

MANUAL DA QUALIDADE

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

NBR ISO 9001: 2008



VALCLEI
ARREFECIMENTO

Índice:

1. Apresentação.....	04
2. Definição.....	04
3. Gestão Estratégica.....	05
4. Sistema de Gestão de Qualidade.....	06
5. Responsabilidade da Direção.....	08
6. Gestão de Recursos.....	12
7. Realização do Produto.....	14
8. Medições e Análises de Melhoria.....	15

1. APRESENTAÇÃO

O presente Manual especifica requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da **VALCLEI**, que são usados para garantir a qualidade de seus serviços prestados, para satisfazer às exigências de seus clientes, através do atendimento à legislação, normas e regulamentos aplicáveis em vigor. O Sistema de Gestão da Qualidade da **VALCLEI** está em conformidade com os requisitos da Norma Internacional ISO 9001:2008

A **VALCLEI** é uma empresa dinâmica que no mercado atual exerce atividade na área de SOLUÇÕES PARA O SISTEMA DE ARREFECIMENTO para diversos tipos de automotivos.

É uma empresa com mais de **25 anos** no mercado com sólidos ideais na preservação da qualidade e vanguarda de criações e renovações de tecnologias, concentrando todo o esforço para a preservação e busca desta visão.

A **VALCLEI** possui uma gestão implementada pela política de extrema qualidade de seus serviços, sempre buscando evitar danos ao meio ambiente e valorizando seus colaboradores.

A **VALCLEI** é uma empresa **100% brasileira**. Sua equipe altamente especializada é capaz de oferecer as melhores soluções para seus clientes.

2. DEFINIÇÃO

A **VALCLEI** tem como escopo de seu Sistema de Gestão da Qualidade o ARREFECIMENTO AUTOMOTIVO.

O manual da qualidade apresenta as políticas, os procedimentos sistêmicos, procedimentos operacionais, registros e os requisitos do sistema de gestão da qualidade. O sistema está estruturado para que esteja em conformidade com as condições estabelecidas pela Norma NBR ISO 9001:2008.

Os procedimentos sistêmicos, procedimentos operacionais e os registros, monitoram, medem e analisam os processos descritos, e ainda definem as ações necessárias para atingir os resultados esperados e dão base para a adoção de melhoria contínua.

2.1. DEFINIÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

Alta Direção – Refere-se à diretoria da **VALCLEI**;

Norma – Quando citada neste manual, significa a NBR ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos”;

MP - Mapeamento de Processos;

MSGQ – Manual do Sistema de Gestão da Qualidade;

MVV – Missão, visão e valores;

- PO** – Procedimento operacional;
- PQ** – Política da qualidade;
- PSGQ** – Procedimento do sistema de gestão da qualidade;
- RD** – Representante da Direção;
- RG** – Registro do sistema de gestão da qualidade;
- SGQ** – Sistema de gestão da qualidade da **VALCLEI**.

3. GESTÃO ESTRATÉGICA

MISSÃO

Atender ao mercado de reposição automotiva com o maior e mais completa linha de produtos destinados ao sistema de arrefecimento, atendendo nossos clientes com uma grande variedade de produtos com agilidade, qualidade e respeito ao consumidor com uma estrutura moderna e investindo na capacitação e evolução de nossos profissionais.

VISÃO

Ser reconhecida nacionalmente e internacionalmente por nossos clientes, fornecedores e colaboradores como uma indústria de “Know-how” em produtos destinados ao sistema de arrefecimento automotivo com produtos inovadores não se limitando somente ao óbvio mas à gestão do conhecimento em desenvolver novos produtos constantemente.

VALORES

RESPEITO | INTEGRIDADE | HONESTIDADE | SINERGIA | FAMÍLIA |
VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO | TRABALHO EM EQUIPE

3.1. IDENTIFICAÇÃO

Razão Social: Valclei Indústria e Comércio
CNPJ: 60.379.658/0001-88
Inscrição Estadual: 114.739.779.115
Endereço: Rua Engenheiro Albert Leimer, 237
Bairro: Jd. São Geraldo / Pq. Industrial
Cidade: Guarulhos - SP
CEP: 07140-020

3.2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

NBR ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário.

NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

4.2. MANUAL ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO

4.2.1. GERAL

O Sistema de Gestão da Qualidade da **VALCLEI** foi estruturado em níveis de documentos de forma que as informações possam ser distribuídas na quantidade necessária e na linguagem adequada aos usuários, permitindo assim, maior agilidade no fluxo de informações.

A documentação do SGQ da **VALCLEI** inclui declarações documentadas da Política e dos Objetivos da Qualidade, um Manual da Qualidade, procedimentos documentados, documentos de planejamento e de controle, além de registros das operações realizadas.



Figura 2 - Estrutura de Documentação da VALCLEI

4.2.2. MANUAL DA QUALIDADE

- Escopo do SGQ, detalhes e justificativas de exclusões com referência à Norma;
- Referências a procedimentos do SGQ;
- Descrição da interação dos processos do SGQ (ver Figura 1).

4.2.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS

Os documentos relacionados ao SGQ são controlados de forma que:

- Sejam analisados e aprovados quanto à sua adequação, antes de sua emissão e/ou revisão;
- Tenham suas revisões perfeitamente identificadas;
- Suas versões atualizadas estejam disponíveis nos locais de uso;
- Permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- Documentos externos sejam identificados e tenham sua distribuição controlada;
- Evitar o uso não intencional de documentos obsoletos.

4.2.4. CONTROLE DE REGISTROS

A comprovação da Qualidade da **VALCLEI** pode ser feita através de consultas aos Registros da Qualidade, conforme estabelecido. Controle de Documentos, Dados e Registros. Nele é possível identificar os registros que são importantes, como eles estão armazenados, como é possível recuperá-los (se necessário), qual o nível de proteção ao acesso que eles têm ao documento, tempo que ficarão retidos para eventuais consultas e qual a disposição final após este período de retenção.

A **VALCLEI** estabelece um controle dos registros do SGQ, que evidenciam o cumprimento de seus requisitos, de forma a mantê-los identificados, legíveis, rastreáveis e recuperáveis.

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

A Alta Direção da **VALCLEI** é representada pelo Representante da Direção e está comprometida com a implementação e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade através de:

5.1. COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

- a) Comunicação a toda empresa da importância do atendimento aos requisitos legais e do cliente aplicáveis (ver 5.5.3);
- b) Definição de uma política da qualidade (ver 5.3);
- c) Definição de objetivos e metas para a qualidade (ver 5.4.1);
- d) Condução das análises críticas (ver 5.6);
- e) Disponibilização dos recursos necessários (ver 6).

5.2. FOCO NO CLIENTE

O foco da **VALCLEI** está voltado ao Cliente e na obtenção da sua satisfação, buscando entender e atender suas necessidades e expectativas. Com o objetivo de sempre ofertar serviços alinhados com as necessidades do mercado.

Quando recebemos um pedido avaliamos em conjunto com os nossos clientes as suas reais necessidades, ofertando a solução que atenda plenamente as suas expectativas.

Esta é a forma como trabalhamos e orientamos todos os nossos colaboradores a atender os nossos clientes, ou seja, inserir requisitos de nossos clientes em nossos processos.

5.3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A Direção da **VALCLEI** definiu suas intenções em relação ao tema Qualidade, levando em consideração a visão de futuro e internacionalização da empresa, sua vocação e seus valores, definindo assim a sua Política:

A Alta Direção assegura que a Política da Qualidade:

- > É comunicada e entendida por toda a **VALCLEI** através de reuniões com todos os Colaboradores e/ou do Comitê da Qualidade, orientando-os sobre a importância da Política da Qualidade e o papel de cada um na sua implementação;
- > Através de divulgação visual por meio de quadros, e-mail e/ou outros meios como forma de manter os Colaboradores em constante contato com os princípios da Política da Qualidade.
- > É analisada criticamente para manutenção de sua adequação através de análises críticas da Direção;

5.4. PLANEJAMENTO

5.4.1. OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos da qualidade, definidos e consistentes com a política da qualidade da **VALCLEI**, incluem o compromisso com a melhoria contínua e são medidos através de indicadores, conforme descrito nos procedimentos.

Os Objetivos estão alinhados com a Política da Qualidade, estão comprometidos com a melhoria contínua e com os requisitos dos serviços ou dos sistemas da **VALCLEI** e são monitorados pelo RD por ocasião da realização da Análise Crítica pela Direção.

O Sistema de Gestão da Qualidade foi planejado e implementado com o intuito de atender os objetivos da qualidade e os requisitos do item 4.1 da Norma NBR ISO 9001:2008. Uma revisão do planejamento da qualidade ocorre sempre que alterações que afetem o SGQ são planejadas e implementadas, bem como quando julgado necessário.

5.4.2. PLANEJAMENTO DA QUALIDADE

O planejamento do SGQ pela Alta Direção da **VALCLEI**, leva em consideração, além dos objetivos e metas da qualidade:

- a) Os processos do SGQ (ver Figura 1) e sua aplicação pelos setores da empresa;
- b) Estabelecimento de procedimentos documentados, que contenham critérios, métodos para realização e controle dos processos;
- c) Melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

Cabe à Alta Direção da **VALCLEI** o preparo de um plano de implementação no caso de alterações significativas em seu escopo ou novos processos a serem incorporados, cujo tempo para sua implantação e treinamento interfira com o Sistema de Gestão da Qualidade.

Melhorias do Sistema de Gestão da Qualidade são planejadas dentro de uma estrutura de análises críticas pela Direção, para manter a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.5. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

As responsabilidades e autoridades da Diretoria e Funções dentro da **VALCLEI** e suas inter-relações, são definidas no Organograma ao lado.

5.5.2. REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

A Direção da **VALCLEI** designou um Representante da Direção (RD), que possui autoridade e responsabilidade para:

- > Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade é implementado, mantido e continuamente melhorado;
- > Promover a conscientização sobre os requisitos do Cliente em toda a Empresa;
- > Relatar à Direção o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo necessidades de melhoria e coordenar comunicação com partes externas em assuntos relativos ao Sistema de Gestão da Qualidade e certificação ISO 9001.

5.5.3. COMUNICAÇÃO INTERNA

A Alta Direção da **VALCLEI** assegura que a comunicação interna relativa aos processos do Sistema de Gestão da Qualidade é efetiva desempenhos de indicadores e outras informações relativas à eficácia do sistema.

A comunicação é efetuada através de comunicações internas (CI), registros da Qualidade, instruções no local de trabalho, reuniões, quadro de avisos, e-mails, dentre outros.

ORGANOGRAMA ESTRUTURAL

MATRIZ – SÃO PAULO

VALCLEI
ARREFECIMENTO

CARLOS EDUARDO
QUALIDADE

KZULO PROPAGANDA
MARKETING

VALDIR FERREIRA JR.
DIRETOR ADM.
COMERCIAL

VALDIR FERREIRA
DIRETOR
INDUSTRIAL

ADMINISTRAÇÃO

COMERCIAL

LOGÍSTICA

JOÃO RONALDO
SUPERVISOR PRODUÇÃO

ALESSANDRA VILELA
(FATURISTA)

RODRIGO MANZINI
(GERENTE MARKETING)

ANDREA FONTES
(LÍDER ESTOQUE)

EDSON REIS
(AUXILIAR DE
INSPEÇÃO SOLDA)

FERNANDA DIAS
(AUX. COMPRAS)

CÍNTIA SOUZA
(ASS. COMERCIAL)

RAFAEL GIORDANO
(LÍDER EXPEDIÇÃO)

ELIONARDO TEODÓSIO
(LÍDER PRODUÇÃO)

NEUSA FERREIRA
(FINANCEIRO)

DORIVAL SANTOS
(FERRAMENTEIRO)

TALITA SILVA
(ANALISTA RH)

EZEQUIEL SANT'ANA
(PCP)

JÉSSICA AGUIAR
(AUX. ADMINISTRATIVO)

LEANDRO LUCIO
(DEPARTAMENTO
TÉCNICO)

5.6. ANÁLISE CRÍTICA PELA ALTA DIREÇÃO

5.6.1. GENERALIDADES

A Alta Direção da **VALCLEI** analisa criticamente seu Sistema de Gestão para assegurar sua contínua adequação e efetividade. Esta análise crítica realiza-se pelo menos uma vez por ano ou por convocação extraordinária, e inclui avaliação do desempenho, adequação e conformidade do SGQ, mudanças na política da qualidade e seus objetivos e metas, bem como as necessidades de recursos, quando necessários.

Tais análises contam com a presença do Diretor, do responsável da Qualidade e, quando necessário, de Colaboradores convidados para participarem da reunião que serão registradas em ata.

ENTRADAS

- a) Resultados de auditorias internas e auditorias externas;
- b) Realimentação do Cliente (percepção quanto à satisfação do Cliente, reclamações e sugestões);
- c) Desempenho de Processo e Conformidade de Serviços, análise dos indicadores de desempenhos;
- d) Situação das ações preventivas e corretivas;
- e) Acompanhamento e resultado das análises críticas anteriores;
- f) Previsão de mudanças que possam afetar o Sistema de Gestão;
- g) Recomendações para melhorias.



SAÍDAS

- a) Plano de Ação visando a melhoria da eficácia do sistema, dos processos, dos serviços, sendo também identificados os recursos necessários para implementação destas ações;
- b) Reafirmação ou revisão da Política e dos Objetivos da Qualidade, quando necessário;
- c) Redefinição de Metas, quando necessário.

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1. PROVISÃO DE RECURSOS

A **VALCLEI** determina e provê os recursos necessários para a manutenção e melhoria do seu SGQ, sempre visando à satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

A **VALCLEI** estabelece competências desejadas para cada cargo e função conforme GRH Matriz de Competências e define um plano de treinamento e desenvolvimento profissional. Os responsáveis pelos processos identificam as necessidades de quaisquer recursos, a qualquer tempo, em função de uma solicitação de Cliente, mudança de tecnologia, cenário econômico ou mudanças internas.

6.2.2. COMPETÊNCIA, TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO.

A Alta Direção da **VALCLEI** considera o envolvimento das pessoas como de vital importância para que a Empresa atinja seus objetivos e possa melhorar seu desempenho.

Cabe a Alta Direção da **VALCLEI** :

- a) Avaliar os funcionários conforme suas competências;
- b) Identificar as necessidades de treinamento do pessoal que executa atividades que afetam a Qualidade para satisfazer as necessidades das competências;
- c) Assegurar que os colaboradores estão conscientes da relevância e importância de suas atividades e como contribuem para obtenção dos objetivos da Qualidade;
- d) Providenciar treinamento para atender as necessidades identificadas, verificando a eficácia do treinamento.

6.3. INFRA-ESTRUTURA

A Alta Direção da **VALCLEI** providencia e mantém sua infraestrutura de forma a permitir que a prestação de seus serviços alcance a conformidade com os requisitos dos clientes. Isso inclui conservação e limpeza adequadas em suas instalações administrativas e manutenção em sistemas de hardware, software e comunicação interna. A infra-estrutura da **VALCLEI** inclui recursos tais como as instalações, espaço de trabalho, ferramentas e equipamentos de processo, serviços de apoio, tecnologia de informação e de comunicação.

6.4. AMBIENTE DE TRABALHO

A Alta Direção da **VALCLEI** gerencia os fatores humanos do ambiente de trabalho necessários para obter a conformidade do serviço prestado, através de:

- a) Estímulo ao desenvolvimento profissional de cada funcionário;
- b) Ambiente de confraternização, com festividades de fim de ano e eventos sociais.

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1. PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO

No planejamento de realização dos serviços a **VALCLEI** determina os requisitos para:

- a) Os objetivos da qualidade e requisitos para os produtos e serviços;
- b) a necessidade de se estabelecer processos, documentos e de se prover recursos específicos para os serviços;
- c) as atividades de verificação, validação, monitoramento, inspeção e teste específicos para o produto e os critérios de aceitação dos serviços;
- d) os registros necessários para prover evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendem aos requisitos.

As saídas destes planejamentos estão formatadas de forma adequada aos métodos de operação da **VALCLEI**.

7.2. PROCESSO RELACIONADO A CLIENTES

A área comercial da **VALCLEI** é responsável por determinar quais são os requisitos especificados pelo cliente, os não declarados pelo cliente, mas necessários para a o uso e quaisquer outros requisitos subscritos por ela.

Após a determinação desses requisitos é feito uma avaliação da capacidade em atendê-los. Essa avaliação é realizada antes da emissão de proposta técnica e/ou comercial ou então da aceitação de qualquer contrato, incluindo suas alterações.

Os meios de comunicação da **VALCLEI** com seus clientes foram determinados de forma a atingir a maior eficácia possível, através de site, visitas técnicas e comerciais e atendimento telefônico.

Quando ocorre algum tipo de reclamação por parte do cliente é aberto um relatório e a área de gestão é responsável por dar um retorno ao cliente com as ações tomadas para solucionar o problema.

7.3. PROJETO DE DESENVOLVIMENTO

Os projetos realizados pela **VALCLEI** têm como início a identificação da necessidade do cliente, pela área comercial.

A partir da definição junto ao cliente da melhor solução, a área comercial encaminha a solução para a área de gestão de projetos, através de uma proposta técnica / comercial.

7.4. AQUISIÇÃO

Através da identificação, pela área comercial, da necessidade de aquisição de equipamentos ou serviços, a área de compras realiza a aquisição através de fornecedores homologados por ela ou então pelos fabricantes.

Os critérios para seleção, avaliação e reavaliação dos fornecedores são estabelecidos.

7.5. CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÕES E MONITORAMENTO

Os softwares utilizados pela **VALCLEI** medição e monitoramento (quando aplicável) são validados pela área de suporte técnico, verificando a realização da leitura. Os softwares são identificados quanto a situação da validação e protegidos contra danos durante a utilização. São mantidos os registros das validações.

8. MEDIÇÃO E ANÁLISES DE MELHORIA

8.1. GENERALIDADES

A **VALCLEI** monitora, mede, analisa e toma ações de melhoria para demonstrar a conformidade do produto, a conformidade do seu sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente a eficácia do mesmo.

Para isso, monitora a satisfação dos seus clientes, realiza auditorias internas da qualidade, mede e monitora seus processos através de indicadores, controla os produtos não-conformes, realiza análise dos dados levantados, realiza ações corretivas e preventivas.

As sistemáticas utilizadas estão descritas a seguir e nos procedimentos aplicáveis.

8.2. MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Como uma das medições de desempenho do sistema de gestão da qualidade, a informação da percepção dos clientes sobre o atendimento aos seus requisitos é utilizada pela **VALCLEI**. Além disso, as auditorias internas, realizadas periodicamente, demonstram a conformidade do sistema de gestão da qualidade em relação aos requisitos.

Desvios encontrados durante o processo de auditorias são transformados em ações corretivas e/ou preventivas. Quando as ações são finalizadas são realizados follow up.

Os processos são monitorados através de indicadores e acompanhamentos feitos pelo gestor da área. Todos os colaboradores são encorajados a participarem do atendimento às metas estabelecidas. Quando as metas são atendidas, novas metas podem ser estabelecidas, como forma de evidenciar o comprometimento com a melhoria contínua.

Os requisitos dos produtos e serviços são medidos e monitorados de acordo com as atividades que estão sendo realizadas

Os produtos somente serão entregue quando tiverem sido concluídas todas as providências planejadas.

8.3. CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME

Produtos não conformes são identificados controlados de forma a evitar que sejam entregues ao cliente da **VALCLEI** de maneira não intencional.

Quando algum produto que não esteja conforme é identificado, ações de correção são realizadas.



S.A.V. - Serviço de Atendimento VALCLEI

Fone: 11 2033-1077 - email: sav@valclei.com.br

facebook.com/valcleiarrefecimento

Acesse nosso catálogo eletrônico: www.valclei.com.br



Válvulas
Termostáticas



Flanges
Conectores



Interruptores
Térmicos



Sensores de
Temperatura



Tubos de
Refrigeração



Kits
Termostatos

Soluções para o sistema de
ARREFECIMENTO
www.valclei.com.br
f valclei.arrefecimento