

MANUAL DA QUALIDADE ASSEGURADA

***Indústria Brasileira de Tubos
Flexíveis (IBTF)***

NBR-ISO 9001:2015

Conteúdo

- Folha de aprovação – Pág. 3
- Requisitos normativos – Pág. 3
- Perfil da empresa – Pág. 4
- Histórico da empresa – Pág. 4
- Localização – Pág. 4
- Termos e definições – Pág. 4
- Contexto da organização – Pág. 5
- Necessidades e expectativas das partes interessadas – Pág. 6
- Escopo do SGQ – Pág. 7
- Sistema de Gestão da qualidade e seus processos – Pág. 7
- Generalidades – Pág. 8
- Política da qualidade – Pág. 8
- Planejamento do sistema de gestão da IBTF – Pág.9
- Objetivos da Qualidade e indicadores – Pág. 10
- Planejamento para mudanças e melhorias – Pág. 10
- Interação entre processos – Pág.11

Natureza da(s) última(s) Alteração (es)

Rev.	Data	Modificação	Motivo
00 -13	2015	Elaboração do Manual da Qualidade em partes separadas	Emissão inicial
14	04/04/2022	Atualização de informações, mudança no formato	Melhoria
15	12/01/2023	Adequação do item 8.3 Projeto e Desenvolvimento	Adequação

16	20/03/2023	Adequação das partes interessadas, inclusão do Sindicato trabalhista	Adequação
17	18/09/2023	Alterado os itens: Estrutura pág.5, Objetivos da qualidade pág. 10, planejamento p/ mudanças pág. 11 e interação entre os processos pág. 12.	Adequação
18	06/03/2024	Inclusão da análise de SWOT no item 4.1 e atualizado a Política da qualidade (Ética, Qualidade/Melhoria e Sustentabilidade)	Adequação
19	10/01/2025	Alterado o objetivo da Qualidade teste de estanqueidade de Freio e DH.	Adequação

FOLHA DE APROVAÇÃO

Esta folha de Aprovação possui abrangência para todas às páginas do Manual da Qualidade da IBTF.

Nota: Nenhuma parte deste Manual poderá ser reproduzida por qualquer modo ou meio, sem a autorização prévia do setor da Garantia da Qualidade da IBTF.

- REQUISITOS NORMATIVOS

Este manual abrange todos os processos que interagem com o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade), incluindo a referência aos procedimentos documentados, estabelecidos conforme os requisitos aplicáveis a NBR ISO 9001:2015 e utilizando como ferramenta extremamente útil o PDCA, sendo:

P – Plan – (Planejar) estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos do cliente e políticas da organização;

D – Do – (Fazer) implementar os processos;

C – Check – (Verificar) monitorar e medir processos e produtos em relação às políticas, aos objetivos e aos requisitos para o produto e relatar os resultados;

A – Act – (Agir) executar ações para promover continuamente a melhoria do desempenho do processo.

- REQUISITOS ESTATUTÁRIOS E REGULAMENTARES

AVCB Nº 493136

Licença de operação Nº 22/2022



MANUAL DA QUALIDADE ASSEGURADA IBTF

Nélio Lúcio Guarino

Márcio Roberto Belan

Elaboração:
Nélio Lúcio Guarino

Aprovação:
Márcio Roberto Belan



MANUAL DA QUALIDADE ASSEGUADA IBTF

PERFIL DA EMPRESA

Somos uma empresa de fabricação de mangueiras especiais e tubos flexíveis conforme especificações de clientes, cuja tradição é de fornecer produtos com qualidade.

Obter sucesso em tudo o que fizermos, mantendo sempre a nossa Meta: "conseguir atingir o nível de qualidade que atenda nossos clientes de forma confiável e segura (Qualidade Total)"

HISTÓRICO DA EMPRESA

A Indústria Brasileira de Tubos Flexíveis LTDA (IBTF) atua desde 1976 no mercado de conexões e flexíveis para as mais variadas aplicações.

Localizada na região industrial de Cumbica, em Guarulhos (SP), possui sede própria, contando com amplo parque industrial. Destaca-se em seu setor de usinagem; Torno automático e multifuso que garantem precisão e produtividade, além de torno revolver, rosqueadeira, laminadora, curvadora hidráulica e CLP, Prensam Excêntrica e Hidráulica e outros equipamentos.

A qualificação dos fornecedores é garantida pela "NORMALIZAÇÃO", e dos funcionários pelos "TREINAMENTOS".

Localização

***Rua Jeremoabo, 391 – JD Presidente Dutra
Guarulhos – SP – Brasil***

***Tel.: (11) 2431-3422
E-mail: mpd2@ibtbf.com.br
Site: <http://http://www.ibtbf.com.br>***

Termos e Definições

Seguimos os termos e definições dados pela NBR ISO 9001:2015 , ou seja:

Supridores Externos (supridores de produtos e serviços da IBTF) → Organização (IBTF) → Clientes (compradores dos nossos produtos e serviços).

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

OBJETIVO

O objetivo é definir um planejamento estratégico para ajudar nos processos com a estruturação que atenda às oportunidades e aos obstáculos reservados pelo presente e pelo futuro da organização.

ESTRUTURA

O corpo do plano consiste de descrições mais profundas dos tópicos fundamentais e preocupações do negócio, elementos que informam, parceiros, atividades chaves, questões internas, questões externa, proposta valor, segmento dos clientes, relacionamento com o cliente, canais, recursos, custos e fonte de renda (receita).

Identificou como sendo os grandes processos, as áreas: Vendas, Compras, Produção, Recursos humanos e Qualidade como necessários para o SGQ;

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO IBTF – 4.1



QUESTÕES INTERNAS

PARCEIROS CHAVES	ATIVIDADES CHAVES E QUESTÕES INTERNAS	PROPOSTA DE VALOR	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	SEGMENTOS DE CLIENTES
. Provedores externo .Certificadora ABNT,Power Tubos, Acelor Mital, Zenmai (Luvas), Vedall (O'rings), Molas Mica (Anel p/ soldagem, Sondsteel (Trefilação). - Clientes AGCO, Agrale Hyster, Borgwarner, Odapel, Hochester	. Estar á frente das necessidades do mercado – 70% . Máq. ativas – 90% . Vendas – 80% . Compras – 60% . Produtividade satisfatória – 85% . Espec. dos clientes atendida – 90% . Colaboradores treinados – 95% . Qualidade controlada e garantida - 95%	. Satisfação do cliente . Fidelização do cliente . Padronização . Prazo de entrega seguro . Qualidade satisfatória . Auditorias . Novas certificações . Sustentabilidade da organização . Crescimento da organização	. Contato telefônico . E mail . Visita técnica . Assistência técnica . Pós venda . Reclamações de cliente . Devoluções	. Mercado de reposição de peças automotivas . Industria do segmento de gás GNV. . Indústria fabricante de máquinas e implementos agrícolas, maquinário para pavimentação de ruas, estradas e rodovias.
QUESTÕES EXTERNAS	RECURSOS CHAVES		CANAIS	



. Atendimento das leis regulamentares 100% . Ambiente social – 70% . Mercado competitivo – 90% . Ética profissional – 80%	. Maquinas produtivas com manutenção periódica . Ferramentas de boa qualidade . Computadores adequados . Consultoria de qualidade . Curso de especialização de mercado		. Site da IBTF . Redes sociais . Anúncios . E mail . SMS . Cartão de visita . Representantes	
CUSTOS		FONTE DE RENDA		
. Matéria prima . Manutenção . Treinamento de pessoal . Marketing	. Ferramentas . Infraestrutura . Custo fixo . Impostos	. Vendas de mangueiras especiais e tubos flexíveis.		

4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

Entender o que afeta a sua empresa, seja no campo interno ou externo, quanto as condições legais, tecnológicas, da competitividade, do mercado em que a empresa está inserida e até conhecer a realidade social da qual o negócio faz parte.

Conforme tabela abaixo, podemos ver as definições das partes interessadas os requisitos, objetivos e monitoramento.

Partes interessadas	Requisito	Objetivo	Monitoramento
DIRETORIA	5.1 Liderança e Comprometimento	Redução de: 1-Custos e 2-Reclamação de clientes. . Melhoria de: 1-Produtos e 2- Processos.	Reunião da qualidade e pesquisa de compras.
CLIENTE EXTERNO	8.2.1 Comunicação com o cliente	Minimizar não conformidades e corrigir variações indesejáveis nos processos.	Indicador da Satisfação do cliente Com base em RECLAMAÇÕES recebidas
CLIENTE INTERNO	7.1.4 Ambiente para a operações dos processos	Promover ambiente adequado com fatores humanos e físicos	Auditorias: internas IBTF e externas dos clientes.
COLABORADORES	7.2 Competência, treinamento e experiência	Crescimento, Capacitação/Cursos	Planilha/registros de Treinamento

PROVEDORES EXTERNO	8.4.3 Informação para provedores externo	Não conformidades detectadas na IBTF e no Cliente	Índice de detecção de ocorrência (NNC)
GOVERNO e SINDICATO TRABALHISTA	8.5.5 Atividades pós entrega 5.1.2 Foco no cliente	Atendimento aos requisitos estatutários e regulamentares, recolhimento dos impostos obrigatórios	Licenças, nota fiscal, boletos e outros
VIZINHO	4.2 Condições legais, tecnológicas externa	Entender o que afeta a sua empresa externamente, quanto as condições legais, tecnológicas, (Fumos de solda e Ruído)	Análise Crítica (Monitoramento anual)

DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO

“Desenvolvimento, industrialização e comercialização de tubos flexíveis, conexões e mangueiras para indústria automotiva e uso industrial, comercial e residencial”.

Sistema de gestão da qualidade e seus processos

A IBTF instituiu e mantém implementado e documentado um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001 / 2015.

A identificação, sequência, interação, critérios e métodos de todos os processos necessários para a operação eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade da IBTF estão detalhados conforme apropriado nos Procedimentos (P – IBTF 0X), conforme abaixo:

Requisito	Referência / Como?	Responsável
4. Contexto da Organização	MQA Manual da IBTF, análise de SWOT	Gerente Geral e Qualidade
5. Liderança	Organograma da organização, P-IBTF 03, 01, P-IBTF 05	Gerente Geral, RH e Vendas
6. Planejamento	MRO (Mapeamento de Riscos e Oportunidades)	Gerente Geral e Qualidade
7. Apoio	P-IBTF 03, 10,11, Cronograma de calibração	RH e Qualidade
8. Operacional	P-IBTF 02,04, 07,08,09	Qualidade, Compras, Produção, Almoxarifado/Expedição
9. Análise de desempenho	P-IBTF 06	Gerente Geral e Qualidade
10. Melhoria	P-IBTF 05 e 09	Qualidade

GENERALIDADES

Tem por objetivo definir os níveis de aprovação dos documentos específicos do Sistema da Qualidade aplicadas a todas as áreas integrantes do SGQ - ISO 9001:2015 da IBTF.

POLÍTICA DA QUALIDADE

MISSÃO - Desenvolver e industrializar Tubos Flexíveis e Conexões, comercializar mangueiras para indústrias automotivas, uso industrial, comercial e residencial.

VISÃO - Atender às empresas montadores, ao mercado externo, manter e conquistar grandes distribuidores e desenvolver novos produtos.

VALORES - Clientes, Qualidade, Pessoas, Sustentabilidade, "Nossos valores direcionam as nossas ações".

CLIENTES - Atender as necessidades dos clientes, superando suas expectativas.

ÉTICA - Fundamentar nossas ações na honestidade, transparência, responsabilidade e moralidade.

QUALIDADE/MELHORIA - Priorizar os 07 pilares da qualidade nas nossas atividades e revisar anualmente os objetivos.

PESSOAS - Trabalho em equipe, comprometimento, valorização e respeito mútuo.

SUSTENTABILIDADE - Promover ações para sustentabilidade econômica (Clientes ativos) e ambiental (Não poluentes).

Márcio Roberto Belan (Elaboração e aprovação) e Nélcio Lúcio Guarino Data: 21/03/24

Rev. 01

A IBTF estabeleceu a política da qualidade direcionada para os objetivos definidos, incluindo:

- Atendimento aos requisitos e melhoria contínua;
- Satisfação dos Clientes;
- Melhorar continuamente a qualidade nos serviços e agilidade no atendimento;
- Garantir um ambiente seguro, por meio de comprometimento e envolvimento de toda a equipe;

Para assegurar que a política seja compreendida pela organização, as seguintes estratégias para desdobramento são adotadas:

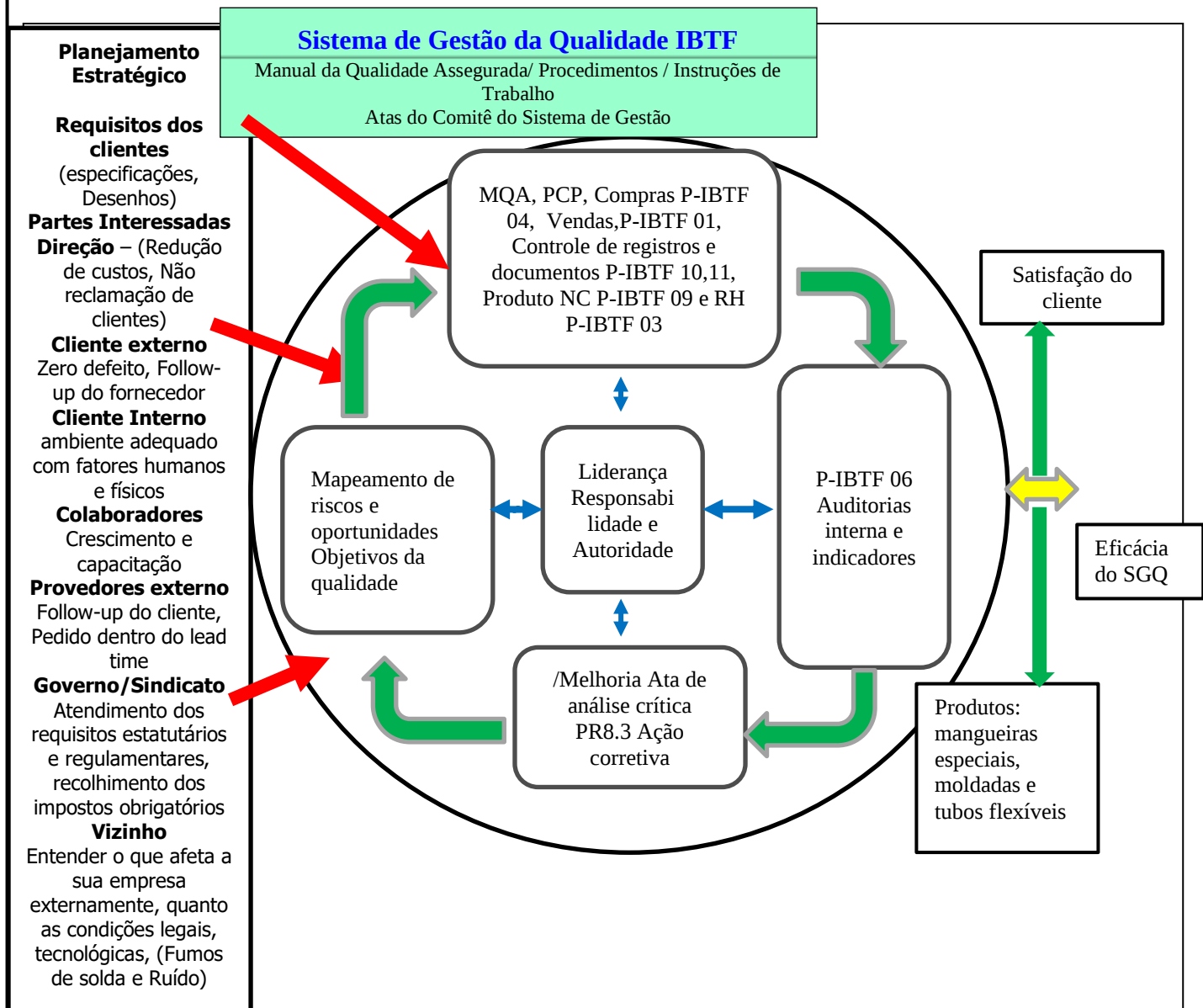
Treinamento: com o objetivo de fazer com que todos os funcionários tenham acesso à política e a sua interpretação.

- Divulgação visual: com o objetivo de assegurar que os funcionários estejam constantemente em contato com a filosofia da empresa, fez-se o uso de quadro de comunicado a vista.

PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA IBTF

O planejamento dos requisitos da Qualidade para os produtos prestados pela IBTF ao seus clientes está demonstrado conforme o fluxograma abaixo, e nele são apresentados os pontos de Ação Corretiva e de Melhorias Contínuas no ambiente estruturado pelo espírito da Norma e dos requisitos dos clientes a serem realizados pelos colaboradores de acordo com os critérios contidos em procedimentos escritos.

No caso de serem incorporadas novas atividades ao Sistema de Gestão da Qualidade da IBTF, deve ser feita uma análise formal do impacto que estas terão na qualidade final dos produtos fornecidos, podendo gerar alterações nas sistemáticas e na documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.



Dentro do planejamento do SGQ ocorrem mensalmente reuniões da qualidade onde os objetivos da qualidade, produto não conforme, abertura de RNC e demais assuntos pertinentes a qualidade.

E todo mês de Janeiro, dentro da primeira quinzena ocorre a reunião de fechamento anual dos indicadores da qualidade.

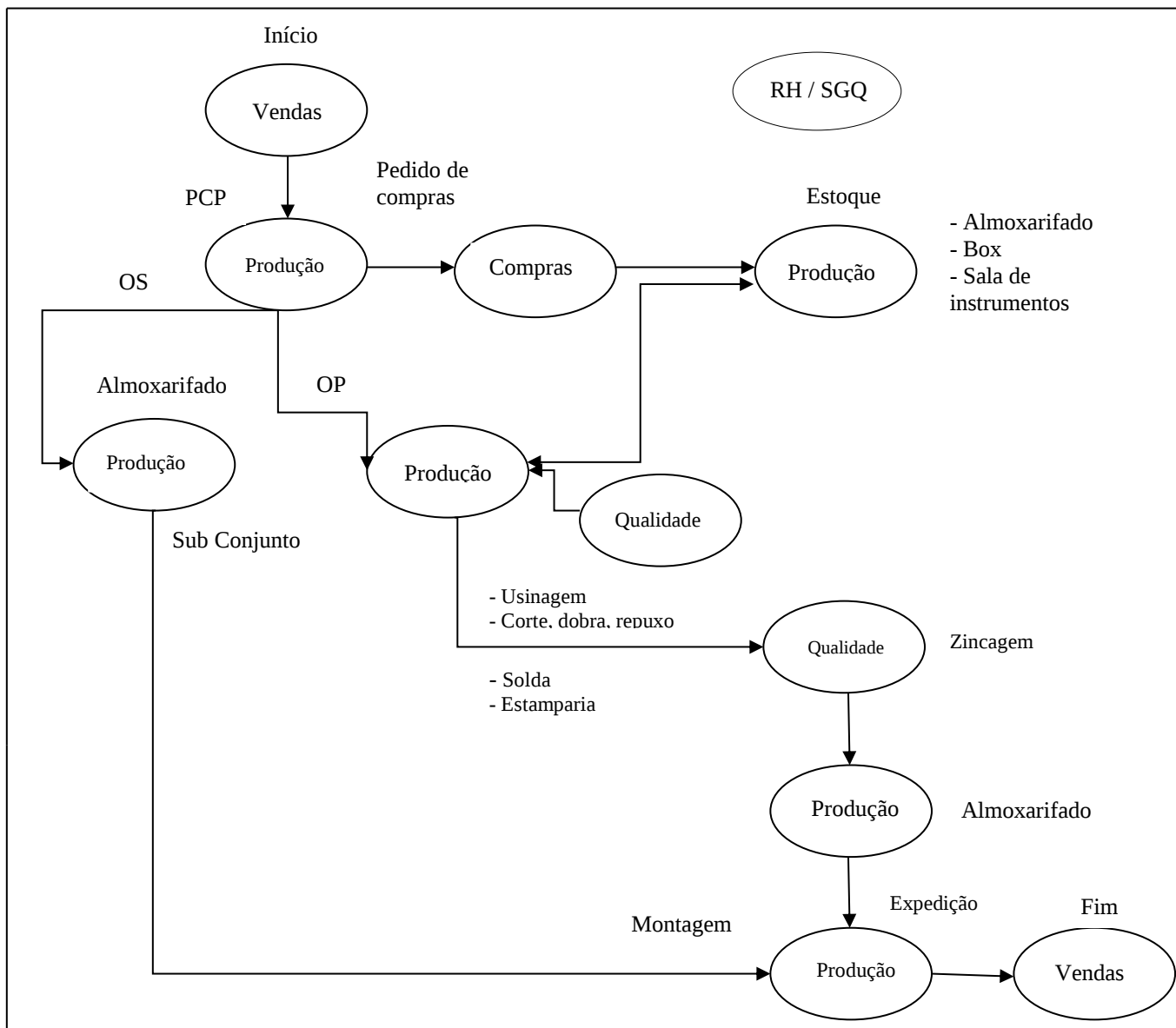
Objetivos da qualidade – Indicadores:

Indicadores	SGQ	Satisfação do cliente	Produto NC	IQF	Garantia	Treinamento
Monitoração	Relatório de auditoria	Planilha eletrônica	Teste de estanqueidade (Freio e DH)	Planilha IQF	Laudos	Cronograma de treinamento
Periodicidade	Anual	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Anual
Meta	Manter a certificação = 1	➤ Ou = 95%	< ou = 1,7%	➤ Ou = 95%	< ou = 1%	6 h / funcionário ao ANO
Setor Resp.	SGQ	Qualidade	Produção	Compras/SGQ	Produção/Qualidade	RH

PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS E AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA

Quando a organização identificar a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade (6.3), mudanças no pedido de vendas (8.2.4), mudanças de projeto e desenvolvimento (8.3.6), mudança na produção (8.5.6) e oportunidades de melhoria, a organização faz uso da ferramenta analítica 5W2H (Gráfico tipo Tartaruga).

INTERAÇÃO ENTRE OS PRINCIPAIS PROCESSOS



ORGANOGRAMA IBTF

