



Código: OBSGQ  
Revisão: 2  
Data: 22/03/2009

MANUAL DA QUALIDADE

Páginas 1 de 29

## MANUAL DA QUALIDADE.

**OHARABY DO BRASIL LTDA.  
EMPRESA DO GRUPO OHARABY.**

**SGQ – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE.**

Gestão de Qualidade Oharaby.  
Baseada na **ISO 9001 - Versão 2000.**

<b>EMISSÃO:</b>	<b>VERIFICAÇÃO:</b>	<b>APROVAÇÃO:</b>
Eng. Luiz Cezar de Souza	Sandra Mara/Alfredo Kellner/Ana Lucia D. Boiko de Souza/Kamila Maciel	Eng. Luiz Cezar de Souza
Data: 23/03/2009	Data: 27/03/2009	Data: 27/03/2009
Distribuição Eletrônica: ( <a href="http://www.grupooharaby.com.br">www.grupooharaby.com.br</a> )		
Impressa: Diretoria de Engenharia		



**Oharaby<sup>®</sup>**  
do Brasil  
Consultoria e Projetos Ambientais  
Análise e Investigação de Ruído Industrial

**Código: OBSGQ**  
**Revisão: 2**  
**Data: 22/03/2009**

MANUAL DA QUALIDADE

Páginas 2 de 29

## SUMARIO.

<b>INTRODUÇÃO.</b>	4
<b>DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.</b>	5
<b>DEFINIÇÕES.</b>	7
<b>A) GENERALIDADES.</b>	9
A1) A Oharaby do Brasil Ltda.	9
A2) Principais Atividades.	9
A3) Sistema de Gestão da Qualidade.	10
Relação com o Grupo Oharaby.	11
Relação com seus colaboradores.	11
A4) Escopo e Abrangência do Manual de Gestão da Qualidade.	11
A5) Documentação.	11
Controle de Documentos.	11
Controle de Registros da Qualidade.	11
<b>B) GERENCIAMENTO.</b>	12
B1) Declaração de Responsabilidade e Compromisso da Direção.	12
B2) Foco no Cliente.	14
Identificação dos Requisitos dos Produtos/Serviços.	14
Requisitos dos Clientes:	14
Documentos Relacionados:	14
B3) Política da Qualidade.	14
Documentos Relacionados:	15
B4) Planejamento.	15
Objetivos da Qualidade.	16
B5) Autoridades e Responsabilidades.	17
Representante da Direção.	18
Comunicação Interna.	18
B6) Análise Crítica pela Direção.	18



Código: OBSGQ  
Revisão: 2  
Data: 22/03/2009

MANUAL DA QUALIDADE

Páginas 3 de 29

<b>C) GESTÃO DE RECURSOS.</b>	20
C1) Provisão de Recursos.	20
C2) Recursos Humanos.	20
C3) Infra-estrutura.	21
C4) Ambiente de Trabalho.	21
<b>D) REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS.</b>	22
D1) Planejamento e Realização do Serviço.	22
D2) Processos Relacionados aos Clientes.	22
D3) Aquisição.	23
D4) Produção e Fornecimento do Serviço.	23
D5) Controle de Produto Fornecido pelo Cliente.	24
<b>E) MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.</b>	25
E1) Generalidades.	25
E2) Satisfação dos Clientes.	25
E3) Auditoria Interna.	26
E4) Medida e Monitoramento dos Processos.	27
E5) Medida e Monitoramento de Serviços.	27
E6) Controle de Não Conformidade.	27
E7) Análise de Dados.	28
E8) Melhoria Contínua.	28
E9) Ação Corretiva.	29
E10) Ação Preventiva.	29

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 4 de 29

## INTRODUÇÃO.

O presente **Manual da Qualidade** foi elaborado pela Diretoria Geral da **Oharaby do Brasil Ltda**, com a colaboração da: Diretoria Financeira e Administrativa, Gerencia de Projetos e Gestão de Custos da **Oharaby do Brasil Ltda**.

Nele estão definidos a Política da Qualidade e o Sistema de Gerenciamento da Qualidade estabelecido na empresa, implantado de acordo com os requisitos extraídos das necessidades e expectativas de seus clientes.

Ele responde às exigências da Norma Internacional ISO 9001, em sua última versão publicada.

Cabe a **Diretoria Geral** manter ativa e eficaz a empresa, de forma a melhorar a satisfação de seus colaboradores e clientes, bem como de seus usuários finais.

## DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.

### Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos Procedimentos e Formulários

Documentos/Procedimentos	Código
Manual da Qualidade da <b>Oharaby do Brasil Ltda.</b>	PEMQOB
Apresentação e conteúdo dos padrões da <b>Oharaby do Brasil Ltda.</b>	PEACPO
Padronização organização e controle de documentos da <b>Oharaby do Brasil Ltda.</b>	PEPOCDO
Análise crítica da administração	PEACAD
Ação corretiva e preventiva	PEACP
Auditorias internas do sistema da qualidade	PEAISQ
Aquisição de produtos	PEAP
Análise crítica dos requisitos do cliente	PEARC
Controle de equipamentos críticos a qualidade	PECECQ
Controle de processo	PECP
Controle de registros do sistema da qualidade da <b>Oharaby do Brasil Ltda.</b>	PECRSQO
Planejamento provisão de treinamento e plano anual de capacitação	PEPPTPAC
Tratamento e controle de não conformidade	PETCNC
Testes em Aplicativos	PETAP
Controle de Produto Fornecido pelo Cliente	PECPFC

Documentos/Formulários	Código
Relatório de Auditoria Interna	FOAI
Formulário de Ação Corretiva e Preventiva	FOACP
Formulário de Plano Anual de Auditoria	FOAISQ
Formulário de Acompanhamento dos Objetivos do SGQ	FOAOSGQ



**Oharaby<sup>®</sup>**  
do **Brasil**  
Consultoria e Projetos Ambientais  
Análise e Investigação de Ruído Industrial

**Código: OMSGQ**  
**Revisão: 2**  
**Data: 22/03/2009**

MANUAL DA QUALIDADE

Páginas 6 de 29

Formulário de Plano Anual de Capacitação da <b>Oharaby do Brasil Ltda.</b>	FOPACO
Formulário de Cadastro e Acompanhamento de Processo de Manutenção e Instalação de Equipamentos	FOCAPMI
Formulário de Planejamento e Provisão de Treinamento	FOPPTR

Documentos/Formulários	Código
Formulário de Proposta de Serviço	FOPSC
Formulário de Pesquisa de Satisfação	FOPS
Formulário de Pesquisa de Satisfação Interna	FOPSI
Formulário de Informações Cadastrais dos Padrões	FOICP
Formulário de Ata de Análise Crítica da Direção	FOACAD
Formulário de Acompanhamento em Testes Aplicativos	FOATA
Formulário de Verificação de Produto Fornecido pelo Cliente	FOVPFC

		<p>Código: OMSGQ Revisão: 2 Data: 22/03/2009</p>
<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>		<p>Páginas 7 de 29</p>

## DEFINIÇÕES.

**Análise Crítica pela Administração** – Avaliação formal, pela Administração da **Oharaby do Brasil Ltda**, e da adequação do Sistema da Qualidade em relação à Política da Qualidade e seus objetivos.

**Auditoria da Qualidade** – Exame sistemático e independente para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficácia e são adequadas à consecução dos objetivos.

**Conformidade** – Atendimento a requisitos especificados.

**Gestão da Qualidade** – Todas as atividades da função gerencial que determinam a Política da Qualidade, os objetivos e as responsabilidades, foram implementadas visando o planejamento, o controle da qualidade, a garantia da qualidade e a melhoria da qualidade dentro do Sistema da Qualidade.

**Qualidade** – Qualidade para a **Oharaby do Brasil Ltda**, é cumprir acordos, de forma a obter resultados em serviços confiáveis e, preservar a segurança dos seus colaboradores.

**Manual da Qualidade** – Documento que declara a Política da Qualidade, descreve o Sistema da Qualidade da organização.

**Não Conformidade** – Não atendimento de um requisito especificado.

**Política da Qualidade** – Intenções e diretrizes globais da Organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela Administração.

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 8 de 29

**Rastreabilidade** – Capacidade de recuperação do histórico, da aplicação ou da localização de uma entidade por meio de identificações registradas.

**Registro** – Documento que fornece evidência objetiva de atividades realizadas ou resultados obtidos.

**Sistema da Qualidade** – Estrutura organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar a Gestão da Qualidade.

### **Siglas**

**OB** – Oharaby do Brasil Ltda.

**GO** – Grupo Oharaby.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 9 de 29

## Parte A

### GENERALIDADES

#### A1) A Oharaby do Brasil Ltda.

A **Oharaby do Brasil Ltda**, é uma empresa de direitos privados, inscrita no CNPJ: 05.442.365/0001-90, IE: 90458126-74, situada a rua Apucarana, 271 – CEP: 83324-450 – Vila Emiliano Pernetá – Pinhais PR. Composição societária, Sr. Luiz Cezar de Souza, Brasileiro Casado, RG. 3.034.487-1 PR, CPF. 394.170.859-72, residente a rua Rio Mucuri, 191 CEP: 82840-340 – Bairro Alto – Curitiba PR, conforme última alteração contratual detém 99,50% das cotas válidas, e Sra. Ana Lucia Daron Boiko de Souza, Brasileira Casada, Rg. 3.881.300-5 PR, CPF. 545.104.819-34, residente a rua Rio Mucuri, 191 CEP: 82840-340 – Bairro Alto – Curitiba PR, conforme última alteração contratual detém 0,50% das cotas válidas.

A empresa conta com uma equipe mista de 20 colaboradores, formada por engenheiros nas áreas da engenharia mecânica, acústica e civil, gerente administrativo e financeiro, secretária, atendimento ao cliente, projetistas, gerente de projetos, gerente de fabricação, gerente de comunicação e suporte técnico, gerente jurídico, gerente contábil, encarregado de almoxarifado, encarregados de montagens, mestre de obras, soldadores, pedreiros, auxiliares de pedreiros, auxiliares de corte e dobra de perfis metálicos e auxiliares de montagem.

#### A2) Principais Atividades.

##### **Desenvolvimento de projetos acústicos industriais e construções civis.**

A **Oharaby do Brasil Ltda**, desenvolve e executa projetos destinados a redução de ruídos industriais, tais como: *Laudos de ruído, mapeamento de ruído em indústrias, cidades, ferrovias, rodovias, aeroportos e gasodutos, projetos e fabricação de silenciadores para descarga de gases, ar e vapores, cabinas acústicas industriais, portas acústicas industriais (folha, simples e dupla e de correr), venezianas acústicas industriais, barreiras acústicas industriais, construções*

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 10 de 29

*civis (reformas e adequações)*, os quais devem manter o padrão de desenvolvimento, implementação, instalação e manutenção dos mesmos, ditados pelos seus colaboradores e aprovados pela Gerencia de Engenharia da **Oharaby do Brasil Ltda.**

### **A3) Sistema de Gestão da Qualidade.**

A Gestão da **Oharaby do Brasil Ltda**, é planejada mediante um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, em conformidade com a Norma Internacional ISO 9001/2000. O SGQ é estabelecido, documentado, implantado, mantido e continuamente melhorado. A coordenação é feita pelo Diretor Geral, conforme definida na Seção “Responsabilidades da Administração”.

O SGQ é organizado por um Manual da Qualidade, complementado por procedimentos documentados denominados de Padrão Gerencial (PG), Padrão de execução (PE), Normas Operacionais (NO) e registros da qualidade. A definição e identificação destes complementos estão descritas no Procedimento PE-POCD - Padronização, Organização e Controle de Documentos da **Oharaby do Brasil Ltda.**

A Qualidade de prestação de serviços da **Oharaby do Brasil Ltda**, é resumida em um Plano de Qualidade, gerado, mantido e divulgado pelo Setor. O Plano de Qualidade identifica os processos do Setor. (Anexo 1)

O nível de detalhamento dos documentos leva em conta a prática de manter todo o pessoal com grau de treinamento que assegure a satisfação dos clientes.

O SGQ estabelecido é essencialmente dinâmico; pode e deve ser modificado sempre que necessário, principalmente a partir das propostas de quem executa as tarefas e dos seus clientes.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>		Páginas 11 de 29

### **Relação com o Grupo Oharaby.**

A Oharaby do Brasil Ltda, recebe da Diretoria Geral do GO todo o apoio administrativo para realização de suas atividades. Além disso, determinadas as decisões estratégicas, tomadas pela Diretoria do Grupo Oharaby, as mesmas serão em seguida, disponibilizadas para operacionalização e atendimento aos objetivos fixados.

### **Relação com seus colaboradores.**

Dos colaboradores, mais do que uma contribuição, as propostas de melhoria são consideradas obrigação de todos, independente de níveis hierárquicos, cargos ou funções exercidas.

### **A4) Escopo e Abrangência do Manual de Gestão da Qualidade**

Esse “Manual de Qualidade” conforme modelo da certificação ISO 9001/2000 é o “Processo Inicial da Certificação de ISO 9001/2000” planejado pela Diretoria Geral do **Grupo Oharaby** para a empresa **Oharaby do Brasil Ltda.**

Nesse manual de qualidade os itens apresentados, são somente para o uso interno.

### **A5) Documentação.**

#### **Controle de Documentos.**

Os documentos do SGQ e outros documentos relevantes para o funcionamento do SGQ são controlados na extensão apropriada a cada necessidade. O controle de documentos é definido no Procedimento PE-POCD - Padronização, Organização e Controle de Documentos da **Oharaby do Brasil Ltda.**

#### **Controle de Registros da Qualidade.**

São mantidos registros das operações que comprovam conformidade com os requisitos. O controle dos registros da qualidade é definido no procedimento PE-CRSQ - Controle de Registros do Sistema da Qualidade da **Oharaby do Brasil Ltda.**

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 12 de 29

## Parte B

### GERENCIAMENTO.

#### B1) Declaração de Responsabilidade e Compromisso da Direção

A Diretoria de Planejamento Organizacional, Administração e Finanças da **Oharaby do Brasil Ltda**, o Diretor Geral a Diretoria Administrativa e Financeira, Gerencia de Projetos, Gestão de Custos, Gerencia de Produção, declaram a importância e assumem o compromisso de desenvolver e melhorar o SGQ estabelecido, fazendo-o mediante determinação e acompanhamento apropriado das seguintes ações:

1. Estabelecimento do Planejamento Estratégico, Política e Objetivos da Qualidade;
2. Identificação de necessidades e expectativas dos clientes, que são transformadas em requisitos de serviços;
3. Treinamento formal e informal e divulgação contínua aos colaboradores por instrumento de palestras, reuniões sistemáticas e reuniões não sistemáticas, de pelo menos atender plenamente os requisitos dos clientes;
4. Provimento dos recursos compatíveis ao atendimento dos resultados;
5. Análise dos resultados dos indicadores e determinação das ações para manter e melhorar continuamente o nível de satisfação dos clientes;
6. Determinação de ações e estratégias que conduzam à prestação de contas de cada colaborador de acordo com suas responsabilidades e nível hierárquico.

Este manual da Qualidade descreve a estrutura do SGQ consorte com a sua política, compromissos e objetivos.

A implementação das diretrizes aqui especificadas são mandatórias quanto ao seu cumprimento no âmbito do escopo definido para certificação.

 <p><b>Grupo Oharaby</b> Soluções Acústicas e Serviços Industriais com Tecnologia</p>	 <p><b>Oharaby do Brasil</b> Consultoria e Projetos Ambientais Análise e Investigação de Ruído Industrial</p>	<p><b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b></p>
<p>MANUAL DA QUALIDADE</p>		<p>Páginas 13 de 29</p>

Os requisitos aqui especificados destinam-se a garantir a Qualidade em todas as etapas do processo, desde o contato inicial com o cliente até a emissão do serviço final bem como atender os requisitos regulamentares.

Luiz Cezar de Souza  
Diretor Geral

Ana Lucia Daron Boiko de Souza  
Diretora Administrativa e Financeira

Alfredo Kellner Neto  
Gerente de Projetos

Sandra Mara  
Gestão de Custos

Pedro Polichuk Sobrinho  
Gerente de Produção

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 14 de 29

## B2) Foco no cliente.

### Identificação dos Requisitos dos Produtos/Serviços

Para a definição final dos requisitos dos serviços, além dos requisitos explicitados pelos clientes e assumidos pela **Oharaby do Brasil Ltda**, são levados em conta, conforme aplicável : requisitos não expressos pelo cliente, mas necessários ao serviço; requisitos estatutários e regulamentares e quaisquer outros requisitos estabelecidos como proatividade do próprio setor.

### Requisitos dos Clientes:

Para identificação das necessidades e expectativas dos clientes, a **Oharaby do Brasil Ltda**, utiliza o FO-ACP - Formulário de ação corretiva e preventiva, compilando aquelas que foram coincidentes ou mais incidentes. O resultado dessa análise é divulgado para o setor e para a Gerência afim de que seja utilizada na implantação de seus Sistemas de Qualidade e para os processos do CISI relacionados diretamente a clientes. Além disso, a **Oharaby do Brasil Ltda**, faz uma pesquisa anual sobre a satisfação do cliente quanto aos serviços prestados, através do Formulário de Pesquisa de Satisfação FO-PS. Tal pesquisa serve de fonte dos requisitos de clientes para os processos diretamente relacionados aos serviços prestados pela **Oharaby do Brasil Ltda**, tais como “Atendimento, Manutenção, tempo de espera”.

### Documentos Relacionados:

Análise Crítica dos requisitos do Cliente – PE-ARC

Formulário de Pesquisa de Satisfação – FO-OS

Formulário de Ação Corretiva e Preventiva – FO-ACP

## B3) Política da Qualidade.

A partir da Política da Qualidade, os objetivos e metas do SGQ são definidos e formalizados estando previstos em procedimento documentado. Além disso, a partir

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 15 de 29

das diretrizes da Política da Qualidade, a Gerência estabelece um desdobramento em objetivos relacionados ao seus processos/atividades. O atendimento dos objetivos e metas é definido e garantido através de ações advindas de Análise Crítica pela Administração.

A Política da Qualidade estabelecida é atualizada sempre que necessário para permanecer aderente às necessidades e expectativas dos clientes e buscar manter os padrões estabelecidos para o escopo definido.

A Política da Qualidade é comunicada a todo a **Oharaby do Brasil Ltda**, sendo disponibilizada na home page, que possui uma área exclusiva para o Sistema de Gestão da Qualidade abrangendo todas as informações oriundas do mesmo, além de estar impressa e distribuída no setor através de seus murais de aviso.

Documentos Relacionados:

Análise Crítica pela Administração - PE-ACAD;

Planejamento Estratégico da **Oharaby do Brasil Ltda** – PG-PECISI.

**B4) Planejamento.**

O Gerente do setor estabelece os objetivos da qualidade estes são documentados e coordenados pelo Diretor Geral que promove o desdobramento destes objetivos para os demais colaboradores, através de reuniões semestrais, de forma a assegurar eficácia e consistência de alcance dos resultados pretendidos.

Os objetivos da qualidade são fixados buscando melhorias contínuas nos indicadores gerais do setor, havendo o devido acompanhamento dos resultados nas reuniões de análise crítica do SGQ. Quando houver alterações significativas, os documentos de Objetivos da Qualidade são revisados.

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 16 de 29

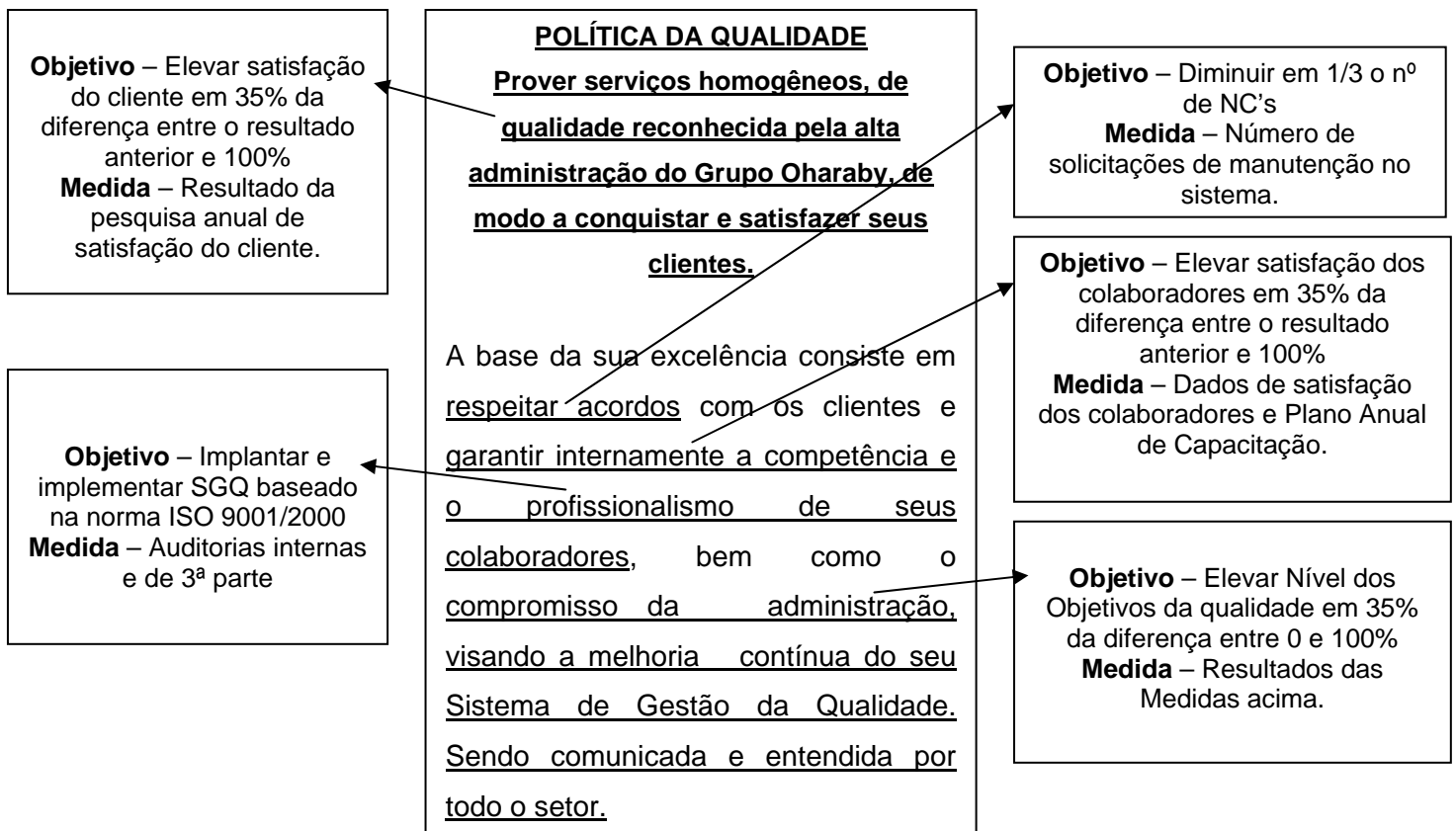
Os recursos necessários ao atendimento de cada setor são definidos juntamente com os objetivos e são providos pelo Diretor Geral, na medida das prioridades e disponibilidade financeira, proporcionalmente à cobrança de resultados.

### Objetivos da Qualidade.

Os objetivos da qualidade são vinculados às partes interessadas e aos indicadores de desempenho, assim estabelecidos:

- Satisfação do Cliente;
- Prover serviços de acordo com o estipulado com o cliente;
- Promover a competência e a satisfação interna;
- Implantar e implementar SGQ baseado na norma ISO 9001/2000;
- Melhoria Contínua.

### Integração entre a Política da Qualidade e os objetivos da Qualidade.



		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 17 de 29

O desdobramento da Política da Qualidade e dos objetivos da Qualidade estão especificados no Planejamento Estratégico da Qualidade da **Oharaby do Brasil Ltda** – Anexo 4 deste documento.

## **B5) Autoridades e Responsabilidades.**

As responsabilidades, autoridades e inter-relação dos colaboradores com funções executivas no SGQ estão descritas, de modo complementar, em diferentes instrumentos:

- Nos Documentos do Sistema: Procedimentos e Instruções de Trabalho;
- Nas Descrições de Cargo;
- Na Estrutura Organizacional – Anexo 2;
- Neste Manual da Qualidade.

Particularmente a responsabilidade pela Gestão da Qualidade é compartilhada, conforme as respectivas descrições de cargo, entre:

- Diretor Geral;
- Diretoria Administrativa e Financeira;
- Gerencia de Projetos;
- Gestão de Custos, e;
- Gerencia de Produção.

Em resumo, cabe a Diretoria Geral fazer a gestão estratégica e análise crítica do SGQ e a Gestão de Custos, Gerencia de Projetos e Gerencia de Produção a condução tática e operacional dos colaboradores da empresa, sendo-lhes conferida a autoridade para a tomada de decisões necessárias para assegurar a satisfação dos clientes, de acordo com a diagramação da Matriz de Responsabilidade. Anexo 3.

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 18 de 29

### **Representante da Direção.**

A Diretoria Geral da **Oharaby do Brasil Ltda**, e a Diretoria de Administrativa e Financeira designam através do Memo nº OHY-003/01 a responsável pela área de Gestão de Custos como Representante da Direção, ao qual fica outorgada a autoridade para assegurar a implementação plena do SGQ, conforme exigido pela Norma ISO 9001, cabendo-lhe a responsabilidade de reportar a Direção o desempenho do SGQ e necessidade melhorias, e promover o compromisso dos funcionários em atender as necessidades e expectativas dos clientes.

### **Comunicação Interna.**

A Comunicação Interna do SGQ está garantida com as seguintes ações:

1. Divulgação sistemática a todos os colaboradores, dos resultados dos indicadores de desempenho, nos murais localizados no setor;
2. Diretório de Rede com os resultados dos Indicadores, Ações Corretivas e Não Conformidade de Auditoria;
3. Disponibilização das Descrições de Cargo e Plano de Treinamento em área;
4. Evento anual para divulgação dos resultados do SGQ e conscientização sobre a importância do atendimento aos requisitos do cliente;

A Comunicação Interna do Setor está garantida através de:

Sistema de mensagens internas (email);

Reuniões periódicas entre o gerente e colaboradores envolvidos nas atividades;

### **B6) Análise Crítica pela Direção.**

A Direção do setor realiza, com frequência semestral reuniões de análise crítica do SGQ, avaliando a continuidade, a propriedade, a adequação e a eficácia do Sistema estabelecido.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>		Páginas 19 de 29

A reunião é planejada pela gerencia, levando em conta, dentre outros, resultados dos seguintes indicadores:

- Auditorias Internas da Qualidade;
- Satisfação dos clientes;
- Desempenho do processo e serviço;
- Resultados de ações corretivas e preventivas;
- Análise das ações das reuniões de análise crítica anteriores;
- Alterações significativas que podem afetar o SGQ.

As reuniões de Análise Crítica do SGQ são documentadas pelo responsável pelo Manual de Qualidade e contemplam pelo menos os seguintes tópicos:

- Melhorias do SGQ e dos seus respectivos processos;
- Melhorias no serviço expressas em termos de requisitos de clientes;
- Necessidades de recursos.

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 20 de 29

## Parte C

### GESTÃO DE RECURSOS

#### C1) Provisão de Recursos.

O Diretor Geral juntamente com a Diretoria Administrativa e Financeira determinam os recursos necessários para implementar e melhorar os processos do SGQ, contemplando a satisfação dos clientes. É realizado um planejamento das necessidades para cada ano. O planejamento é ajustado de acordo com os resultados e circunstâncias, respeitando-se os canais funcionais previstos neste Manual. O critério de provimento de recurso leva em conta as prioridades e as disponibilidades financeiras, visto que os recursos financeiros provém da Diretoria Geral Do Grupo Oharaby.

#### C2) Recursos Humanos.

A atribuição de responsabilidades formais e informais é feita com base na educação, treinamento, habilidades e experiência adquiridas.

O treinamento é programado com base em necessidades estabelecidas nas diferenças entre o desempenho real e o desejado para satisfazer o cliente.

Todos os colaboradores são orientados para continuamente estimular uns aos outros, quanto a importância e ao compromisso de todos na satisfação das necessidades dos clientes.

A secretaria do setor coordena a manutenção de registros da educação, treinamento, experiência, treinamentos e qualificação dos colaboradores.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
<p style="text-align: center;">MANUAL DA QUALIDADE</p>		<p style="text-align: right;">Páginas 21 de 29</p>

### **C3) Infra-estrutura.**

A Gerência coordena a provisão de instalações de produção de serviços apropriadas à obtenção de conformidade do serviço e satisfação dos clientes. Estes meios incluem:

- Espaço físico;
- Equipamentos;
- Sistemas aplicativos.

### **C4) Ambiente de Trabalho.**

O Diretor Geral coordena ainda a avaliação e providência junto a Diretoria do Grupo Oharaby para obtenção de recursos a fim de eliminar ou controlar fatores humanos e físicos desfavoráveis ao ambiente de trabalho.

Os equipamentos constantes das informações pertinentes ao sistema CAD deverão estar alocados na sala isolada e de acesso restrito (atual sala dos servidores), com temperatura ambiente adequada para tais equipamentos e controlada pelo administrador de rede do setor.

Somente poderão ter acesso às informações existentes no banco de dados os analistas de sistemas do setor designados para atuação e administração do sistema CAD através de utilização de contas e senhas estabelecidas pelo Diretor Geral.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 22 de 29

## Parte D

### REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

#### D1) Planejamento e Realização do Serviço.

A Diretoria Geral da **Oharaby do Brasil Ltda**, definiu os requisitos dos clientes a serem atendidos pelo SGQ a partir de metodologia pré-definida, levando-se em conta:

- As necessidades e expectativas identificadas;
- As necessidades e expectativas implícitas a natureza da prestação do serviço;
- Os requisitos legais identificados pelo Assessor da Qualidade.

Os requisitos do cliente, gerados e mantidos atualizados pelo Representante da Direção, estão definidos no Planejamento da Qualidade.

#### D2) Processos Relacionados aos Clientes.

A **Oharaby do Brasil Ltda**, busca identificar continuamente as necessidades e expectativas dos clientes, mediante tabulação de pesquisa de campo coordenado pelo Diretor Geral.

O Diretor Geral faz a análise crítica e define os requisitos de clientes, tais que atendam às necessidades e expectativas dos clientes conforme identificadas, de acordo com especificações estabelecidas na Análise Crítica dos requisitos do Cliente – PE-ARC.

Os requisitos dos clientes são documentados através do FOPSC - Formulário de Proposta de Serviço e amplamente informados aos colaboradores e aos clientes.

A validação dos processos é realizada conforme fluxograma do anexo 1 deste documento.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 23 de 29

### D3) Aquisição.

Os produtos adquiridos pela **Oharaby do Brasil Ltda**, são oriundos de fonte próprias e interna do Grupo Oharaby, procedidos de duas formas:

**SOLICITAÇÃO ON-LINE** – A **Oharaby do Brasil Ltda**, solicita via Sistema de Movimentação de Material do Grupo Oharaby todo e qualquer tipo de material necessário para seu trabalho diário, constante no estoque de materiais da própria **Oharaby do Brasil Ltda**.

**SOLICITAÇÃO DE COMPRA** – Material não existente em estoque é solicitado através do formulário de ordem de compra pertencente ao setor de compras da **Oharaby do Brasil Ltda**.

O processo de aquisição está descrito no procedimento PE-AP – Procedimento de Aquisição de Produtos - que contempla todo o ciclo do processo.

### D4) Produção e Fornecimento do Serviço.

Os processos que influem na qualidade dos serviços oferecidos pela **Oharaby do Brasil Ltda**, aos seus clientes estão documentados na forma de macrofluxo de processos, procedimentos e demais documentos apropriados, visando assegurar a qualidade de tais serviços.

Os processos são continuamente avaliados e validados de forma documentada pelo gerente, mediante observação de atendimento das especificações dos serviços e satisfação dos clientes.

A rastreabilidade é feita a partir das informações registradas no Formulário de Acompanhamento dos Serviços CAD FO-ASC, cruzadas com as informações contidas nos registros de Ação Corretiva e Preventiva que é efetuado no Formulário de Ação Corretiva e Preventiva - FO-ACP. A rastreabilidade é assegurada pelo número de identificação do

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 24 de 29

formulário, conhecido também como código de NC, que é gerado e controlado pela **Oharaby do Brasil Ltda.**

As informações, reclamações, solicitações, aceite, aprovação dos serviços e validação fornecidas pelos clientes são criteriosamente processadas e/ou anexadas ao FO-PSC - Formulário de proposta de serviço da **Oharaby do Brasil Ltda**, para impedir transtornos e insatisfação por omissões ou interpretações equivocadas das necessidades declaradas nos pedidos de serviços.

#### **D5) Controle de Produto Fornecido pelo Cliente.**

É considerado produto fornecido pelo cliente, todo o tipo de informação tais como: projetos, fotos, tipo de equipamentos e outros. No procedimento PE-CPFC-111 está estabelecido o controle efetuado para o fornecimento de tal produto.

Tal produto é preservado através de backups diárias e mensais, devidamente especificadas e monitoradas.

Para as aplicações de execução do sistema foram feitas cópias em CD e as mesmas são guardadas em cofre antichamas.

A manipulação de backups feita pela área de suporte do setor, através de unidades de fita e servem para assegurar serviços sem danificação e/ou perdas.

A identificação das fitas de backups é realizada através de etiquetas com a data da realização de backup e guardadas em cofre antichamas.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 25 de 29

## Parte E

### MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

#### E1) Generalidades.

A comunicação com o cliente para o estabelecimento dos requisitos dos serviços é feita pela área de desenvolvimento e está prevista no âmbito dos respectivos processos.

A comunicação para assuntos gerais entre os clientes e a **Oharaby do Brasil Ltda**, é feita preferencialmente através da:

Gerente de Engenharia - para os assuntos de Projeto, Fabricação, Montagem, Conclusão de obras e Manutenção;

#### E2) Satisfação dos Clientes.

A Gerencia de Engenharia coordena a coleta, organização e tratamento dos resultados dos indicadores dos processos, particularmente aqueles de medida de satisfação dos clientes – FO-TRS - Formulário de Tratamento de Reclamação e Sugestão do Cliente. As evidências e tendências são discutidas:

Com cada colaborador, buscando corrigir falhas e introduzir melhorias na ponta de atendimento.

Nas reuniões de Análise Crítica do SGQ, buscando-se avaliação ou correção das estratégias, objetivos e metas estabelecidas.

Para o questionário de satisfação de clientes, foi estabelecida uma periodicidade anual, de forma a monitorar os resultados das ações corretivas implementadas, ocasião em que o

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>		Páginas 26 de 29

conteúdo das questões também deve ser revisado, em função de eventuais alterações nos requisitos estabelecidos para os processos.

Os serviços de segurança, tais como antivírus, são identificados e regularmente atualizados. No caso de ser detectado algum problema quanto a este fato, o responsável pela área de suporte toma as medidas apropriadas à preservação dos serviços realizados.

### **E3) Auditoria Interna.**

A Gerencia de Engenharia programa e coordena a realização de auditorias internas da qualidade para determinar se o SGQ permanece conforme com os requisitos da ISO 9001 e se está implementado eficazmente.

Os programas são elaborados com base na situação atual de cada processo e na sua importância, bem como nos resultados das auditorias anteriores. As auditorias internas da qualidade são conduzidas por equipe qualificada, independente do responsável pela área auditada e pela equipe de auditores internos coordenada por um auditor líder.

As auditorias internas são relatadas para os colaboradores envolvidos e para a gerência do setor, para o planejamento e implantação das respectivas ações corretivas ou preventivas. Os resultados significativos são reportados a Gerencia nas reuniões de Análise Crítica do SGQ.

O Gerente faz o acompanhamento da eficácia das ações implementadas.

A operacionalização das auditorias internas da qualidade é documentada no procedimento PE-AISQ - Auditorias Internas do Sistema da Qualidade.

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 27 de 29

#### **E4) Medida e Monitoramento dos Processos.**

Os processos da **Oharaby do Brasil Ltda**, são delineados sob a ótica de resultados com qualidade. Para tanto é considerada a necessidade de indicadores de desempenho das saídas críticas, particularmente quanto à satisfação dos clientes.

#### **E5) Medida e Monitoramento de Serviços.**

Cada processo, desde o início até o final do ciclo do serviço, é avaliado quanto ao seu impacto na satisfação dos clientes, havendo indicadores de desempenho para os parâmetros avaliados como críticos.

Os processos diretamente ligados à satisfação dos clientes (atendimento do pedido, tempo de entrega, etc.) são avaliados continuamente, sob coordenação da Gerencia de Engenharia.

Antes da expedição, o executor da manutenção faz a verificação do serviço, contemplando os itens de verificação, com o objetivo de impedir entrega com falhas.

#### **E6) Controle de Não Conformidade.**

Os serviços não conformes detectados são imediatamente comunicados ao analista responsável para impedir o uso ou processamento posterior. O colaborador da área é o responsável por apresentar uma solução documentada para o serviço não conforme.

Caso seja detectada ocorrência de serviço não conforme após entrega ao cliente, o colaborador envolvido delimita a abrangência e gravidade das possíveis conseqüências e as soluciona da forma mais adequada à salvaguarda dos interesses dos clientes.

		<b>Código: OBSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
MANUAL DA QUALIDADE		Páginas 28 de 29

A operacionalização de tratamento das não conformidades é detalhada no procedimento PE-TCNC-111 - Tratamento e Controle de Não Conformidade.

### **E7) Análise de Dados.**

Os dados dos indicadores de processos são coletados pela Gerencia de Engenharia e tratados de forma apropriada para identificar a natureza do processo e sua variabilidade. Através dos resultados, busca-se identificar necessidades de correção de rumos e oportunidades de melhorias aos seguintes aspectos:

1. Satisfação ou insatisfação dos clientes
2. Conformidade aos requisitos dos clientes;
3. Características dos processos, serviços e suas tendências;
4. Indicadores de fornecimento.

### **E8) Melhoria Contínua.**

O planejamento das melhorias contínuas, coordenado pela Gerencia de Engenharia, é estruturado hierarquicamente, iniciando-se no Planejamento Estratégico e passando pela Política da Qualidade, Objetivos da Qualidade e análise dos dados coletados para análise Crítica do SGQ.

Isto inclui informações sobre auditorias internas da qualidade, ações corretivas, ações preventivas e outros processos administrativos e financeiros da **Oharaby do Brasil Ltda.**

Além dos dados coletados, o planejamento das melhorias contínuas leva em conta as sugestões dos colaboradores e as reuniões, mediante coordenação do gerente.

		<b>Código: OMSGQ</b> <b>Revisão: 2</b> <b>Data: 22/03/2009</b>
<p style="text-align: center;">MANUAL DA QUALIDADE</p>		<p style="text-align: right;">Páginas 29 de 29</p>

### **E9) Ação Corretiva.**

As causas de não conformidade e de situações indesejáveis são documentadas e investigadas, sendo tomadas ações corretivas para impedir a recorrência das não conformidades identificadas.

A operacionalização das ações corretivas é detalhada no procedimento PE-ACP - Ação Corretiva e Preventiva.

### **E10) Ação Preventiva.**

As causas de não conformidade potenciais são documentadas e investigadas, sendo tomadas ações preventivas para impedir na proporção apropriada a ocorrência de não conformidade.

A operacionalização das ações preventivas é detalhada no procedimento PE-ACP - Ação Corretiva e Preventiva.