


Manual da Qualidade

ELABORADO POR	Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	
ANALISADO E APROVADO POR	Diretoria Comercial	Diretoria Técnica



MANUAL DA QUALIDADE

Sistema de Gestão da Qualidade

DEPARTAMENTO

QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO

CONTROLE
MGQ2013-01

ELABORAÇÃO
01/12/2014

REVISÃO
06

PÁGINA
2

PROCESSO


SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MANUAL

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE


REGISTRO DE REVISÕES

Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
06	15/11/2014	Todas	-	Mírian Rita dos Santos	Alteração do número de controle dos procedimentos.


	MANUAL DA QUALIDADE			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 3	
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

ÍNDICE ASSUNTO

ITEM	PÁGINA
0.0 INTRODUÇÃO	04
0.1 Objetivo	05
0.2 Visão	06
0.3 Missão proposta	07
0.4 Valores	08
0.5 Política e objetivos da Qualidade	09
1.0 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO	10
1.1 Comprometimento da Direção	10
1.2 Responsabilidade e Autoridade	12
1.3 Representante da Direção	13
1.4 Análise Crítica pela Direção	13
Anexo 1 – Organograma Estrutural	14
Anexo 2 – Tabela de Autoridades e Responsabilidades	16
2.0 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	17
2.1 Manual da Qualidade	17
2.2 Controle de Documentos e Dados	17
2.3 Registros da Qualidade	18
Anexo 1- Matriz de Interação entre os Processos	19
3.0 ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO	20
3.1 Análise Crítica	20
3.2 Processos relacionados a clientes	20
4.0 AQUISIÇÃO (COMPRAS)	22
4.1 Dados para aquisição	22
4.2 Avaliação de fornecedores	22
5.0 EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO, MEDIÇÃO E MONITORAMENTO	23
5.1 Equipamentos de Medição	23
6.0 INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO, ESTOCAGEM, MANUSEIO, EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO	24
6.1 Inspeção de recebimento	24
6.2 Estocagem	24
6.3 Manuseio	24
6.4 Embalagem	25
6.5 Expedição	25

	MANUAL DA QUALIDADE		
	Sistema de Gestão da Qualidade		
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO	
CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 4
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

7.0	CONTROLE DE PRODUTO/SERVIÇO NÃO CONFORME	26
	7.1 Análise Crítica e disposição de Não-conformidades	26
8.0	RECURSOS HUMANOS	27
	8.1 Competência, conscientização e treinamento	27
	8.2 Ambiente de Trabalho	27
	8.3 Segurança do Trabalho	27
9.0	AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL	29
	9.1 Auditorias Internas	29
	9.2 Auditorias SKF do Brasil Ltda	29
10.0	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS	30
	10.1 Prestação de serviços específicos	30
	10.2 Controle de produção e fornecimento de serviço	30
11.0	MELHORIAS	32
	11.1 Medição e Monitoramento do desempenho do sistema	32
	11.2 Melhorias	32

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 5
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

INTRODUÇÃO

Este Manual tem o propósito de apresentar as políticas e objetivos da Qualidade, a estrutura integral entre os processos, a responsabilidade das áreas integrantes do sistema e as declarações de garantia da Qualidade correspondentes aos requisitos aplicáveis ao Sistema da Qualidade.


A Qualidade de nossos produtos e serviços é a chave para a competitividade dos dias atuais, sendo vital para nós a aplicação do nosso Sistema da Qualidade na realização de um bom trabalho, sempre que fornecemos produtos e serviços aos nossos clientes.

Esses objetivos são cumpridos pela manutenção de nossos colaboradores treinados e motivados, estimulando o espírito de equipe, procuramos gerar condições técnicas, gerenciais, comportamentais e disciplinares para assegurar o cumprimento integral da política estabelecida neste manual. Por isso, a Primeira Linha conta hoje com colaboradores capacitados para atender às necessidades e expectativas de seus clientes.

O Sistema da Qualidade descrito neste manual aplica-se aos requisitos das normas e padrões do Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado SKF, mas que introduzimos algumas modificações para melhor atender às necessidades da Primeira Linha na implantação do seu Sistema da Qualidade.

A Primeira Linha declara-se comprometida, em todos os níveis, com a implementação deste Manual do Sistema da Qualidade.

Gerência da Qualidade e Desenvolvimento


	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 6
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

OBJETIVO

O objetivo deste manual é descrever o Sistema da Qualidade documentado pela Primeira Linha. Ele é elaborado em reunião com todos os envolvidos da Qualidade.


Com este manual oferecemos aos nossos clientes, parceiros e colaboradores a visão geral da nossa organização e, dessa forma, buscamos fortalecer cada vez mais a credibilidade entre as partes.

Este manual, bem como toda a documentação do Sistema da Qualidade, são de propriedade da Primeira Linha, distribuídos e controlados pelo Departamento da Qualidade, sendo proibida a cópia ou divulgação deste documento.

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 7
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			


VISÃO

Ser a maior e melhor Empresa do ramo no Distrito Federal e ser reconhecida no Centro-Oeste.

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 8
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

MISSÃO PROPOSTA


Ser a maior e melhor Empresa do ramo no Distrito Federal e ser reconhecida no Centro-Oeste, comercializando produtos e serviços de qualidade, provendo soluções inovadoras para todos os segmentos, com ética, rentabilidade e dedicação.

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 9
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

VALORES

Para atingirmos a missão proposta, afirmamos nossos valores que refletem a cultura da Empresa, confirmada por anos de conhecimento e experiência no mercado.

- Inovação
- Ética
- Liderança
- Tradição
- Profissionalismo
- Comprometimento
- Dedicção
- Rentabilidade
- Compromisso com o cliente
- Qualidade
- Trabalho em equipe
- Respeito ao colaborador


	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 10
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

POLÍTICAS E OBJETIVOS DA QUALIDADE

Alcançar e manter a liderança na Qualidade de nossos produtos e serviços, buscando sempre atingir e superar as expectativas de nossos clientes.

Nossos objetivos:

- Prover produtos e serviços de Qualidade sempre atendendo as necessidades e expectativas de seus clientes.
- Desenvolver e implementar um Sistema de Qualidade estável a fim de cumprir os processos de conformidades estabelecidos e a prevenção de problemas.
- Definir e implementar nosso Sistema de Qualidade baseado no total envolvimento dos seus colaboradores, buscando sempre um clima organizacional sadio e cooperativo.
- Aplicar a todos os colaboradores treinamentos e suportes necessários para que os mesmos se comprometam com a excelência.
- A comunicação da nossa missão, visão, valores, políticas e objetivos da Qualidade a todos, transmitindo a cada um as suas responsabilidades individuais e em grupo.
- Adotar planos de melhoria continua para o aperfeiçoamento da Qualidade na Empresa.
- Relacionar com os clientes em todos os aspectos a fim de aprimorar a Qualidade nos produtos e serviços oferecidos a eles.

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 11
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

1.0 RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO

1.1 Comprometimento da Direção


1.2 Responsabilidade e Autoridade

1.3 Representante da Direção

1.4 Análise Crítica pela Direção

1.1 Comprometimento da Direção

- a) A Direção da Primeira Linha está comprometida com o desenvolvimento e a implementação do Sistema da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia, mediante as informações contidas neste manual.
- b) A Direção junto com seu Representante da Direção, os Gerentes setoriais, asseguram que a política e os objetivos da Qualidade estão estabelecidos nas funções e níveis pertinentes da Empresa.
- c) A Busca da Qualidade em todos os processos existentes é uma missão que não tem fim, seja agregando valor ao produto, ao serviço ou dando ênfase constante à participação de cada colaborador.
- d) O processo de comunicação interna é realizado através da Intranet, Workshops, reuniões e treinamentos de orientação e conscientização para a qualidade, quadros informativos e reforçada pelos níveis gerenciais, sempre com os assuntos focados para o sistema da Qualidade.
- e) A empresa disponibiliza recursos para os colaboradores para um ambiente de trabalho sadio, cooperativo e para a qualidade dos serviços prestados ao cliente. É realizada uma pesquisa anual de Satisfação dos Colaboradores para dar-lhes a oportunidade de relatar necessidades, e são criadas ações para melhoria desses recursos
- f) A comprovação da Qualidade é de responsabilidade compartilhada pela Direção, pela Gerência da Qualidade, pelos gerentes setoriais, com seus respectivos colaboradores. Em todos os casos, as pessoas que verificam a Qualidade têm autoridade e liberdade organizacional suficientes para:
 - Identificar e documentar problemas para se tomar ações corretivas que previnam a ocorrência de não-conformidades.
 - Propor melhorias para os processos;
 - Recomendar, iniciar, implementar e verificar soluções para o contínuo aprimoramento de Qualidade e do processo de atendimento.


	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 12
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

1.1.1 Política da Qualidade

- a) A Política de Qualidade da Primeira Linha estabelece, como objetivo estratégico, **alcançar e manter uma liderança na Qualidade de nossos produtos e serviços, procurando sempre atingir e superar as expectativas de nossos clientes.**
- b) Para atender esta Política, reconhecemos o fator humano como peça fundamental para a obtenção da Qualidade total do nosso sistema, e que a ele deve ser dado todo o apoio necessário para o perfeito entendimento deste compromisso.

1.1.2 Objetivos da Qualidade

- a) Os objetivos da Qualidade são mensuráveis e coerentes com a política da Qualidade, descritos a seguir.
- Prover produtos e serviços de Qualidade sempre atendendo as necessidades e expectativas de seus clientes.
 - Desenvolver e implementar um Sistema de Qualidade estável a fim de cumprir os processos de conformidades estabelecidos e a prevenção de problemas.
 - Definir e implementar nosso Sistema de Qualidade baseado no total envolvimento dos seus colaboradores, buscando sempre um clima organizacional sadio e cooperativo.
 - Aplicar a todos os colaboradores treinamentos e suportes necessários para que os mesmos se comprometam com a excelência.
 - A comunicação da nossa missão, visão, valores, políticas e objetivos da Qualidade a todos, transmitindo a cada um as suas responsabilidades individuais e em grupo.
 - Adotar planos de melhoria continua para o aperfeiçoamento da Qualidade na Empresa.
 - Relacionar com os clientes em todos os aspectos a fim de aprimorar a Qualidade nos produtos e serviços oferecidos a eles.

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 13
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

1.2 Responsabilidade e Autoridade

- a) O **Organograma estrutural do anexo 1.1** mostra as responsabilidades e autoridades do pessoal que coordena, gerencia, executa e verifica o trabalho que afeta a Qualidade dos produtos e serviços fornecidos pela Primeira Linha.
- b) A **Tabela de Responsabilidades e Autoridades** do anexo 1.2 demonstra as responsabilidades primárias e a contributiva do pessoal de gerência para os elementos chaves do Manual do Sistema da Qualidade. As responsabilidades são explícitas e especificadas nos procedimentos documentados e no Manual de Qualidade da Primeira Linha.
- c) As responsabilidades e autoridades para a elaboração dos procedimentos do Sistema de Qualidade são delegadas à gerência da Qualidade do programa de certificação como parte integral das responsabilidades definidas. Gerentes departamentais podem delegar autoridade para implementação de funções da Qualidade inerentes à sua área funcional, mas ainda mantêm a responsabilidade por sua execução. É nossa política que seja formalmente definida e documentada.

1.3 Representante da Direção


- a) O Representante da Direção é nomeado pela Direção como o Gerente da Qualidade do Sistema da Qualidade, dando-lhe autoridade e responsabilidade para a implantação e gestão desse sistema que são:
 - Estabelecer, implementar e manter os processos da qualidade;
 - Relatar a direção o desempenho e propor melhorias para o SGQ;
 - Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos dos clientes para toda a Empresa.

1.4 Análise crítica pela Direção

- a) Todos os processos estabelecidos no Sistema da Qualidade são analisados criticamente pela Direção e adotados para atender aos requisitos deste programa de certificação a fim de assegurar a sua contínua adequação e eficácia.
- b) A reunião de análise crítica é realizada 01(uma) vez a cada 12 (doze) meses. Essas análises são registradas em documento apropriado para sua comprovação.

As entradas para Análise crítica que adotamos são:

- Os resultados das auditorias internas e auditorias da SKF do Brasil;

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 14
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

- As informações recebidas de clientes, que são a pesquisa de satisfação e reclamações/sugestões)
- Indicadores de processo e desempenho de produto e serviço
- Situação das ações corretivas e preventivas
- Acompanhamento de ações de análises críticas anteriores
- Mudanças que possam afetar o sistema da qualidade
- Recomendação de melhoria

As saídas das análises críticas que adotamos são:

- Melhoria e eficácia do sistema de gestão da qualidade e seus processos
- Melhoria do produto/serviço em relação aos requisitos dos clientes
- Necessidades de recursos



MANUAL DA QUALIDADE

Sistema de Gestão da Qualidade

DEPARTAMENTO

QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO

CONTROLE
MGQ2013-01

ELABORAÇÃO
01/12/2014

REVISÃO
06

PÁGINA
15

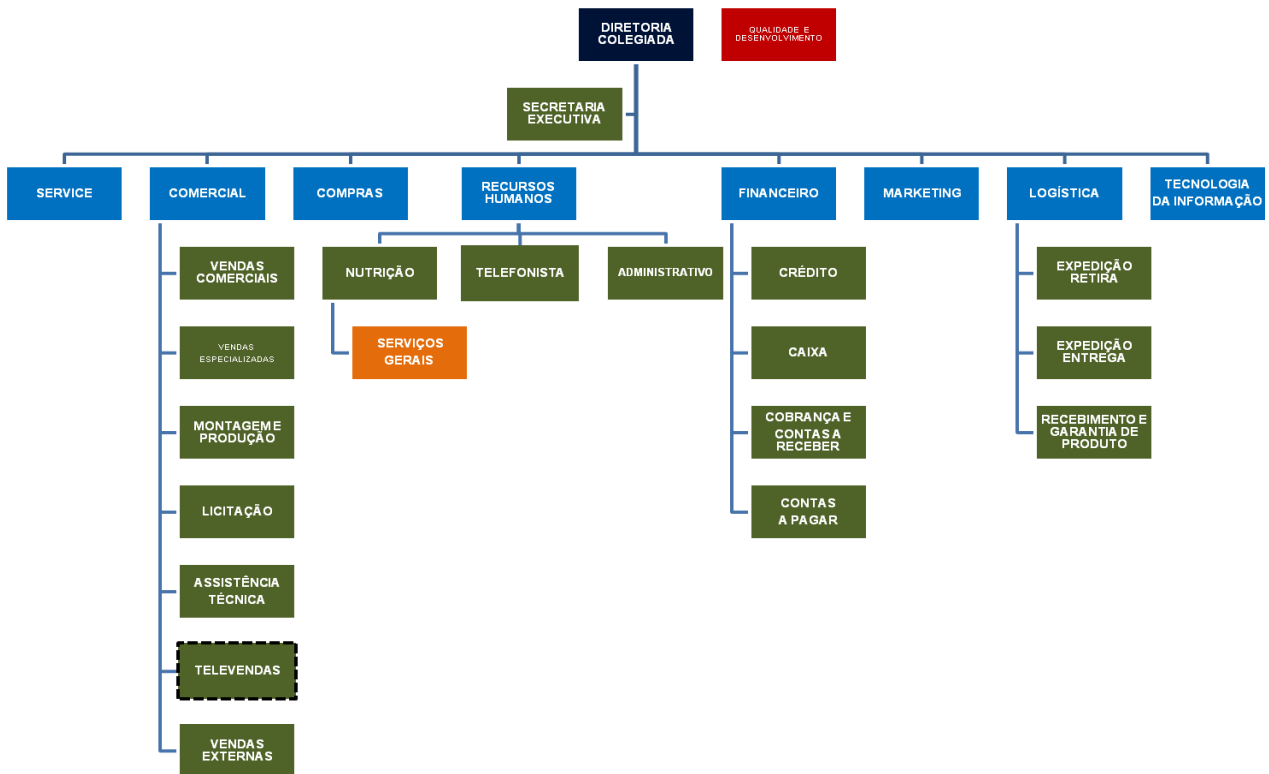
PROCESSO

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MANUAL

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Anexo 1.1 Organograma Estrutural





MANUAL DA QUALIDADE

Sistema de Gestão da Qualidade

	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 16
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

NOMENCLATURA			
SETOR	IDENTIFICAÇÃO	CARGO	STATUS
Diretoria Comercial- Diretoria Técnica			
Diretoria Comercial	DIRCOM	Diretor Comercial	Ativo
Diretoria Técnica	DIRTEC	Diretor Técnico	Ativo
Secretária	SECEXE	Secretária Executiva	Inativo
Gerência Geral			
Gerência Geral	GERGER	Gerente Geral	Ativo
Vendas Comerciais	CVCOMR	Consultor de Vendas Comerciais	Ativo
Vendas Especializadas	CVESPC	Consultor de Vendas Especializadas	Ativo
Vendas Especializadas	CVEXTE	Consultor de Vendas Externas	Ativo
Produção	MONTAD	Montador	Ativo
Licitação	PROMVE	Promotor de Vendas	Ativo
Licitação	SECSEN	Secretária Sênior	Ativo
Licitação	SECPLE	Secretária Pleno	Inativo
Licitação	SECJUN	Secretária Junior	Ativo
Compras	SUPCOM	Supervisor de Compras	Inativo
Logística	SUPLOG	Supervisor de Logística	Inativo
Logística	SUPEST	Supervisor de Estoque	Ativo
Logística	SUPDPR	Supervisor de Distr. de Produtos	Ativo
Logística	MOTORS	Motorista Sênior	Ativo
Logística	MOTORP	Motorista Pleno	Inativo
Logística	MOTOQU	Motoqueiro	Ativo
Logística	ESTSEN	Estoquista Sênior	Ativo
Logística	ESTPLE	Estoquista Pleno	Ativo
Logística	ESTJUN	Estoquista Junior	Ativo
Logística	AUXDEP	Auxiliar de Depósito	Ativo
Gerência Geral	APRVAR	Aprendiz Varejista	Ativo
Gerência da Qualidade			
Qualidade	GERQUA	Gerente da Qualidade	Ativo
Qualidade	ESTQUA	Estagiário da Qualidade	Inativo
Gerência de Recursos Humanos			
Recursos Humanos	GERDRG	Gerente de Recursos Humanos	Ativo
Recepção		Telefonista/Receptionista	Inativo
Nutrição		Nutricionista	Inativo
Nutrição	COZINH	Cozinheira	Ativo
Nutrição	AUXCPZ	Auxiliar de Copa e Cozinha	Ativo
Serviços Gerais	AUXSVG	Auxiliar de Serviços Gerais	Ativo
Serviços Gerais	FAXINE	Faxineira	Inativo
Gerência de RH	APRADM	Aprendiz Administrativo	Ativo
Gerência Financeira			
Financeiro	GERFIN	Gerente Financeiro	Ativo
Contas a Pagar	AUXFIN	Auxiliar Financeiro	Ativo
Contas a Receber	AUXCOB	Auxiliar de Cobrança	Ativo
Crédito	AUXCRD	Auxiliar de Crédito	Ativo
Caixa	OPCXSE	Operador de Caixa Sênior	Inativo
Caixa	OPCXPL	Operador de Caixa Pleno	Ativo
Caixa	OPCXJR	Operador de Caixa Junior	Ativo
Administrativo	AUXADM	Auxiliar Administrativo	Inativo
Gerência Comercial			
Gerência Comercial	GERCOM	Gerente Comercial	Ativo
Vendas Operacionais	CVOPER	Consultor de Vendas Operacionais	Ativo
Logística	ESTPLE	Estoquista Pleno	Inativo
Logística	AUXDEP	Auxiliar de Depósito	Ativo
Logística	MOTORJ	Motorista Junior	Ativo
Telemarketing	OPETEL	Operador de Telemarketing	
Gerência Técnica			
Service	GERTEC	Gerente Técnico	Ativo
Service		Técnico em Manut. Industrial	Inativo
Service		Mecânico em Manut. Industrial	Inativo
Service	TMPSRN	Técnico em Manut. Preditiva Sênior	Ativo
Service	TMPRJR	Técnico em Manut. Preditiva Junior	Ativo
Service	TECTER	Técnico em Termografia	Ativo
Service	PROMTEC	Promotor Técnico	Ativo
Service		Técnico em Segurança no Trabalho	Inativo
Assessoria Técnica			
Assessoria Técnica		Assessor Técnico em Informática	Inativo
Assessoria Técnica		Analista Técnico em Informática Sênior	Inativo
Assessoria Técnica		Analista Técnico em Informática Pleno	Inativo
Assessoria Técnica		Analista Técnico em Informática Junior	Inativo




MANUAL DA QUALIDADE

Sistema de Gestão da Qualidade

	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 17
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

RESPONSABILIDADE PRIMÁRIA - P	Diretoria Técnica	Diretoria Comercial	Gerente da	Gerente Comercial	Gerente Técnico	Recursos Humanos	Técnico/Engenheiro	Supervisor de estoque	Supervisor de Distr	Supervisor de compras
RESPONSABILIDADE CONTRIBUTIVA - C										
PROCESSOS DO SISTEMA DA QUALIDADE										
Analisar criticamente ações preventivas e corretivas	P	C	P	C	P	C	C	C	C	C
Definir políticas, objetivos e metas para a Empresa	P	P	C	C	P	C	C	C	C	C
Estabelecer, implementar, manter e controlar procedimentos e documentos para todo o SG	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Assegurar que as alterações em documentos sejam identificadas nos documentos	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Controle de documentos e dados	C	C	P	P	C	P	P	P	C	P
Análise crítica e aprovação de documentos	P	P	P	C	C	C	C	C	C	C
Identificar as necessidades de treinamento/manter registros de treinamentos	C	C	P	C	P	C	C	C	C	C
Elaborar plano anual de treinamento	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Garantir as condições do ambiente de trabalho	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Comunicação com o cliente/tratamento de reclamações e sugestões de clientes	C	C	P	C	P	C	C	C	C	C
Inspeção de recebimento, estocagem, manuseio, embalagem e expedição	C	C	P	C	C	C	C	P	P	P
Verificação do produto adquirido	C	C	C	C	C	C	C	C	C	P
Controle de produtos não-conformes	C	C	P	C	C	C	C	C	C	P
Controle de registros de não-conformidades	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Análise crítica de contratos	P	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Estoque de produtos	P	P	C	C	C	C	C	C	C	P
Avaliações de fornecedores	P	P	C	P	C	C	C	C	C	C
Prestação de serviços/controle de serviços	P	C	P	C	C	C	C	P	C	C
Atendimento a contratos	P	C	P	C	C	P	C	C	C	C
Medição e monitoramento do desempenho do sistema	P	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Ação corretiva e preventiva	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Medições financeiras	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Auditoria de desenvolvimento – More With SKF	P	P	P	C	C	C	C	C	C	C
Estratégias de comunicação com o mercado	P	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Capacitação e certificação de colaboradores	P	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Estratégias de faturamento e oportunidade em serviços	P	C	C	C	P	C	C	C	C	C
Certificação Técnica	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Pesquisa de satisfação de colaboradores e clientes	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C
Tratamento de reclamações de clientes	C	C	P	C	C	C	C	C	C	C

	MANUAL DA QUALIDADE			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 18	
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

2.0 SISTEMA DA QUALIDADE


- 2.1 – Manual da Qualidade
- 2.2 – Controle de Documentos e Dados
- 2.3 – Registro da Qualidade

2.1 MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

- a) O Manual descreve a política, os objetivos da Qualidade, a estrutura integral entre os processos, a responsabilidade das áreas integrantes do sistema, os fluxos e diretrizes das atividades, o escopo e as declarações de garantia da Qualidade correspondentes aos requisitos aplicáveis, assim como os métodos para manutenção do Sistema da Qualidade.
- b) O escopo do Sistema da Qualidade é:
- 1- *Comercializar produtos para manutenção, reparo e operações e serviços técnicos em manutenção preditiva e treinamentos;*
 - 2- *Os departamentos envolvidos no SGQ são: Diretoria, Qualidade e desenvolvimento, compras, comercial (vendas), Service, Depósito SKF e Recursos Humanos.*
 - 3- *Os processos envolvidos no SGQ são: Compra e venda de produtos; Treinamentos, certificações, conscientização para qualidade e responsabilidade a todos os colaboradores da empresa; Controle de documentos e dados; Comprometimento e análise crítica da direção; Inspeção, medição e monitoramento de equipamentos utilizados nos serviços; Estoque de produtos SKF; Controle de Não-conforme; Auditorias internas e externas; Produção e fornecimento de serviços; Melhorias no SGQ;*

2.2 CONTROLE DE DOCUMENTOS E DADOS

- a) Os documentos requeridos pelo Sistema da Qualidade da Primeira Linha são controlados através de análise crítica, atualização, identificação, aprovação, distribuição, alteração e reaprovação.
- b) As alterações realizadas são identificadas no próprio documento.
- c) Este controle assegura que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso, que permaneçam legíveis e prontamente identificáveis e também evita o uso não intencional de documentos obsoletos, aplicando identificação adequada nos casos que forem retidos por qualquer propósito.

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 19
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			


- d) Documentos de origem externa são recebidos pelo Gerente da Qualidade, identificados e distribuídos aos setores responsáveis. Esses documentos são controlados pelo sistema DOC a fim de serem facilmente identificáveis e controlados.
- e) Os arquivos em meio eletrônico também são controlados, sendo aplicado o controle de senhas de acesso e backup.
- f) Os documentos e registros são mantidos e controlados para a comprovação das tarefas executadas na Empresa, esses documentos são analisados criticamente e aprovados pela Direção antes de sua emissão e distribuição.

São utilizados 04 níveis de Documentação:

- Nível 01 - *Manual da Qualidade (MGQ)*** – Documento que declara a política e os objetivos da Qualidade, além de determinar as atividades executadas pela Primeira Linha para cumprir os requisitos de Certificação do Distribuidor Autorizado.
- Nível 02 - *Procedimento Documentado (PD)*** – Documento que descreve como as atividades do Sistema da Qualidade da Primeira Linha são cumpridos.
- Nível 03 - *Descrição de Cargos (DC)*** – Documento que trata das responsabilidades de cada integrante da empresa.
- Nível 04 - *Registros da Qualidade (DR)*** – Documentos que apresentam resultados obtidos ou fornecem evidências de atividades realizadas.

2.3 REGISTROS DA QUALIDADE

- a) Os registros utilizados pela Primeira Linha fornecem garantias e evidências de que a Qualidade do produto ou serviço foi atingida, e de que o sistema da Qualidade da Empresa está sendo bem implementado.
- b) A Primeira Linha estabelece o controle de registros da Qualidade através de: identificação, armazenamento, coleta, indexação, arquivamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros quando não mais forem aplicáveis.
- c) Os registros são mantidos em local apropriado para evitar danos e deteriorações e perdas.


	MANUAL DA QUALIDADE			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 20	
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

Anexo 1 – Matriz de Interação entre os processos

Requisitos	DIRETORIA TÉCNICA	DIRETORIA COMERCIAL	QUALIDADE E DESENVOLV.	COMERCIAL	SERVICE	RECURSOS HUMANOS	ESTOQUE
Responsabilidade de Administração	X	X	X			X	
Sistema da Qualidade	X	X	X			X	X
Análise Crítica de contrato	X	X	X	X	X		
Aquisição	X		X				X
Equipamentos de Medição	X		X		X		
Inspeção de recebimento, estocagem, manuseio, embalagem e expedição	X		X		X		X
Controle de produto/serviço não conforme	X		X		X		X
Recursos Humanos	X	X	X			X	
Auditorias Internas da Qualidade e SKF do Brasil Ltda	X	X	X	X	X	X	X
Produção e fornecimento de serviços	X		X		X		
Melhorias	X	X	X			X	

Procedimento Pertinente:

- PQD-01

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 21
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

3. ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO

3.1 – Análise Crítica

3.2 – Processos relacionados a clientes

3.1 ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO – VENDA DE PRODUTOS

a) Os segmentos de vendas da Primeira Linha são: Venda de produtos para Manutenção, Reparo e Operação, serviços técnicos em manutenção preditiva e treinamentos.

Produtos: Rolamentos e unidades, ferramentas para manutenção industrial, mancais e retentores, Lubrificantes, Equipamentos para Lubrificação, Mangueiras, Correias, Equipamentos para postos de combustíveis e lava-jato, Abraçadeiras, Colas e adesivos, rodízios, Jardinagem, Limpeza e conservação, Equipamentos de proteção individual, Sinalização;

Serviços: Análise de falhas em rolamentos, Análise de vibração, Análise de Óleo, Alinhamento a laser, Balanceamento dinâmico, Termografia, Auditoria em estoque, assessoria em lubrificação, assistência técnica em bombas pneumáticas, Montagem de mangueiras e conexões hidráulicas.

Treinamentos: Tecnologia de Rolamentos – Nível I

b) O Consultor de Vendas é o responsável pela análise crítica e é realizada de maneira prática e simplificada.


As revisões de contrato deverão garantir que:

1. Os requerimentos estão adequadamente definidos e documentados.
2. Quaisquer requisitos divergentes daqueles contidos na proposta estejam acordados.
3. A Primeira Linha tem capacidade de atingir os requisitos contratuais.

d) A Primeira Linha não aceita nenhuma ordem de fornecimento de produtos e de serviços que não satisfaça os critérios acima.

e) As revisões de contrato são conduzidas, documentadas e coordenadas com o cliente.

e) As revisões de contrato e de documentos pertinentes serão arquivados na Primeira Linha em local apropriado por um período determinado conforme Planilha de registros.


	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 22
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

3.2 PROCESSOS RELACIONADOS Á CLIENTES/PROCESSOS DE VENDA

- a) As propostas ou pedidos enviados pelos clientes são analisadas criticamente, para assegurar que todos os requisitos estão adequadamente definidos e que:
- a. As eventuais diferenças entre o que foi solicitado pelo cliente e o fornecimento proposto estão acordados;
 - b. A Primeira Linha tem a capacidade de atender as especificações do que foi acordado com o cliente;
 - c. Os requisitos para a entrega e atividades de pós-entrega são determinados;
 - d. Os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou intencional, onde conhecido;
 - e. Qualquer requisito adicional determinado pelo Distribuidor.

Documento Pertinente:

- PCM-01

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 23
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

4. AQUISIÇÃO (COMPRAS)

4.1 Dados para Aquisição

4.2 Avaliação de Fornecedores

4.1 DADOS PARA AQUISIÇÃO


- a) A Primeira Linha mantém um procedimento operacional que assegura que os produtos adquiridos e serviços sub-contratados, estejam claramente identificados, como: o código do produto, descrição, preço, prazo de entrega e condições de pagamento.
- b) O Departamento de compras tem a responsabilidade de analisar criticamente os documentos de aquisição observando a sua adequação aos requisitos especificados no documento de compra e gerenciar toda a demanda e razões para as aquisições.

4.2 AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

- a) A Primeira Linha seleciona e avalia os fornecedores, com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos estabelecidos para a seleção, avaliação e aprovação. São mantidos registros dos resultados dessas avaliações.
- b) A Direção é responsável por estabelecer e aprovar a lista de fornecedores baseados nos critérios definidos na habilidade do fornecedor em atingir os requisitos de Sistema da Qualidade.
- c) A reavaliação é realizada de acordo com o acompanhamento do certificado de qualidade disponibilizado pelo fornecedor juntamente com o formulário.
- d) O acompanhamento da performance dos fornecedores é realizado mensalmente através dos dados coletados das Não conformidades.

Documento Pertinente:

- PCP-01
- PCP-02

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 24
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

5. EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO, MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

5.1 EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO


- a) O Gerente técnico é responsável pelo controle, pelo envio do equipamento para a calibração e por manter os equipamentos de medição em local apropriado para assegurar que as medições efetuadas sejam confiáveis e para demonstrar a conformidade do produto.

Os equipamentos que a Primeira Linha dispõe para aferição e calibração são:

- Paquímetro;
 - Analisador de Spectro;
 - Acelerômetro;
 - Alinhador de eixos;
 - Alinhador de polia;
 - Câmera Termográfica
 - Termo-higrômetro
 - Medidor de espessura
 - E outros que possam afetar a qualidade dos serviços prestados aos clientes.
- b) Os equipamentos são enviados periodicamente de 2 a 4 anos para uma instituição de calibração reconhecidas pelo INMETRO. Os equipamentos recebem um registro de calibração, descrevendo todos os dados do equipamento que está sendo calibrado.
- c) O Gerente Técnico deve realizar uma análise crítica nesse relatório e verificar se está dentro dos padrões de aceitação da Primeira Linha. Se por ventura não estiver, o equipamento é segregado e um novo equipamento é solicitado ao fabricante.

Documento Pertinente:

- PSV-02

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 25
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

6. INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO, ESTOCAGEM, MANUSEIO, EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO

6.1 Inspeção de Recebimento

6.2 Estocagem

6.3 Manuseio

6.4 Embalagem

6.5 Expedição


6.1 INSPEÇÃO DE RECEBIMENTO

- a) O supervisor de estoque é responsável por todo produto que entra no estoque e por assegurar que não sejam comercializados até que tenham sido inspecionados ou verificados, como estando em conformidade aos requerimentos especificados, podendo delegar essa atividade para o responsável do depósito.
- b) A verificação é feita de acordo com o plano de Qualidade que se refere aos seguintes assuntos:
 1. Uso de métodos e planos de medição próprios para a realização de medição.
 2. Isolamento, identificação e controle de material não conforme.
 3. Identificação e distribuição do material aceitável.
 4. Documentação e armazenamento dos registros de inspeção
- c) Quando existe uma situação onde é necessária a liberação urgente do produto recebido, este será identificado de maneira a permitir sua recuperação, caso futuramente determine-se que esse produto não está de acordo com os requerimentos especificados.

6.2 ESTOCAGEM

- a) Os produtos são estocados em prateleiras obedecendo os critérios dos fabricantes de maneira a prevenir danos e deteriorações dos produtos, também obedecemos ao sistema PEPS (primeiro que entra é o primeiro que sai), determinado pela ordem de colocação nas prateleiras.
- b) Os locais de armazenamento de cada mercadoria é previamente definido para facilitar e agilizar o trabalho, as embalagens são expostas de forma que sua localização seja rápida e visível.

6.3 MANUSEIO

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 26
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			


- a) Todos os produtos que são retirados do estoque são transportados de maneira adequada para que não sofram nenhum dano.

6.4 EMBALAGEM E EXPEDIÇÃO

- a) Todos os produtos são adequadamente embalados e identificados na embalagem, de maneira a permitir sua rápida identificação em todos os estágios de processamento, prevenindo perdas, danos ou deterioração do produto.
- b) Os produtos expedidos são conferidos antes de serem entregues aos clientes, tanto na expedição retira como na entrega. A Primeira Linha se responsabiliza por qualquer dano na embalagem ou no produto durante o transporte.

Procedimento Pertinente:

- PLG-01

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 27
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

7. CONTROLE DE PRODUTOS /SERVIÇO NÃO-CONFORME


7.1 – Análise crítica e disposição de não-conformidades

7.1 ANÁLISE CRÍTICA E DISPOSIÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES

- a) As não conformidades são identificadas e descritas em formulário apropriado. O Gerente da Qualidade é responsável pelo lançamento da não conformidades no Sistema e tomada de ações corretivas.
- b) No caso de não conformidades do produto somente o Técnico poderá analisar e dar o destino final, relatando em formulário próprio.
- c) No caso de produtos não conformes são imediatamente segregados em uma prateleira devidamente identificada aguardando a análise do Técnico que deve registrar em formulário apropriado.

Documento Pertinente:

- PQD-04

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 28
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

8. RECURSOS HUMANOS

8.1 – Competência, conscientização e treinamento

8.2 – Ambiente de trabalho

8.3 – Segurança no trabalho

8.1 COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO


- a) A Primeira Linha fornece treinamento aos colaboradores com base nas competências necessárias para execução das atividades que afetam a Qualidade do produto e de serviço, e avalia a eficácia desses treinamentos.
- b) Os profissionais da Empresa são conscientes quanto a pertinência de suas atividades e contribuem para atingir os objetivos da Qualidade.
- c) Existe um plano anual de treinamentos onde os superiores de cada setor observam as necessidades que os colaboradores têm em alguma atividade, feito o levantamento a Empresa oferece até 200 horas de treinamento por ano.

8.2 AMBIENTE DE TRABALHO

- a) A Primeira Linha oferece um ambiente de trabalho seguro e com todas as condições necessárias para que o trabalho seja desenvolvido com qualidade e eficiência.

8.3 SEGURANÇA NO TRABALHO

- a) A Primeira Linha assegura que os colaboradores da empresa recebem treinamentos e palestras sobre riscos e prevenção de acidentes do trabalho;
- b) A Primeira Linha conta com uma equipe de Técnicos de Segurança do Trabalho que são responsáveis por vistoriar a estrutura física de segurança na empresa, distribuir os equipamentos de proteção adequados para cada um e de ministrar palestras e treinamentos com os colaboradores instruindo-os sobre riscos de acidentes e como devem agir perante um imprevisto e outros como:
 - PPPRA e PCMSO;
 - Trabalhos em altura;
 - Acidentes de trabalho;
 - Primeiros Socorros;

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 29
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			


- Doenças no trabalho;
- Práticas seguras no trabalho (atenção, informação, ordem e arrumação, sinalização e manuseio de ferramentas);
- Situação de emergência (acidentes, incêndios, etc.)

c) Os colaboradores que executam serviços específicos como manutenção, corte de mangueiras e outros externos e internos, recebem instruções específicas tais como:

- Acesso aos equipamentos a serem monitorados;
- Trabalhos em locais onde há necessidade de permissão de trabalho;
- Trabalhos em alturas (plataformas, andaimes, escadas etc.)
- Utilização de cintos de segurança;
- Dispositivos de segurança;

Documento Pertinente:

- PRH-01

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 30
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

9. AUDITORIAS INTERNAS DA QUALIDADE E SKF DO BRASIL

9.1 Auditorias Internas

9.2 Auditorias SKF do Brasil Ltda

9.1 AUDITORIAS INTERNAS


- a) A Primeira Linha executa auditorias internas anuais, afim de verificar se os requisitos das normas de Certificação do Distribuidor Autorizado estão estabelecidos, mantidos e implementados eficazmente;
- b) Os auditores internos são escolhidos mediante alguns atributos pessoais desejáveis adquiridas através de esforços, educação e treinamento;
- c) A partir dos relatórios de auditoria interna, é possível identificar os pontos vulneráveis do Sistema da Qualidade para a execução de ações corretivas e melhorias contínuas.

9.2 AUDITORIAS SKF DO BRASIL LTDA.

- a) A Primeira Linha se submete a uma avaliação anual de revalidação de Certificação SKF, conforme calendário estipulado pela SKF do Brasil Ltda. Essa avaliação é feita por um auditor credenciado e ele inspeciona todos os setores ligados a Qualidade, documentação e registros para verificação das conformidades.
- b) Caso o auditor pontue melhorias ou não conformidade devem ser reportados ao departamento de Qualidade da SKF em até 30 dias no máximo contados após o recebimento do relatório da auditoria.

Documento Pertinente:

- PQD-02

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 31
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

10. PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

10.1 Prestação de serviços específicos

10.2 Controle de produção e fornecimento de serviço

10.1 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS

a) O escopo da prestação dos Serviços que a Primeira Linha executa é:

- Análise de Vibração;
- Análise de Óleo;
- Alinhamento de eixos e polias a laser;
- Balanceamento dinâmico;
- Termografia;
- Assessoria de lubrificação e relubrificação;
- Treinamento técnico á clientes
- Análises de garantia (RGA e RAT)


b) A Primeira Linha mantém um Técnico devidamente certificado conforme rege o Programa de Certificação de Técnicos, que executa os serviços referente a montagem/desmontagem de rolamentos, orientação aos usuários de rolamentos sobre lubrificação e intervalos de lubrificação, pré-análise de rolamentos em garantia, ministrar palestras, treinamentos, Alinhamento de máquinas e Análise de vibração;

c) A assistência técnica é solicitada pelo cliente onde se relata a sua necessidade de reparar algum equipamento ou ferramenta.

10.2 CONTROLE DE PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

a) A Primeira Linha planeja e desenvolve os processos necessários para a realização do produto/serviço através dos requisitos definidos pelo cliente como:


- Rastrear os equipamentos utilizados para a prestação do serviço
- Disponibilidade de informações que descrevem as informações do produto/serviço;
- Disponibilidade de procedimento;
- Uso de equipamentos adequados e calibrados que assegurem a conformidade;
- Disponibilidade e uso de equipamentos de monitoramento e medição;
- Implantação de monitoramento e medição;
- Implantação da liberação, entrega e atividades pós-entrega;

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 32
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

- Planilha de registros de equipamentos para uso em serviços e/ou demonstração.

Documento Pertinente:

- PSV-01
- PSV-02

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 33
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

11 – MELHORIAS

11.1 Medição e Monitoramento do desempenho do sistema

11.2 Melhorias


11.2.1 Ação corretiva

11.1 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DO SISTEMA

- a) A Primeira Linha planeja e implementa os processos necessários de monitoração, medição, análise e melhoria, para demonstrar a conformidade do produto, assegurar a conformidade do sistema e melhorar a eficácia;
- b) Um dos métodos de medição utilizado é a Pesquisa da satisfação de clientes que é realizada anualmente com uma amostragem dos clientes, externos e internos. Os resultados dessas pesquisas são analisados, comparados com dados históricos e ações de melhoria são implementadas;
- c) Esse processo é utilizado para melhorar o desempenho da organização;
- d) Medições financeiras também são executadas para fornecer medidas comparáveis ao longo dos processos e facilitar melhorias na organização, tais como:
 - a. Análise dos custos de prevenção e de avaliação
 - b. Análise dos custos de não-conformidade
 - c. Análise dos custos de falhas internas e externa
- e) A Gestão da Primeira Linha realiza a auto-avaliação que resulta em uma opinião na eficácia da organização e no amadurecimento do Sistema da Qualidade. Essa auto-avaliação é discutida na reunião de análise crítica realizada anualmente.
- f) Resultados das auditorias internas (conforme item 9)

11.2 MELHORIAS

- a) A Empresa assegura a eficácia do sistema através das políticas e objetivos da Qualidade, resultados das auditorias, ações corretivas e preventivas, análise de dados e análise crítica da direção e indicadores de auditoria de evolução que se encontra dentro dos seguintes pilares:
 - o Vendas e contratos
 - o Comunicação com o mercado – MarComm

	MANUAL DA QUALIDADE Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	QUALIDADE E DESENVOLVIMENTO		
	CONTROLE MGQ2013-01	ELABORAÇÃO 01/12/2014	REVISÃO 06	PÁGINA 34
PROCESSO	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			
MANUAL	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE			

- Capacitação e certificação
- Faturamento e oportunidades de serviços
- Campanhas e lançamentos

b) As ações corretivas são usadas como ferramentas para eliminar as causas das não-conformidades, de forma a evitar repetição. As ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

11.2.1 AÇÃO CORRETIVA

- a) As ações corretivas definidas são focadas na eliminação das causas da não conformidade para evitar a sua repetição como:
- Reclamações de clientes;
 - Relatório de não conformidades;
 - Resultado das auditorias internas;
 - Resultados das análises críticas pela administração;
 - Resultados de medição de satisfação;
 - Medições de processos;
 - Resultados de auto-avaliação.