



MANUAL DA QUALIDADE

TERMO DE COMPROMISSO

Em nossa visão, a Qualidade vivenciada na gestão do relacionamento com nossos clientes, colaboradores e parceiros prevalece sobre individualismo, levando a nossa organização ao nível de excelência nos negócios em que encontramos. É com este espírito que temos a grata satisfação de publicar o nosso Manual Unificado da Qualidade.

As diretrizes apresentadas neste Manual são baseadas em padrões de referência nacionais e internacionais, tais como a ISO 9001:2000, estando em sintonia com Nossos Princípios e demais diretrizes e política corporativa.

Este Manual tem validade em todas as unidades da Siber do Brasil S.A., sendo desdobrado para todas as áreas segundo suas características e especificidades, por meio de diretrizes e procedimentos próprios.

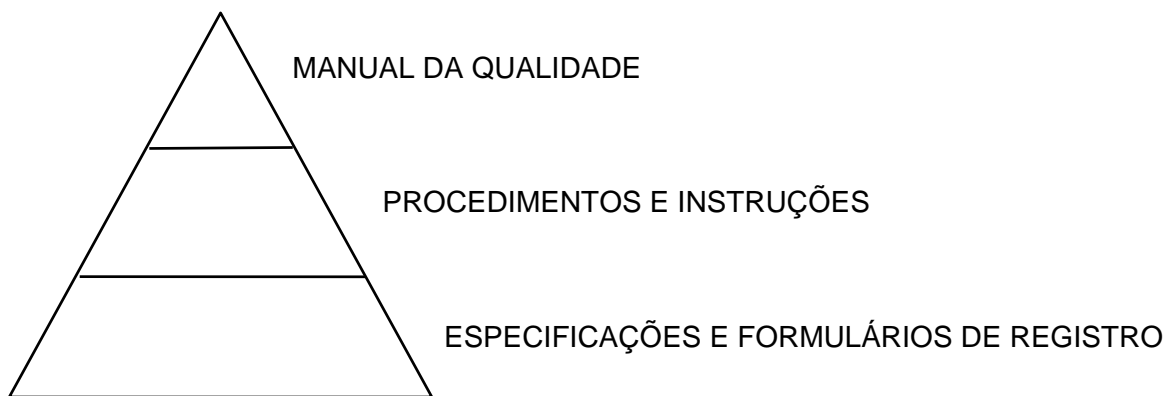
É de responsabilidade de seus dirigentes e colaboradores, em todos os níveis hierárquicos, o cumprimento das diretrizes aqui descritas.

Ao ler este Manual, você conhecerá as principais práticas de gestão da Siber do Brasil e o nosso comprometimento em busca da melhoria contínua.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 - REQUISITOS GERAIS

A documentação do sistema da qualidade Siber é o meio para assegurar que os seus produtos sejam produzidos conforme os requisitos especificados. Nossa documentação é constituída pelo presente manual que cobre os requisitos da norma ISO9001 de dezembro de 2000. O manual contém e evidencia os procedimentos e instruções do sistema da qualidade, seguindo a estrutura da documentação abaixo:



4.1.1 - Procedimentos e instruções

Os procedimentos e instruções são regulamentos escritos da organização, e o conteúdo dos mesmos está relacionado à assuntos técnicos, comerciais ou administrativos. Os procedimentos tratam normalmente dos aspectos organizacionais de uma atividade, enquanto as instruções tratam dos aspectos técnicos. Estes documentos estão de acordo com os requisitos da norma ISO9001 e com a nossa política da qualidade. A extensão e o grau de detalhes dos procedimentos e instruções depende da complexidade das atividades descritas e do treinamento do pessoal que desenvolve tais atividades.

4.1.2 - Planejamento da qualidade

O planejamento da qualidade é documentado e coerente com os requisitos do sistema da qualidade. Ele é realizado considerando as seguintes atividades:

- a) Preparação do plano de qualidade, procedimentos, instruções e especificações necessárias a satisfazer os requisitos de qualidade dos produtos.
- b) Execução dos controles estatísticos no âmbito de processos produtivos de modo a garantir o monitoramento contínuo e a eventual regulamentação.
- c) Assegurar a compatibilidade entre os diversos processos industriais e a respectiva documentação aplicável.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- d) Atualização das técnicas, procedimentos e equipamentos em base às várias exigências e com o objetivo de otimizar os processos de controle.
- e) Identificar em tempo hábil, as atividades de controle que requerem capacidade superior as existentes, permitindo desenvolver tais capacidades.
- f) Execução de inspeções em fases apropriadas da fabricação dos produtos.
- g) Assegurar que para cada atividade de controle, sejam estabelecidos os respectivos critérios de aceitação.
- h) Definir e preparar os registros da qualidade (em papéis ou informatizados).

4.1.3 – Interação dos processos Siber

A alta administração planeja e administra a gestão da qualidade Siber, através da interação de todos os nossos processos corporativos, buscando obter resultados de desempenho e eficácia e também a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade baseado em medições objetivas e na aplicação do método PDCA.

Todos os processos Siber estão, descritos nesse manual, nos respectivos tópicos da Norma ISO9001:2000.

4.1.4 – Avaliação do desempenho dos processos Siber

4.2 - REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

Este capítulo descreve as regras gerais para a gestão dos documentos e dados, inclusive eventuais documentos entregues pelo cliente.

4.2.1 - Requisitos gerais

Antes da emissão, os documentos Siber são verificados e aprovados segundo procedimentos escritos. Para os diversos tipos de documentos aplicáveis ao sistema da Qualidade, estão disponíveis para consulta no sistema informatizado as listas de atualização que indicam: código, descrição, data da atualização e revisão dos documentos. Os procedimentos e listas de atualização dos documentos asseguram que:

- a) Estão disponíveis os documentos necessários e as suas respectivas listas atualizadas nos locais, e onde se desenvolvem atividades essenciais relativas ao sistema de qualidade;
- b) Os documentos não válidos ou não atualizados são cancelados e eliminados dos centros de distribuição e utilização;
- c) Os originais de documentos obsoletos são identificados, segregados e conservados; pelos departamentos emitentes.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.2.2 - Manual da Qualidade

A Siber do Brasil possui este Manual da Qualidade, onde descreve os itens da Norma ISO9001:2000, e faz referência aos outros procedimentos e instruções, onde são descritos a efetiva implementação do nosso sistema da qualidade.

4.2.3 - Controle de documentos.

As modificações nos documentos são verificadas e aprovadas pelos mesmos setores que executaram a primeira elaboração, verificação e aprovação, salvo disposições diferentes ligadas particularmente as variações organizacionais. As funções aptas a verificação e aprovação têm acesso as informações básicas pertinentes para subsidiar corretamente estas atividades.

A cada modificação dos documentos corresponde um equivalente incremento de respectivo índice de revisão (numérico 1, 2, 3... ; e alfabético A, B, C...), as alterações são identificadas da seguinte forma:

Manual da Qualidade : A revisão do Manual da Qualidade, é registrada no cabeçalho do capítulo 1, onde consta um índice com todos os capítulos contidos no mesmo e suas respectivas revisões; e no capítulo 2, contém uma tabela de revisões com o histórico das últimas revisões efetuadas.

Procedimentos e instruções: As partes modificadas e a natureza da modificação são registradas em um campo específico do documento a “ tabela de revisão”.

4.2.3.1 - Atualização, controle e distribuição de documentos e de dados.

- a) Documentos referentes ao sistema da Qualidade, tais como: Manual da Qualidade, Procedimentos e instruções; São atualizados por meios físicos e informatizados, distribuídos (quando necessário) e controlados pela Garantia da Qualidade.
- b) Documentos referentes ao produto e/ou processo, tais como: Especificações e/ou desenhos de produtos e componentes, instruções para o processo (IMS e MVS de produtos), homologação e atualização de produtos (semi-acabados e componentes) no sistema informatizado (IMP) das árvores de processo e componentes; São atualizados por meios físicos e informatizados, distribuídos (quando necessário) e controlados pelo Departamento Técnico.
- c) Documentos externos, tais como: Normas NBR e outras de origem externa, são arquivadas, controladas e atualizados por meios físicos e informatizados pela Garantia da Qualidade. Essas normas não são distribuídas, somente disponibilizadas para consulta quando solicitado.
- d) Documentos externos, tais como: Especificações e desenhos recebidos de clientes, são arquivados, controlados e atualizados (se necessário) - por meios físicos pelo Departamento Técnico.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.2.3.2 - Documentos de referência

- BP06 Gestão dos documentos.
- BP08 Procedimentos de Controle.
- BI13 Gestão do Sistema Informatizado

4.2.4 - Controle de registros

A identificação, coleta, indexação, acesso, arquivamento, armazenagem, manutenção e a disposição dos registros da qualidade são especificados no presente manual e em procedimentos escritos e apropriados, definidos por diversos setores.

Os registros da qualidade, referentes as inspeções efetuadas no recebimento de materiais e inspeção final, são conservados para demonstrar a conformidade aos requisitos especificados. Esses registros são legíveis, arquivados e conservados por meios físicos e/ou informatizados – de modo a serem prontamente encontrados. Inclusive, para avaliação por parte dos clientes quando solicitado.

Os lugares designados para conservação dos registros, asseguram condições ambientais adequadas de modo a prevenir danos, deteriorações ou perda, por este motivo os mesmos são conservados em embalagens apropriadas para arquivos físicos e/ou informatizados, conforme a sua adequação e necessidade.

Os registros da qualidade são coordenados e arquivados sob a responsabilidade do departamento que os gerou. E, o tempo mínimo de conservação para esses registros é de 10 anos, exceto para documentos com regras pré-estabelecidas em procedimento escrito.

4.2.4.1 - Documentos de referência

- BI13 Gestão do Sistema Informatizado
- BI14 Gestão dos Registros da Qualidade

RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 - COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A SIBER do Brasil persegue o objetivo de alcançar e assegurar o sucesso no mercado através da garantia da máxima satisfação do cliente. A alta direção participa diretamente das reuniões mensais dos índices Siber – analisando junto com seus colaboradores a implantação de ações para a melhoria contínua do sistema da qualidade, bem como, fazendo também o acompanhamento das mesmas. Além desse acompanhamento mensal, no mínimo uma vez por ano, a alta administração efetua uma análise crítica de todo o sistema da qualidade Siber, juntamente com os principais envolvidos de cada área.

5.2 - FOCO NO CLIENTE

Todos os pedidos recebidos pela Siber, por contato verbal e/ou meios físicos e informatizados, são analisados criticamente para assegurar que a nossa empresa tem capacidade e competência técnica para executá-los de acordo com os requisitos pré-estabelecidos. Visando a satisfação de nossos clientes, a Siber busca antecipar as necessidades futuras de seus clientes, através de contatos, visitas e análise do mercado.

5.4 – PLANEJAMENTO

5.4.1 - Objetivos da Qualidade

Os objetivos da qualidade de nossa empresa são estabelecidos anualmente pela alta administração e seus colaboradores. Os mesmos são também, acompanhados e analisados trimestralmente pelos principais envolvidos na sua implementação. A análise dos objetivos da qualidade são efetuadas preferencialmente, junto com a reunião mensal dos índices Siber.

5.4.2 - Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

A Siber do Brasil planeja anualmente as suas principais atividades relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade a serem executadas durante o ano. E nas reuniões mensais para análise dos índices Siber é efetuado o acompanhamento das atividades programadas.

5.6 - ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

5.6.1 - Generalidades

O sistema de qualidade é submetido a análise formal por parte da direção ao menos uma vez por ano. Nessa análise é efetuada uma avaliação global do sistema de qualidade, especialmente se o sistema está adequado e eficaz para satisfazer a política e os objetivos da qualidade estabelecidos, incluindo as exigências da norma ISO9001.

5.6.2 - Entradas para a análise crítica

Os tópicos básicos tratados nessas reuniões são:

- Indicadores de desempenho;
- Ações para melhorias;
- Reclamações de Clientes;
- Satisfação dos Clientes;

RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

- Treinamento de pessoal;
- Análise dos Objetivos da Qualidade;
- Resultado das Auditorias Internas;
- Análise de investimentos e distribuição de recursos; e a
- Análise das ações tomadas nas reuniões anteriores.

5.6.3 - Saídas da análise crítica

O resultado da análise crítica resultam em decisões que visam a adequação e implantação de ações para melhorias: no produto, processo e sistema; essas ações são definidas pela Alta direção juntamente com os responsáveis dos setores envolvidos.

5.6.3.1 - Documentos de referência

BP 5.6 Análise crítica pela direção

GESTÃO DE RECURSOS

6.1 - PROVISÃO DE RECURSOS

O levantamento das necessidades de recursos sejam eles financeiros, materiais ou humanos, são definidos com base nas reuniões de análise crítica da alta direção. E nas reuniões mensais dos índices Siber são analisados e efetuadas as atualizações necessárias e/ou solicitadas pelos responsáveis dos respectivos departamentos. Casos especiais podem ser tratados em reuniões extraordinárias solicitadas com essa finalidade.

6.2 - RECURSOS HUMANOS

6.2.1 – Generalidades

A Siber do Brasil busca a utilização de recursos adequados, através da seleção de pessoal já capacitado pelo mercado de trabalho e/ou através de treinamentos oferecidos pela nossa empresa para atualização e/ou inovação das ferramentas necessárias para que possamos cumprir com eficácia as necessidades levantadas para o melhor atendimento aos requisitos de nossos clientes.

6.2.2 – Competência, conscientização e treinamento

A necessidade de treinamento, do pessoal que executa atividades que influenciam na qualidade, é especificada em procedimentos escritos.

O pessoal que desenvolve atividades específicas, são qualificados com base em instruções adequadas, treinamento e/ou experiência conforme a necessidade. Em especial, quem executa auditorias internas da qualidade, tem uma preparação específica sobre a norma ISO9001 e os documentos aplicáveis ao sistema da qualidade.

Quem ocupa o cargo de responsável pela Garantia da Qualidade, deve ter um conhecimento aprofundado das normas ISO série 9000 e uma experiência de trabalho de um mínimo de 4 anos.

Os registros dos treinamentos efetuados são conservados por meios físicos e/ou informatizados. A SIBER do Brasil planeja e executa os treinamentos necessários, mediante cursos de formação internos ou externos.

6.2.2.1 – Documentos de referência

BP 6.2 Treinamento

BP 6.2.2 Avaliação de cargos e Salários

6.3 - INFRA ESTRUTURA

Para garantir a realização do produto em condições planejadas e controladas, todas as etapas necessárias ao processo produtivo são pré-estabelecidas e documentadas em procedimentos escritos e/ou informatizados, e a coordenação dos processos executados e/ou elaborados são efetuadas pôr uma eficiente supervisão que assegura que todas as etapas sejam executadas conforme o especificado.

As atividades básicas para o controle de processo Siber, são as seguintes :

- Disponibilidade de instruções que definam meios e métodos para a produção;
- Disponibilidade de ferramentas de produção confiáveis e um ambiente de trabalho adequado;

GESTÃO DE RECURSOS

- O desenvolvimento de processos de acordo com procedimentos e/ou normas escritas e/ou sistema informatizado;
- O controle qualitativo dos produtos e dos parâmetros de processo necessários para a obtenção da qualidade estabelecida;
- A aprovação de novas ferramentas de produção segundo procedimentos escritos;
- Disponibilidade de desenhos, ciclos de montagem e amostras de comparação de modo à definir claramente os critérios de elaboração;
- A manutenção de equipamentos para assegurar uma contínua adequação e capacitação do processo;
- A execução dos processos por operadores qualificados e conforme procedimentos;
- Lançamento individual no sistema informatizado de todas as operações executadas no processo produtivo, inclusive no lançamento da produção final (produto acabado) – permitindo rastrear e avaliar individualmente possíveis deficiências no processo de montagem; e
- Meios para dimensionar e avaliar a eficiência e eficácia do planejamento da produção, o desempenho e a produtividade do processo produtivo, as deficiências e/ou falhas na capacitação profissional dos operadores – e implementar melhorias.

A SIBER do Brasil não possui processos especiais que necessitam de uma qualificação específica.

Os registros relativos à: processos, equipamentos e qualificação de pessoal são conservados pôr meios físicos e informatizados.

6.3.1 - Documentos de referência

BP 7.2.2 Análise Crítica de Contrato

BP 7.0 Realização do Produto

BP 7.5 Produção e Fornecimento de Serviço

BP 6.2 Treinamento

BP 7.5.3 Identificação e rastreabilidade

6.4 - AMBIENTE DE TRABALHO

A Siber do Brasil proporciona um ambiente de trabalho adequado para o desenvolvimento de nossos produtos em conformidade com os requisitos do cliente. Periódicamente é efetuada uma análise formal das condições ambientais de nossa empresa para assegurar o bem estar de nossos colaboradores. Visando, buscar sempre a melhoria contínua em todos os nossos processos, um profissional especializado estuda os meios e métodos apropriados para manter em sintonia – o esforço de nossos operadores na execução de seu trabalho, com o bem estar físico ao executá-lo.

6.4.1 - Documentos de referência

BP22 Segurança do Trabalho.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 - PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Para garantir a realização do produto em condições planejadas e controladas, todas as etapas necessárias ao processo produtivo são pré-estabelecidas e documentadas em procedimentos escritos e/ou informatizados, e a coordenação dos processos executados e/ou elaborados são efetuadas pôr uma eficiente supervisão que assegura que todas as etapas sejam executadas conforme o especificado.

As atividades básicas para a realização do produto Siber são as seguintes:

- a) Definições claras, meios para mensurar, analisar e aplicar ações de melhorias nos objetivos definidos para obtenção da qualidade nos produtos e serviços Siber;
- b) Disponibilidade de instruções que definam meios e métodos para a produção;
- c) Disponibilidade de ferramentas de produção confiáveis e um ambiente de trabalho adequado;
- d) O desenvolvimento de processos de acordo com procedimentos e/ou normas escritas e/ou sistema informatizado;
- e) O controle qualitativo dos produtos e dos parâmetros de processo necessários para a obtenção da qualidade estabelecida;
- f) A aprovação de novas ferramentas de produção segundo procedimento escrito ou verbal;
- g) Disponibilidade de desenhos, ciclos de montagem e amostras de comparação de modo à definir claramente os critérios de elaboração;
- h) A manutenção de equipamentos para assegurar uma contínua adequação e capacitação do processo;
- i) A execução dos processos por operadores qualificados, e conforme procedimentos escritos e/ou documentados;
- j) Lançamento individual no sistema informatizado de todas as operações executadas no processo produtivo, inclusive no lançamento da produção final (produto acabado) – permitindo rastrear e avaliar individualmente possíveis deficiências no processo de montagem; e
- k) Meios para dimensionar e avaliar a eficiência e eficácia do planejamento da produção, o desempenho e a produtividade do processo produtivo, as deficiências e/ou falhas na capacitação profissional dos operadores – e implementar melhorias.

Os registros relativos à: processos, equipamentos e qualificação de pessoal são conservados pôr meios físicos e informatizados.

O departamento Comercial Siber planeja e administra os processos de logística Siber, que é efetuado por uma empresa terceirizada. A mesma empresa atende aos processos de aquisição e expedição de materiais (onde aplicáveis), em ambos os casos sobre a administração da Gerência Comercial Siber.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1.1 - Documentos de referência

BP 7.2.2 Análise Crítica de Contrato

BP 7.0 Realização do Produto

BP 7.5.5 Preservação do Produto

BP 7.5 Produção e Fornecimento de Produto

BP 6.2 Treinamento.

BP 7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

7.2 - PROCESSOS RELACIONADOS À CLIENTES

7.2.1 – Determinação de requisitos relacionados ao produto

A Siber do Brasil analisa e checa os requisitos do cliente e a viabilidade técnica para garantir a realização do produto em condições planejadas e controladas. Os requisitos de verificação são identificados e evidenciados nas inspeções efetuadas nos produtos. Requisitos não especificados pelo cliente, são analisados e definidos pela equipe técnica da Siber - antes do início da realização do produto no processo.

7.2.2 – Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto

O Departamento de Vendas gerencia os pedidos dos clientes. O processo do pedido segue as seguintes fases :

- Recepção do pedido
- Verificação do pedido
- Produção
- Entrega

7.2.2.1 - Análise Crítica

Antes de aceitar um pedido são feitas as seguintes análises:

- a) Verificação se os requisitos do pedido estão adequadamente definidos; e
- b) Verificação da capacidade de satisfazer o pedido.

7.2.2.2 - Análise Crítica pelo Cliente no portal B2B

A Siber do Brasil disponibiliza aos seus Clientes, através do portal da internet B2B, meios para que os mesmos análise e programe a sua carteira de novos pedidos e/ou pedidos já em processo, conforme a sua real necessidade. Esse portal permite o acesso de nossos clientes, inclusive para checar a nossa programação de produção e os respectivos estoques referentes aos seus produtos.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.2.2.3 - Modificações no contrato

Eventuais modificações no contrato são coordenadas pelo departamento comercial. O Departamento de Vendas comunica e interage com os departamentos envolvidos, antes de formalizar as alterações no sistema. O fechamento das modificações à serem efetuadas no processo, produção, produto e prazo são efetuados sempre junto com as Gerências: Industrial e/ou Técnica.

7.2.2.4 – Gestão do processo de vendas

Fase	Ação	Coordenação	Execução
A	Recebimento e Lançamento do Pedido no Sistema Informatizado e/ou recebimento e análise diretamente no portal B2B	GC Cliente	DV Cliente
B	Análise Crítica do Pedido efetuada pela Siber e/ou pelo cliente no portal B2B	GC Cliente	GC / GI Cliente
C	Confirmação de Alteração com o Cliente e/ou direto no portal B2B	GC Cliente	DV Cliente
D	Lançamento da Alteração do Pedido no Sistema Informatizado efetuada pela Siber e/ou pelo cliente no portal B2B	GC Cliente	DV Cliente
E	Alteração de Pedido Confirmado efetuada pela Siber e/ou pelo cliente no portal B2B	GC / GI Cliente	DV Cliente

7.2.2.5 – Planejamento do processo das vendas produtivas - PVP

O PVP faz o planejamento das vendas produtivas pôr quatorze semanas consecutivas. O sistema integrado PVP, gera e libera no sistema informatizado as ordens de produção e necessidades de

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

compras, fazendo todo o controle de entradas e saídas de materiais do processo produtivo. A teoria aplicada para o sistema de PVP, obedece os conceitos básicos do: MRPII, KANBAN e Teoria das Restrições – integrados e adequados à necessidade Siber.

Fase	Ação	Coordenação	Execução
A	Faz consulta aos clientes das suas necessidades	GC	GC / PVP
B	Análise e avalia semanalmente as Vendas Produtivas (Produto X Cliente)	GC	GC / PVP
C	Planeja as vendas produtivas e avalia as alterações necessárias, e faz o lançamento no sistema informatizado	GC	PVP
D	Registra e lança as alterações do PVP ← Planejado, dentro das (3) primeiras semanas “firmes”	GC / GI / CO	PVP
E	Planeja e mantém atualizado no sistema: As 12 semanas de vendas produtivas	GC	PVP
F	Gera e libera no sistema informatizado as ordens de produção	GC	PVP
G	Gera e libera no sistema informatizado as necessidades de compras	GC	PVP
H	Faz o controle de entrada e saída de componentes do estoque; Emite pelo sistema as baixas de componentes no produtos lançados na produção; e faz as baixas do(s) produto(s) no relatório de PVP, quando os mesmos são expedidos ao Cliente.	GC	PVP

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

I

Análise mensal do desempenho do PVP e aplicação de ações de melhorias, através dos relatórios: Eficiência do PVP, e custo total de matéria-prima planejada, comprada e utilizada na produção.

Alta Administração
e
Colaboradores

GC/PVP

7.2.2.6 - Registros

Os registros das análises críticas de contratos são conservados.

7.2.2.7- Documentos de referência

BP 7.2.2 Análise Crítica de Contrato

7.2.3 – Comunicação com o cliente

A Siber do Brasil mantém contatos com seus clientes, através do departamento de vendas, onde o mesmo envolve os demais áreas quando necessário. Os contatos com nossos clientes são efetuados através de visitas, contatos telefônicos, cartas, e-mails, e/ou outro meio que seja adequado as necessidades do cliente, desde que, compatível a capacidade Siber.

7.2.3.1 – Reclamações de clientes

O responsável pelo Controle da Qualidade recebe do departamento comercial as comunicações dos clientes, relativas aos problemas de qualidade. A documentação gerada é controlada e arquivada sob a responsabilidade do controle de qualidade. O departamento de Qualidade, coordena a aplicação das ações corretivas necessárias para a eliminação das causas das não-conformidades detectadas e/ou solicitadas pelos clientes. Para realizar esta atividade, o responsável pelo Controle da Qualidade interage com os setores envolvidos na elaboração do produto. O laudo final de encerramento da reclamação é feita junto ao departamento de vendas, que analisa junto a gerência técnica – os meios adequados para o retorno da reclamação e das ações estabelecidas (se necessário), para a eliminação das causas das não-conformidades detectadas pelo cliente. Esse retorno é feito através de visitas técnicas ao processo produtivo do cliente, visitas técnicas do cliente à Siber, para conhecer as ações implantadas, telefonemas, e-mails e/ou formalmente através das respostas a um plano de ações solicitada pelo mesmo. O responsável pelo Controle da Qualidade providencia junto com o departamento de vendas, as comunicações formais ao cliente, referentes aos problemas de qualidade.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.2.3.2 – Gestão das reclamações

Etapa	Atividade	Coordenação	Execução
A	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe a Reclamação do cliente; • Emite a RC; • Comunica os envolvidos na solução da não-conformidade; • Envia a RC e as amostras (se houver) para análise do Depto Qualidade; 	Gerência Comercial	DV
B	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe a RC com as amostras (se houver) do Depto de Vendas; • Analisa a não-conformidade, verifica se a mesma é procedente; • Envia a RC com o laudo (se houver) e as amostras para o Depto Técnico; 	Gerência Qualidade	CQ
C	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe a RC do Depto Qualidade, com as amostras (se houver) e o laudo; • Analisa as não-conformidades e as causas das mesmas; • Dá a disposição; • Estabelece em conjunto com os Deptos envolvidos as ações corretivas, prazo e responsáveis para as não-conformidades detectadas e quando necessário, fornece os meios para que a mesma seja executada; 	Gerência Divisão Técnica	DT / GI / GQ
D	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe o parecer com a situação das RC's dos Deptos envolvidos; • Controla o andamento das RC's e as comunica ao cliente, formal e/ou informalmente - quando necessário; • Estabelece junto aos deptos envolvidos e ao cliente, os prazos para consertos, retrabalhos e encerramento das RC's; • Agenda visitas, negocia prazos, devoluções e faz contato com o cliente; • Faz encerramento das RC's; junto à G.Geral e as comunica ao cliente. 	Gerência Comercial	DV

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

E

- Avalia as ações tomadas pelos envolvidos e os meios pelas quais elas foram conduzidas e faz encerramento da RC.

Gerência
Comercial

GG e GC

7.2.3.3 - Adequações e/ou melhorias no produto

A Siber do Brasil, busca também a satisfação dos seus clientes – através dos contatos e visitas técnicas com sugestões de melhorias e adequações nos seus produtos. Visando sempre oferecer aos seus clientes, opções para melhorias de custos, benefícios, melhor desempenho do produto e acima de tudo “qualidade”.

7.2.3.4 - Documentos de referência

BP 8.5.2 Ação Corretiva e Preventiva

BP 8.3 Controle de Produto Não Conforme

7.3 - PROJETO E DESENVOLVIMENTO

7.3.1 – Planejamento do projeto e desenvolvimento

A Siber do Brasil planeja e desenvolve os projetos de seus produtos (onde aplicáveis), conforme procedimentos escritos, que descrevem as diretrizes necessárias para todas as etapas necessárias para o desenvolvimento de um projeto novo e/ou modificações, alterações e reavaliação em projeto já aprovados ou reprovados anteriormente. As etapas básicas requeridas para o planejamento de projetos Siber são:

- Definição clara do produto e escopo da aplicação do mesmo;
- Definição do time de trabalho (grupo multifuncional), e de suas respectivas atribuições, inclusive do responsável para gerenciar o projeto e fazer cumprir o cronograma de trabalho;
- Definição junto a equipe, da periodicidade das análises críticas necessárias;
- Definição das especificações técnicas do produto, e dos requisitos estatutários (se houver);
- Definição das pessoas de contato para o Cliente e fornecedor, e os respectivos meios para contatá-los;
- A responsabilidade pela análise, desenvolvimento e aprovação de um projeto novo, modificado e/ou para reavaliação é inteiramente da Gerência Técnica Siber. É também de responsabilidade da Gerência Técnica Siber fazer a interface entre o cliente e o time de trabalho Siber, buscando o melhor desempenho e confiabilidade para atender os requisitos do cliente.

7.3.1.1 – Tipos de projetos

- Projetos novos: são projetos desenvolvidos desde a etapa inicial do embrião (idéia inicial para o desenvolvimento e concepção do mesmo), esses podem ser desenvolvidos através da especificação técnica do cliente e/ou através de dados técnicos exclusivos da Siber do Brasil.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

- Projetos derivados: são projetos desenvolvidos à partir de um produto já existente. Derivado de um produto específico e adaptado à um novo produto e/ou aplicação.
- Projetos modificados e/ou alterados: são projetos que já foram desenvolvidos e/ou estão em desenvolvimento, que necessitam de correções, ajustes e/ou melhorias, para adequar a um novo produto, aplicação e/ou simplesmente para correção e/ou melhoria.

7.3.2 – Entradas de projeto e desenvolvimento

As entradas de projeto e desenvolvimento Siber, são efetuadas com base em projetos semelhantes e com aplicabilidade e aprovação já conhecida pela Siber ou pelo Cliente; análise e avaliação conforme especificações técnicas aprovadas pela Siber, pelo Cliente e/ou algum órgão oficial que determinem os requisitos estatutários para o respectivo produto. Essas entradas são registradas no escopo do planejamento, podendo ser reavaliadas e atualizadas a qualquer momento desde que o seu registro seja efetuado junto a análise crítica do projeto e/ou (se necessário), diretamente na especificação do produto.

7.3.3 – Saídas de projeto e desenvolvimento

As saídas de projeto e desenvolvimento Siber, são efetuadas primeiramente, através da análise crítica da especificação técnica do produto por um profissional de nível técnico – tendo como base um check list dos critérios pré-estabelecidos durante o planejamento e desenvolvimento do projeto, após aprovação desses requisitos, é definido os critérios de aceitabilidade para a aquisição de matéria-prima, processo produtivo e aprovação do produto.

7.3.4 – Análise crítica de projeto e desenvolvimento

As análises críticas efetuadas durante o desenvolvimento de projetos Siber, devem obedecer aos critérios pré-estabelecidos no planejamento do projeto. As mesmas devem ser claras e objetivas, e ser comunicadas a todos os participantes do time de trabalho (se possível). As validações das análises críticas só poderão ser consideradas, se no mínimo (70%) do time de trabalho estiverem de acordo com o objetivo pré-estabelecido e definido, e houver no mínimo um representante da função onde ocorreu a etapa analisada.

Para cada etapa, onde foi estabelecida uma análise crítica – todos os critérios definidos e desenvolvidos anteriormente deverão ser revistos e analisados e se houver a necessidade e/ou possibilidade de alguma melhoria, ação corretiva e/ou preventiva, a mesma deverá ser formalizada conforme os requisitos pré-estabelecidos no capítulo 8 (itens: 8.5.1; 8.5.2 e 8.5.3) desse manual.

7.3.5 – Verificação de projeto e desenvolvimento

As etapas de verificação para o desenvolvimento do projeto, devem ser efetuadas conforme o estabelecido no planejamento do mesmo, e os registros dessas verificações devem ser mantidos para averiguações, visando assegurar que as saídas do projeto e desenvolvimento, estejam atendendo aos requisitos de entrada. Caso seja necessário no decorrer do desenvolvimento do projeto, revisar e/ou atualizar esses pontos definidos para a verificação, os mesmos deverão ser registrados nas análises críticas, juntamente com a justificativa técnica para a alteração.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.3.6 – Validação de projeto e desenvolvimento

As validações do produto finais, resultantes do projeto desenvolvido pela Siber, devem atender aos requisitos técnicos e/ou estatutários definidos e aprovados pelo cliente (se aplicável), inclusive atender aos requisitos quanto a sua aplicabilidade e/ou uso intencional conforme pré-definido no planejamento do projeto. A validação final do produto deve ser efetuada preferencialmente junto ao cliente, e o registro formal desse laudo deve ser mantido. Se houver, ações corretivas à serem efetuadas eles deverão ser formalizadas.

A implementação do processo produtivo não deverá ocorrer antes da validação do produto pelo cliente: primeiro como amostra e em seguida com um lote piloto (com tamanho definido junto ao cliente), para validação do produto na linha de produção, onde será efetuada a avaliação final da aplicabilidade estabelecida para o produto.

7.3.7 – Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

O controle das alterações dos projetos desenvolvidos pela Siber devem ser registrados formalmente, tanto para o produto (conjunto), quanto para os componentes (partes do conjunto). Essas alterações devem ser analisadas a cada etapa modificada e serem aprovadas antes do avanço para a próxima etapa do projeto. Para a aprovação de componentes o teste funcional deverá ter aplicabilidade específica no produto que está sendo desenvolvido. Os registros das aprovações do produto e/ou de seus componentes devem ser mantidos e relacionados juntos aos critérios de verificação. Para alterações que não interfiram na aplicabilidade do produto, tais como, aparência – não é obrigatório a aprovação formal do produto e/ou componente, basta o registro e validação do time de trabalho na análise crítica.

7.3.8 – Documento de referência

BP 7.3 Projeto e desenvolvimento.

7.4 – AQUISIÇÃO

7.4.1 – Processo de aquisição

O departamento de compras faz o levantamento das necessidades de compras, conforme o planejamento de vendas produtivas - PVP, e emite os pedidos de compra com as suas respectivas especificações técnicas e revisão atualizada no sistema informatizado pela divisão técnica. O departamento de compras verifica se os dados do pedido estão completos de modo a definir claramente o produto e/ou matéria-prima solicitada no mesmo. Os pedidos de compras são aprovados segundo procedimentos escritos. O sistema informatizado permite a emissão do “primeiro” pedido de compra, sem a homologação do fornecedor e da matéria-prima para a aquisição de amostras. Para a emissão do “segundo pedido de compra”, ambos (fornecedor, produto e/ou matéria-prima), no caso de materiais produtivos, devem estar aprovados, de acordo com os procedimentos escritos e controles do sistema informatizado (que não permitem a emissão desse pedido), se ambos não estiverem aprovados.

Todo o processo de aquisição Siber é efetuado pelo sistema informatizado com completa interação entre a Siber e nossos fornecedores, através do sistema B2B. Fornecedores de materiais não-produtivos, revendedores e fornecedores com fornecimentos esporádicos – não são cadastrados no

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

sistema B2B, e a aquisição de materiais para os mesmos é efetuada pelo comprador(a), através de pedidos via fax, telefone, e.mail e/ou diretamente no local da compra.

Etapa	Atividade	Coordenação	Execução
A	<ul style="list-style-type: none"> • Emite pelo sistema informatizado o relatório preliminar B2B, e faz a análise e planejamento das necessidades de compras; 	GC	CO
B	<ul style="list-style-type: none"> • Certifica que o fornecedor, já foi avaliado e está homologado conforme, Sistema, caso não esteja homologado – Providenciar a homologação; • Certifica que o produto do referido fornecedor, já foi avaliado e está homologado conforme Sistema, caso não esteja homologado – Solicitar as amostras para análise e/ou providencia a compra do primeiro lote e solicita a análise da amostra para a homologação; • Para contatar o serviço de transporte, é necessário avaliar e/ou homologar, somente os que forem de responsabilidade e custo da SIBER. 	CO	CO

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

- C
- Contata o fornecedor e solicita as informações preliminares sobre preços e prazos, do produto e/ou serviço, e certifica que as condições são favoráveis;
 - Fornece as especificações e/ou desenhos, conforme a necessidade e/ou solicitação do fornecedor;
 - Cadastra o fornecedor no sistema B2B e fornece a senha para que o mesmo possa acessar o nosso Portal B2B e verificar: nosso planejamento de produção (PVP), e nossa situação real de estoque; com dados suficientes para a programação do seu fornecimento de materiais no **prazo** e na **quantidade** estabelecida - ambos controlados pelo sistema informatizado;
 - Faz o controle diário das necessidades de compra dos materiais produtivos de consumo, e providencia as atualizações necessárias;
 - Emite, envia e controla os pedidos de compras de materiais produtivos, com baixo consumo e/ou com diferentes fornecedores (Ex: graxa, lubrificante, solvente, sacos plásticos, etc).

GC

CO

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

D

- Faz a análise e avaliação mensal dos Índices de fornecedores de material produtivo, e verifica a necessidade de solicitar ações corretivas e/ou visitas técnicas, e faz a solicitação formal aos departamentos envolvidos na reunião mensal dos índices da qualidade, e/ou solicita formalmente ações corretivas e visitas em reunião extraordinária para esse fim;
- Os fornecedores de serviços de transporte serão avaliados quando ocorrer algum problema de logística. Esta avaliação poderá ser na sede da empresa contratada, e/ou no veículo que for designado para o serviço;
- O fornecedor será informado mensalmente, dos seus Índices de Qualidade – quando o índice geral da avaliação do mesmo estiver abaixo de 75% e/ou quando for solicitado pela Alta Administração na reunião mensal dos índices Siber. **Obs:** O sistema informatizado, considera como o menor índice geral do fornecedor o valor de 49% (quaisquer valor abaixo desse índice – apareça no relatório como 49%, para evitar constrangimentos com as partes envolvidas);
- As empresas do grupo EVEREL, e/ou as empresas com participação acionária e/ou representadas pela EVEREL, são consideradas fornecedoras qualificadas, não se aplicando esta etapa.

GC

CO

7.4.2 – Informações de aquisição

As informações para a aquisição de materiais produtivos na Siber, é efetuada através da avaliação de fornecedores e Homologação da matéria-prima, que visam avaliar o sistema da qualidade do fornecedor e a sua capacidade técnica para o fornecimento de materiais que atendam as especificações técnicas necessárias para garantir e satisfazer as exigências de qualidade e de contrato com a SIBER do Brasil. A avaliação do sistema de qualidade dos fornecedores Siber, é efetuada através de um questionário de auto-avaliação – conforme procedimentos escritos. Casos especiais podem ser concluídos com uma visita técnica e/ou auditoria, se necessário.

A disponibilidade do fornecedor em: demonstrar adequação ao sistema de qualidade, discutir os procedimentos e instruções, utilizar técnicas estatísticas para análise, avaliação e controle dos seus processos - são considerados pela SIBER do Brasil: pressupostos para a aceitação do mesmo.

A SIBER do Brasil mantém no sistema informatizado o cadastro atualizado da situação dos seus fornecedores, bem como, nos arquivos físicos as respectivas documentações para consulta, tais como: Questionários, certificados e exames de amostras.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Os fornecedores Siber são automaticamente informados, através dos pedidos de compra e/ou pelo sistema B2B na internet, do seu desempenho: quanto aos índices de qualidade e PPM.

7.4.2.1 – Processo para avaliação de fornecedores

Etapa	Atividade	Coordenação	Execução
A	<ul style="list-style-type: none"> Solicita formalmente ao Departamento da Qualidade o início do processo da avaliação; Contata o fornecedor, agenda visitas, envia os formulários necessários para a auto-avaliação, e comunica os envolvidos; Quando necessário, recebe do Departamento da Qualidade a solicitação de ação corretiva, encaminha ao fornecedor e solicita as ações; e Controla e analisa os processos de avaliação dos fornecedores, e comunica a alta administração na reunião mensal dos índices da qualidade (quando solicitado), a situação dos processos de avaliação em aberto. 	GC	CO
B	<ul style="list-style-type: none"> Recebe a solicitação formal do departamento de compras para o início do processo de avaliação; Providencia e envia para o departamento de compras o formulário de auto-avaliação e/ou a solicitação de ação corretiva (quando necessário); Analisa, avalia e audita (quando necessário) e controla os processos de avaliação, e as ações corretivas; Faz o lançamento e/ou atualização no sistema informatizado, das informações do questionário de auto-avaliação e/ou avaliação do fornecedor, e lança o prazo para concessão temporária quando necessário; 	GQ	GQ

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

C

- Analisa mensalmente os índices de qualificação dos fornecedores e, quando necessário, solicita formalmente ações corretivas e/ou a desqualificação dos fornecedores já habilitados no sistema, que deixarem de atender os requisitos pré-estabelecidos no período da avaliação e/ou durante o período de fornecimento; e
- Os fornecedores de serviços de transporte serão avaliados, caso ocorra algum problema de logística, essa avaliação poderá ser feita no veículo e/ou na empresa contratada.

GG/GC
 e/ou
 pessoa por ele
 designada

GQ

7.4.2.2 – Processo para homologação da matéria-prima

Etapa	Atividade	Coordenação	Execução
A	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica se o fornecedor já está cadastrado e homologado no sistema informatizado Se o fornecedor não estiver cadastrado e homologado – providenciar a avaliação do fornecedor • Verifica se o componente e/ou matéria-prima já está codificado e cadastrado no sistema informatizado – IMP; • Solicita ao Departamento Técnico a abertura do exame de amostra, e a codificação e/ou cadastro da matéria-prima, se necessário; • Contata o fornecedor, solicita a amostra e/ou 1º lote e envia ao fornecedor o formulário BF26, para o registro e análise da amostra no fornecedor; 	GC	CO
B	<ul style="list-style-type: none"> • Recebe do departamento de compras da SIBER: a solicitação formal da amostra e/ou 1º lote, juntamente com o formulário BF26 para a análise e registro da mesma; • Providencia a amostra e/ou 1º lote e envia para o departamento de compras da SIBER, juntamente com o relatório da análise registrado no BF26; 	CO	Fornecedor

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

C

- Recebe do fornecedor: a amostra e o relatório BF26;
- Envia para o departamento da Qualidade: a amostra e o relatório BF26 para análise do dimensional;

CO

CO

D

- Recebe do departamento de compras: a amostra e o relatório BF26;
- Faz a análise do dimensional da amostra e registra no BF26;
- Encaminha para o Departamento de Produção: a amostra e o relatório BF26 com o laudo do dimensional e/ou parecer da Qualidade;

CO

CQ

E

- Recebe do departamento de Qualidade: a amostra e o relatório BF26 com o laudo do dimensional;
- Faz a análise do funcional da amostra e registra no BF26;
- Encaminha para o Departamento Técnico: a amostra e o relatório BF26 com o laudo da análise do funcional;

CQ

MO

F

- Recebe do departamento de Produção: a amostra e o relatório BF26 com o laudo do dimensional e funcional;
- Faz a análise e/ou avaliação das amostras, solicita correções (qdo necessário), dá o laudo final da amostra e registra no BF26;
- Encaminha para o departamento da Qualidade: a amostra e o relatório BF26 com o laudo final (aprovado, reprovado e/ou aprovado condicional);

MO

DT

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

G

- Recebe do departamento Técnico: a amostra e o relatório BF26, com o laudo final de aprovação e/ou reprovação do material;
- Verifica o laudo do departamento Técnico: Amostras aprovadas e/ou aprovadas condicional; são lançadas aprovadas (produtoxforneecedor) no sistema informatizado (IMP) - e libera o sistema para colocação de pedidos de compra;
- Envia para o departamento de compras: uma cópia do relatório BF26 (de todos relatórios, encerrados com o laudo final do departamento Técnico);
- ◆ Devolve para o Departamento Técnico: para controle e arquivo o relatório BF26 original, juntamente com a amostra;

DT

CQ

H

- Recebe do departamento da Qualidade: a cópia do relatório BF26 encerrado e com o laudo final do departamento técnico;
- Controla e/ou certifica se as amostras aprovadas estão cadastradas e liberadas para compra no sistema informatizado - IMP;
- Contata o fornecedor: envia o laudo da amostra e/ou 1º lote, solicita ações corretivas e/ou preventivas (quando necessário), e comunica aos departamentos envolvidos as ações em andamento e/ou implementadas;
- Quando necessário, contata o fornecedor: agenda visitas, solicita correções e/ou melhorias, etc;
- Faz e/ou acompanha os índices de não-conformidade durante o período inicial de fornecimento, apresenta os resultados e/ou ações que estão sendo implementadas, e Comunica aos departamentos envolvidos na reunião mensal dos índices da Qualidade.

CQ

CO

7.4.2.3 - Documentos de referência

BP 7.4 Aquisição

BP 7.4.1 Avaliação de Fornecedores

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.4.3 – Verificação do produto adquirido

O material recebido na Siber é submetido a duas verificações: a quantitativa e a qualitativa (conferência fiscal e da qualidade do material conforme os requisitos especificados e procedimentos escritos), verifica-se o fornecimento está conforme o solicitado no pedido. Se for oportuno, podem ser solicitados certificados ou acordos particulares, previamente estabelecidos com o fornecedor.

Aos clientes é dada a possibilidade de verificar no recebimento de materiais, que os produtos e/ou matéria-primas comprados pela SIBER do Brasil atende aos requisitos especificados.

Eventuais verificações feitas junto aos fornecedores, poderão (se necessário) serem especificadas nos documentos de compra (identificações, disposições para a verificação e liberação do produto).

Os materiais não-conformes detectados na inspeção de recebimento, são identificados e segregados conforme procedimentos escritos, e o Controle da Qualidade decidirá a disposição e/ou laudo para o material, e providenciará junto ao departamento de compras que o fornecedor seja informado da não-conformidade detectada e convocado a eliminar a causa do defeito. Os resultados das inspeções efetuadas no recebimento de materiais, são consideradas na avaliação contínua do fornecedor; que é informado à cada pedido de compra formal e/ou pelo sistema B2B na internet, do seu desempenho quanto à qualidade de seus fornecimentos.

7.4.3.1 - Documentos de referência

BP 7.4.1 Recebimento

BP 8.3 Controle de Produto não Conforme

BP 7.5 Produção e Fornecimento de Serviço

7.4.4 – Processo de Logística:

O departamento Comercial Siber planeja e administra os processos de logística Siber, que é efetuado por uma empresa tercerizada. A mesma empresa atende aos processos de aquisição e expedição de materiais (onde aplicáveis), em ambos os casos sobre a administração da Gerência Comercial Siber.

7.5 - PRODUTO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

7.5.1 – Controle de produção e fornecimento de serviço

O controle de produção e fornecimento de serviço Siber estabelece meios e/ou métodos para mensurar e controlar os seus produtos e serviços – tendo como diretriz o planejamento elaborado para a execução dos mesmos (conforme descrito no item 7.1 desse manual). Os controles físicos efetuados para garantir a qualidade dos produtos são feitos através de inspeções e ensaios durante o processo produtivo, na inspeção final, no recebimento de materiais e/ou outros meios, se necessário e aprovado pela gerência técnica e/ou da qualidade. Todos os controles de registros e rastreabilidade, necessários para garantir a confiabilidade do nosso processo produtivo e assegurar a qualidade dos nossos produtos e serviços – são efetuados através do nosso sistema informatizado, que permitem agilidade nas análises e aplicações das ações necessárias ao melhor desempenho do nosso sistema da qualidade.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.5.1.1 – Processo produtivo para a montagem de chaves e interruptores

Etapa	Atividade	Coordenação	Execução
A	<ul style="list-style-type: none"> Faz o planejamento e programação de produção, conforme o estabelecido pelo PVP; Emite as ordens de produção, e requisição de materiais; 	GI	GI e/ou pessoa por ele designada
B	<ul style="list-style-type: none"> Recebe as requisições, separa os materiais e lança as baixas e/ou saídas dos mesmos no sistema informatizado e os disponibiliza o material para a produção; 	GC	Recebimento / Almoxarifado
C	<ul style="list-style-type: none"> Faz o lançamento da MVS no sistema informatizado; Prepara os postos de trabalho, e executa a produção do lote, conforme as instruções das MVS e IMS; Faz o lançamento da produção no sistema informatizado (sistema só permite produções previstas pelo PVP), utilizando os cartões com código de barras: Cartão da funcionária, cartão com o código da peça e cartão da quantidade produzida; Imprime as duas etiquetas de identificação do lote, constando o status de qualidade das últimas produções do item pelo respectivo funcionário; Faz a identificação do lote com uma etiqueta dentro da caixa e a outra presa na embalagem do lado externo; Aloca o material na área branca, para a inspeção final do CQ; 	GI	MO Operadores
D	<ul style="list-style-type: none"> Faz o acompanhamento do processo, durante a execução da montagem – nos postos mais críticos, efetuando análises e solicitando as ações corretivas (durante o processo), antes da conclusão da montagem do produto; 	CQ	CQ

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

- D
(cont)
- Emite o boletim da Inspeção final (quando Aplicável) que informa os materiais que estão disponíveis na área branca para produtos acabados, e executa a inspeção final dos mesmos;
 - **Material aprovado** Registra os itens do Plano de Controle na etiqueta impressa pelo sistema, e lança a aprovação do lote no sistema informatizado;
 - **Material reprovado** - proceder conforme o BP 8.3 – Controle de produto não conforme, registra o laudo na etiqueta de inspeção final, e lança a reprovação do lote no sistema informatizado, em seguida anota no sistema informatizado o nº do RNC disponibiliza o material na área vermelha da inspeção final para que seja executada a ação corretiva determinada no RNC;
 - **Material para reapresentação** - os materiais reprovados pela inspeção final, são selecionados / retrabalhados e/ou outra disposição do RNC, e disponibilizados na área azul para reinspeção do lote, após a reinspeção do lote o lote recebe um novo número de registro – o de reapresentação;
 - O controle de qualidade executa a reinspeção dos lotes disponíveis na área azul, se o material estiver aprovado – proceder conforme descrito acima e reapresentar o material no sistema informatizado, registrar o nº de reapresentação do lote no BF34 e substituir a etiqueta original impressa com o nº antigo do interior da caixa, e na etiqueta externa inutilizar o número antigo e acrescentar o novo número de reapresentação e/ou utilizar o BF34;
 - Alocação dos materiais: área branca materiais disponíveis para a inspeção final; área vermelha materiais reprovados para ação corretiva, área azul materiais com as ações corretivas já executadas e disponíveis para a reinspeção, e área cinza cercada com faixa amarela – materiais aprovados na inspeção final e disponíveis no sistema informatizado para lançamento das

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

embalagens e alojamento na expedição;

E

- Emite o boletim para embalagem: executa a conferência e fechamento das embalagens, faz o lançamento das embalagens no sistema informatizado, e aloca os produtos acabados na expedição conforme **BP7.5.5**; e disponibiliza os produtos para a emissão da NF e envio ao Cliente.

GI

MO

7.5.2 – Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço

A validação dos processos produtivos Siber são efetuadas através de amostras produzidas conforme o layout de processo definido pelo departamento técnico, com um lote mínimo variando de 100 à 1000 peças. Esse lote é denominado de lote piloto e/ou inicial, e tem o acompanhamento de um técnico do processo e/ou produção que faz a análise inicial da nova linha e solicita as ações corretivas, se necessário. As amostras enviadas para pré-análise e/ou aprovação de nossos clientes, não necessitam desse processo para serem produzidas, exceto se o pedido fôr para um lote piloto com características de testes pré-definidas à sua aplicação. Aprovações parciais e/ou de alguma atividade específica do processo podem ser avaliadas e aprovadas com lotes pilotos, com ou sem a emissão de registros em exames de amostras e/ou relatórios dimensionais para esse fim. Todos os critérios estabelecidos para o processo produtivo são definidos conforme as especificações técnicas solicitadas pelo cliente, com a mão-de-obra preparada para a execução.

7.5.3 – Identificação e rastreabilidade

As identificações e rastreabilidade dos produtos Siber, são efetuadas por meios físicos e informatizados. As regras de rastreabilidade descritas neste capítulo são válidas, seja a rastreabilidade pedida por meio de contrato ou regulamentada por procedimentos internos.

Os controles dos registros das identificações de materiais utilizados na Siber, são efetuados através do sistema informatizado, pelo controle de entrada e saídas de materiais, desde a chegada da matéria-prima no recebimento até a expedição do produto acabado para o cliente.

As identificações de materiais em processo: matérias-primas, componentes, semi-elaborados e produtos acabados, são identificados através de códigos. A codificação de componentes e produtos acabados é efetuada conforme procedimento escrito. Os semi-elaborados podem ser identificados (se necessário) com o código da instrução de trabalho da última etapa de montagem efetuada, ou com os códigos de seus componentes.

No setor de expedição, nas respectivas embalagens dos produtos, há uma etiqueta de identificação que permite identificar: o produto, a data de produção, o nº do registro da qualidade e a quantidade de cada embalagem, de acordo com procedimentos escritos. A cada NF emitida para a expedição de materiais, é emitidos um boletim com a relação dos respectivos registros que serão expedidos, seguindo o método FIFO e permitindo que o material seja rastreado até o nosso cliente.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.5.3.1 – Rastreabilidade de produtos e componentes

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Etapa	Atividade	Coordenação	Execução
A	<ul style="list-style-type: none"> Através do número do registro do produto, descrita na etiqueta identificação - impressa no sistema informatizado e/ou registrado no BF34; teremos: a relação de todos os componentes utilizados na fabricação do lote e seus respectivos números de registros, e mais os dados referentes à quem produziu, e o dia em que o lote foi produzido. 	GC e GQ	CQ
B	<ul style="list-style-type: none"> Através do número da NF de envio de material ao cliente, temos os números dos registros dos lotes enviados nessa nota fiscal, e com isso todos os dados citados na etapa 4.2.1. 	GC e GQ	CQ
C	<ul style="list-style-type: none"> Através dos números dos registros dos componentes utilizados para a produção dos lotes com os seus respectivos registros (etapa 4.2.1), poderemos rastrear cada um dos componentes utilizados no mesmo; e verificar quais os números de registros dos lotes onde foram utilizados os mesmos componentes, e com isso verificar avaliar se esses lotes estão no estoque de expedição da Siber e/ou já foi enviado ao cliente. 	GC e GQ	CQ
D	<ul style="list-style-type: none"> Após ser detectado o número dos registros dos componentes dos respectivos lotes rastreados, podemos rastrear pelo sistema informado quais os lotes de componentes que estão em processo no dia e/ou foi utilizado num determinado período do tempo. 	GC e GQ	CQ

7.5.3.2 - Documentos de referência

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

BP 7.4.1 Recebimento

BP 7.0 Realização do Produto

BP 7.5.5 Preservação do Produto

BP 7.5 Produção e Fornecimento de Serviço

BP 7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

7.5.4 – Propriedade do cliente

O tratamento dado aos materiais fornecidos pelo cliente, são os mesmos reservados ao material comprado pela siber. A documentação correspondente e a colocação no almoxarifado é gerenciada do mesmo modo que os produtos comprados, os mesmos são codificados e identificados com o nome do cliente.

7.5.4.1 – Realização das inspeções e ensaios

O material fornecido pelo cliente é controlado na entrada do recebimento de materiais, e se for detectado alguma não-conformidade no material, o departamento de vendas é formalmente informado, e define juntamente com a gerência técnica da Siber, a necessidade de contatar o cliente para definir as medidas cabíveis ao mesmo e/ou a lotes futuros. A decisão final para definir o uso ou não, do material não-conforme é da SIBER do Brasil. A gestão do material acontece como para com o material comprado.

Qualquer extravio, dano ou inadequação ao uso desses produtos é registrado e relatado ao cliente pelo departamento de vendas.

7.5.4.2 - Documentos de referência

BP 7.4.1 Recebimento

7.5.5 – Preservação do produto

A preservação dos produtos Siber é efetuada através do manuseio, armazenamento, embalagem, preservação e entrega dos produtos – que seguem criteriosamente a definição pré-estabelecida pelo departamento técnico para os produtos acabados. O procedimento para estabelecer as diretrizes para a preservação do produto, visam evitar a contaminação e/ou deterioração dos mesmos até a sua aplicação no cliente.

7.5.5.1 - Manuseio

Os manuseios dos produtos Siber são executados por carrinhos de mão e/ou elétricos, ou manualmente.

7.5.5.2 - Armazenamento

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

Os produtos Siber são armazenados e/ou depositados em áreas apropriadas de modo a evitar danos ou deterioração. Os mesmos são conservados em recipientes apropriados ou em embalagens colocadas no chão, sobre "pallet", cestos e estantes.

Os produtos acabados só podem ser armazenados se estiverem identificados com os seus respectivos códigos, e tiverem atendido positivamente os controles qualitativos previstos.

A saída de produtos e/ou matéria-prima das áreas de armazenagem - é autorizada mediante a aprovação e disponibilização dos mesmos pelo sistema informatizado, evidenciados através de requisições e boletins apropriados - segundo as necessidades produtivas ou de expedição.

Durante os inventários periódicos para o controle dos estoques, é verificado se os produtos e/ou matéria-prima não sofreram deterioração.

7.5.5.3 - Documentos de referência.

BP 7.5.5 Preservação do Produto

7.6 - CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Os dispositivos de medição e monitoramento utilizados pela SIBER DO BRASIL, para controlar, inspecionar, medir e/ou efetuar ensaios (incluindo "softwares"); estes particularmente devem ter uma tolerância conhecida e compatível com as medições solicitadas – são calibrados, identificados e controlados pelo departamento da qualidade.

Eventuais "softwares" de ensaio ou de referências comparativas usadas para atividades de controle são conferidos à intervalos pré-estabelecidos para assegurar a sua idoneidade em verificar a qualidade dos produtos antes da utilização dos mesmos. Os registros das conferências efetuadas são conservados.

Os dados técnicos relativos aos equipamentos são disponibilizados aos clientes quando solicitados, com o objetivo de verificar a sua adequação funcional e de correta aplicabilidade.

7.6.1 - Procedimento de controle

A - As medições a serem efetuadas e a respectiva exatidão são indicadas sobre desenhos, croquis e/ou especificações de controle – documentadas em procedimentos escritos e/ou informatizados. Os equipamentos de controle são escolhidos de modo a garantir a exatidão necessária; tais equipamentos são evidenciados pelas suas respectivas especificações nos documentos de controle.

B - Os equipamentos e/ou instrumentos de controle que influenciam sobre a qualidade dos produtos, são: cadastrados, identificados com códigos apropriados e controlados pelo sistema informatizado. O controle dos instrumentos para aferição é feito através da emissão de um boletim mensal que lista a relação de instrumentos que necessitam de aferição, estes são aferidos e disponibilizados para o uso - se atenderem os critérios de aceitabilidade pré-definidos. As calibrações e/ou aferições são executadas diante de padrões reconhecidos a nível nacional ou internacional. Na falta de tais padrões, o critério para a aferição e/ou calibração será documentado.

C - A gestão das aferições e/ou calibrações dos instrumentos e/ou equipamentos de controle é executada através do sistema informatizado, no qual são registradas as informações necessárias para o controle dos instrumentos, tais como: Código, série, grupo, descrição, localização, data da aferição e periodicidade. Bem como, o método de conferência, os critérios de aceitação e as providências a adotar em caso de resultados insatisfatórios, estão documentados em procedimentos e/ou instruções escritas.

REALIZAÇÃO DO PRODUTO

D - Os equipamentos de inspeção, medição e ensaios são identificados mediante códigos. O estado de calibração dos equipamentos é evidenciado no sistema informatizado e nas fichas de calibração.

E - O registro relativo as calibrações é conservado sob os cuidados do departamento de controle da qualidade.

F - No caso dos equipamentos e/ou instrumentos de inspeção, medição e ensaios estarem com a aferição fora dos padrões pré-estabelecidos para aceitabilidade do instrumento, o responsável pelo controle da qualidade executará uma investigação documentada sobre a validade dos resultados das inspeções e ensaios executados anteriormente, e se necessário, repetirá as inspeções e ensaios de eventuais produtos que tenham sido avaliados com o respectivo instrumento.

G - As condições ambientais, quando aplicáveis, devem ser apropriado as operações de calibração, inspeção, medição ou ensaios a serem executados.

H - O manuseio, a preservação e o armazenamento dos equipamentos de inspeção, medição e ensaios são tais que, a exatidão e a adequação ao uso são mantidas. Por este motivo, sempre que possível, são utilizados recipientes apropriados para uma melhor conservação dos instrumentos.

I - Os sistemas de provas e medição, inclusive os equipamentos de inspeção, medição, ensaios e "softwares", não devem sofrer manipulações que possam prejudicar a calibração.

7.6.2 - Documento de referência

N/A

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 – GENERALIDADES

A Siber do Brasil busca continuamente a satisfação de seus clientes, através de um sistema integrado de informações e dados que permitem aos seus colaboradores a medição, análise e melhoria do sistema da qualidade, e a implementação de ações para a melhoria continua do processo produtivo e de melhor atendimento aos seus clientes.

8.2 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

A análise da medição e monitoramento do processo produtivo e/ou dos indicadores de desempenho Siber é feita através de uma reunião mensal de índices, contendo informações como: Índices da Qualidade (com dados referentes a inspeção de recebimento e final, PPM de devoluções de Clientes e fornecedores, PPM do processo de produção, custos da não-qualidade e reclamações de clientes; esses dados são referentes aos lançamentos das MVSs e registros efetuados e coletados, através do sistema informatizado). São também analisados nessa reunião, as eficiências: do planejamento de vendas produtivas, de compras, de produção, e do budget financeiro; bem como, as ações tomadas e o acompanhamento das implementações efetuadas.

Os Índices da Qualidade Siber, são reportados ao Grupo EVEREL, através dos registros no SGF022.

8.2.1 – Satisfação dos clientes

A Siber do Brasil acompanha a satisfação de seus clientes, através de informações percebidas através de contato telefônico, e-mails, relatórios e comunicações recebidas de nossos clientes (com os respectivos índices de fornecimento) e frequentes visitas técnicas – acompanhadas pelos responsáveis das áreas técnica, produção e comercial (conforme a necessidade). A análise mensal das reclamações dos clientes e os PPMs das devoluções de materiais, nos fornece dados mensuráveis e contribuem para o nosso empenho em aplicarmos melhorias para aumentar a satisfação de nossos clientes.

8.2.2 – Auditoria interna

As auditorias internas da qualidade são realizadas no mínimo “2” vezes por ano, sendo que na primeira auditoria todos os requisitos da Norma ISO9001/2000 devem ser checados (exceto por razões especiais definidas junto à Alta direção e registrada na ata de encerramento), e a outra para avaliar a eficácia da implementação de possíveis ações corretivas de não-conformidades detectadas durante a primeira auditoria interna e/ou na auditoria externa executada pelo órgão certificador. Caso não seja detectada nenhuma não-conformidade durante a primeira auditoria interna e/ou na auditoria externa do órgão certificador, os auditores podem indicar à Alta direção na reunião de encerramento da auditoria os departamentos

que aparentaram estar mais suscetíveis a falhas, para que os mesmos sejam auditados na segunda auditoria. Caso não seja aceita a sugestão dos auditores a Alta direção deverá definir junto com os seus colaboradores, até o mês anterior ao programado para a segunda auditoria, no mínimo “1” departamento para ser auditado. A realização das auditorias internas Siber, servem para determinar a eficácia do sistema de qualidade.

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

O planejamento para as auditorias internas da qualidade, busca cobrir todas as atividades que tem influência sobre a qualidade, considerando a situação global da empresa, bem como a importância das várias atividades que são executadas durante o processo produtivo, na busca contínua pelo aperfeiçoamento e atendimento aos requisitos da qualidade do produto e satisfação de nossos clientes.

As auditorias internas da qualidade devem ser conduzidas por pessoal independente (pessoa que não tem responsabilidade direta pelas atividades submetidas a auditoria).

Os resultados das auditorias internas da qualidade devem ser registrados em um relatório e/ou ata apropriado, e apresentado aos responsáveis das áreas auditadas.

As não-conformidades detectadas durante a auditoria, devem ser registradas e comunicadas formalmente ao responsável direto pela área envolvida, que estabelecerá e providenciará as ações corretivas dentro do prazo programado.

As auditorias internas da qualidade devem averiguar e registrar (se necessário) a atuação e/ou eficácia das ações corretivas efetuadas nas últimas auditorias internas realizadas.

8.2.2.1 - Documentos de referência

BP 8.2.2 Auditoria Interna

8.2.3 – Medição e monitoramento de processo

A medição e monitoramento do processo produtivo Siber é efetuada mensalmente, junto aos departamentos envolvidos. Para o monitoramento do processo devem ser avaliados dados referentes ao PPM gerado com rejeitos de linha e/ou retrabalho, custos da não-qualidade gerados por esses rejeitos, custos gerados com matéria-prima, mão-de-obra e retrabalho (se houver), eficiência da produção, análise de gastos com manutenção (registrados no budget financeiro), PPMs de devoluções e retrabalhos nos Clientes (se houver). Esses dados são referentes aos registros dos lançamentos das MVSs, os mesmos podem ser disponibilizados para análise através do sistema informatizado, permitindo a medição e análise do processo com rapidez, facilitando a tomada de ações de melhorias, onde aplicáveis.

8.2.4 – Medição e monitoramento de produto

A medição e monitoramento dos produtos Siber são efetuadas durante o processo produtivo através de inspeções executadas pela qualidade e auto-controle efetuados pelas próprias operadoras. Caso não seja possível o monitoramento das inspetoras durante o processo produtivo, os produtos acabados ficam na área branca aguardando a inspeção final. Para os materiais comprados, a análise dos mesmos são efetuadas no recebimento de materiais. O monitoramento de materiais recebidos e dos produtos produzidos pela Siber são efetuados conforme critérios pré-estabelecidos nas especificações técnicas e instruções de trabalho, e os registros dessas análises são mantidos por meios físicos e informatizados.

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.3 – CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

Esta gestão assegura que produtos não-conformes não sejam involuntariamente utilizados. Esse controle é feito por meios físicos e informatizados.

Os produtos não-conformes são: identificados, registrados, avaliados e segregados (se necessário) em áreas específicas, e então, é decidido o seu tratamento e notificada a não-conformidade aos setores envolvidos.

8.3.1 - Análise crítica e disposição de materiais não-conforme

A responsabilidade pela análise crítica dos produtos não-conformes e a autoridade para a respectiva decisão é do responsável pelo Controle da Qualidade.

Os produtos não-conformes são examinados, conforme procedimentos documentados e depois são tratados nas seguintes disposições:

- Seleção e/ou Retrabalho para atender aos requisitos especificados;
- Aceito com ou sem reparo, mediante concessão;
- Reclassificado para aplicações alternativas; e
- Rejeitado, sucateado ou devolvido ao fornecedor (quando aplicável).

Se for necessário, a aceitação condicional para produtos acabados o responsável pelo Controle da Qualidade verifica junto aos departamentos: Comercial e Técnico, a possibilidade do cliente fornecer a concessão e/ou aceitação com reserva do produto, ou a possibilidade da aprovação condicional do produto pela gerência técnica (sem a necessidade da concessão formal do cliente).

Os produtos aceitos com reservas e os eventuais retrabalhos e seleções são registrados, e os produtos reparados, retrabalhados e/ou selecionados, são reinspecionados segundo procedimentos documentados.

8.3.2 - Documentos de referência

BP 8.3 Controle de Produto não conforme

8.4 – ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados Siber é efetuado no mínimo uma vez por mês, para dados referentes à qualidade de nossos produtos e/ou serviços no nosso cotidiano. A análise do sistema da qualidade é efetuada através de auditorias internas, análises críticas da Alta direção, e acompanhamento mensal das ações implementadas no dia-a-dia.

8.5 – MELHORIAS

8.5.1 – Melhoria contínua

Na Siber do Brasil entendemos que a excelência no nosso negócio é um pré-requisito para tudo que fazemos. Por isso nos empenhamos continuamente em aplicarmos melhorias ao nosso sistema da qualidade, com dados fundamentados e discutidos com todos os envolvidos – visando uma análise crítica que garanta a otimização de recursos, bem como a garantia e/ou confiabilidade do produto e/ou serviço fornecido para melhor atendermos os nossos clientes.

MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.5.2 – Ação corretiva

A gestão das ações corretivas devem compreender as seguintes atividades:

- Gestão eficaz das reclamações dos clientes;
- Gestão eficaz dos relatórios de não-conformidades de produto e/ou matéria-prima;
- Investigação e registro com os resultados das causas das não-conformidades relacionadas ao produto, processo e sistema da qualidade;
- Determinação das ações corretivas necessárias para eliminar as causas da não-conformidade;
- Verificação da eficácia das ações corretivas que tenham sido colocadas em prática.

8.5.2.1 - Documentos de referência

BP 8.5.2 Ação Corretiva e Preventiva

8.5.3 – Ação preventiva

A gestão das ações preventivas Siber devem compreender as seguintes atividades:

- O uso de fontes apropriadas de informações, tais como: processos e operações que afetem a qualidade do produto, concessões, resultados de auditoria, registros da qualidade, reclamações de clientes. Essas informações são a base necessária para detectar, analisar e eliminar as causas potenciais da não-conformidade;
- Determinar os passos necessários para lidar com quaisquer problemas que requeiram ações preventivas;
- Iniciação de ações preventivas e aplicação de controles para assegurar a sua eficácia; e
- Assegurar que as ações preventivas sejam definidas e coordenadas, junto à Alta Direção, envolvendo os responsáveis dos setores e seguindo o esquema PDCA.

8.5.3.1 - Documentos de referência

BP 8.5.2 Ação Corretiva e Preventiva