

1. Introdução.

Este Manual representa o Sistema de Gestão da Qualidade da Empresa Petropasy Tecnologia em Poliuretanos Ltda, com sua planta localizada na av. Cachoeira, nº 1052, Jardim São Luiz, Barueri, SP, CEP 06413-000, fone: (11) 2127-5400, e-mail: qualidade@petropasy.com.br, site: www.petropasy.com.br.

Ele foi elaborado e aprovado visando demonstrar a capacidade em prover produtos e serviços que atendam aos requisitos de clientes, legais e estatutários; à busca contínua da melhoria da Qualidade e o aumento do nível de satisfação do cliente.

Para alcançar seus objetivos, a Petropasy organizou-se de forma que todos os fatores técnicos, administrativos e humanos que possam afetar a qualidade do produto ou serviço estejam sob controle.

Alterações no Manual são feitas de acordo com a realimentação das funções dentro da organização e de acordo com os resultados das auditorias internas. Um novo Manual será editado quando a quantidade de alterações for de tal grandeza, que o mesmo seja considerado desatualizado. É de responsabilidade da Direção decidir pela nova edição do Manual. Alterações serão distribuídas a todos os portadores de cópias controladas conforme formulário **F-01** "Controle de Distribuição de Documentos" e serão claramente identificadas. Todas as outras cópias do Manual são consideradas somente para fins de informação e serão identificadas como tal.

O Manual da Qualidade representando o primeiro nível do Sistema de Gestão da Qualidade não é considerado confidencial, todos os outros níveis são considerados confidenciais e não devem ser dispostos externamente à Petropasy, salvo com aprovação prévia do Diretor Industrial e/ou Comercial.

1.1 Escopo

O **escopo** do Sistema de Gestão da Qualidade da Petropasy, considerando o contexto da organização e de suas partes interessadas, é definido como:

Português:

Desenvolvimento, fabricação, venda e beneficiamento de produtos técnicos (peças de poliuretano, revestimento em poliuretano ou poliureia, juntas isolantes para linhas férreas e tubulações em aço carbono com costura helicoidal) e de pré-polímeros de poliuretano.

Processos abrangidos pelo SGQ: Vendas, PCP, Engenharia de Produto, Laboratório, Aquisição, Manufatura, Controle de Qualidade e Logística.

Inglês:

Development, manufacturing, sale and processing of technical products (polyurethane parts, polyurethane or polyurea coating, insulation joints for railway lines and carbon steel pipes with helical seam) and polyurethane prepolymers.

Processes covered by QMS: Sales, PPC, Product Engineering, Laboratory, Purchasing, Manufacturing, Quality Control and Logistics.

1.2 Documentos e registros correlatos.

F-01 "Controle de Distribuição de Documentos"

Norma NBR ISO 9001:2015

1.3 Alterações/ Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000.
...
06	05.09.2018	Remoção do endereço da Rua Ipê, 105. Revisão do escopo do SGQ e adequação à versão 2015 da ISO 9001.
07	17.01.2020	Inclusão do PCP como processo abrangido pelo SGQ.
08	11/12/20	Revisão da estrutura da Seção 1 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015.

Elaborado por: Gustavo Yuji 10/12/20	Verificado por: Noboru Eto 10/12/20	Aprovado por: Noboru Eto 10/12/20
--	---	---

2. Referência normativa.

Este manual da qualidade e todo o Sistema de Gestão da Qualidade são referenciados pelas seguintes normas:

- ABNT NBR ISO 9000:2015, Sistemas de Gestão da Qualidade — Fundamentos e vocabulário.
- ABNT NBR ISO 9001:2015, Sistemas de Gestão da Qualidade — Requisitos.

Sempre que houver atualizações destas normas, o manual deverá ser revisado em sua totalidade ou nas partes afetadas.

2.1 Exclusões e Processos Terceirizados.

Não há exclusão identificada no Sistema de Gestão da Qualidade.

Como parte integrante do Sistema de Gestão, a Petropasy conta com processos terceirizados nas áreas de Usinagem, Caldeiraria, Jateamento, Pintura, Ensaio de materiais e Transporte. O controle e monitoramento destas atividades são realizados pelos setores de Compras, PCP, Almoxarifado e Controle da Qualidade conforme PO-52 "Processo Aquisição".

2.2. Documentos e registros correlatos.

- PO-52 "Processo Aquisição".

2.3 Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	21.08.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000.
...
03	15.10.2009	Revisão dos documentos correlatos PO-52 "Processo Aquisição".
04	05.09.2018	Revisão do formato e adequação à versão 2015 da ISO 9001.
05	11.12.20	Revisão da estrutura da Seção 2 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015.

Elaborado por: Gustavo Yuji 10.12.20	Verificado por: Noboru Eto 10.12.20	Aprovado por: Noboru Eto 10.12.20
--	---	---

3. Termos e definições:

Para o entendimento deste manual, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO 9000:2015

3.1 Documentos correlatos.

- Norma **NBR ISO 9001:2015**
- Norma **NBR ISO 9000:2015**

3.2 Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000.
...
03	15.10.2009	Detalhamento do fluxo dos processos.
04	05.09.2018	Atualização do formato. Revisão geral do fluxo de processos.
05	<u>10/12/20</u>	Revisão da estrutura da Seção 3 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015.

Elaborado por: Gustavo Yuji <u>10/12/20</u> <i>Gustavo Eto</i>	Verificado por: Noboru Eto <u>10/12/20</u> <i>Noboru Eto</i>	Aprovado por: Noboru Eto <u>10/12/20</u> <i>Noboru Eto</i>
--	--	--

4. Contexto da organização.

4.1 A PETROPASY e seu contexto.

A PETROPASY é uma empresa nacional com mais de 30 anos, voltada para o desenvolvimento de soluções técnicas em Poliuretano, nos segmentos de Mineração, Energia, Metro Ferroviário, Siderúrgico e Peças Técnicas para Manutenção Industrial.

Líder de mercado, é capaz de oferecer soluções completas, ágeis e de qualidade, disponibilizando aos seus clientes, um corpo técnico de engenharia, laboratórios e equipamentos constantemente atualizados.

Investimentos contínuos em pesquisa e desenvolvimento, confirmam sua vocação em oferecer sempre a melhor relação custo-benefício a seus clientes, com responsabilidade socioambiental.

Para o cumprimento de seu propósito, a PETROPASY elabora periodicamente um planejamento estratégico visando determinar questões externas e internas que possam vir a configurar riscos, bem como gerar oportunidades que venham influenciar no alcance dos objetivos planejados.

São considerados como fatores internos, questões relativas à infraestrutura, processos, pessoal, tecnologia e sistema de gestão. Entre os fatores externos estão o mercado, clientes, fornecedores, legislação e meio ambiente.

4.2 Necessidades e expectativas de partes interessadas

Partes interessadas e seus requisitos considerados pertinentes para o sistema de gestão da qualidade da PETROPASY:

Parte interessada	Necessidades e expectativas	Requisitos pertinentes	Correlação com o SGQ
Acionistas	Atividade perene e rentável	Planejamentos, legislação, normativos	Desempenho e eficácia
Clientes	Atendimento aos requisitos de pedidos/contratos	Projeto e desenvolvimento, pedidos, contratos, produtos, atendimento e percepção	Foco no cliente Satisfação Retroalimentação
Fornecedores	Relação estável e economicamente satisfatória	Pontualidade, requisitos e fidelidade	Desempenho
Colaboradores	Retorno, reconhecimento e crescimento profissional	Competência, avaliação e comunicação	Conhecimento organizacional
Órgãos oficiais	Atendimento às demandas legais, normativas	Regulamentos, legislação, normas	Conformidade com requisitos
Comunidade	Atendimento à legislação, respeito ao meio ambiente, manutenção da empregabilidade no bairro.	Regulamentos, legislação, normas	Conformidade com requisitos

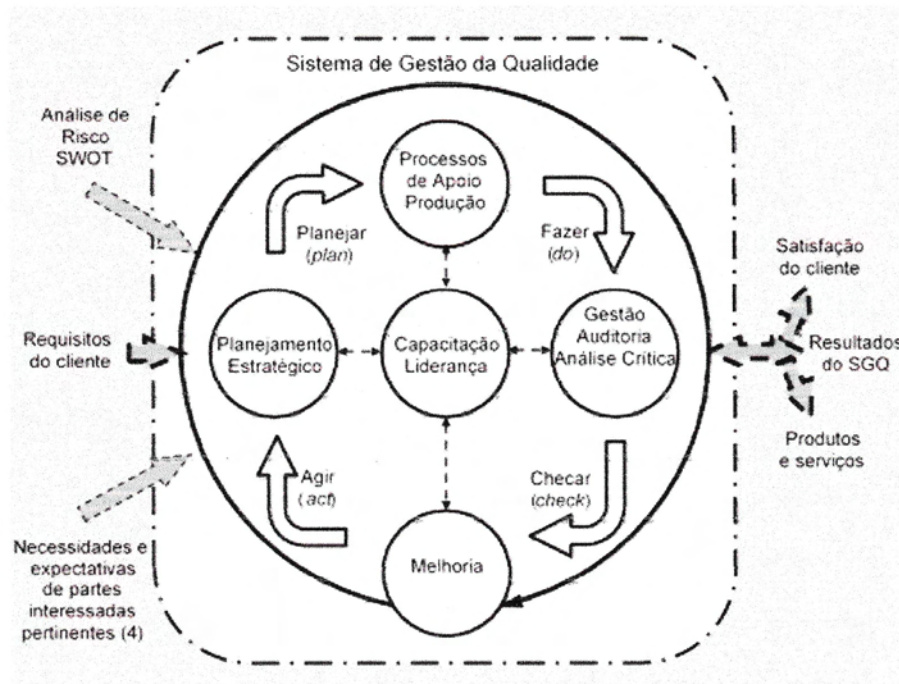
Na análise crítica realizada periodicamente, a PETROPASY avalia o atendimento aos requisitos das partes interessadas.

4.3 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

O escopo do sistema de gestão da qualidade descrito no 1.1 da Seção 1, foi definido para fornecer produtos e serviços que atendam aos requisitos de clientes e demais partes interessadas e leve em consideração os aspectos de fatores internos e externos descritos no item 4.1 desta Seção.

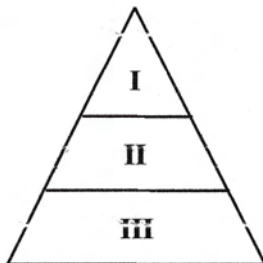
4.4 Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos.

4.4.1 Foco na visão sistêmica de gestão baseada no ciclo PDCA.



4.4.2 Estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido pela Petropasy está documentado e mantido em três níveis de documentação, como abaixo:



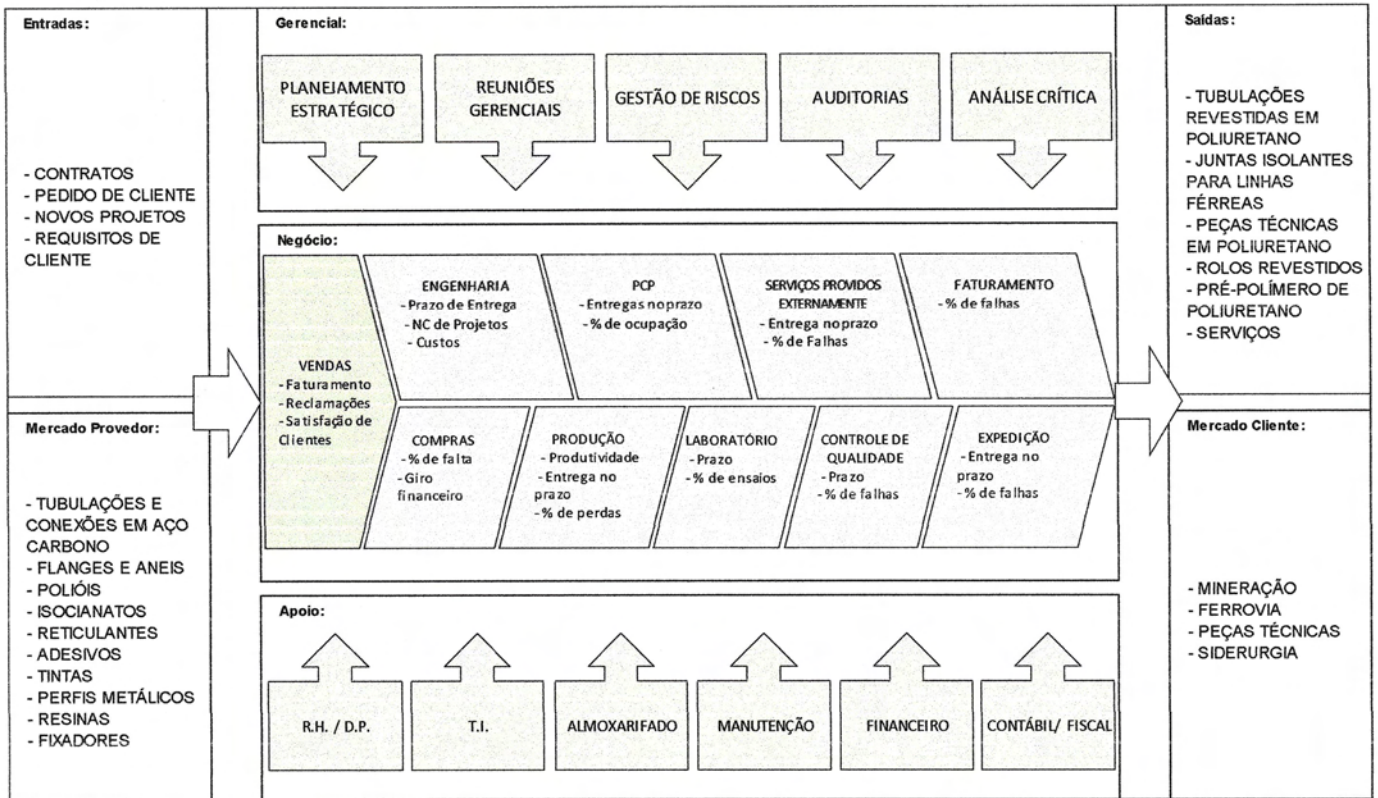
- Nível 1: Manual da Qualidade (MQ)
- Nível 2: Procedimentos do Sistema de Gestão (PSG)
- Nível 3: Procedimentos, Especificações e Registros (PO)

O Manual da Qualidade está estruturado com base na norma **NBR ISO 9001:2015** e faz referência ao escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, à Política da Qualidade e seus Objetivos, aos procedimentos e registros da qualidade conforme requerido.

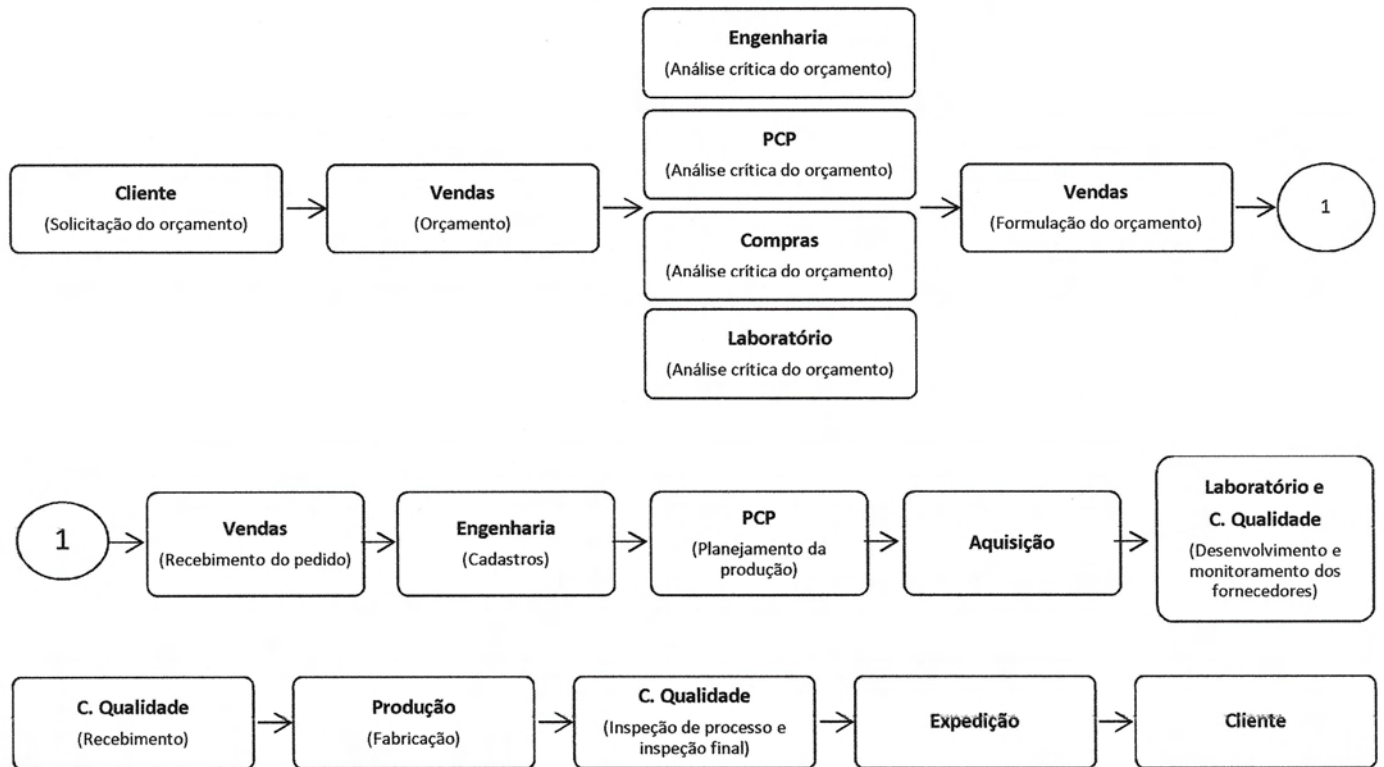
Procedimentos do Sistema de Gestão e Procedimentos Operacionais estão estabelecidos para estabelecer métodos e critérios de execução dos processos de produção, fornecimento de produtos e serviços e controlar as informações do Sistema de Gestão da Qualidade.

Registros da qualidade são elaborados para evidenciar a conformidade dos processos, produtos e serviços em relação aos requisitos de clientes e do Sistema de Gestão da Qualidade.

4.4.3 Descrição e interação dos processos:



O detalhamento de cada processo, incluindo entradas, saídas, recursos e meios de monitoramento, está definido no F-132 (Mapeamento de Processos - Diagrama Tartaruga).

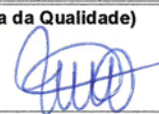
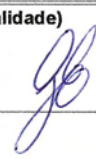
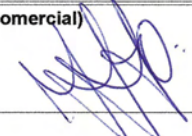


4.5 Documentos correlatos.

- F-132 Mapeamento de Processos - Diagrama Tartaruga.
- Planejamento Estratégico
- Norma **NBR ISO 9001:2015**

4.6 Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000 .
...
03	15.10.2009	Revisão do local para consulta dos documentos SGQ "Portal da qualidade".
04	05.09.2018	Atualização do formato. Revisão do conteúdo conforme versão 2015 da Norma ISO 9001 .
05	11.12.2020	Revisão da estrutura da Seção 4 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015.
06	26/11/2021	Laboratório deixou de ser setor de apoio e passou a fazer parte do negócio.
07	<u>15 / 12 / 21</u>	Incluído menção do formulário F-132 Mapeamento de Processos - Diagrama Tartaruga.

Elaborado por: (Analista da Qualidade) Ueslei Evangelista <u>14 / 12 / 21</u> 	Verificado por: (Ger. da Qualidade) Gustavo Yuji <u>14 / 12 / 21</u> 	Aprovado por: (Diretor Comercial) Noboru Eto <u>14 / 12 / 21</u> 
--	---	---

5. Liderança.

5.1 Liderança e Comprometimento.

5.1.1 Liderança e comprometimento da Alta Direção

A Alta Direção da Petropasy declara a importância de desenvolver e melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido, fazendo-o mediante determinações e acompanhamento, como apropriado, das seguintes ações:

- Comunicação à organização sobre a importância em atender os requisitos explícitos e implícitos do Cliente, bem como aos requisitos regulamentares e estatutários, onde aplicável;
- Promoção da abordagem de processo, da mentalidade de risco e da importância da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Estabelecimento da política e dos objetivos da qualidade compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização;
- Realização periódica de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade para assegurar a integração entre o sistema de gestão da qualidade e os processos de negócio, prestando contas pela sua eficácia e assegurando o alcance dos resultados pretendidos;
- Provisão dos recursos necessários.
- Promover a liderança em todos os níveis na busca da melhoria contínua.

5.1.2 Foco no Cliente.

A Alta Direção da Petropasy atua de forma sistemática para que os requisitos do Cliente sejam determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do mesmo.

5.2 Política da Qualidade.

“Atendendo os requisitos estatutários e regulamentares do setor, buscamos melhorar continuamente nossos Processos e Serviços para superar as expectativas de nossos Clientes e nos tornar uma das mais avançadas empresas de tecnologia em poliuretano, na América Latina.”

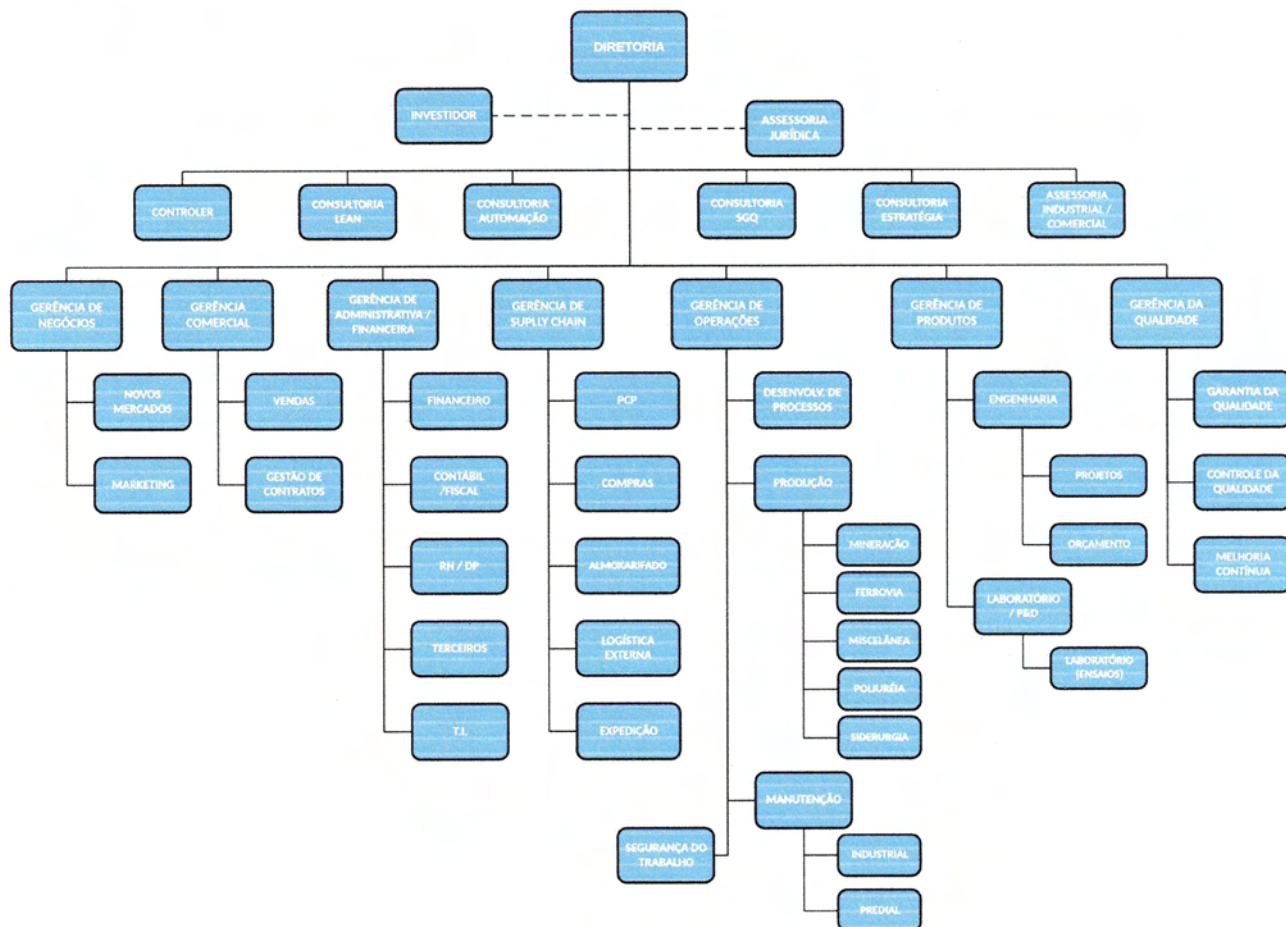
Esta Política serve como base para os seguintes objetivos:

- Buscar a melhoria contínua de nossos serviços e processos;
- Atender aos requisitos dos Clientes;
- Capacitar nossos funcionários através de treinamentos;
- Prevenir não conformidades seguindo os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Para as partes interessadas pertinentes, a política da qualidade fica disponível no próprio site da PETROPASY (www.petropasy.com.br) e a Alta Direção assegura que esteja sempre disponível, atualizada, comunicada, entendida e aplicada por todo o pessoal interno e em toda a empresa.

5.3 Papéis, responsabilidade e autoridades organizacionais.

5.3.1 Organograma PETROPASY:



5.3.2 Matriz de atribuições e responsabilidades.

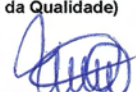


Item	Descrição	Responsável	Colaborador
4	Contexto da organização		
4.1	Entendendo a organização e seu contexto	Diretoria	Gestores das Áreas
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	Diretoria	Gestores das Áreas
4.3	Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	Diretoria	Gestores das Áreas
4.4	Sistema de gestão da qualidade e seus processos	Diretoria	Gestores das Áreas
5	Liderança		
5.1	Liderança e comprometimento	Diretoria	Gestores das Áreas
5.2	Política	Diretoria	Gestores das Áreas
5.2	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	Diretoria	Gestores das Áreas
6	Planejamento		
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades	Gestores das Áreas	-x-
6.2	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	Gestores das Áreas	-x-
6.3	Planejamento de mudanças	Gestores das Áreas	-x-

7	Apoio		
7.1	Recursos	Gestores das Áreas / TI / Manutenção	-x-
7.2	Competência	RH	Gestores das Áreas
7.3	Conscientização	Gestores das Áreas	-x-
7.4	Comunicação	Gestores das Áreas	-x-
7.5	Informação documentada	Supervisor da Qualidade	Gestores das Áreas
8	Operação		
8.1	Planejamento e controle operacionais	Supervisor da Produção	Analista de PCP
8.2	Requisitos para produtos e serviços	Supervisor da Engenharia	Projetista / Orçamentista
8.3	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	Supervisor da Engenharia	Projetista / Orçamentista
8.4	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	Supervisor de Compras	Analista da Qualidade
8.5	Produção e provisão de serviço	Supervisor da Produção	Líderes das Áreas
8.6	Liberação de produtos e serviços	Supervisor da Qualidade	Analista da Qualidade
8.7	Controle de saídas não conformes	Supervisor da Qualidade	Analista da Qualidade
9	Avaliação de desempenho		
9.1	Monitoramento, medição, análise e avaliação	Gestores das Áreas	Líderes das Áreas
9.2	Auditoria interna	Supervisor da Qualidade	Audidores Internos
9.3	Análise crítica pela direção	Diretoria	Gestores das Áreas
10	Melhoria		
10.1	Generalidades	-x-	-x-
10.2	Não conformidade e ação corretiva	Gestores das Áreas	Supervisor da Qualidade
10.3	Melhoria contínua	Gestores das Áreas	Diretoria / Supervisor da Qualidade

5.4 Documentos e registros correlatos.
Norma NBR ISO 9001:2015

5.5 Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000.
...
11	05.09.2018	Revisão do conteúdo conforme versão 2015 da norma ISO 9001. Revisão do organograma.
12	20.12.2019	Revisão do organograma.
13	11.12.2020	Revisão da estrutura da Seção 5 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015.
14	<u>26.11.21</u>	Alteração do Organograma.

Elaborado por: (Analista da Qualidade) Ueslei Evangelista <u>24.11.21</u> 	Verificado por: (Ger. da Qualidade) Gustavo Yuji <u>24.11.21</u> 	Aprovado por: (Diretor Comercial) Noboru Eto <u>24.11.21</u> 
---	--	--

6. Planejamento.

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades.

O Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade está baseado no método PDCA e nas premissas da análise e avaliação de riscos SWOT (forças, oportunidades, fraquezas e ameaças).

Este Planejamento inclui a avaliação além dos fatores internos (processos, mão-de-obra, tecnologia e infraestrutura) e fatores externos (mercado/cliente, fornecedores, política, legislação e meio ambiente), qualquer outro fator que possa ser relevante para continuidade dos negócios e para a manutenção e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Anualmente a Alta Direção conduz um processo de identificação e análise de riscos e oportunidades e elabora um Planejamento Estratégico.

O Planejamento tem como principal objetivo definir ações para abordar o tratamento de riscos e oportunidades e assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade atenda aos requisitos estabelecidos e resultados pretendidos, de forma a prevenir os efeitos indesejados e implementar ações de melhoria

6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los.

A Alta Direção da PETROPASY estabelece, documenta e coordena os objetivos da qualidade para que o desdobramento ocorra de forma a assegurar o alcance e eficácia dos resultados pretendidos. Os objetivos da qualidade da Alta Direção e os seus desdobramentos são fixados buscando melhorias contínuas nos indicadores gerais da PETROPASY, havendo o devido acompanhamento dos resultados nas reuniões mensais dos indicadores e/ou de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade, e quando houver alterações significativas, os objetivos da qualidade são revisados.

Os recursos necessários são definidos juntamente com os objetivos e são providos pela Alta Direção na medida das prioridades e disponibilidade financeira, e proporcionalmente à cobrança de resultados.

Para monitoramento dos objetivos temos os seguintes Indicadores da Qualidade:

Item	Descrição	Responsável
"Buscar a melhoria contínua de nossos serviços e processos":		
01	Desempenho de Entrega: Monitorar as datas de entrega para melhorar continuamente nossos processos. $\frac{\text{Itens Entregues no Prazo}}{\text{Itens Programados}} \geq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Analista de PCP
02	Eficácia Produtiva: Monitorar o índice de material realmente processado com relação ou previsto pela engenharia de produtos. $\frac{\text{Qtd. Prevista Pela Engenharia (Kg PU)}}{\text{Qtd. Processada (Real)}} \leq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Supervisor de Produção
03	Efetividade dos orçamentos: Monitorar o índice de aproveitamento de orçamentos. $\frac{\text{Total R\$ Pedidos}}{\text{Total R\$ Propostas}} \geq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Supervisor de Vendas
04	Eficácia de projetos: Monitorar o índice de projetos que geraram não conformidades. $1 - \frac{\text{Projetos com NC}}{\text{Projetos Liberados}} \geq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Supervisor de Engenharia
05	Desempenho da Qualidade: Monitorar o índice de devoluções e reclamações de clientes por questões de qualidade. $1 - \frac{\text{Devoluções \& Reclamações de Clientes}}{\text{Pedidos Entregues}} \geq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Supervisor de Vendas
"Atender aos requisitos dos Clientes":		
06	Satisfação do Cliente: Monitorar a satisfação de nossos Clientes para melhorarmos continuamente nossos processos. $\frac{\text{Feedbacks Positivos}}{\text{Feedbacks Recebidos}} \geq \text{META}$ Frequência: Anual. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Supervisor de Vendas

"Capacitar nossos funcionários":		
07	Horas de Treinamento: Desenvolver capacidade crítica (Técnica) em nossos Colaboradores. $\frac{\text{Horas de Treinamento Total (Setores)}}{\text{Horas Disponíveis (setores)}} \text{ Média Harmônica} \geq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Assistente de Departamento Pessoal
"Prevenir não conformidades":		
08	Fechamento de RNC: Monitorar o fechamento de não conformidades seus prazos para evitar reincidências. $1 - \frac{\text{Qtd. de NC's Pendentes}}{\text{Total de NC's}} \geq \text{META}$ $1 - \frac{\text{Qtd. de NC's Fechadas no Prazo}}{\text{Total de NC's Fechadas}} \geq \text{META}$ Frequência: Mensal. Meta: Determinado em reunião de análise crítica.	Analista da Qualidade

6.3 Planejamento de mudanças.

Quando houver a necessidade de mudanças nos processos da PETROPASY, a Alta Direção assegura que esta é previamente planejada e realizada de forma a satisfazer aos objetivos e aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e manter a integridade.

Estas mudanças são discutidas e planejadas conforme análises realizadas nas reuniões de análises crítica, reuniões mensais de análise dos indicadores e reuniões setoriais quando necessário.

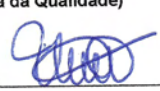
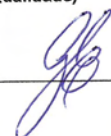
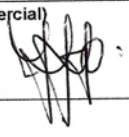
O planejamento de mudanças inclui a definição de recursos necessários e dos responsáveis pela implementação.

6.4 Documentos correlatos.

- Planejamento Estratégico
- Norma NBR ISO 9001:2015

6.5 Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000.
...
06	11.11.2010	Revisão do item 6.2.1 quanto ao registro de atendimento às competências.
07	05.09.2018	Atualização do formato. Revisão conforme versão 2015 da Norma ISO 9001.
08	11.12.2020	Revisão da estrutura da Seção 6 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015.
09	26,11,21	Revisão das fórmulas de cálculos dos indicadores de desempenho de entrega, eficácia produtiva, efetividade dos orçamentos, satisfação do cliente, horas de treinamento e fechamento de RNC's, Exclusão do indicador desempenho de aquisições e de aderência SGQ.

Elaborado por: (Analista da Qualidade) Ueslei Evangelista 24,11,21 	Verificado por: (Ger. da Qualidade) Gustavo Yuji 24,11,21 	Aprovado por: (Diretor Comercial) Noboru Eto 24,11,21 
--	---	---

7. Apoio.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades

A Alta Direção determina e provê recursos necessários para manter e melhorar continuamente os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, contemplando a satisfação dos clientes mediante o atendimento dos seus requisitos conforme prioridades e disponibilidade financeira.

7.1.2 Pessoas.

A Petropasy assegura a definição e a provisão de recursos humanos necessários para a implementação eficaz do seu sistema de gestão da qualidade e para a operação e controle de seus processos.

7.1.3 Infraestrutura.

As chefias de cada setor, juntamente com a Alta Direção, coordenam a provisão de instalações de produção e serviços apropriadas à obtenção de conformidade do produto e serviço, e satisfação dos clientes. Estes meios incluem o espaço físico e as instalações, as edificações, os equipamentos de processo e os serviços de apoio.

O setor de Manutenção é responsável pelo monitoramento e preservação das instalações prediais (elétrica, civil e hidráulica), equipamentos (conforme série **PM-XX** "Planos de Manutenção") e instalações industriais e de escritório (mecânica, elétrica e eletrônica).

O setor de Tecnologia da Informação (TI) é responsável pelo monitoramento e preservação dos computadores, impressoras, rede interna, telefonia, Internet e sistema de gestão informatizado da Petropasy.

7.1.4 Ambiente para a operação dos processos.

A Alta Direção, juntamente com o setor de RH e de segurança do trabalho, monitora as condições do ambiente de trabalho e provê recursos necessários para controlar ou eliminar fatores humanos, físicos e ambientais desfavoráveis ao atendimento da conformidade dos requisitos do produto.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição.

7.1.5.1 Generalidades.

Os equipamentos de monitoramento e medição utilizados para verificação, monitoramento, inspeção e medição do produto são adequados para cada tipo de aplicação. São identificados de forma única, previamente calibrados e o usuário é capacitado para manter um correto manuseio e armazenamento.

Registros de controle de calibração e/ou manutenção são mantidos para assegurar contínua adequação dos equipamentos de monitoramento e medição.

7.1.5.2 Rastreabilidade de medição.

Todo equipamento utilizado nas inspeções e ensaios é calibrado ou verificado (se necessário ajustado) e selecionado de acordo com o uso e os níveis de exatidão e precisão requeridos. A calibração é feita externamente contra equipamento certificado que tenha uma relação válida e conhecida com padrões nacionais (RBC) ou internacionais. Na ausência desses padrões, a base usada internamente para verificação é registrada. Um cadastro de instrumentos de medição é mantido para controlar o tipo e a identificação dos equipamentos, sua localização, responsável e frequência de calibração ou verificação.

No caso da calibração ou verificação determinar a reprovação do equipamento, o mesmo é imediatamente identificado e segregado, a validade das medições é avaliada e são rastreados os resultados medidos pelo mesmo (desde a última calibração ou verificação) verificando se os desvios apontados na calibração são suficientes para possibilitar a geração de produtos não-conformes. Caso seja caracterizada a possibilidade de geração de produtos não-conformes, apropriada ação de retomada é realizada. A situação de calibração é indicada no próprio equipamento ou identificada no registro aprovado. Precauções são tomadas para evitar danos ou mau uso do equipamento para evitar que, voluntária ou involuntariamente, a sua calibração seja afetada.

7.1.6 Conhecimento organizacional.

O conhecimento necessário para a realização das operações e alcance da conformidade dos produtos e serviços são estabelecidos por meio de:

- Equipe técnica com elevado know-how dos processos projeto e desenvolvimento, processos de fabricação e processos de suporte ao cliente (aplicação, normatização, requisito legal, etc.);
- Qualificação de soldadores;
- Monitoria dos processos;
- Desenvolvimento e aplicação de documentação técnica (projetos, desenhos, instruções de trabalho, fichas de inspeção);
- Histórico de desenvolvimento e aprovação de projetos pelo cliente (novos produtos ou de alterações em produtos);
- Utilização de padrões ou gabaritos;
- Reuniões técnicas para análise e solução de problemas ou tendências de fornecimento.

A transferência de know-how dos processos se dá basicamente pelo treinamento e monitoria do pessoal menos experiente por pessoal qualificado e mais experiente. A direção da Petropary provê os recursos necessários quando for identificado a necessidade de aperfeiçoamento ou desenvolvimento de novos conhecimentos.

7.2 Competência.

A atribuição de responsabilidades formais com base na educação, treinamento, habilidades e experiência, estão estabelecidas na série **DC-XX** "Descrição de Cargos" e sua avaliação é registrada conforme descrito no **PO-53** "Movimentação, Contratação e Integração de Funcionários".

O setor de Recursos Humanos, juntamente com a Chefia direta dos setores, elabora as descrições de cargos com as competências necessárias dos colaboradores que possam afetar a qualidade dos processos e produtos. O treinamento é programado com base nas diferenças entre as necessidades estabelecidas e o estágio atual para satisfazer plenamente o cliente da próxima etapa do processo conforme **PO-03** "Treinamento". O treinamento programado (ou outra ação necessária) é provido e registrado no **F-07** "Treinamento" quando então o instrutor determina o tempo para a verificação da sua eficácia.

Todos os colaboradores que possuem cargos de liderança são orientados para continuamente estimularem os seus liderados quanto à importância e compromisso de todos na satisfação das necessidades dos clientes externos e internos. Quando da contratação de novos funcionários, deve-se tomar como base à descrição de cargo equivalente à necessidade, com a aprovação da chefia direta envolvida, diretoria e o setor de recursos humanos.

Após a contratação, é provido um treinamento que tem como objetivo a integração dos novos funcionários conforme **PO-53** "Movimentação, Contratação e Integração de Funcionários". O setor de Recursos Humanos retém os registros de educação, treinamento, habilidade e experiência dos colaboradores conforme estabelecido no **PSG-02** "Controle de Registros" e controla os treinamentos mediante registro no formulário **F-07** "Treinamento" e através do arquivo Excel "Análise Crítica de Competências.xls".

7.3 Conscientização.

Todos os colaboradores da Petropasy recebem treinamentos específicos sobre as atividades que devem realizar e são conscientizados sobre:

- Suas responsabilidades, autoridade e interações com outras pessoas e setores,
- O entendimento da política da qualidade,
- Dos objetivos da qualidade pertinentes a cada função/setor,
- Do impacto do não atendimento aos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, e
- Dos benefícios de sua participação e colaboração na implementação e manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade.

7.4 Comunicação.

Processos de comunicação apropriados (e-mails, reuniões de trabalho, murais e documentos operacionais) são utilizados para a comunicação a todos os envolvidos (internos e externos) quanto à implementação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

De forma geral, o desempenho dos processos é comunicado por meio da divulgação mensal dos indicadores de gestão.

O Gestor de cada área é o responsável pela comunicação mais intensiva e/ou diária e por eventuais esclarecimentos aos respectivos colaboradores.

O desempenho do Sistema de Gestão é complementado com os resultados de cada ciclo de pesquisa de satisfação do cliente, de auditorias internas e externas, bem como pelo resultado de análises críticas pela direção.

7.5 Informação documentada.

7.5.1 Generalidades.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Petropasy inclui além da informação documentada requerida pela NBR ISO 9001:2015, toda informação necessária para a execução dos processos produtivos e para comprovar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

7.5.2 Criação e atualização.

Os documentos são criados conforme seu nível no sistema de gestão da qualidade e de acordo com a necessidade de cada processo e/ou operação. Antes de sua publicação, são analisados criticamente e aprovados por pessoal autorizado.

Quando publicado, é assegurado que o documento esteja univocamente identificado e que seja disponibilizado no meio (físico ou eletrônico) adequado.

7.5.3 Controle de informação documentada.

Após aprovação são disponibilizados às pessoas envolvidas nas atividades afins, cabendo a cada uma a responsabilidade pela guarda, conservação e implementação dos mesmos; sendo que está assegurada que somente emissões pertinentes estão disponíveis nos locais designados e que os documentos não válidos e/ou obsoletos são removidos dos pontos de emissão ou uso.

As alterações em documentos são analisadas criticamente e aprovadas pelas mesmas funções (ou superiores) que realizaram e aprovaram os originais. A **Lista Mestra** de documentos da Qualidade está prontamente disponível para indicar a revisão corrente dos mesmos. As normas, códigos de referência e documentos fornecidos por terceiros são analisados e controlados antes do uso.

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade está disponível em versão eletrônica para consulta no [Portal da Qualidade – Petropary](#).

O detalhamento do controle de documentos está estabelecido no **PSG-01** “Controle de Documentos”, incluindo documentos de origem externa.

Registros são informações documentadas que evidenciam a execução das operações, os resultados de atendimento aos requisitos especificados e permitem a avaliação dos processos de rastreabilidade e a condução de atividades de auditorias.

Os registros da qualidade são gerados de forma legível e armazenados em instalações que previnam danos, deterioração ou perda, e de maneira a serem prontamente recuperáveis; eles são coletados, identificados e indexados conforme **Lista Mestra** de registros da Qualidade.

Os registros da qualidade são retidos por um período mínimo determinado e, quando houver acordo, são colocados à disposição do Cliente para avaliação. Registros eletrônicos têm o mesmo tratamento acima, sendo que a guarda, integridade e manutenção do registro contra alterações não intencionais, são de responsabilidade do Supervisor de TI.

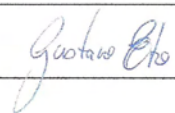
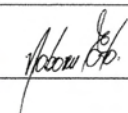
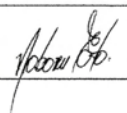
O detalhamento do controle de registros está estabelecido no **PSG-02** “Controle de Registros”.

7.6 Documentos correlatos.

- **PSG-01** “Controle de Documentos”
- **PSG-02** “Controle de Registros”
- **Lista Mestra** de documentos da Qualidade
- **Lista Mestra** de registros da Qualidade
- Norma **NBR ISO 9001:2015**
- **PO-03** “Treinamento”;
- **PO-53** “Movimentação, Contratação e Integração de Funcionários”;
- **DC-XX** “Descrição de Cargos”;
- **PM-XX** “Planos de Manutenção”;
- **F-07** “Treinamento”;
- Arquivo Excel “Análise Crítica de Competências.xls”.

7.7. Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000 .
...
05	15.10.2009	Inclusão de alguns procedimentos bem como PO-52 “Processo Aquisição”, PO-56 “Processo Engenharia” e PO-65 “Procedimento Geral de Soldagem”, revisão de algumas sistemáticas.
06	05.09.2018	Alteração da referência ao antigo PO-17 “Planejamento da Realização do Produto” para PO-56 “Processo Engenharia”. Atualização do formato e readequação conforme versão 2015 da norma ISO 9001 .
07	10/12/20	Revisão da estrutura da Seção 7 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015 .

Elaborado por: Gustavo Yuji 10/12/20 	Verificado por: Noboru Eto 10/12/20 	Aprovado por: Noboru Eto 10/12/20 
---	--	--

8. Operação.

8.1 Planejamento e controle operacionais

A Petropasy planeja os processos necessários para a realização do produto mediante a análise de desenho do cliente e/ou confecção de desenho Petropasy e elaboração da ficha técnica determinando os requisitos para o produto, processos, recursos necessários, verificação (inspeção e ensaios), validação, monitoramento, medição e critérios para aceitação do produto e registros necessários para comprovação do atendimento dos requisitos conforme **PO-56** "Processo Engenharia".

Os requerimentos de produção estão detalhados na própria OF "Ordem de Fabricação", no desenho anexado à mesma e na série **PO-XX** "Procedimento Operacional".

Registros são mantidos conforme **PSG-02** "Controle de Registros".

8.2 Requisitos para os produtos e serviços.

8.2.1 Comunicação com o cliente.

A Petropasy determina e toma providências para que a comunicação com os clientes em relação às informações sobre o produto, tratamento de consultas, contatos ou pedidos, emendas e realimentação do cliente (incluindo suas reclamações) sejam eficazes. Essa comunicação pode ser escrita, eletrônica ou verbal, através de fax, e-mail, telefone ou pessoalmente.

8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços.

A Petropasy determina os requisitos especificados pelo Cliente, incluindo requisitos para entrega e pós-entrega; e requisitos não especificados, mas relacionados ao uso especificado ou intencional, onde conhecido; requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao produto onde aplicável e quaisquer outros requisitos adicionais determinados pela Petropasy.

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços.

A Petropasy analisa criticamente os requisitos relacionados ao produto (documentados ou não pelo Cliente) antes de assumir o compromisso de fornecimento. Esta análise é realizada mediante a determinação dos requisitos do produto, eliminação de discrepâncias entre os requisitos do pedido ou contrato e verificação da capacidade em atendê-los. Esta análise é registrada no próprio pedido do Cliente e validada através de cadastro no sistema informatizado.

O detalhamento desta atividade está descrito na **PO-13** "Processo de Vendas".

8.2.4 Mudanças nos requisitos para os produtos e serviços.

Quando algum requisito relacionado é alterado, é revisada a documentação pertinente e os envolvidos são comunicados pelo setor de Vendas conforme descrito na **PO-13** "Processo de Vendas".

8.3 Projeto e desenvolvimento.

8.3.2 Generalidades

A Petropasy tem como ponto forte de suas operações, toda uma estrutura estabelecida para projeto e desenvolvimento de produtos, capaz de oferecer aos clientes clara definição de requisitos, desenvolvimento, análise crítica, validação e controle de projetos.

8.3.2 Planejamento do projeto e desenvolvimento.

O controle do projeto e desenvolvimento do produto é planejado mediante a determinação:

- dos estágios do projeto e desenvolvimento;

- da análise crítica, da verificação e da validação apropriada em cada fase do projeto e desenvolvimento;
- e das responsabilidades e autoridades para o projeto e desenvolvimento.

Eventualmente, quando diferentes grupos são envolvidos no projeto e desenvolvimento, a Petropar gerencia as interfaces para assegurar a comunicação eficaz e estabelecimento de responsabilidades. À medida que o projeto e desenvolvimento progredem, as saídas do planejamento são atualizadas conforme necessidade.

8.3.3 Entradas de projeto e desenvolvimento.

As entradas relativas a requisitos de produto são determinadas conforme:

- requisitos de funcionamento e desempenho;
- requisitos estatutários e regulamentares quando aplicáveis;
- eventuais informações originadas de projetos similares anteriores;
- e demais requisitos essenciais para projeto e desenvolvimento, tais como amostras e/ou desenhos.

Todas as informações de entrada são analisadas criticamente quanto à suficiência. Os dados de entrada e as análises críticas correspondentes são mantidos no registro F-32 "Relatório de Projeto e Desenvolvimento".

8.3.4 Controle de projeto e desenvolvimento

8.3.4.1 Análise crítica de projeto e desenvolvimento.

As análises críticas do projeto e desenvolvimento são realizadas em estágios conforme planejamento, onde é avaliada a capacidade dos resultados obtidos em atender aos requisitos e também a identificação de eventuais problemas e proposição de ações necessárias. Estas análises críticas são realizadas por integrantes das várias fases do projeto e desenvolvimento e mantidas no registro F-32 "Relatório de Projeto e Desenvolvimento".

Demais necessidades como elaboração de desenhos, moldes, dispositivos e definição dos processos envolvidos são conforme PO-16 "Controle de Desenhos" e PO-56 "Processo Engenharia".

8.3.4.2 Verificação de projeto e desenvolvimento.

A verificação é executada conforme planejamento, para que seja assegurado que as saídas de projeto e desenvolvimento atendam aos requisitos de entrada.

Os resultados de verificação e eventuais ações necessárias são mantidos em registros com a identificação do projeto em análise e responsáveis pela análise crítica.

8.3.4.3 Validação de projeto e desenvolvimento.

A validação dos projetos é realizada internamente, pelo Cliente ou em conjunto conforme análise crítica dos dados de entrada. São mantidos registros de validação com a identificação do projeto e responsáveis pela análise crítica.

8.3.5 Saídas de projeto e desenvolvimento.

As saídas de projeto e desenvolvimento são apresentadas para verificação em relação às entradas de projeto e desenvolvimento e são aprovadas antes de sua liberação. Essa verificação inclui:

- o atendimento aos requisitos de entrada;
- fornecimento de informações adequadas para aquisição, produção e eventuais fornecimentos de serviço;
- critérios de aceitação do produto;
- e especificação das características do produto essenciais para seu uso seguro e adequado.

8.3.6 Mudanças de projeto e desenvolvimento.

Alterações no projeto e desenvolvimento são identificadas e registradas. Essas alterações são analisadas criticamente, verificadas, validadas e aprovadas antes de sua implementação. A análise crítica das alterações de projeto e desenvolvimento inclui a avaliação dos efeitos das alterações em partes componentes e no produto já entregue. Devido à aplicação dos nossos produtos, as alterações de projeto e desenvolvimento não são aplicáveis aos produtos já entregues.

Alterações de projeto são tratadas como “novo projeto” e controladas por meio da identificação da revisão do produto em questão.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1 Generalidades.

É assegurado que processos, produtos ou serviços providos externamente estejam conforme com os requisitos especificados para aquisição.

O controle aplicado ao provedor, ao processo, produto ou serviço adquirido é proporcional ao efeito do mesmo na provisão subsequente do produto ou serviço.

Fornecedores são avaliados e selecionados conforme sua habilidade de fornecer produtos e serviços de acordo com as especificações determinadas. Critérios estão estabelecidos para avaliação, seleção, monitoramento e reavaliação dos fornecedores, bem como a manutenção de registros destas atividades, conforme **PO-52** “Processo Aquisição”.

8.4.2 Tipo e extensão de controle.

Rotinas de inspeção estão estabelecidas conforme **PO-52** “Processo Aquisição” para assegurar que o produto adquirido atenda aos requisitos de aquisição especificados no pedido de compra. Quando acordado em contrato, por parte da Petropasy ou seu Cliente, os critérios e métodos necessários para verificação e liberação do produto adquirido será realizado nas instalações do fornecedor e o mesmo será formalizado antecipadamente.

8.4.3 Informações para provedores externos.

As solicitações de compras são analisadas criticamente antes da geração do pedido mediante verificação junto aos solicitantes e eventuais fornecedores. Quando gerados, esses pedidos de compras incluem os requisitos para aprovação do produto ou serviço.

A aquisição é realizada através de um Pedido de Compra onde se concretiza a aquisição via fax, e-mail ou verbalmente.

Para comprovação destas atividades são mantidos os seguintes registros: **F-16** “Análise de Amostra” (responsabilidade dos funcionários do Laboratório) e “Cadastro de Fornecedores” no sistema informatizado (responsabilidade dos funcionários do Departamento de Compras).

8.5 Produção e provisão de serviço.

8.5.1 Controle de produção e provisão de serviço.

O planejamento e a realização do produto ou serviço se fazem mediante a disponibilidade de informações sobre as características desejadas do produto, mão-de-obra, uso de equipamentos apropriados, disponibilidade de instruções de trabalho (**OF**, Desenhos e **PO-XX** “Procedimento Operacional” quando aplicável), implementação e uso de dispositivos de medição e monitoramento e atividades de liberação, entrega e pós-entrega conforme **PO-05** “Planejamento e Controle de Produção”.

A Petropasy valida seu processo de soldagem através do procedimento **PO-65** “Procedimento Geral de Soldagem - Padrão Petropasy” para execução da solda e das instruções **CA-LP-001** “Critério de Aceitação (Ensaio por Líquido Penetrante)” e **CA-VS-001** “Critério de Aceitação (Ensaio Visual e Dimensional de Solda)” para aprovação da solda.

O Registro de qualificação dos soldadores” é mantido no setor de controle de qualidade.

8.5.2 Identificação e rastreabilidade.

Os produtos são identificados desde o recebimento das matérias-primas, durante a produção e entrega. Esta identificação permite um sistema de rastreabilidade de todo o lote produzido desde o produto acabado até as matérias-primas utilizadas.

O detalhamento da sistemática de identificação e rastreabilidade estão estabelecidos no **PSG-02** "Controle de registros".

8.5.3 Propriedade pertencente a cliente ou provedores externos.

Produtos ou itens pertencentes a clientes ou provedores externos são recebidos, verificados, armazenados e manuseados da mesma maneira que produtos pertencentes à Petropasy ou conforme acordado entre as partes. A identificação é feita através da etiqueta **E-03** "Propriedade de Cliente", e extravios, danos ou perdas são comunicados aos mesmos e registros são mantidos para fins de rastreabilidade, quando necessário conforme **PSG-03** "Ação corretiva / Preventiva".

Nota: moldes de propriedade do Cliente são identificados manualmente e controlados pelo sistema informatizado, sendo dispensável a utilização de etiquetas.

8.5.4 Preservação.

Matérias-primas, produtos em processo e produtos acabados são manuseados através de meios adequados (manual, empilhadeira, ponte rolante, talha e carrinho paleteiro) visando prevenir danos ou deterioração durante o transporte entre os locais em que esses produtos são recebidos, identificados, armazenados, processados e expedidos. Áreas de armazenamento são designadas para prevenir danos ou deterioração de produto aguardando uso ou entrega tanto nas fases de recebimento, produção e expedição. Materiais de vida limitada são controlados conforme **PO-15** "Materiais de Vida Limitada".

8.5.5 Atividades pós-entrega.

As atividades pós-entrega são atendidas pela Petropasy conforme estabelecidas como requisitos de contrato. Pós entrega podem incluir atividades como assistência técnica, monitoramento de desempenho, interface e comunicação com setores e/ou pessoal do cliente, atualização de dados e informações decorrentes do fornecimento.

8.5.6 Controle de mudanças.

Quando mudanças são planejadas nos processos de produção, estas somente são implementadas após prévia análise crítica assegurar a continuidade do atendimento aos requisitos.

São mantidos registros de mudanças implementadas descrevendo o processo de análise crítica, responsáveis pela autorização e implementação das mudanças, bem como das ações e resultados decorrentes.

8.6 Liberação de produtos e serviços.

A Petropasy estabeleceu arranjos, em diversos estágios da produção, visando assegurar o atendimento aos requisitos dos produtos.

Registros são mantidos para demonstração do atendimento aos requisitos do produto tanto nas etapas de processo (conforme **PO-10** "Inspeção de Processo") e produto acabado (conforme **PO-11** "Inspeção Final"). Nestes registros estão identificados os responsáveis pela avaliação e definição da conformidade e/ou situação do produto.

A liberação do produto ou entrega do serviço contratado não é realizada até que todas as verificações pendentes relacionadas ao produto ou serviço em questão estejam concluídas, salvo acordado com Cliente ou outra autoridade pertinente.

8.7 Controle de saídas não conforme.

Todo produto não conforme é identificado e segregado, visando prevenir sua utilização ou instalação não intencional.

Os responsáveis pelas áreas envolvidas ao detectar ou serem notificados sobre a ocorrência de uma não conformidade, descreverão a não conformidade e informarão ao responsável pelo fechamento da não conformidade, que por sua vez analisará sobre a disposição do produto.

Após análise e documentação da não conformidade, a disposição do produto é feita como se segue:

- retrabalho para eliminação da não conformidade detectada;
- autorização do uso ou entrega, mediante concessão de autoridade pertinente ou Cliente, quando aplicável;
- execução de ação para impedimento do uso pretendido.

Todo produto reparado e/ou retrabalhado é reinspecionado e são mantidos registros sobre a natureza das não conformidades e de quaisquer ações executadas conforme descrito acima. Quando produto não conforme é liberado sob aprovação condicional do Cliente, a descrição da não conformidade que foi aceita e detalhes de retrabalho são registrados para evidenciar o estado do produto.

O detalhamento e registro do controle de produto não conforme está estabelecido no **PSG-06** "Controle de Produto Não Conforme".

8.8 Documentos e registros correlatos.

- **PSG-02** "Controle de Registros"
- **PSG-03** "Ação corretiva e Preventiva"
- **PSG-06** "Controle de Produto Não Conforme"
- **PO-05** "Planejamento e Controle de Produção"
- **PO-10** "Inspeção de Processo"
- **PO-11** "Inspeção Final"
- **PO-13** "Processo Vendas"
- **PO-15** "Materiais de Vida Limitada"
- **PO-16** "Controle de Desenhos"
- **PO-52** "Processo Aquisição"
- **PO-56** "Processo Engenharia"
- **PO-65** "Procedimento Geral de Soldagem"
- **PO-XX** Série "Procedimento Operacional"
- **E-03** "Propriedade de Cliente"
- **F-16** "Análise de Amostra"
- **F-32** "Relatório de Projeto e Desenvolvimento"
- **OF** "Ordem de Fabricação"
- **CA-LP-001** "Critério de Aceitação (Ensaio por Líquido Penetrante)"
- **CA-VS-001** "Critério de Aceitação (Ensaio Visual e Dimensional de Solda)"
- Desenhos de Clientes
- Desenhos Petropasy
- Cadastro de Fornecedores
- Ficha Técnica
- Pedido do Cliente
- Pedido de Compra
- E-mail / Fax

8.9. Alterações e Aprovação.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	13.11.2006	Publicação do Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2000 .
...
06	19.07.2011	Revisão do item 8.2.1 "Satisfação de clientes"
07	05.09.2018	Atualização do formato. Readequação do conteúdo conforme versão 2015 da norma ISO 9001 .
08	11/12/20	Revisão da estrutura da Seção 8 do Manual para a versão NBR ISO 9001:2015 .
09	15, 12, 21	O procedimento PSG-03 que antes tratava de produto não conforme e ação corretiva e ação preventiva foi dividido em PSG-03 ação corretiva e preventiva e PSG-06 controle de produto não conforme.
Elaborado por: (Qualidade) Ueslei Evangelista 14, 12, 21		Verificado por: (Gerente da Qualidade) Gustavo Eto 14, 12, 21
		Aprovado por: (Diretor Comercial) Noboru Eto 14, 12, 21

9. Avaliação de desempenho

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação.

Processos de monitoramento e medição são estabelecidos para a avaliação tanto de processos quanto de produtos.

Para o monitoramento e medição de processos, são utilizadas técnicas estatísticas, supervisão, comunicação e análise crítica para demonstração da capacidade em se obter os resultados planejados. Quando necessário, ações preventivas, corretivas e/ou melhoria são tomadas para assegurar a conformidade do produto.

Registros são mantidos para demonstração do atendimento aos requisitos do produto tanto nas etapas de processo (conforme **PO-10** "Inspeção de Processo") quanto para o produto acabado (conforme **PO-11** "Inspeção Final"). Nestes registros estão identificados os responsáveis pela avaliação e definição da situação do produto.

A liberação do produto ou entrega do serviço contratado não é realizada até que todas as verificações pendentes relacionadas ao produto ou serviço em questão estejam concluídas, salvo acordado com Cliente ou outra autoridade pertinente.

O Sistema de gestão como um todo é avaliado por meio dos indicadores que são coletados em cada processo (conforme objetivos estabelecidos a partir da Política da Qualidade) e tratados de forma apropriada, para identificar a natureza do processo e sua variabilidade. Os resultados consolidados são analisados criticamente pelo Comitê da Qualidade visando identificar necessidades de correção de rumos e oportunidades de melhorias quanto aos seguintes aspectos:

- satisfação de clientes;
- conformidade com os requisitos do produto ou serviço;
- características e tendências dos processos e produtos incluindo oportunidades para ação preventivas;
- desempenho de fornecedores.

9.1.2 Satisfação de clientes.

O grau de satisfação de clientes é monitorado através dos feedbacks recebidos e acompanhamento de eventuais reclamações de Clientes quanto à adequação ao uso dos produtos fornecidos. Esta atividade é realizada de forma corretiva e preventiva, de modo a:

- dispor sobre as reclamações de Clientes;
- estabelecer e implementar ações corretivas, referentes a eventuais não conformidades detectadas após a entrega do produto;
- orientar o Cliente quanto à aplicação do produto Petropasy.

O detalhamento da pesquisa e monitoramento da satisfação de clientes está estabelecido na **PO-06** "Satisfação do Cliente".

9.2 Auditoria interna.

Auditorias internas da qualidade são realizadas anualmente, visando verificar se os processos e respectivos resultados estão conforme as disposições planejadas e também para verificar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. A agenda da auditoria é divulgada, no mínimo, com duas semanas de antecedência. Auditorias extras podem ser realizadas conforme determinação da Alta Direção e/ou Comitê da Qualidade.

As auditorias internas da qualidade são efetuadas com base nos requisitos da Norma **NBR ISO 9001:2015**, levando-se em consideração a situação e importância dos processos e áreas a serem auditadas. São executadas por pessoal qualificado e que não têm responsabilidade direta nas áreas auditadas.

Os resultados das auditorias são registrados e levados ao conhecimento dos responsáveis das áreas auditadas, que deverão tomar as ações corretivas com tempo hábil necessário para corrigir eventuais deficiências detectadas. A Alta Direção recebe os resultados das auditorias para fins de Análise Crítica. Toda ação corretiva decorrente de não conformidade detectada em auditoria interna da qualidade deve ser verificada quanto a sua efetivação e eficácia.

O detalhamento da auditoria interna está estabelecido no **PSG-04** "Auditoria Interna da Qualidade".

9.3 Análise crítica pela direção.

9.3.1 Generalidades.

A Alta Direção juntamente com o Comitê da Qualidade realiza, com frequência anual, reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade, avaliando a continuidade, a prioridade, a adequação e a eficácia do Sistema estabelecido.

9.3.2 Entrada para análise crítica.

A reunião é planejada pela Alta Direção, levando em conta, dentre outros, as seguintes entradas:

- Acompanhamento de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- Mudanças em questões externas e internas pertinentes ao SGQ;
- Retroalimentação de Partes Interessadas e Satisfação de Clientes;
- Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
- Desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços;
- Não conformidades e ações corretivas;
- Resultados de monitoramento e medição;
- Resultados de auditorias;
- Desempenho de provedores externos;
- Suficiência de recursos;
- Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- Oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas para análise crítica.

As reuniões de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade são documentadas pelo Representante da Direção e contemplam decisões e ações relacionadas à:

- Oportunidades para melhoria;
- Necessidade de mudanças no SGQ;
- Necessidades de recursos.

9.4 Documentos correlatos.

- **PSG-04** "Auditoria Interna da Qualidade"
- **PO-06** "Satisfação do Cliente"
- **PO-10** "Inspeção de Processo"
- **PO-11** "Inspeção Final"
- Norma NBR ISO 9001:2015

9.5 Alterações.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração			
00	11/12/20	Inclusão da Seção 9 no Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"> Elaborado por: Gustavo Yuji 10/12/20 </td> <td style="width: 33%;"> Verificado por: Noboru Eto 10/12/20 </td> <td style="width: 33%;"> Aprovado por: Noboru Eto 10/12/20 </td> </tr> </table>			Elaborado por: Gustavo Yuji 10/12/20	Verificado por: Noboru Eto 10/12/20	Aprovado por: Noboru Eto 10/12/20
Elaborado por: Gustavo Yuji 10/12/20	Verificado por: Noboru Eto 10/12/20	Aprovado por: Noboru Eto 10/12/20			

10. Melhoria.

10.1 Generalidades.

A Petropasy busca a melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da qualidade através da Política e objetivos da qualidade, resultados obtidos em auditorias internas, análise de dados, reuniões de melhoria e sugestões, ações corretivas, oportunidades provenientes de análise riscos e pelas saídas de análise crítica da Alta Direção.

As ações de melhoria visam:

- Melhorar processos e produtos para o atendimento de requisitos e expectativas dos clientes, atuais e futuras, bem como aumentar o nível de satisfação;
- Implementar ações de redução, correção ou prevenção a efeitos indesejados;
- Melhorar continuamente o desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

10.2 Não Conformidade e ação corretiva.

Quando uma não conformidade é detectada, incluindo as provenientes de reclamações, seu impacto é avaliado para verificar a necessidade de uma ação corretiva. Quando o impacto é avaliado como crítico, sua causa é analisada para a implementação de ação corretiva adequada, visando evitar sua repetição. Quaisquer alterações documentadas nos procedimentos resultantes de ações corretivas são implementadas e registradas. Informações relevantes resultantes de não conformidades e ações corretivas são submetidas à análise crítica pela administração e são aplicados controles para assegurar que as ações corretivas que estão sendo tomadas, sejam apropriadas e eficazes aos efeitos da não conformidade.

O detalhamento de Ação Corretiva está estabelecido no **PSG-03** "Ação Corretiva e Ação Preventiva" e **PSG-06** "Controle de Produto Não Conforme".

10.3 Melhoria Contínua.



Ações de melhoria são implementadas a partir das saídas de análises críticas pela direção ou a partir da identificação de oportunidades abordadas no planejamento e avaliação de riscos dos processos que possam afetar a qualidade do produto e/ou da eficácia do Sistema de gestão da Qualidade. Quaisquer alterações documentadas nos procedimentos resultantes de ações de melhoria são implementadas e registradas. Informações relevantes resultantes de ações de melhoria são submetidas à análise crítica pela administração e são aplicados controles para assegurar que estas sejam eficazes.

O procedimento **PSG-03** "Ação Corretiva e Ação Preventiva" detalha a aplicação de ações de melhoria.

10.4 Documentos correlatos.

- **PSG-03** "Ação Corretiva e Ação Preventiva"
- **PSG-06** "Controle de Produto Não Conforme"
- Norma NBR ISO 9001:2015

10.5 Alterações.

Revisão	Vigência	Descrição da Alteração
00	11/12/20	Inclusão da Seção 10 no Manual da Qualidade conforme requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.
01	<u>15, 12, 21</u>	O procedimento PSG-03 que antes tratava de produto não conforme e ação corretiva e ação preventiva foi dividido em PSG-03 ação corretiva e preventiva e PSG-06 controle de produto não conforme.
Elaborado por: (Qualidade) Ueslei Evangelista <u>14, 12, 21</u> 		Verificado por: (Gerente da Qualidade) Gustavo Eto <u>14, 12, 21</u> 
		Aprovado por: (Diretor Comercial) Noboru Eto <u>14, 12, 21</u> 