

# Manual da Qualidade



**BRASCOPPER<sup>®</sup>**  
*Energia bem conduzida<sup>®</sup>*

## Sumário

Sumário.....	1
INTRODUÇÃO.....	6
HISTÓRICO .....	7
1 SISTEMA INTEGRADO DA QUALIDADE .....	8
1.1 OBJETIVO.....	8
2 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO.....	8
2.1 CLÁUSULAS NÃO ABRANGIDAS PELO ESCOPO.....	8
3 NORMAS DE REFERÊNCIAS .....	9
4 A BRASCOPPER E SEU CONTEXTO.....	9
4.1 PRINCÍPIOS DE GESTÃO .....	9
4.1.1 Foco no cliente.....	9
4.1.2 Liderança .....	9
4.1.3 Engajamento das Pessoas.....	9
4.1.5 Melhoria .....	10
4.1.6 Tomada de Decisão com base em Evidência .....	10
4.1.7 Gestão de Relacionamento .....	10
4.2 PROCESSOS DE GESTÃO .....	11
4.2 ANÁLISE DOS ELEMENTOS INTERNOS E EXTERNOS.....	11
5 LIDERANÇA.....	12
5.1 LIDERANÇA BRASCOPPER.....	12

<b>5.1.1 Liderança e Comprometimento .....</b>	<b>13</b>
<b>5.1.2 Foco no Cliente .....</b>	<b>13</b>
<b>5.2 POLÍTICA DA QUALIDADE .....</b>	<b>13</b>
<b>5.3 PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS .....</b>	<b>14</b>
<b>5.3.1 – TIPOS DE ORGANOGRAMA.....</b>	<b>14</b>
<b>5.3.1.1 Organograma Macro .....</b>	<b>14</b>
<b>5.3.1.2 Organograma Setorial – Diretorias.....</b>	<b>15</b>
<b>5.3.1.2.1 Organograma Setorial – Gerência de PPCP .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3.1.2.2 Organograma Setorial – Gerência de Qualidade e Processos.....</b>	<b>16</b>
<b>.....</b>	<b>16</b>
<b>5.3.1.2.3 Organograma Setorial – Gerência Comercial.....</b>	<b>17</b>
<b>5.3.1.2.4 Organograma Setorial – Gerência de Produção.....</b>	<b>18</b>
<b>5.3.1.2.5 Organograma Setorial – Organograma Hierárquico .....</b>	<b>19</b>
<b>5.3.2 DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES .....</b>	<b>19</b>
<b>5.3.2.1 Funções Administrativo .....</b>	<b>19</b>
<b>5.3.2.1.1 Diretoria Geral (Societária).....</b>	<b>19</b>
<b>5.3.2.1.2 Diretor Administrativo/Financeiro .....</b>	<b>20</b>
<b>5.3.2.1.3 Diretor Técnico.....</b>	<b>20</b>
<b>5.3.2.1.4 Diretor de Unidade - Filiais.....</b>	<b>20</b>
<b>5.3.2.1.5 Gerente de Qualidade e Processos .....</b>	<b>20</b>
<b>5.3.2.1.6 Gerente Financeiro .....</b>	<b>21</b>
<b>5.3.2.1.7 Gerente Comercial .....</b>	<b>21</b>
<b>5.3.2.1.8 Gerente Recursos Humanos.....</b>	<b>22</b>

<b>5.3.2.1.9 Gerente de Produção</b> .....	<b>22</b>
<b>5.3.2.1.10 Gestores de Produção (Supervisores e Coordenadores)</b> .....	<b>22</b>
<b>5.3.2.1.11 Supervisor de Controle de Qualidade</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3.2.1.12 Analista de Controle de Qualidade</b> .....	<b>23</b>
<b>5.3.2.1.13 Inspetores e Auxiliares de Qualidade</b> .....	<b>23</b>
<b>6 PLANEJAMENTO</b> .....	<b>23</b>
<b>6.1 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES</b> .....	<b>23</b>
<b>6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO</b> .....	<b>24</b>
<b>6.2.1 Objetivos</b> .....	<b>24</b>
<b>6.2.2 Planejamento</b> .....	<b>24</b>
<b>6.3 A BRASCOPPER E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE MUDANÇAS</b> .....	<b>24</b>
<b>7 RECURSOS</b> .....	<b>24</b>
<b>7.1 PESSOAS E COMPETÊNCIAS</b> .....	<b>25</b>
<b>7.2 INFRAESTRUTURA E AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DE PROCESSOS</b> .....	<b>25</b>
<b>7.3 RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO</b> .....	<b>26</b>
<b>7.4 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>26</b>
<b>7.5 CONSCIENTIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>26</b>
<b>7.6 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA</b> .....	<b>27</b>
<b>7.6.1 Estrutura da Documentação</b> .....	<b>27</b>
<b>7.6.2 Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade</b> .....	<b>27</b>
<b>7.6.3 Manual da Qualidade</b> .....	<b>27</b>
<b>7.6.4 Controle de Documentos</b> .....	<b>28</b>
<b>8 OPERAÇÃO E PROCESSOS DA BRASCOPPER</b> .....	<b>28</b>

<b>8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS .....</b>	<b>28</b>
<b>8.2 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE .....</b>	<b>29</b>
<b>8.3 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS.....</b>	<b>29</b>
<b>8.4 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE</b>	<b>29</b>
<b>8.4.1 O Processo de Aquisição .....</b>	<b>29</b>
<b>8.4.2 Informações de Aquisição .....</b>	<b>30</b>
<b>8.4.3 Verificação do Produto Adquirido .....</b>	<b>30</b>
<b>8.4.3.1 Monitoramento de Provedores Externos .....</b>	<b>30</b>
<b>8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>30</b>
<b>8.5.1 Identificação e Rastreabilidade .....</b>	<b>30</b>
<b>8.5.2 Propriedade Pertencente a Cliente.....</b>	<b>31</b>
<b>8.5.2.1 Definição de Propriedade Pertencente a Cliente .....</b>	<b>31</b>
<b>8.5.2.1 Controle de Propriedade Pertencente a Cliente.....</b>	<b>31</b>
<b>8.5.3 Preservação e armazenagem de produtos .....</b>	<b>31</b>
<b>8.5.4 Pós Entrega e relacionamento com o cliente.....</b>	<b>31</b>
<b>8.5.6 Controle de Mudanças.....</b>	<b>31</b>
<b>8.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....</b>	<b>32</b>
<b>8.7 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES .....</b>	<b>32</b>
<b>9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>32</b>
<b>9.1 SGQ BRASCOPPER E SEUS PROCESSOS .....</b>	<b>32</b>
<b>9.2 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....</b>	<b>32</b>
<b>9.3 AUDITORIA INTERNA .....</b>	<b>33</b>
<b>9.4 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO.....</b>	<b>33</b>

<b>10 MELHORIA.....</b>	<b>33</b>
<b>10.1 MELHORIA CONTÍNUA.....</b>	<b>33</b>
<b>10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA .....</b>	<b>34</b>

## INTRODUÇÃO

### IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

**Razão Social:** Brascopper CBC Brasileira de Condutores Ltda.

**Site:** [www.brascopper.com.br](http://www.brascopper.com.br)

**E-mail:** [cleder@brascopper.com.br](mailto:cleder@brascopper.com.br)

#### **Matriz:**

Endereço: Rua Uruguai, 2050 – Parque Industrial Tanquinho

CEP: 14075-330 – CNPJ: 53.606.869/0001-40

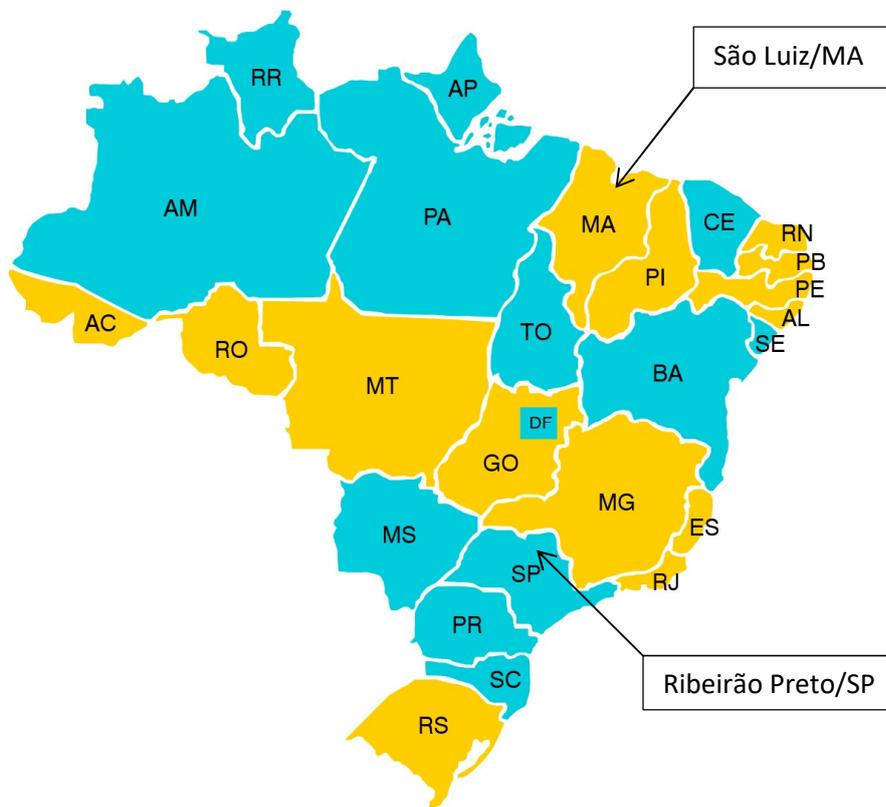
Ribeirão Preto – SP

#### **Filial:**

Endereço: Rua 12, S/Nº – Quadra 0 – Distrito Industrial Módulo A

CEP: 65099-090 – CNPJ: 53.606.869/0004-93

São Luís - MA



## HISTÓRICO

A BRASCOPPER CBC BRASILEIRA DE CONDUTORES LTDA fabricante de condutores elétricos de cobre, alumínio, para energia e telefonia, com sede em Ribeirão Preto, São Paulo, fundada em 10 de julho de 1984. À concepção de empresa de grande porte, com capital exclusivamente nacional, contrapôs-se um embasamento técnico especializado da tecnologia de fabricação e um esforço contínuo pela otimização dos processos produtivos.

Com total ênfase na qualidade, homologou-se em 1986 nas principais concessionárias de energia e telefonia, buscando sempre um aprimoramento tecnológico e uma diversificação crescente na sua linha de produtos. Obteve do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) em 1992 o Certificado de Conformidade, tendo sido a oitava empresa do ramo no país a obtê-la, em 1994 visando melhoria constante do Sistema da qualidade apresentou para seus clientes o Certificado de Qualidade ISO 9002/1994 da UCIEE União Certificadora para o Controle de Conformidade de Produtos, Processos ou Serviços, sendo a primeira empresa de Ribeirão Preto a obter tal certificação, adequando-se a nova norma ISO 9001/2008, e a partir de junho 2005 a Certificadora BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda.(atual BV Bureau Veritas Certification), obtendo também homologações ANATEL para fios telefônicos internos e externos linha FI-60, FE-AA-80-PEAD-X, FDG(50/60mm), Cabos Telefônicos CTP-APL, Cabos LAN.

Estas ações, sempre vinculadas a todas as características da qualidade, seja a aplicada nos produtos, nas operações pré e pós venda no desenvolvimento contínuo tecnológico e na busca ao atendimento das reais necessidades do mercado, levaram a empresa a obter um reconhecimento por parte de seus clientes que se expressou no aumento da capacidade produtiva e quadro funcional, operando um parque industrial hoje estruturado para 2.500 toneladas/mês e contando com 600 colaboradores diretos, utilizando uma área de 22.000 metros quadrados em sua sede de Ribeirão Preto. E desde janeiro de 2012, está em operação a mais moderna unidade fabril de Cabos de alumínio em São Luís - Maranhão.

Na certeza de continuar sempre no caminho que possibilitou este crescimento e que a consolidou, visando sempre ampliar sua área de atuação. A BRASCOPPER agradece a seus Clientes e Fornecedores.

## 1 SISTEMA INTEGRADO DA QUALIDADE

### 1.1 OBJETIVO

Este manual tem por objetivo descrever o SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper, definindo diretrizes, estabelecendo responsabilidades e referenciando os procedimentos documentados estabelecidos para o seu efetivo desempenho.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper está estruturado em conformidade com as diretrizes da ISO 9001:2015 além de também possuir os Princípios de Gestão da Qualidade. O SGQ é documentado, implementado, mantido e continuamente melhorado, visando aumentar a satisfação dos clientes e demais partes interessadas.

A abrangência e aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade visam garantir o atendimento aos requisitos dos clientes, aos requisitos regulamentares aplicáveis, e à qualidade dos produtos e serviços especificados.

## 2 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

*Fabricação e Comercialização de Vergalhão de Alumínio, Fios e Cabos de Alumínio Para Energia Com ou Sem Isolação Em Termofixo Para Tensões de Até 35 KV.*

*Fabricação de Fios, Cabos e Cordões Para Energia e Controle com Condutor de Cobre ou Alumínio Com ou Sem Isolação em Termoplástico ou Termofixo, Com ou Sem Cobertura em Termoplástico ou Termofixo, Para Tensões de Até 35 KV e Fios e Cabos Para Telecomunicações.*

### 2.1 CLÁUSULAS NÃO ABRANGIDAS PELO ESCOPO

O escopo de certificação da Brascopper não contempla a(s) cláusula(s):

- 8.3 - Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.

Uma vez que o sistema de produção da Brascopper utiliza-se de dados de projeto já criados, avaliados e estabelecidos por normas técnicas vigentes do seu escopo de produção (ABNT, NBR's), não se faz necessária a aplicação da cláusula referida, por não haver a necessidade de gerenciar Projetos e

	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	
MQ – 4.2/1	<b>Manual da Qualidade</b> <b>NBR ISO 9001:2015</b>	
Revisão: 22	Data: 11/06/2018	Página: 9 de 35

Desenvolvimento de acordo com o que é especificado na ISO 9001:2015, pois, apenas seguimos com o que é especificado nas normas técnicas.

### 3 NORMAS DE REFERÊNCIAS

A Brascopper adota a(s) seguinte(s) referência(s) normativa(s) como orientação para os elementos do Sistema de Gestão da Qualidade:

- ANBT NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário.
- ANBT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
- ABNT NBR ISO 19011:2012 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão.

## 4 A BRASCOPPER E SEU CONTEXTO

### 4.1 PRINCÍPIOS DE GESTÃO

Os Princípios de Gestão da Brascopper são:

#### 4.1.1 Foco no cliente

O Sistema de Gestão da Qualidade Brascopper compromete-se em atender às necessidades e expectativas dos clientes e buscar excedê-las através da melhoria contínua na otimização de seus processos, produtos e serviços.

#### 4.1.2 Liderança

A Brascopper adota, em sua Liderança, o comprometimento por assumir os resultados do SGQ e direcionar a Organização para que os objetivos da qualidade sejam alcançados.

#### 4.1.3 Engajamento das Pessoas

É visando agregar valor aos produtos, processos e serviços da Brascopper, que as pessoas que exercem tarefas no SQG estão devidamente competentes para a execução das atividades, empoderadas de recursos, meios e autoridade para o livre fluxo de seus processos e engajadas pela colaboração, trabalho em equipe e hierarquia.

	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	
MQ – 4.2/1	<b>Manual da Qualidade</b> <b>NBR ISO 9001:2015</b>	
Revisão: 22	Data: 11/06/2018	Página: 10 de 35

#### 4.1.4 Abordagem de Processo

É a maneira como o Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper determina seus limites, sua aplicabilidade, suas tarefas e os processos necessários para que sejam atingidas as necessidades e expectativas dos clientes.

#### 4.1.5 Melhoria

A Brascopper busca, através da Melhoria Contínua, criar novas oportunidades e se manter em altos padrões de qualidade, mesmo quando houver mudanças internas ou externas.

#### 4.1.6 Tomada de Decisão com base em Evidência

As tomadas de decisões do SGQ da Brascopper buscam ser realizadas através de análises críticas das informações e dados externos e internos, utilizando-se de métodos adequados, buscando, na medida do possível, assegurar que os dados e informações trabalhados sejam suficientemente seguros, precisos e confiáveis. Os indicadores analisados criticamente representam uma das bases para a boa tomada de decisão.

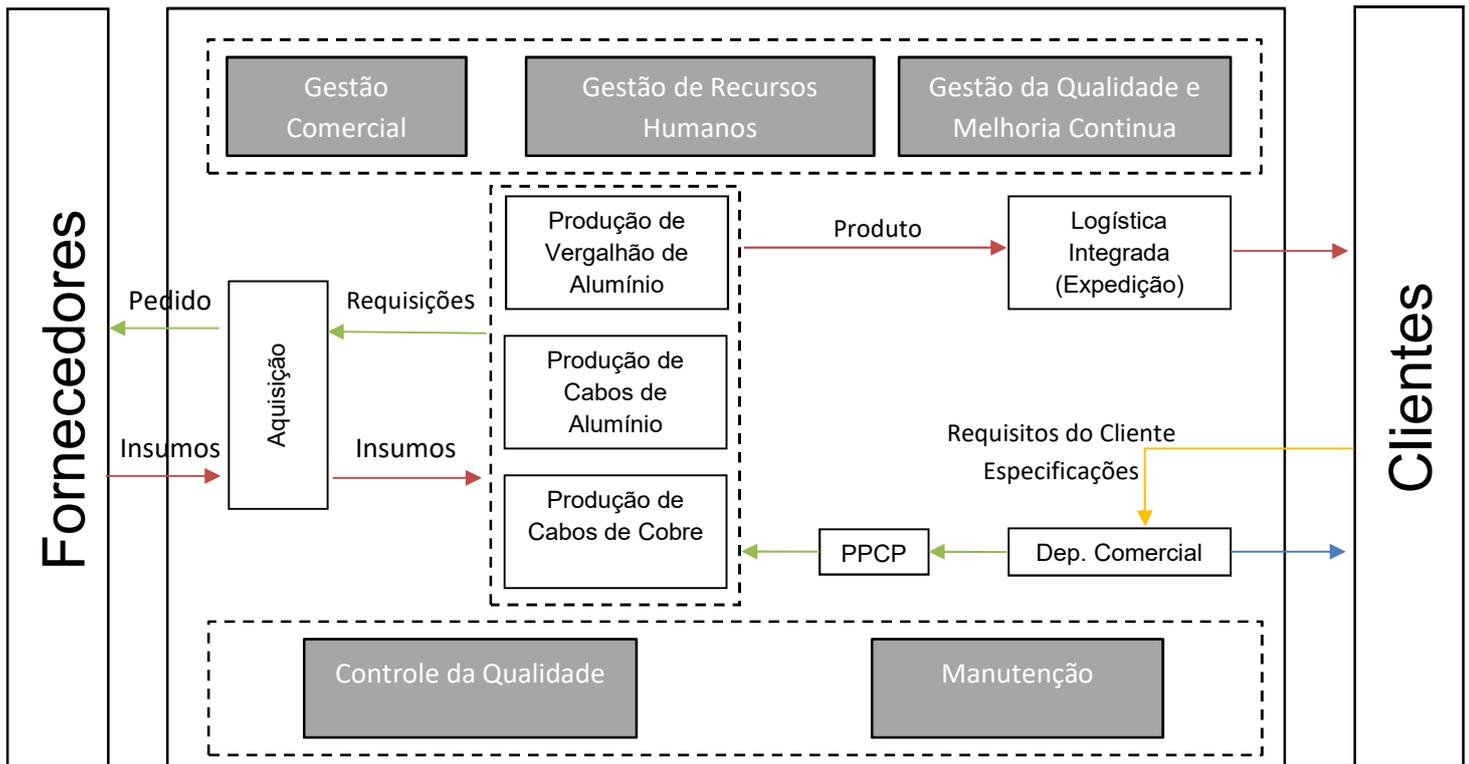
#### 4.1.7 Gestão de Relacionamento

O Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper gerencia seus relacionamentos com seus provedores externos e outras partes interessadas, buscando alcançar em seus processos, produtos e serviços um sucesso sustentável.



#### 4.2 PROCESSOS DE GESTÃO

Os processos de gestão necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade, a aplicação por toda empresa, sequência e interação entre os mesmos são apresentados a seguir:



#### 4.2 ANÁLISE DOS ELEMENTOS INTERNOS E EXTERNOS

A Brascopper orienta seu Planejamento Estratégico e sua Política da Qualidade (ver item 5.2) através de uma análise crítica das questões internas (valores, cultura, conhecimento e desempenho da Organização) e externas (ambiente legal, tecnológico, de mercado, cultural, social, econômico, internacional, nacional, regional ou local), tal como é representado na Matriz SWOT a seguir:

<b>BRASCOPPER</b> <sup>®</sup> <i>Energia bem conduzida</i>	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	
MQ – 4.2/1	<b>Manual da Qualidade</b> <b>NBR ISO 9001:2015</b>	
Revisão: 22	Data: 11/06/2018	Página: 12 de 35

	<b>Elementos que <i>promovem</i> o Sistema de Gestão da Qualidade</b>	<b>Elementos que <i>prejudicam</i> o Sistema de Gestão da Qualidade</b>
<b>Fatores Internos</b> <i>Análise da Situação Atual de Requisitos e Princípios</i>	<b>Forças (Straights)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceito de mercado bastante elevado em qualidade de produtos</li> <li>- Produtos Homologados em todas as concessionárias de energia</li> <li>- Implementamos alternativas de engenharia tributária dentro do conceito legal de incentivos concedidos por outros estados</li> <li>- Estrutura técnica adequada (fabril)</li> </ul>	<b>Fraquezas (Weaknesses)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificuldade obtenção capital de giro</li> <li>- Atraso nas entregas</li> <li>- Melhoria na Capacidade Produtiva (Índice de Produtividade)</li> </ul>
<b>Fatores Externos</b> <i>Proposição de Possíveis Planos de Ação p/ Explorar Oportunidades ou Evitar Ameaças</i>	<b>Oportunidades (Opportunities)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colocar as flutuações de mercado no contrato (médio e longo prazo)</li> <li>- Buscar Investidores</li> </ul>	<b>Ameaças (Threats)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flutuação do Dólar, commodities,</li> <li>- Instabilidade Institucional e Política</li> </ul>

## 5 LIDERANÇA

### 5.1 LIDERANÇA BRASCOPPER

A Alta Direção, em conjunto com toda a liderança da Brascopper desenvolvem e atuam o papel central do SGQ, e atua como o elo forte entre a busca pela melhoria contínua e a satisfação dos requisitos dos clientes e demais envolvidos no negócio.

### 5.1.1 Liderança e Comprometimento

A liderança, como acima especificado, compromete-se em gerir o Sistema de Gestão da Qualidade, responsabilizando-se pela sua implementação e manutenção, assim como pela sua eficácia. Os objetivos da qualidade e os desdobramentos das estratégias da Organização (item 6 deste Manual) são definidos e comunicados, e, de igual processo, ocorre com o estabelecimento e divulgação da Política da Qualidade (item 5.2 deste Manual).

É dever da Alta Direção garantir que os processos de negócio da Organização sejam incorporados nos requisitos do SGQ, buscando garantir que os objetivos de negócios da Brascopper estejam alinhados com os Objetivos da Qualidade

Conforme explicado em 4.1.3 – *Engajamento das Pessoas*, a Liderança da Brascopper engaja e lidera os recursos humanos, direcionando e apoiando as pessoas da organização para contribuir para a eficácia do sistema de gestão da qualidade. Além disso, também fornece os recursos (dispostos no item 7 deste Manual) necessários para a perfeita operação dos processos do SGQ.

Para estabelecer o seu Direcionamento Estratégico e buscar satisfazer e exceder as necessidades e expectativas das partes interessadas nos negócios da Organização, a Alta Direção da Brascopper aborda suas atividades através da visão e gestão por processos e mapeia-os pela mentalidade de risco (risk-based thinking), identificando Riscos e Oportunidades.

### 5.1.2 Foco no Cliente

A Brascopper toma decisões gerenciais e executa as atividades com o objetivo de satisfazer os clientes, conforme descrito em sua Política de Qualidade. Para tanto, realiza pesquisas de satisfação do cliente, gerencia os Indicadores de Desempenho, que são elaborados com base na Política de Qualidade, analisa a eficiência dos seus processos de realização do produto e de suporte, além de tratar as informações provenientes dos clientes como fontes de ações corretivas e preventivas.

## 5.2 POLÍTICA DA QUALIDADE

Trata-se de um conjunto de princípios assumidos pela Brascopper que são desdobrados, na forma operacional, em objetivos e metas, sujeitos à revisão em função das diretrizes da empresa.

A política foi estabelecida considerando a natureza, o porte e os impactos associados às atividades e produtos, além de incluir o compromisso em atender os requisitos especificados pelas partes interessadas, os requisitos legais aplicáveis, a prevenção de acidentes e a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

A política é documentada neste manual, implementada, mantida e comunicada a todos que trabalham na Empresa ou que atuam em seu nome, e está disponível ao público.

As cópias controladas da política são as disponíveis no site da Brascopper e na intranet.

A política da Qualidade da Brascopper é:

**Este é o nosso COMPROMISSO com a QUALIDADE dos nossos PRODUTOS e SERVIÇOS:**

- **Buscar uma melhoria contínua e incessante do sistema da qualidade, tendo como meta a satisfação dos nossos Clientes, razão primeira de nossa existência.**

- Buscar o **equilíbrio** entre **produtividade**, **competitividade** e **custo**, sempre focando a **qualidade** dos nossos produtos.
- Manter **treinamentos** constantes, para garantir a manutenção da **qualidade** de nossa linha produtiva e de nossos processos de gestão, fazendo com que nossos produtos correspondam e/ou superem a expectativa de nossos clientes.

### 5.3 PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

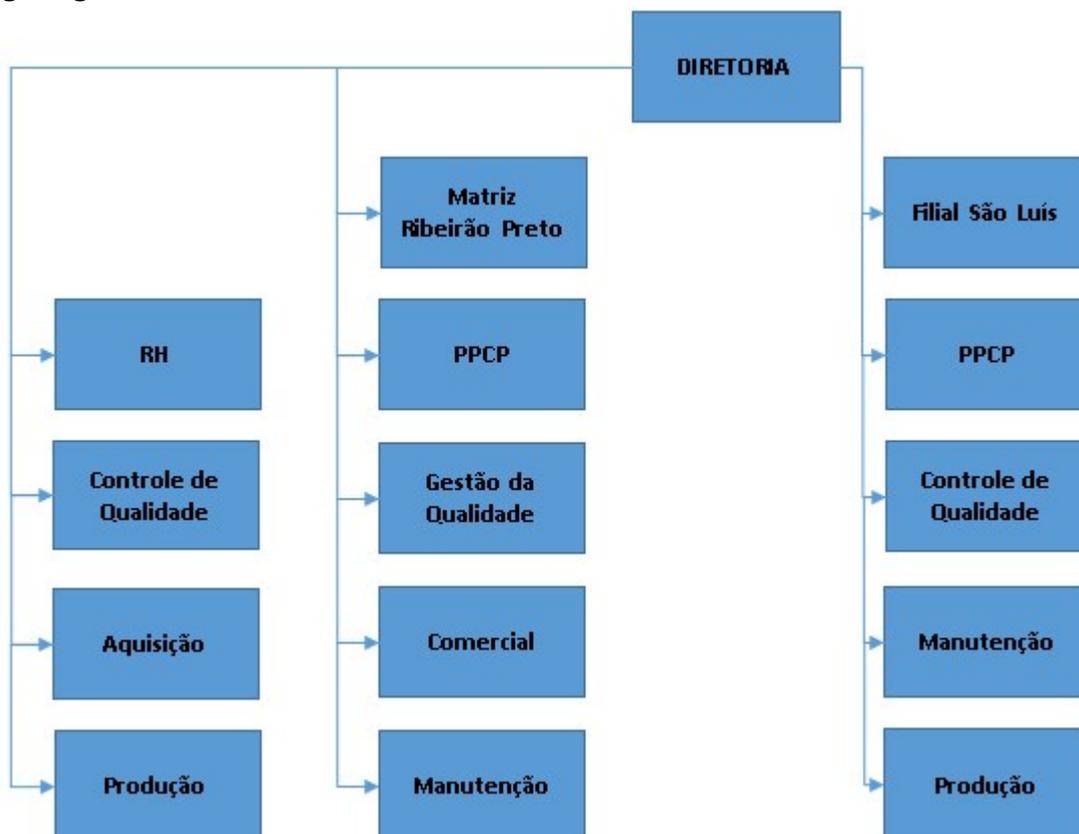
Assim estabelece a Alta Direção como devem ser atribuídas as autoridades e responsabilidades na Organização.

#### 5.3.1 – TIPOS DE ORGANOGRAMA

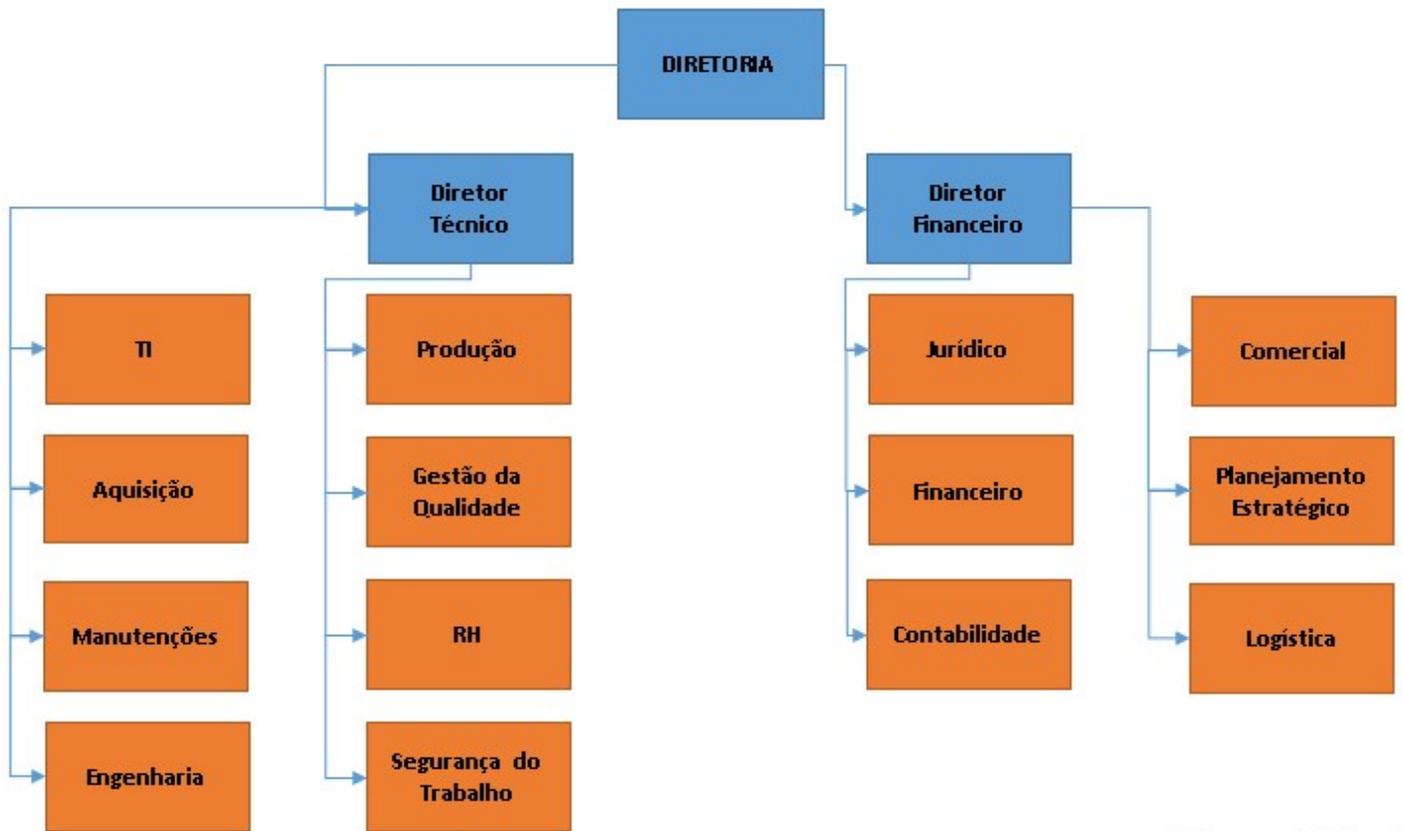
A Brascopper define dois tipos de organogramas para demonstrar sua estrutura, o Organograma Macro e o Setorial.

Macro se refere a toda estrutura junta, Matriz e filial em um mesmo contexto. Setorial se refere a um seguimento específico contendo sua estrutura interna, seja local ou corporativa.

##### 5.3.1.1 Organograma Macro



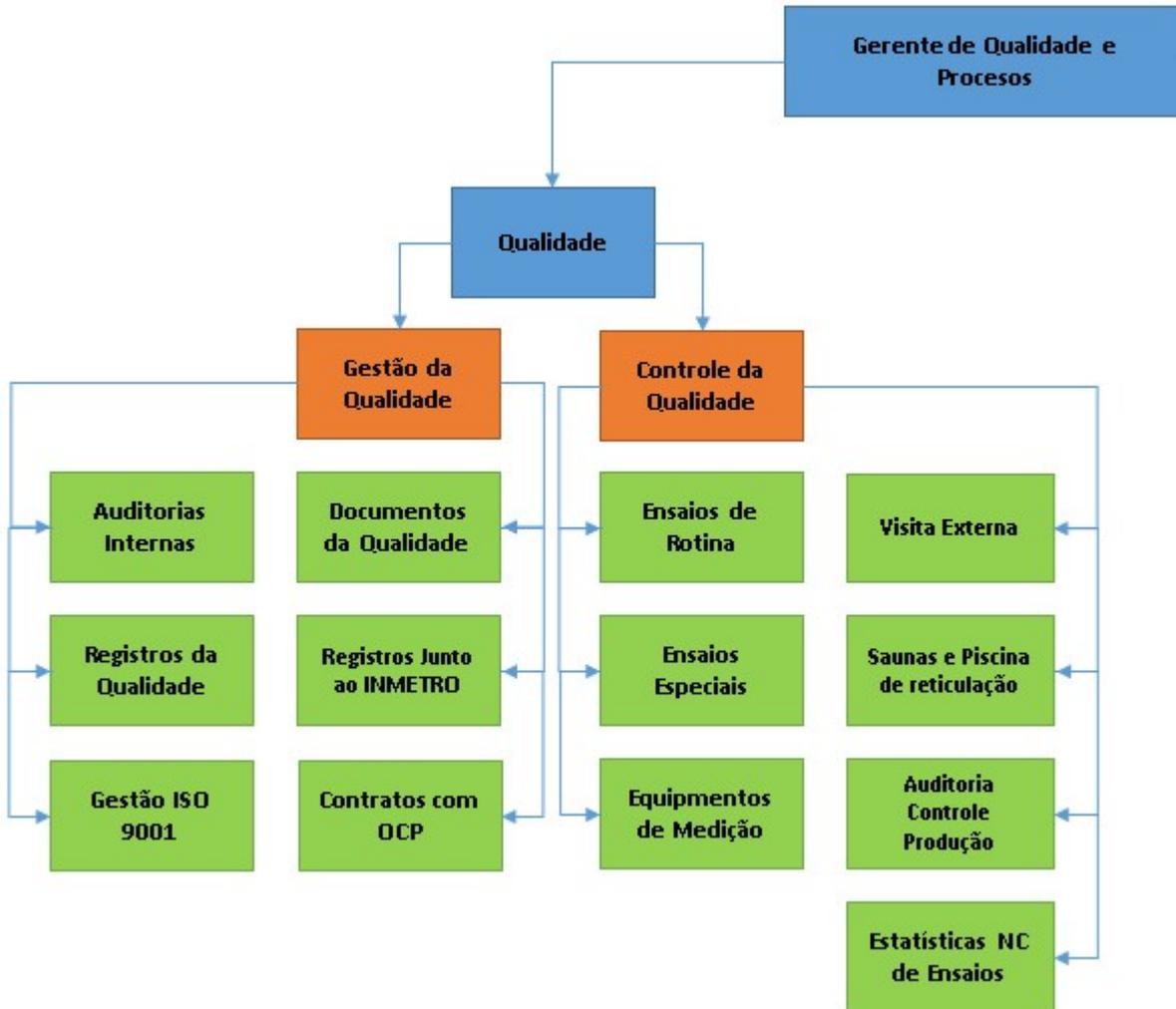
**5.3.1.2 Organograma Setorial – Diretorias**

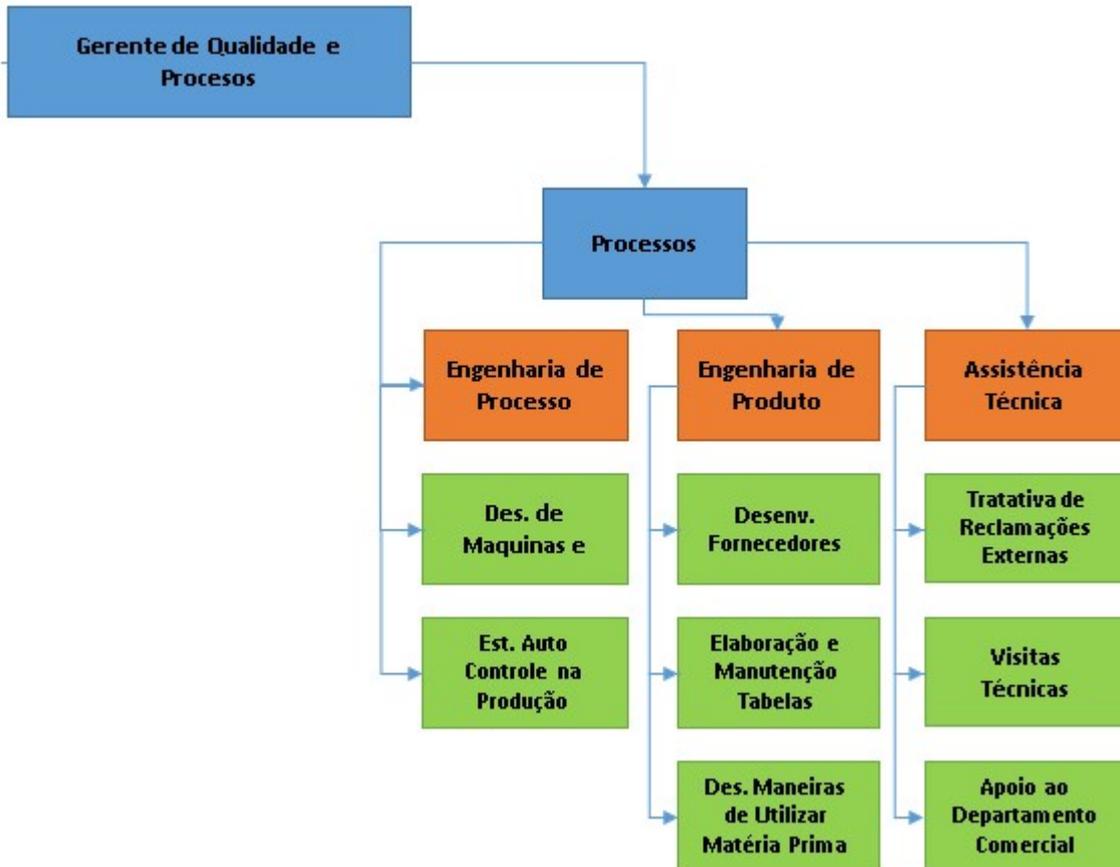


**5.3.1.2.1 Organograma Setorial – Gerência de PPCP**

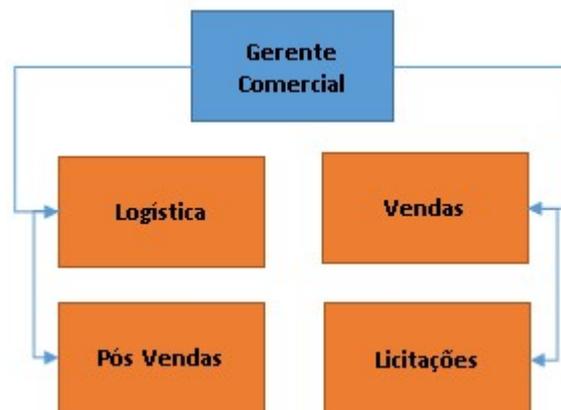


**5.3.1.2.2 Organograma Setorial – Gerência de Qualidade e Processos**

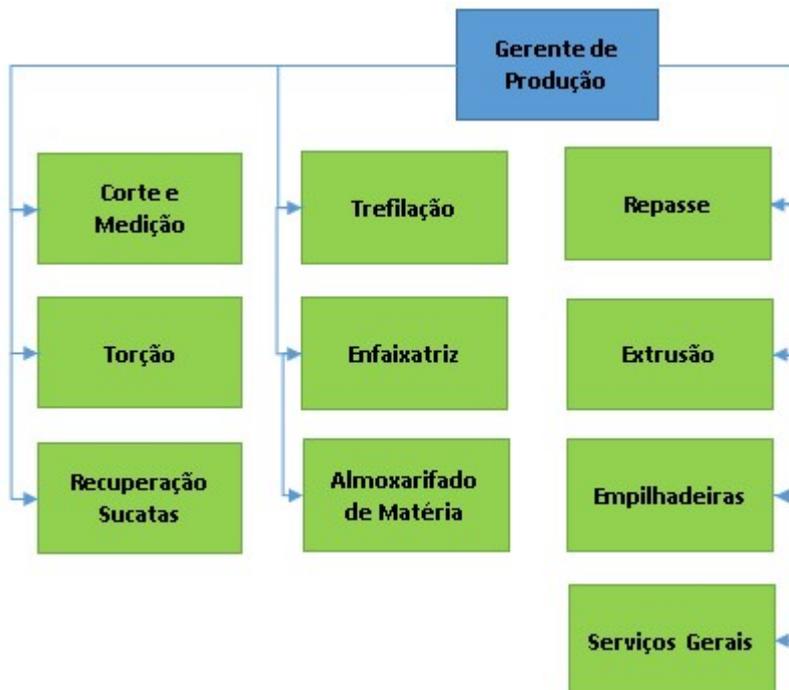


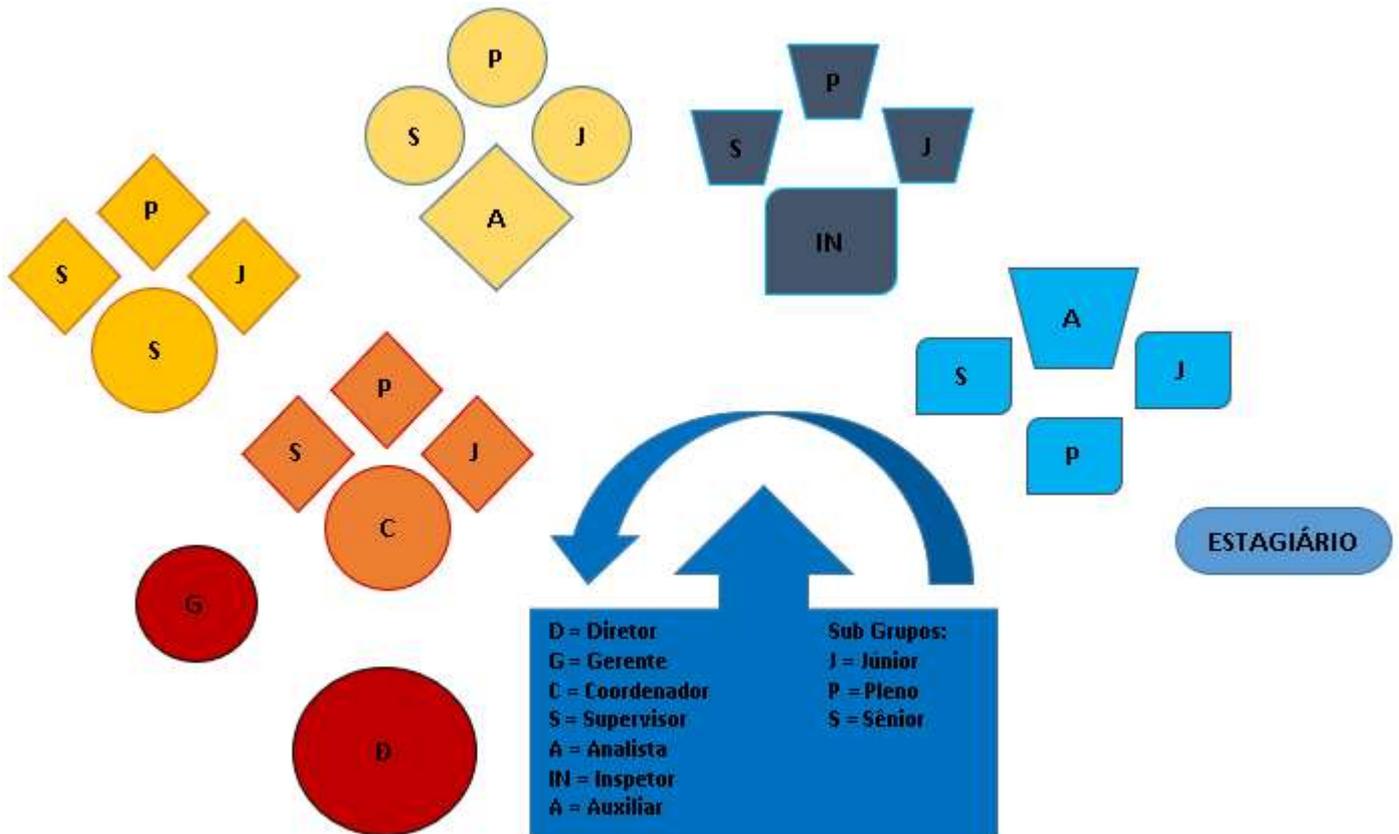


### 5.3.1.2.3 Organograma Setorial – Gerência Comercial



**5.3.1.2.4 Organograma Setorial – Gerência de Produção**



**5.3.1.2.5 Organograma Setorial – Organograma Hierárquico****5.3.2 DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES****5.3.2.1 Funções Administrativo****5.3.2.1.1 Diretoria Geral (Societária)**

É dever da Diretoria Geral:

- Supervisionar e coordenar as diretorias executivas e gerências de todas as unidades BRASCOPPER CBC;
- Estabelecer diretrizes e avaliar o desempenho dos negócios;
- Estabelecer e promover a implantação da política e garantia da qualidade;
- Definir e estabelecer os representantes das diretorias de unidade conforme organograma;
- Aprovar os manuais da Organização e do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Representar a Organização em eventos internos e externos.

**5.3.2.1.2 Diretor Administrativo/Financeiro**

É dever do Diretor Administrativo/Financeiro

- Definir e supervisionar os representantes dos cargos gerenciais correspondentes aos setores com os quais lida diariamente;
- Estabelecer união entre assuntos e orientar quanto à relevância dos mesmos fornecendo as diretrizes de quais procedimentos devem ser realizados;
- Compartilhar as diretrizes dos assuntos de relevância com a sociedade diretora;
- Realizar planejamentos estratégicos e negociações;
- Organizar os institucionais;
- Buscar parcerias e novos projetos de negócios (nacionais e internacionais).

**5.3.2.1.3 Diretor Técnico**

É dever do Diretor Técnico:

- Definir e supervisionar os representantes dos cargos gerenciais correspondentes aos setores com os quais estabelece vínculo diário da rotina da empresa, estabelecendo a intersecção entre os mesmos, buscando referenciar a organização e manter o funcionamento geral da empresa;
- Estabelecer união entre assuntos e orientar quanto à relevância dos mesmos fornecendo as diretrizes de quais procedimentos devem ser realizados;
- Compartilhar as diretrizes dos assuntos de relevância com a sociedade diretora;

**5.3.2.1.4 Diretor de Unidade - Filiais**

É dever do Diretor de Unidade – Filiais

- Participar da coordenação do Planejamento Estratégico da Brascopper;
- Garantir o cumprimento das normas de segurança, zelando pelo ambiente de trabalho e meio ambiente;
- Supervisionar os Gerentes e Gestores;
- Responsabilizar-se pelas assistências técnicas de manutenção mecânica e elétrica, além da manutenção predial;
- Supervisionar o planejamento e programação da produção, bem como a logística na entrega de produtos acabados e de matéria prima;
- Coordenação para assuntos da Qualidade na unidade Filial.

**5.3.2.1.5 Gerente de Qualidade e Processos**

É dever do Gerente de Qualidade e Processos

- Participar da coordenação do Planejamento Estratégico da Brascopper;

- Representar a Alta Administração para implementar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Planejar, coordenar, aprovar e revisar normas de sistema, gerenciamento de processos e produtos;
- Coordenar, distribuir documentos e implantar melhorias contínuas no SGQ;
- Executar Auditorias Internas;
- Executar as atividades de monitoramento e auditoria de produto;
- Coordenação, elaboração e apresentação do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade para a Diretoria e Gerências;
- Desenvolver novos fornecedores;
- Desenvolver novos equipamentos;
- Desenvolver novas maneiras de utilizar a Matéria Prima;
- Apoio aos processos industriais;
- Apoio ao setor Comercial;
- Realizar visitas técnicas em clientes e fornecedores;
- Estabelecer Auto Controle na Produção;
- Levantar dados estatísticos de Não Conformidades na Produção;
- Tratativa de reclamação externa;
- Tratativas de Não Conformidades internas;
- Elaborar tabelas técnicas.

**Nota 1:** Cargo Exercido pelo Gerente, Coordenador ou Supervisor nas Filiais.

#### 5.3.2.1.6 Gerente Financeiro

É dever do Gerente Financeiro:

- Participar da coordenação do Planejamento Estratégico da Brascopper;
- Supervisão da Tesouraria;
- Supervisão do Faturamento;
- Supervisão da Contabilidade;
- Supervisão e elaboração dos Custos;
- Supervisão e aprovação de Cadastros;
- Elaborar e revisar as normas relativas à área.

#### 5.3.2.1.7 Gerente Comercial

É dever do Gerente Comercial:

- Elaboração de Custos e Preços;
- Acompanhamento de Concorrentes;
- Definição da Política Comercial de Metas e Resultados;
- Contratação e Administração de Representantes Comerciais;
- Análise e apresentação à Diretoria de novas possibilidade de Mercado e Produto;

- Liberação de Crédito;
- Apointamento de Prioridades de Produção.

#### **5.3.2.1.8 Gerente Recursos Humanos**

É dever do Gerente de Recursos Humanos:

- Admissão;
- Cadastramento de funcionário;
- Definição dos Benefícios Corporativos;
- Penalidades (Termos de Ocorrências);
- Atestados;
- Demissão – homologação;
- Cargos e Salários;
- Pagamentos Salariais;
- Cursos – solicitação de cursos;
- PPR – Prêmio de Participação em Resultados;
- Política de Incentivos aos funcionários;
- Gerenciar Alimentação e Restaurantes internos;
- Processos Trabalhistas;
- Ponto digital.

#### **5.3.2.1.9 Gerente de Produção**

É dever do Gerente de Produção:

- Participar da coordenação do Planejamento Estratégico da Brascopper;
- Responsabilizar-se pelas assistências técnicas de manutenção mecânica e elétrica, além da manutenção predial;
- Supervisionar o planejamento e programação da produção, bem como a logística na entrega de produtos acabados e de matéria prima;
- Supervisionar os Gestores (Supervisores e Coordenadores).

#### **5.3.2.1.10 Gestores de Produção (Supervisores e Coordenadores)**

É dever dos Gestores de Produção:

- Determinar e orientar as ocupações das máquinas;
- Admitir, demitir e remanejar o quadro de funcionários, com prévia autorização da Diretoria;
- Gerir e garantir o treinamento dos funcionários fabris;
- Garantir o funcionamento e andamento do piso de fábrica;
- Orientar os funcionários constantemente.

**5.3.2.1.11 Supervisor de Controle de Qualidade**

É dever do Supervisor de Controle de Qualidade:

- Responsável pela supervisão do CQ;
- Responsável pelo desenvolvimento de novos ensaios;
- Responsável por acompanhar inspeções de clientes e auditorias;
- Realiza implementações de ações corretivas e preventivas;
- Proporcionar suporte ao DGQ.

**5.3.2.1.12 Analista de Controle de Qualidade**

É dever do Analista de Controle de Qualidade:

- Gerir e distribuir documentos do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Implantar melhorias contínuas no SGQ;
- Executar Auditorias Internas;
- Acompanhar Auditorias Externas;
- Administrar treinamentos relacionados ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- Elaboração e apresentação do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade para a Diretoria e Gerências;
- Levantar dados estatísticos de Não Conformidades na Produção;
- Levantar dados estatísticos de Não Conformidades em Clientes;
- Tratativa de reclamação externa;
- Tratativas de Não Conformidades internas;
- Desenvolver e aplicar ferramentas para gerir o SGQ.

**5.3.2.1.13 Inspetores e Auxiliares de Qualidade**

É dever dos Inspetores e Auxiliares de Qualidade:

- Coordenar e realizar inspeções e ensaios de produtos no laboratório;
- Registrar os resultados de ensaios no sistema;
- Acompanhar o processo produtivo;
- Bloquear e segregar materiais não conformes.

**6 PLANEJAMENTO****6.1 AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES**

A Brascopper, em seu Sistema de Gestão da Qualidade, identifica e controla os riscos (internos e externos) que podem interferir positiva ou negativamente nos seus resultados de negócios.

O controle e identificação são realizados nos procedimentos considerados críticos e de grande poder de influência na qualidade dos produtos, serviços e processos.

Os riscos e as oportunidades são identificados e criticamente abordados para:

- Alcançar melhoria nos processos;
- Assegurar que o SGQ da Brascopper atinja os resultados do seu planejamento estratégico;
- Aumentar efeitos desejáveis (oportunidades) e
- Prevenir ou reduzir os efeitos indesejáveis (riscos).

## 6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO

### 6.2.1 Objetivos

Visando atingir as necessidades e expectativas das partes interessadas e superá-las, a Brascopper estabelece metas e indicadores para mensurar, monitorar e avaliar a performance do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Os Indicadores de Qualidade são mantidos como registro e avaliados periodicamente (mensalmente, trimestralmente, ou diariamente, respeitando a necessidade individual de monitoramento). Esta avaliação se dá através de reuniões informais com Gestores e equipes de planejamento e chão de fábrica ou através da Atas de Reuniões Mensais e Trimestrais da Alta Direção, onde passam por um processo de análise crítica e revisão.

### 6.2.2 Planejamento

O Planejamento do SGQ da Brascopper é realizado de forma que os resultados desse planejamento satisfaçam os Objetivos da Qualidade. Os procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade são estruturados de maneira que sejam identificados, em seus processos: o que será realizado (processo, produto ou serviço); os recursos a serem utilizados (tecnológicos, matéria prima, ferramental); os responsáveis pelas tarefas (executores da atividade ou autoridades); quando deve ser realizado (periodicidade e prazos) e métodos de avaliação e monitoramento (quando necessário: indicadores de qualidade).

## 6.3 A BRASCOPPER E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE MUDANÇAS

O Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper conta com uma ferramenta de análise crítica e planejamento estratégico de mudanças. O documento RQ 6.3/1 Planejamento e Controle de Mudanças auxilia no desenvolvimento sistemático e planejado das alterações, oferecendo uma metodologia de controle das etapas das mudanças; funções e responsabilidades por equipe/pessoas; levantamento de riscos e oportunidades e análise crítica das alterações efetuadas.

## 7 RECURSOS

A diretoria da Brascopper é responsável por assegurar os meios apropriados para garantir o estabelecimento, implementação, manutenção e controle efetivo do Sistema de Gestão da Qualidade,

mediante a disponibilização de recursos humanos, tecnológicos, materiais, infraestrutura e financeiros para atender os objetivos e metas, inclusive quanto a treinamento e qualificações específicas.

Estão disponíveis recursos adequados para o Sistema de Gestão da Qualidade:

- Pessoas capacitadas, treinadas e em quantidade necessária para execução das atividades de gestão e verificação, incluindo auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade, a fim de melhorar continuamente sua eficácia, aumentando a satisfação do cliente;
- Equipamentos e instrumentos adequados e na quantidade necessária.

São identificados de acordo com as necessidades em:

- Análise das necessidades de treinamento;
- Indicações dos gestores e responsáveis pelas áreas;
- Análise crítica pela direção.

Anualmente, a Brascopper analisa sua situação, a fim de identificar a necessidade de investimento para as diversas áreas da Empresa no que tange a treinamentos, qualidade, processos (Equipamentos/Produto), infraestrutura e outras atividades identificadas durante a análise do mesmo.

## 7.1 PESSOAS E COMPETÊNCIAS

A Brascopper identifica as competências necessárias para qualquer pessoa que para ela ou em seu nome, executa atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade e fornece treinamento ou toma outras ações para satisfazer essas necessidades de competência. A competência está baseada em educação, treinamento ou experiência.

A capacitação nos procedimentos documentados, bem como de outros treinamentos necessários para desempenho das atividades é de responsabilidade de cada processo. A verificação da eficácia dos treinamentos é feita conforme o procedimento PC 7.2/1 – Procedimento para Recursos Humanos. No caso de treinamentos em procedimentos documentados e sistemas informatizados os empregados são avaliados no dia-a-dia, durante a execução das tarefas.

A conscientização sobre o Sistema de Gestão da Qualidade é definida para todos os níveis funcionais da Brascopper. Para a conscientização do empregado são destacadas suas responsabilidades, os benefícios à qualidade e seu comportamento e empenho pessoal. Destacando também a importância do cumprimento das práticas previstas no Sistema de Gestão da Qualidade: política, objetivos e metas, procedimentos documentados, preparação e respostas a emergências e das potenciais consequências da inobservância de procedimentos especificados.

## 7.2 INFRAESTRUTURA E AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DE PROCESSOS

A Brascopper dispõe de infraestrutura adequada para alcançar a conformidade com os requisitos do produto e do Sistema de Gestão da Qualidade, a qual inclui edifícios, espaço de trabalho, instalações,

tecnologia, equipamentos de processo, tanto materiais e equipamentos, quanto a programas de computador e serviços de apoio, tais como transporte e comunicação.

Além disso, a Brascopper mantém condições humanas e físicas a níveis confortáveis para a execução das atividades do SGQ em toda a Organização, de modo que qualquer fator não influencie negativamente na conformidade de produtos, serviços ou processos.

### 7.3 RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

São estabelecidos e mantidos procedimentos documentados para controlar, calibrar e manter os equipamentos de inspeção, medição e ensaios, inclusive software de ensaio, utilizados para demonstrar a conformidade do produto com os requisitos especificados, conforme o procedimento PC – 7.1.5/1 Controle de Equipamentos de Medição.

Esses equipamentos são utilizados de maneira a assegurar que a incerteza das medições seja conhecida e consistente com a capacidade de medição requerida. Os dados técnicos dos equipamentos de inspeção, medição e ensaios estão disponíveis quando requeridos pelos clientes.

Estão determinadas as medições a serem feitas e a exatidão requerida, bem como a seleção dos equipamentos apropriados de inspeção, medição e ensaios com exatidão e precisão necessárias. Todos esses equipamentos são calibrados e ajustados em períodos prescritos de acordo com padrões nacionais. Quando não existirem tais padrões, a base utilizada para calibração é documentada.

O processo empregado para calibração desses equipamentos é realizado em laboratórios internos ou externos, neste caso, qualificados pela Brascopper conforme tratamento dado a prestadores de serviço, segundo os critérios estabelecidos.

São avaliados e documentados os resultados dos ensaios e inspeções anteriores, quando esses equipamentos forem encontrados fora de calibração. O manuseio, preservação desses equipamentos devem assegurar que sua confiabilidade é mantida.

### 7.4 CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

A Brascopper determina o conhecimento interno e externo que seja necessário para assegurar uma contínua conformidade de produtos e serviços, e a melhoria constante de seu Sistema de Gestão da Qualidade.

O Conhecimento Organizacional é determinado através de análises constantes da Alta Direção em questões externas (requisitos estatutários, normas reguladoras, mercado, etc.) e internas (cultura, atuais capacidades tecnológicas, complexidade dos processos de acordo com os produtos, etc.).

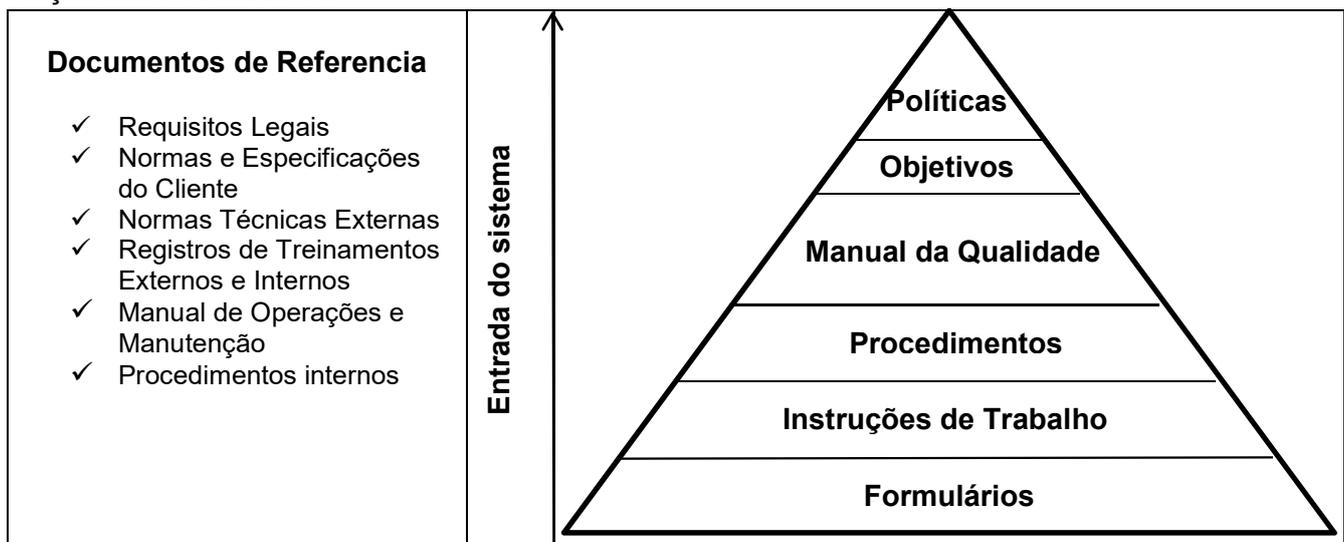
### 7.5 CONSCIENTIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper determina os meios, métodos e informações relevantes para comunicar seus objetivos à toda Organização. A comunicação da Política da Qualidade, das metas e indicadores, e a conscientização das contribuições individuais no SGQ – e os riscos de não estar conforme com as mesmas – são alinhadas periodicamente com todos os colaboradores.

## 7.6 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

### 7.6.1 Estrutura da Documentação

A estrutura da documentação usada no Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper está representada na figura abaixo, sendo demonstrados os principais elementos do sistema de gestão e a interação entre os mesmos.



### 7.6.2 Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade é implementado e documentado por meio de:

- Declaração documentada da Política Integrada de Gestão (qualidade e segurança), objetivos e metas e escopo e abrangência do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Manual da Qualidade;
- Procedimentos documentados requeridos pelas normas de referência e/ou necessários ao bom desempenho do sistema;
- Procedimentos, Tabelas Técnicas e Instruções de trabalho fornecidos como material de apoio para o alcance da conformidade dos produtos.
- Registros necessários para comprovação de execução de determinadas tarefas.

### 7.6.3 Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade é uma informação documentada tida como necessária no SGQ da Brascopper, representando um documento que faz parte do nosso Direcionamento Estratégico. A revisão e atualização do mesmo se dá através de análises críticas da Alta Direção.

O Manual da Qualidade é disponibilizado na Intranet da Brascopper e no site da organização: [www.brascooper.com.br](http://www.brascooper.com.br)

#### 7.6.4 Controle de Documentos

Os documentos necessários ao pleno desempenho das funções e atividades do Sistema de Gestão da Qualidade são controlados quanto à adequação, análise crítica, aprovação, alteração e distribuição, de acordo com procedimento PC 7.5/1 – Procedimento para Controle de Documentos e Dados (Físicos e Eletrônicos), o qual define de forma objetiva as responsabilidades e formas de controle.

## 8 OPERAÇÃO E PROCESSOS DA BRASCOPPER

### 8.1 PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS

A Brascopper adota a visão baseada em processos (*Process-Based Thinking*) para gerir seu Sistema de Gestão da Qualidade e controlar seus resultados, para que os requisitos de produtos e serviços sejam atendidos.

Os processos são elaborados e implementados observando a presença de informações como: controles e ferramentas de monitoramento e medição, recursos necessários para sua execução e requisitos e referências das partes interessadas para produtos e serviços.

O procedimento PC 8.1/1 Procedimento para Processo de Produção estabelece o Macroprocesso da Brascopper, e a interação de todas as áreas no SGQ. A seguir é representado o Diagrama do Planejamento da Realização do Produto.



## 8.2 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

O processo de comunicação com o cliente, definido no procedimento PC – 0.2/1 – Processo Comercial, é efetuado de forma a garantir que em todas as etapas que se fizerem necessárias, as providências adequadas possam fluir de forma eficaz, atendendo entre outros:

- Informações sobre o produto;
- Tratamento de consultas, contratos ou pedidos;
- Alterações de contrato ou pedido;
- Reclamações de cliente.

## 8.3 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

Os requisitos para produtos e serviços são identificados e mapeados pela Brascopper de forma a manter a conformidade dos resultados e expectativas das partes interessadas. Para assegurar o entendimento adequado, são determinados os requisitos relacionados ao produto baseado nas especificações do cliente, incluindo requisitos de entrega.

Antes da submissão de uma proposta ou aceitação de um contrato ou pedido, é feita a análise crítica pelos Gestores da Produção ou pela Alta Direção, verificando, entre outros itens: especificações técnicas, prazos, quantidades, viabilidade e leis específicas. Assegura-se, também, que quaisquer diferenças entre os requisitos do contrato e os contidos na proposta estejam resolvidas e que a Brascopper tem capacidade para atender os requisitos contratuais. As eventuais alterações contratuais que venham a ser acordadas serão identificadas e comunicadas a todas as áreas envolvidas.

O aceite do contrato do cliente pela Brascopper é a prova documentada de que a mesma avaliou criticamente a eficácia dos seus processos e de sua capacidade em fornecer produtos e serviços atendendo e superando as expectativas de seus aquisitores.

## 8.4 CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

### 8.4.1 O Processo de Aquisição

A Brascopper compreende a significância que os produtos e serviços providos externamente representam para a qualidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade. O processo de aquisição é definido e implementado para garantir a avaliação e controle sobre os produtos adquiridos, assegurando a conformidade com os requisitos especificados, bem como os requisitos regulamentares aplicáveis.

A abrangência do controle aplicado aos fornecedores e aos produtos adquiridos é em função do impacto desses produtos na qualidade final do produto realizado. Os fornecedores da Brascopper são selecionados e avaliados periodicamente, com base no histórico desses fornecedores, sua participação no mercado, verificando-se os aspectos técnicos, comerciais, prazos de entrega e avaliação do seu Sistema de Gestão da Qualidade, conforme critérios estabelecidos no procedimento PC 8.4/1 – Procedimento para Processo de Aquisição.

A área de Suprimentos é responsável pelo Desenvolvimento dos Fornecedores, bem como da avaliação do seu desempenho. Quando especificado em contrato, a Brascopper adquire produtos, materiais ou serviços de fontes aprovadas pelo cliente.

#### 8.4.2 Informações de Aquisição

O procedimento PC 8.4/1 – Procedimento para Processo de Aquisição, estabelece e define critérios para a aquisição de materiais e serviços, bem como as responsabilidades para emissão de ordem de compra, assegurando que a adequação dos requisitos especificados seja feita antes da solicitação dos mesmos ao fornecedor.

#### 8.4.3 Verificação do Produto Adquirido

No recebimento do produto adquirido, o mesmo é verificado para assegurar que os requisitos de aquisição especificados foram atendidos, conforme procedimento PC 8.4/1 – Procedimento para Processo de Aquisição.

Quando declarado em contrato, a Brascopper ou seu cliente ou seu representante poderá verificar nas instalações do fornecedor a conformidade do produto adquirido com os requisitos especificados. A forma de verificação pretendida e o método para liberação do produto são informados na ordem de compra. Tal verificação não isentará a Brascopper da responsabilidade de prover produtos aceitáveis, nem impedirá subseqüentes rejeições pelo cliente.

##### 8.4.3.1 Monitoramento de Provedores Externos

O desempenho do Provedor Externo é monitorado conforme definido no procedimento PC 8.4/1 – Procedimento para Processo de Aquisição, através dos seguintes indicadores:

- Qualidade do produto entregue,
- Falhas no cliente incluindo retorno de campo,
- Desempenho de programa de entregas (incluindo incidentes de fretes especiais),
- Notificações do cliente de status especiais relacionados a questões de qualidade e entrega.

#### 8.5 PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇOS

A Brascopper desenvolve, implementa e monitora os seus processos, garantindo que os produtos e serviços prestados estejam contemplados com:

- Pessoas competentes;
- Infraestrutura Adequada;
- Recursos para Monitoramento de Equipamentos;
- Procedimentos Operacionais, Tabelas Técnicas, Instruções de Trabalho;
- Atividades de medição, avaliação e monitoramento de produtos, processos e serviços;
- Planos de Ações para Riscos e Oportunidades;
- Análises Críticas dos resultados do seu SGQ;
- Retroalimentação dos clientes e envolvidos no negócio.

##### 8.5.1 Identificação e Rastreabilidade

O Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper determina que todo produto acabado ou matéria prima tenha seu histórico registrado, como maneira de gerenciar dados sobre a qualidade do produto e suas especificações.

Todo produto deve possuir identificação única, e ter sua rastreabilidade registrada no sistema informatizado da Brascopper.

## **8.5.2 Propriedade Pertencente a Cliente**

### **8.5.2.1 Definição de Propriedade Pertencente a Cliente**

Propriedade de Cliente é aquela matéria prima, embalagem, equipamento de inspeção e ensaio, destinado à incorporação direta aos fornecedores ou atividades relacionadas. Não se enquadra como produto fornecido pelo cliente aquela matéria prima ou equipamento fornecido como moeda, para troca por produtos acabados ou como pagamento de serviços de transformação, não sendo necessariamente incorporado ao fornecimento.

### **8.5.2.1 Controle de Propriedade Pertencente a Cliente**

Para os produtos fornecidos por cliente, os controles de recepção, armazenagem, inspeção e todos os demais estabelecidos deverão ser seguidos quando apropriado. Entretanto, o estoque destes materiais será mantido separadamente, sendo que qualquer dano, extravio ou inadequação ao uso destes produtos serão imediatamente comunicados ao cliente e registrado. Todos os registros de produtos fornecidos pelo Cliente, ficam armazenados com o departamento de contas a pagar do processo de Aquisição.

## **8.5.3 Preservação e armazenagem de produtos**

Métodos de manuseio, embalagem, transporte e armazenamento são definidos no escopo do produto, e incorporados durante os processos de produção.

## **8.5.4 Pós Entrega e relacionamento com o cliente**

A Brascopper determina que, uma vez que o produto tiver mau uso, instalação incorreta ou qualquer outro problema derivado de não seguir as especificações e instruções do produto, ela se isenta de qualquer responsabilidade que venha a ser requerida pelo cliente.

## **8.5.6 Controle de Mudanças**

Os Riscos e Oportunidades de cada alteração que ocorrer no Sistema de Gestão da Qualidade devem ser determinados e monitorados. Antes de realizar qualquer mudança, a Brascopper avalia criticamente os possíveis impactos – positivos ou negativos – dessas alterações para que seja assegurado o fornecimento de produtos e serviços que atendam às necessidades e expectativas das partes interessadas.

## 8.6 LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Antes que o produto possa ser liberado ao cliente, é requisito Brascopper que o mesmo tenha garantidas suas especificações e características requeridas no ato de contrato pelos seus aquisitores. A rastreabilidade do produto deve evidenciar que os parâmetros tomados para teste estejam em conformidade com os requisitos.

## 8.7 CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

O Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper determina que as saídas que não estiverem em conformidade com os requisitos especificados pelo cliente ou pelas normas técnicas relacionadas a estes produtos, devem seguir as etapas definidas no procedimento PC. 8.7/1 Procedimento para Controle de Produto Não Conforme.

## 9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 9.1 SGQ BRASCOPPER E SEUS PROCESSOS

Durante o planejamento e implementação dos processos e atividades do Sistema de Gestão da Qualidade, são determinados métodos de monitoramento, medição, análise e avaliação, para mensurar e visualizar a eficiência e eficácia desses processos.

São trabalhadas técnicas estatísticas e análises críticas para medir dados, com frequências de aferição planejadas. Os resultados coletados são analisados criticamente, com periodicidade e métodos próprios para cada análise, buscando avaliar e assegurar:

- Conformidade dos produtos e da correta execução dos processos internos;
- A satisfação do cliente;
- O desempenho e a eficácia do SGQ da Brascopper;
- Se o Planejamento Estratégico foi aplicado e gerou os resultados pretendidos;
- A eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- O desempenho dos provedores externos e;
- A necessidade de melhorias no SGQ da Brascopper.

### 9.2 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Monitorar os retornos do cliente e das partes interessadas quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Brascopper é parte das atividades do Sistema de Gestão da Qualidade, que visa, através de metodologias:

- Captar as retroalimentações do cliente;
- Compreender os requisitos e necessidades dos stakeholders;
- Comunicar os requisitos aos setores internos envolvidos;
- Desenvolver estratégias para o cumprimento desses requisitos;
- Implementar a melhoria contínua na produção e provisão de produtos e serviços.

### 9.3 AUDITORIA INTERNA

A Brascopper estabelece em seu Sistema de Gestão da Qualidade atividades de Auditoria Interna (de Sistema, com base nos critérios da NBR ISO 9001:2015), seguindo o que especifica o procedimento PC 9.2/1 Procedimento para Auditorias Internas da Qualidade.

Os resultados da Auditoria Interna são discutidos pelas Gerências e pela Alta Direção, e são dados para os Indicadores de Qualidade da Organização.

### 9.4 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

Conforme especificado no item 5 LIDERANÇA, deste procedimento, a Alta Direção responsabiliza-se pela eficácia e pelos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade, tomando como tarefa a elaboração de Estratégias e a disponibilização de Recursos, para que os resultados pretendidos pelo SGQ sejam alcançados com excelência.

Faz parte da Política da Qualidade da Brascopper a busca pela melhoria contínua. Para tal, é estipulado que a Alta Direção, em periodicidades definidas, analise criticamente os dados levantados no SGQ e, através das Atas de Reunião da Alta Direção, pontue e atue sobre os seguintes tópicos:

- A situação de tomadas estratégicas e ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- Mudanças em questões internas e externas que interfiram no SGQ da Brascopper;
- Satisfação dos clientes e a retroalimentação das partes interessadas;
- A extensão na qual o Planejamento Estratégico e os Objetivos da Qualidade foram alcançados;
- O desempenho dos processos internos e a conformidade dos produtos;
- Questões internas e externas acerca de não conformidades e ações corretivas;
- Resultados de monitoramento e medição
- Resultados de auditoria interna e externa, e plano de ação para não conformidades levantadas;
- Desempenho de provedores externos;
- A suficiência de recursos para a correta operação dos seus processos;
- A eficácia das ações sobre riscos e oportunidades e;
- Oportunidades de melhoria;

Estes dados de entrada são fatores importantes para que a Alta Direção avalie eficazmente o Sistema de Gestão da Qualidade da Brascopper, e direcione esforços para satisfazer as seguintes saídas:

- Ações e planejamento para explorar oportunidades de melhoria;
- Qualquer necessidade de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade e;
- Liberação de recursos.

## 10 MELHORIA

### 10.1 MELHORIA CONTÍNUA

A Brascopper busca a melhoria contínua do Sistema Integrado da Qualidade por meio:

- Da constante verificação da pertinência e atendimento da Política de Qualidade;
- Do atendimento e revisão dos Objetivos, Metas e Programas;

- Do atendimento aos requisitos legais aplicáveis;
- Dos resultados de auditorias internas e externas;
- Da análise dos dados de desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, focando, quando aplicável, a melhoria do processo de produção e redução da variação nas características do produto e parâmetros de processo;
- Das ações preventivas e corretivas;
- Das reuniões de Análise Crítica pela Direção.

## 10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

A Brascooper estabelece que as não conformidades devem ser tratadas seguindo o que está escrito no procedimento PC 10.2/1 Procedimento para Ações Corretivas

### RQ 7.5/1 REV01

### FORMULÁRIO PARA IDENTIFICAÇÃO DA NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

### Procedimento: MANUAL DA QUALIDADE NBR ISO 9001:2015

#### Histórico das Revisões

00	Este manual cancela e substitui o MQ.02.001
01	Alteração do Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, adequando à NBR ISSO 9001:2000
02	Alteração do Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, adequando às atividades e ênfase à não existência de exclusões dentro do SGQ.
03	Inclusão do Item 6 “Objetivos da Qualidade”
04	Inclusão da planta industrial de Três Lagoas, no escopo Sistema da Qualidade Brascooper, bem como a aplicabilidade dos processos a essa unidade.
05	Atualização do Item 1 e do item 7.
06	Exclusão do Item 7.5.2.
07	Mudança de escopo
08	Mudança de escopo
09	Mudança de escopo
10	Inclusão da planta industrial de São Luis, no escopo Sistema da Qualidade Brascooper, bem como a aplicabilidade dos processos à essa unidade. 17/02/2012
11	Alteração do item 3 – Escopo da Certificação. 06/12/2012
12	Alterações nos itens – 01 e 07 – 02/04/2013
13	Alteração do item 7 com a inclusão: PC 02/4 Rev. 13 – Procedimento para

**Atenção:** Este documento é parte integrante do sistema de gestão da qualidade, não é permitida sua reprodução total ou parcial sem autorização prévia.

MQ – 4.2/1

**Manual da Qualidade  
NBR ISO 9001:2015**

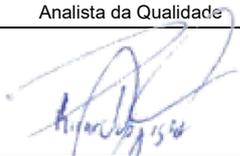
Revisão: 22

Data: 11/06/2018

Página: 35 de 35

	Projeto e Desenvolvimento – 16/04/2013
14	Alteração do item 1 com a mudança dos e-mails – 10/07/2014
15	Revisão total do Manual da Qualidade 07/01/2015
16	Retirado a exclusão de pesquisa e desenvolvimento do item 1.2 – 12/07/2016
17	Modificado o Item 5.4.1 para avaliação dos objetivos da qualidade nas atas de reunião da qualidade.
18	Adicionado ao contexto do item 4.4, a referência ao PC. 4.2/1.
19	Adicionado ao contexto do item 4.6, a referência ao PC. 4.2/1.
20	Adicionado ao contexto do item 8.2.2, a referência ao PC. 8.2/1.
21	Mudança geral do Manual da Qualidade. Adequação à NBR ISO 9001:2015
22	Alterações nos itens 6.1; 9.1 e 9.4

**Obs.:** Este formulário deve acompanhar os procedimentos.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado e Aprovado por:</b>
Ricardo Ferreira	Cleder Provencio
Analista da Qualidade	Diretor Técnico
	
ASSINATURA	ASSINATURA