ações e alcançando melhoria.

Ações tomadas para abordar riscos e oportunidades são apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade de produtos e serviços. As metodologias aplicadas para Análise de Riscos e Oportunidades são realizadas de acordo as questões referidas de maneira apropriada para cada questão.

A Organização realiza o levantamento dos riscos e oportunidades anualmente, através do FO-SQ-09 - Gestão de Riscos e Oportunidades, onde também consta as ações quando necessárias baseado nos critérios estabelecidos no próprio documento.

As Oportunidades identificadas podem ser estudadas e ações são estabelecidas no próprio documento ou outro plano de ação que pode ser referenciado.

6.2. Objetivos da Qualidade e Planejamento para alcançá-los

A Alta Direção define Objetivos da Qualidade coerentes com a Política de Qualidade, e nas reuniões de Análise Crítica pela Direção ou em reuniões extraordinárias, estabelece ou revisa os indicadores para estes objetivos que passam à vigorar no período seguinte.

Os objetivos e indicadores são definidos no documento FO-SQ-07 - Objetivos e Indicadores do SGQ e os indicadores são demonstrados em FO-SQ-08 - Indicador de Processo.

6.3. Planejamento de Mudanças

O Sistema de Gestão da Qualidade da Porta Cabos foi estruturado e implantado de maneira a atender à norma ISO 9001:2015, à Política da Qualidade e aos Objetivos da Qualidade.

Quando a organização determina a necessidade de mudanças para o sistema de gestão de qualidade, as possíveis mudanças são realizadas de forma planejadas e analisadas, na qual são considerados:

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

O controle de mudanças e melhorias realizadas pela Porta Cabos no sistema de gestão da qualidade são registradas no FO-SQ-13 - Plano de Mudanças.

7. APOIO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

Os gestores dos processos da Porta Cabos, quando da necessidade de qualquer tipo de recurso, solicitam diretamente para a Alta Direção, o qual analisa tal solicitação e conforme viabilidade / necessidade, disponibiliza os recursos necessários, como por exemplo recursos financeiros, recursos humanos, infraestrutura, manutenção do SGQ ou outros.

7.1.2. Pessoas

A Organização disponibiliza colaboradores suficientes para que sejam atendidos as necessidades dos clientes, os requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis, e o pleno funcionamento do SGQ, incluindo pessoas e os processos necessários.

7.1.3. Infraestrutura

A Porta Cabos preza por uma infraestrutura adequada para a realização dos objetivos do SGQ, sendo que todas as necessidades de recursos para infraestrutura são disponibilizadas quando necessários, e investimentos programados são analisados em reunião de análise crítica.

7.1.4. Ambiente para a Operação dos Processos

Ambientes de trabalho adequados para que cada processo seja capaz de obter os níveis de qualidade estabelecidos são disponibilizados, de maneira a atender aos requisitos de conformidade dos produtos.

7.1.5. Recursos de Monitoramento e Medição

Métodos para assegurar que todos os dispositivos de medição e monitoramento sejam mantidos em condições adequadas de calibração e manutenção, de forma a garantir a confiabilidade metrológica das medições efetuadas durante o processo e no produto.

7.1.6. Conhecimento Organizacional

A Organização determina o conhecimento necessário para suas atividades e processos através de informações documentadas (procedimentos, instruções de trabalho, normas, requisitos do cliente, laudos, certificados, formulários e registros, comunicações externas e internas e demais fontes possíveis, tais como reuniões com clientes e fornecedores, conferências, e demais normas aplicáveis).

A Organização retém seu conhecimento organizacional conforme controle de informação documentada e registrada, disponibilizando a mesma quando necessário.

7.2. Competência

A Organização definiu as competências necessárias para os colaboradores, conforme respectivas descrições de cargo e servem como base para contratação e treinamentos. Quando uma tarefa ou função exigir maior qualificação ou conhecimentos/treinamentos específicos requeridos para o SGQ, a organização compromete-se a tomar ações para que a competência necessária seja adquirida, seja através de treinamentos, palestras ou outros meios.

7.3. Conscientização

A Organização garante que todos os colaboradores estão conscientes quanto à sua importância na equipe organizacional para sustentabilidade do Sistema de Gestão da Qualidade através de palestras, reuniões, treinamentos, avisos nos murais e auditorias internas da qualidade.

7.4. Comunicação

De modo a viabilizar, agilizar e disciplinar o recebimento e a documentação de informações internas e externas relevantes para o SGQ, bem como, atender às solicitações, Porta Cabos utiliza meios de comunicações descritas abaixo:

- Reuniões de divulgação do Sistema e seus programas e apresentação dos resultados.
- Comunicações Internas.
- Quadros de Aviso.

O que comunicar	Quando	Quem comunicar	Como	Quem comunica
Política da Qualidade	Quando revisado	Colaboradores e Partes interessadas	Quadro de avisos, site, Integração	Diretoria / Qualidade
Agenda de auditorias internas e externas	Com um mês de antecedência	Todos os colaboradores	E-mail / aviso no quadro	Qualidade
Resultado de auditorias	Após conclusão da auditoria	Colaboradores envolvidos	Relatório de auditoria / reunião com os envolvidos	Qualidade
Não conformidades e ações corretivas	Imediato	Colaboradores envolvidos	Relatórios / Reunião	Qualidade
Pesquisa de satisfação de clientes	Após computar resultados	Colaboradores envolvidos	Resultado de pesquisa de satisfação de cliente	Vendas / Qualidade
Reclamações de Clientes	Imediato	Processos envolvidos	E-mail / Documento / Reunião	Clientes / Colaborador que receber a reclamação
Solicitações de Clientes	Quando solicitado	Clientes	Meio de telecomunicação disponíveis	Vendas
Desempenho do SGQ	Anualmente ou quando solicitado	Direção, Colaboradores	Reunião, Relatório	Qualidade
Escopo do SGQ	Quando solicitado	Partes Interessadas	Manual da Qualidade	Qualidade

7.5. Informação Documentada

7.5.1. Generalidades

O Manual de Gestão da Qualidade e demais informações documentadas do Sistema de Gestão da Qualidade são elaboradas de forma consistente, e asseguram ações dentro das áreas envolvidas no Sistema de Gestão da Qualidade, de forma a garantir a conformidade dos processos com os requisitos especificados pela Norma NBR ABNT ISO 9001:2015.

7.5.2. Criando e Atualizando

No ato de criação / elaboração e atualização de todas as informações documentadas, a Organização garante que todas as informações do SGQ possuem cada qual sua respectiva identificação, requisito da norma, setor,

controle de distribuição, data e elaboração do documento, métodos de controle, código do documento, revisão, identificação do documento, tipo, data da última revisão e aprovação.

7.5.3. Controle de Informação Documentada

A Organização garante que todas as informações documentadas do SGQ são controladas incluindo sistemática de Back-up, realizado diariamente por um provedor externo.

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento e Controle Operacionais

Os processos para atender as necessidades dos clientes, são planejados através de informações documentadas do Sistema de Gestão da Qualidade, capacitação dos profissionais envolvidos e utilização de meios apropriados.

8.2. Requisitos para Produtos e serviços

8.2.1. Comunicação com o cliente

Canais adequados de comunicação (via e-mail, telefone, site, visita Técnica e WhatsApp) são estabelecidos com o cliente de maneira a permitir que quaisquer divergências sejam resolvidas antes da aceitação do pedido e/ou antes da produção do pedido.

8.2.2. Determinação de Requisitos relativos a Produtos e Serviços

A Organização considerando as necessidades e expectativas de seus clientes como fator básico para a fabricação de produtos garante através de seus processos internos a capacidade para determinação, avaliação, e atendimento aos requisitos dos clientes.

8.2.3. Análise Crítica de Requisitos relativos a Produtos e Serviços

Os requisitos dos clientes são determinados e analisados criticamente através do processo de Análise Crítica junto com os envolvidos de maneira a garantir que todos eles sejam atendidos e a satisfação do cliente alcançada.

Antes da confirmação dos contratos ou pedidos, são verificadas e resolvidas quaisquer diferenças entre os requisitos do cliente e aqueles ofertados inicialmente, ou demais requisitos internos inicialmente informados aos clientes.

8.2.4. Mudanças nos Requisitos para Produtos e Serviços

Quando são alterados os requisitos para os produtos, a organização garante a retenção da solicitação através de formalização por e-mail e que pessoas envolvidas estejam cientes dos requisitos alterados.

8.3. Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços

8.3.1. Generalidades

É estabelecida e mantida uma informação documentada para controlar e verificar os projetos e o desenvolvimento do produto, a fim de assegurar o atendimento aos requisitos específicos.

8.3.2. Planejamento de Projeto e Desenvolvimento

É desenvolvido um planejamento para as atividades de projeto e desenvolvimento definindo responsabilidades pela sua implementação. As atividades são atribuídas aos departamentos envolvidos. Os planos são atualizados à medida que o projeto e o desenvolvimento progredem. As interfaces técnicas e organizacionais entre diversos grupos envolvidos no projeto e desenvolvimento e as informações necessárias são documentadas, transmitidas e regularmente analisadas criticamente, assegurando assim, uma comunicação e uma definição de responsabilidades clara e eficaz entre os envolvidos.

8.3.3. Entradas de Projeto e Desenvolvimento

Os requisitos de entrada de projeto relativas ao produto, incluindo requisitos específicos do cliente, informações originadas de projetos anteriores semelhantes são identificadas e documentadas e sua seleção é analisada criticamente quanto à sua adequação. Requisitos incompletos, imprecisos ou conflitantes são analisados criticamente para substituição.

8.3.4. Controles de Projeto e Desenvolvimento

O controle dos projetos é estabelecido e mantido em procedimento documentado com análise crítica, envolvendo todos os setores necessários. Desenvolve-se as atividades para garantir que todos as saídas estejam atendendo os requisitos de entrada.

A validação do projeto e desenvolvimento é executada conforme disposições planejadas, assegurando que o serviço resultante é capaz de atender aos requisitos solicitados pelos clientes conforme procedimento definido. Todos os documentos envolvidos no processo são retidos e armazenados pela organização.

8.3.5. Saídas de Projeto e Desenvolvimento

As saídas de projeto são documentadas de forma que possam ser verificadas e validadas em relação aos requisitos de entrada de projeto. Contém critérios de aceitação, fornecem informações apropriadas para aquisição, produção e para fornecimento do produto e especificam as características essenciais para o uso seguro e adequado.

8.3.6. Mudanças de Projetos e Desenvolvimento

As alterações de projeto e desenvolvimento são identificadas, registradas e mantidas. As alterações são analisadas criticamente, verificadas, validadas, quando apropriado, e aprovadas antes da sua implementação. As análises incluem a avaliação do efeito das alterações em partes componentes e no produto já entregue. Os resultados das análises críticas das alterações e de quaisquer ações necessárias são devidamente registrados.

8.4. Controle de Processos, Produtos e Serviços providos externamente

8.4.1. Generalidades

A Porta Cabos adquire serviço de fornecedores previamente avaliados e qualificados, garantindo sua capacidade em atender aos requisitos especificados. O nível de controle exercido sobre os fornecedores depende do impacto dos serviços, por eles fornecidos e na qualidade dos produtos e estão definidos em procedimento documentado. São retidas informações documentadas da avaliação e de outras ações necessárias.

8.4.2. Tipo e Extensão de Controle

No recebimento do produto adquirido, é feita a verificação da qualidade a fim de constatar o atendimento aos requisitos especificados.

8.4.3. Informação para Provedores Externos e serviços terceirizados

Ao assegurar a suficiência de seus requisitos e comunicá-los aos provedores externos, a Porta Cabos exige de seus fornecedores o comprometimento em atender tais requisitos e a garantia de sua capacidade em fornecer os processos, produtos ou serviços contratados.

8.5. Produção e Provisão de Serviço

8.5.1. Controle de Produção e de Provisão de Serviço

Os processos para a produção e prestação de serviços são realizados sob condições controladas através da qualificação dos profissionais envolvidos e utilização de meios adequados.

8.5.2. Identificação e rastreabilidade

A Porta Cabos garante a rastreabilidade dos produtos fabricados e serviços prestados, como reforma, através das Ordem de Produção geradas pelo Pedido de Venda e demais processos envolvidos como recebimento, nota fiscal e controles do sistema ERP.

Todos os materiais e produtos aguardando inspeção, inspecionados e aprovados, rejeitados e não conformes, são identificados e armazenados em lugar adequado. Somente materiais e produtos aprovados (material em processo) podem ser utilizados, estocados ou locados a clientes.

8.5.3. Propriedade Pertencente à Clientes ou Provedores Externos

Se necessário, serão aplicados métodos adequados para identificar, verificar, proteger e salvaguardar a propriedade do cliente ou do provedor externo, fornecida para uso ou incorporação no serviço. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, isso deve ser informado ao cliente e devem ser retidas informações documentadas.

8.5.4. Preservação

Métodos adequados de identificação, manuseio, armazenamento, embalagem e entrega são aplicados aos produtos a fim de garantir sua preservação e a conformidade.

8.5.5. Atividades Pós Entrega

A Organização garante a realização de atividades de pós entrega, através de canais de comunicação e-mail / WhatsApp com o cliente e se necessário consultoria técnica com visitas especializadas in loco ou serviço de supervisão de montagem quando solicitado ou contratado pelo Cliente.

8.5.6. Controle de Mudanças

As alterações são analisadas criticamente, verificadas, validadas, quando apropriado, e aprovadas antes da sua implementação. As análises incluem a avaliação do efeito das alterações em partes componentes e no produto já entregue.

Os resultados das análises críticas das alterações e de quaisquer ações necessárias são devidamente registrados.

8.6. Liberação de Produtos e Serviços

São realizadas atividades de medição e monitoramento de produto / serviço durante a fabricação do produto e na liberação dos mesmos onde aplicável.

A periodicidade/ etapas, e/ou a quantidade de medições a serem realizadas, são definidas através dos requisitos dos clientes, ou outro conforme definido em documentos internos da Porta Cabos.

8.7. Controle de Saídas Não Conformes

O Sistema de Gestão da Qualidade da Porta Cabos garante que produtos não conformes não sejam utilizados ou entregues intencionalmente ao cliente, através de um sistema de controle, identificação e segregação destes produtos.

Análises dos produtos não conformes bem como disposições são conduzidas por pessoal designado e competente para tal atribuição.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação

9.1.1. Generalidades

A Porta Cabos estabelece periodicamente os objetivos e metas a serem alcançados pelos processos. Estes objetivos são monitorados através dos indicadores do SGQ. Quando detectado que os resultados de um processo não atingiram os objetivos planejados, o não atendimento deverá ser investigado e ações corretivas deverão ser aplicadas a fim de que os resultados se ajustem aos objetivos planejados. Periodicamente, todos os indicadores são avaliados na reunião de análise crítica da Direção sendo esta ata evidenciada por informação documentada.

9.1.2. Satisfação do Cliente

A Porta Cabos monitora a percepção de cliente, do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas.

9.1.3. Análise e Avaliação

Todos os resultados dos indicadores de desempenho, satisfação de cliente, conformidade de produtos, ações tomadas para abordar os riscos e oportunidades e demais informações provenientes dos mecanismos de monitoramento e medição são avaliadas a fim de garantir que as conformidades com os requisitos planejados foram atingidos e são eficazes para o SGQ.

9.2. Auditoria Interna

A Porta Cabos planeja e executa auditorias internas anualmente, com base na situação atual e importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como o resultado de auditorias anteriores, a fim de verificar a manutenção da adequação e conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade conforme descrito em informação documentada pertinente.

Os planos de auditorias são preparados ficando assegurado que, estes não auditem suas próprias atividades.

Os resultados das auditorias internas são registrados e informados aos responsáveis das áreas auditadas e diretoria, para que as ações corretivas sejam tomadas em tempo adequado.

9.3. Análise Crítica pela Direção

9.3.1. Generalidades

A Alta Direção deverá verificar quanto à adequação e eficácia o Sistema de Gestão da Qualidade, decidindo sobre alterações necessárias, definindo responsabilidades, validando ações conduzidas para melhoria e disponibilizando recursos.

As reuniões de análise crítica são realizadas anualmente, preferencialmente após a auditoria interna. Pode ocorrer mais de uma reunião no ano e/ou ser desmembrada durante o ano a critério da Direção e responsável do SGQ, devendo abranger todos os requisitos de entrada e saída da reunião. A Análise crítica da Direção é registrada no documento FO-AD-03.

9.3.2. Entradas de Análise Crítica pela Direção

A Organização garante que a avaliação da gestão é planejada e executada, tendo em consideração:

- a) o status das ações da gestão anterior de clientes;
- b) alterações nas questões internas e externas que são relevantes para o SGQ;
- c) informações sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo tendências em:
 - 1) satisfação e feedback das partes interessadas relevantes;
 - 2) extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
 - 3) processo de desempenho e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) não-conformidades e ações corretivas;
 - 5) monitoramento e medição de resultados;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) o desempenho de fornecedores externos;
- d) a adequação dos recursos;
- e) a eficácia das ações tomadas para enfrentar os riscos e oportunidades;
- f) oportunidades de melhoria.

9.3.3. Saídas de Análise Crítica pela Direção

A Organização garante que saídas da revisão de gestão incluem as decisões e ações relacionadas com:

- a) oportunidades de melhoria;
- b) necessidade de alterações ao sistema de gestão da qualidade;
- c) recursos necessários.

10. MELHORIA

10.1. Generalidades

Ações visando a melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade são tomadas com base em:

- Melhorar produtos e serviços para atender os requisitos do sistema;
- Corrigir, prevenir, ou reduzir efeitos indesejados;
- Melhorar o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

10.2. Não Conformidade e Ação Corretiva

São retidas informações documentadas apropriadas das não conformidades detectadas. Em casos de não conformidades detectadas, estas são tratadas através de um método disciplinado a fim da eliminação da causa raiz para que não haja a reincidência do fato.

10.3. Melhoria Contínua

A Porta Cabos está comprometida com a melhoria contínua do seu SGQ, garantindo a adequação e recursos para o alcance da máxima eficiência e eficácia dos seus processos.

Para que ocorra a melhoria contínua, são analisados Indicadores; Canais de comunicações; Tratamento de não conformidades; Riscos e oportunidades; Resultado de auditorias; Análise crítica pela Alta Direção.

O Sistema de Gestão da Qualidade descrito neste Manual encontra-se devidamente documentado e implantado, por meio de informação documentada, e com a aplicação dos processos de planejamento e monitoração, assegurando que a eficácia deste sistema seja mantida e melhorada continuamente.

10. REGISTROS DESSE MANUAL

Retenção de Informação Documentada (Registros)						
Identificação		Armazenamento			Tempo de retenção	Disposição
Código	Descrição	Formato	Indexação	Setor		
FO-AD-01	Análise de Contexto – SWOT	Eletrônico	Ano	Qualidade	Mínimo 3 anos	Descartar
FO-AD-02	Partes Interessadas	Eletrônico	Data	Qualidade	Mínimo 3 anos	Descartar
FO-AD-03	Análise Crítica da Direção	Eletrônico	Ano	Qualidade	Mínimo 3 anos	Descartar
FO-SQ-07	Objetivos e Indicadores do SGQ	Eletrônico	Data	Qualidade	Enquanto vigente	Descartar
FO-SQ-08	Indicadores de Processo	Eletrônico	Data	Processo responsável	Mínimo 3 anos	Descartar
FO-SQ-09	Gestão de Riscos e Oportunidades	Eletrônico	Data	Qualidade	Enquanto vigente	Descartar
FO-SQ-13	Plano de Mudanças	Eletrônico	Data	Qualidade	Mínimo 1 ano	Descartar
FO-SQ-14	Mapeamento de Processo	Eletrônico	Data	Qualidade	Enquanto vigente	Descartar