



xrw
RACING PARTS

MANUAL DE GESTÃO

Edição 4 | 21 Janeiro 2019

Em Vigor - Sistema Informação
NP EN ISO 9001:2015



excelência '13



excelência '14



Gestão de Qualidade
ISO 9001

DEKRA

Certificado

1. POLÍTICA DE GESTÃO	
2	1.1. Promulgação da Política de Gestão
3	1.2. Missão, Valores e Visão
3	1.3. Eixos Estratégicos
3	1.4. Política de Gestão
2. MANUAL DE GESTÃO	
4	2.1. Objetivos do Manual de Gestão
4	2.2. Referências Normativas
4	2.3. Siglas
3. APRESENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	
5	3.1. Dados Gerais
6	3.2. Histórico da Empresa
7	3.3. Principais Produtos
8	3.4. Organograma
9	3.5. Planificação Global dos Processos
10	3.6. Equipamentos e Instalações
4. ÂMBITO E APLICABILIDADE	
13	4.1. Âmbito da Certificação e Aplicabilidade
5. PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO	
14	5.1. Processo Sistema de Gestão do Negócio – P01
15	5.2. Processo de Promoção e Comercialização – P10
16	5.3. Processo Design e Desenvolvimento – P11
17	5.4. Processo Planeamento e Expedição – P12
18	5.5. Processo Compras – P13
19	5.6. Processo Fabricação – P14
20	5.7. Processo de Gestão de Informação – P20
21	5.8. Processo de Gestão de Recursos Humanos – P21
22	5.9. Processo de Gestão de Equipamentos e Infraestruturas – P22
23	5.10. Processo de Gestão da Melhoria – P30
24	ANEXO A – Registo de Edições
25	ANEXO B – Processos e Requisitos da ISO 9001:2015

1.1 Promulgação da Política de Gestão

Num ambiente cada vez mais competitivo e de fortes mudanças a XRW confronta-se com elevados desafios para se manter de modo sustentável no mercado. A XRW tem assim de oferecer aos seus Clientes, produtos de elevada qualidade e de design de excelência, que se adequem às necessidades do mercado e dos requisitos específicos dos Clientes. Para tal pretende apostar no desenvolvimento continuado das competências dos seus Colaboradores, que a XRW acredita ser um dos principais fatores que determinam a capacidade para fornecer produtos com qualidade e inovadores e para manterem um posicionamento inovador ao nível tecnológico, organizacional e de gestão.

A Direção da XRW é portanto, o primeiro responsável por cumprir e fazer cumprir as disposições do Sistema de Gestão, de acordo com as determinações constantes deste Manual, assumindo o compromisso de tudo fazer para que:

- As Estratégias e Políticas estabelecidas sejam comunicados, entendidos e alcançados pela organização e outras partes interessadas;
- Os requisitos dos Clientes sejam comunicados adequadamente a toda a organização;
- A eficácia do sistema de Gestão seja melhorada continuamente;
- Os requisitos legais e normativa ISO 9001 sejam conhecidos e aplicados;
- A Organização esteja centrada na satisfação dos Clientes, focada nos resultados e orientada para a ação da melhoria continua;
- Seja reforçada a sustentabilidade do negócio através de uma ação centrada na Inovação e na gestão do pensamento baseado no risco.

O Sistema de Gestão descrito neste manual baseia-se numa abordagem de gestão por processos e de melhoria continua, no pensamento baseado em riscos, e nas determinações aprovadas pela Direção da XRW, pelo que o seu conteúdo deve ser permanentemente respeitado e aplicado por todos os seus Colaboradores em todas as circunstâncias.

O Manual de Gestão da XRW é promulgado a partir da presente data, para cumprimento obrigatório em todos os sectores de atividade da empresa.

Neste contexto, a Direção da XRW convida todos os seus Colaboradores, a serem modelos de excelência no âmbito do seu desempenho profissional, através da procura de valores consagrados no presente Manual de Gestão.

Oliveira do Bairro, 1 de Fevereiro de 2017

A Gerência

Vítor Nunes

Paula Teresa Nunes



1.2 Missão, Valores e Visão

Missão

Desenvolver e conceber produtos de alta qualidade e design de excelência, aliada á melhor tecnologia de maquinação de alumínio e PHD. Procuramos alargar os nossos horizontes através da inovação e otimização, dando resposta para a razão da nossa existência, os nossos Clientes.

Valores

- Qualidade e design de excelência nos produtos desenvolvidos;
- Perfeccionistas naquilo que concebemos;
- Paixão no que fazemos;
- Respeito e honestidade;
- Flexibilidade e agilidade;
- Aprender todos os dias;

Visão

Temos como aspiração fazer chegar a nossa Marca aos Clientes de todo o mundo proporcionando segurança e satisfação pelo uso dos nossos produtos.

1.3 Eixos Estratégicos

- Diversificar a gama de produtos para novos segmentos de utilização;
- Aprofundar a notoriedade da Marca no setor da competição através de desenvolvimento de soluções inovadoras;
- Crescer, consolidar e diversificar a presença no Mercado Internacional;

1.4 Política de Gestão

- Consolidar e otimizar o Sistema de Gestão, baseado nos princípios da ISO 9001, de modo a atingir bons desempenhos ao nível da satisfação de Clientes, ao nível do cumprimento dos requisitos legais e normativos, ao nível da sustentabilidade e da melhoria do negócio;
- Posicionar com notoriedade a empresa, no setor de QUAD, UTV's e ATV's, pelo desenvolvimento de soluções inovadores de proteção;
- Desenvolver continuamente o conhecimento e o nível de competências de todos os Colaboradores e assegurar as boas condições de trabalho e de respeito pelo ambiente;
- Diversificar a oferta de produtos para novos segmentos de utilização de componentes de alumínio e PHD;
- Reforçar o seu posicionamento de notoriedade e o volume no Mercado Internacional;

2.1 Objetivos do Manual de Gestão

O presente Manual de Gestão tem como objetivos:

- Promulgar a política de Gestão da Qualidade;
- Apresentar o enquadramento em que se desenvolve o negócio da XRW Lda referenciando os seus processos, o seu sistema organizacional e de gestão;
- Descrever o Sistema de Gestão estabelecido;
- Identificar os Processos e estabelecer a seu propósito;
- Comunicar a todas as Partes Interessadas a Política de Gestão da Qualidade, da Organização;
- Assegurar uma visão global, integrada e única sob o sistema de Gestão da Organização;
- Facilitar a apresentação do Sistema de Gestão da XRW a terceiras partes.

Para além destes objetivos, este Manual de Gestão tem ainda o objetivo funcional de se constituir como referencial permanente para aplicação e manutenção do Sistema de Gestão de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001 e de acordo com requisitos legais e normativos aplicados à atividade da XRW.

2.2. Referências Normativas

NP EN ISO 9000	Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário
NP EN ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos.
ISO 9004	Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de Orientação para melhoria do desempenho
ISO 19011	Linhas Diretrizes para Auditorias dos Sistemas de Gestão

2.3. Siglas

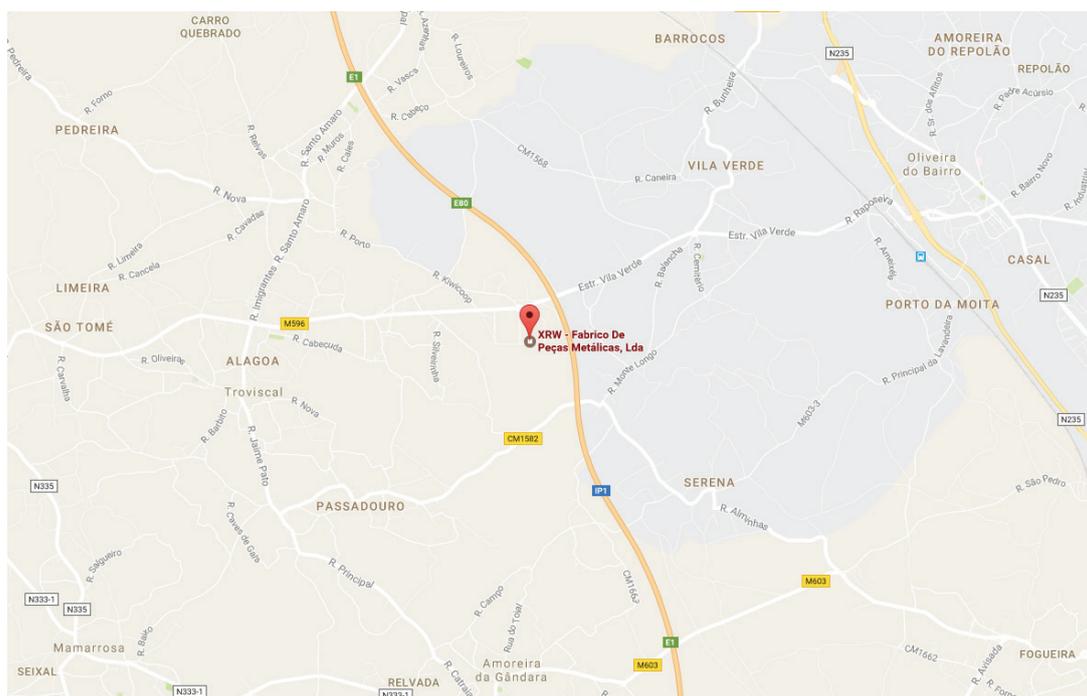
ISO – Organização Internacional de Normalização

MG – Manual de Gestão

MSG – Manual de Sistema de Gestão

3.1. Dados Gerais

Designação Social	XRW – Fabrico de Peças Metálicas Lda,
Forma Jurídica	Sociedade por cotas de responsabilidade limitada
Objeto Social	Fabrico de Peças Metálicas
Número de Identificação Fiscal	507 518 810
Sede Social	Rua D – Zona Industrial Vila Verde Sul, Lote 3 3770-305 Oliveira do Bairro - Portugal
Localização	40°30'15.8"N 8°32'08.5"W
Telefone	234 743 030
Fax	234742 047
E-Mail	geral@xrw.pt / comercial@xrw.pt
Presença na Web	www.xrw.pt
Início da Atividade	Outubro de 2005
Capital Social	20.000,00 €
Certificação	



3.2. Histórico da Empresa

Inicialmente a oportunidade de fabricar componentes de proteção para Quad's foi feita á "TOFREMÁQUINAS", empresa de tornearia e fresagem de metais para máquinas industriais, na qual um dos sócios da XRW era sócio nesta empresa, tendo a "TOFREMÁQUINAS" aceitado e aberto um novo pavilhão. Mais tarde os sócios separaram-se, ficando um com parte integral de tornearia e fresagem de metais, e o outro com a parte de componentes de proteção para Quad's, atual XRW, acontecimento em outubro de 2005. Juntou-se a esta nova sociedade, mais um sócio, sendo constituída até hoje por dois sócios ao todo. Em 2006, por falta de condições e espaço, a XRW mudou as suas instalações para a localização atual.

Ao nível de produção, a XRW começou por fabricar componentes de proteção para Quad's somente para dois Clientes. Entretanto com aposta na área comercial, a XRW alargou os seus horizontes a nível internacional, tendo conquistado Clientes em França, Alemanha, Bélgica sempre no fabrico de componentes para Quad's (anos de maturidade para fabrico destes componentes devido á existência de muitos modelos para este tipo de veiculo).

Em 2008 a empresa apostou no fabrico de componentes para outro tipo de veículos, nomeadamente ATV's e UTV's.

Em 2010, fez-se a aposta no tipo de material a ser fabricado, começando por produzir os produtos em PHD, polietileno de alta densidade. Ainda neste ano, houve forte aposta no fabrico dos componentes para corridas de alta competição, patrocinando pilotos nacionais como Tiago Gomes, Diogo Campos e pilotos internacionais, Romain Couprie, que concorreram em competições internacionais na Alemanha e Jugoslávia.

De mencionar que a XRW desde o inicio teve sempre como principal objetivo, a aposta e a conceção de produtos de alta qualidade de design apelativos, levando em conta sugestões e requisitos do Cliente.

Em 2012 foi considerada uma PME Líder, e em 2013 e 2014 uma PME Excelência.

**Conhecida como Marca dos Campeões,
a XRW é a escolha da grande maioria de pilotos de topo a nível europeu.**

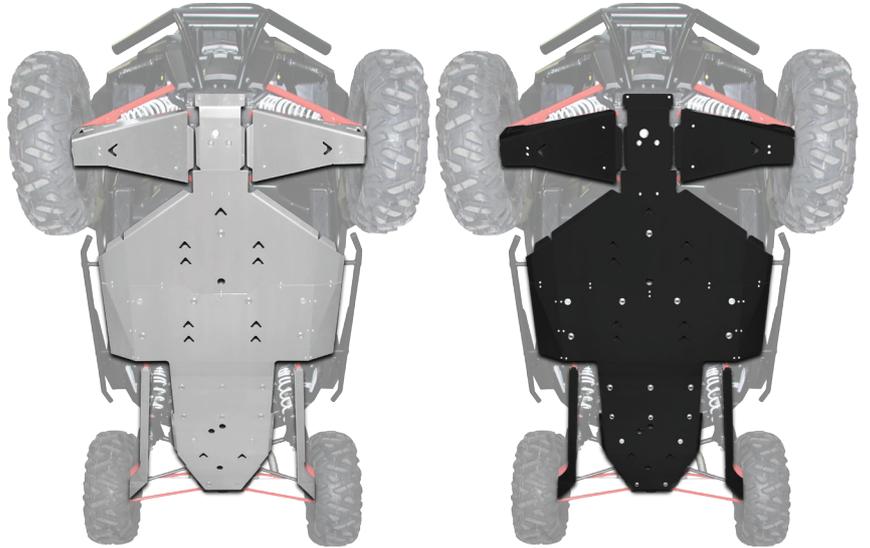
3.3. Principais Produtos

A XRW concebe, fabrica e comercializa produtos de proteção em duro alumínio e PHD para veículos do tipo moto 4, ATV's e UTV's, e de duas rodas bem como, uma vasta gama de outros artigos.

3.3 Principais Produtos



Parachoques Frontais e Traseiros



Protecções de Motor e Chassis em Alumínio e PHD



Alargadores

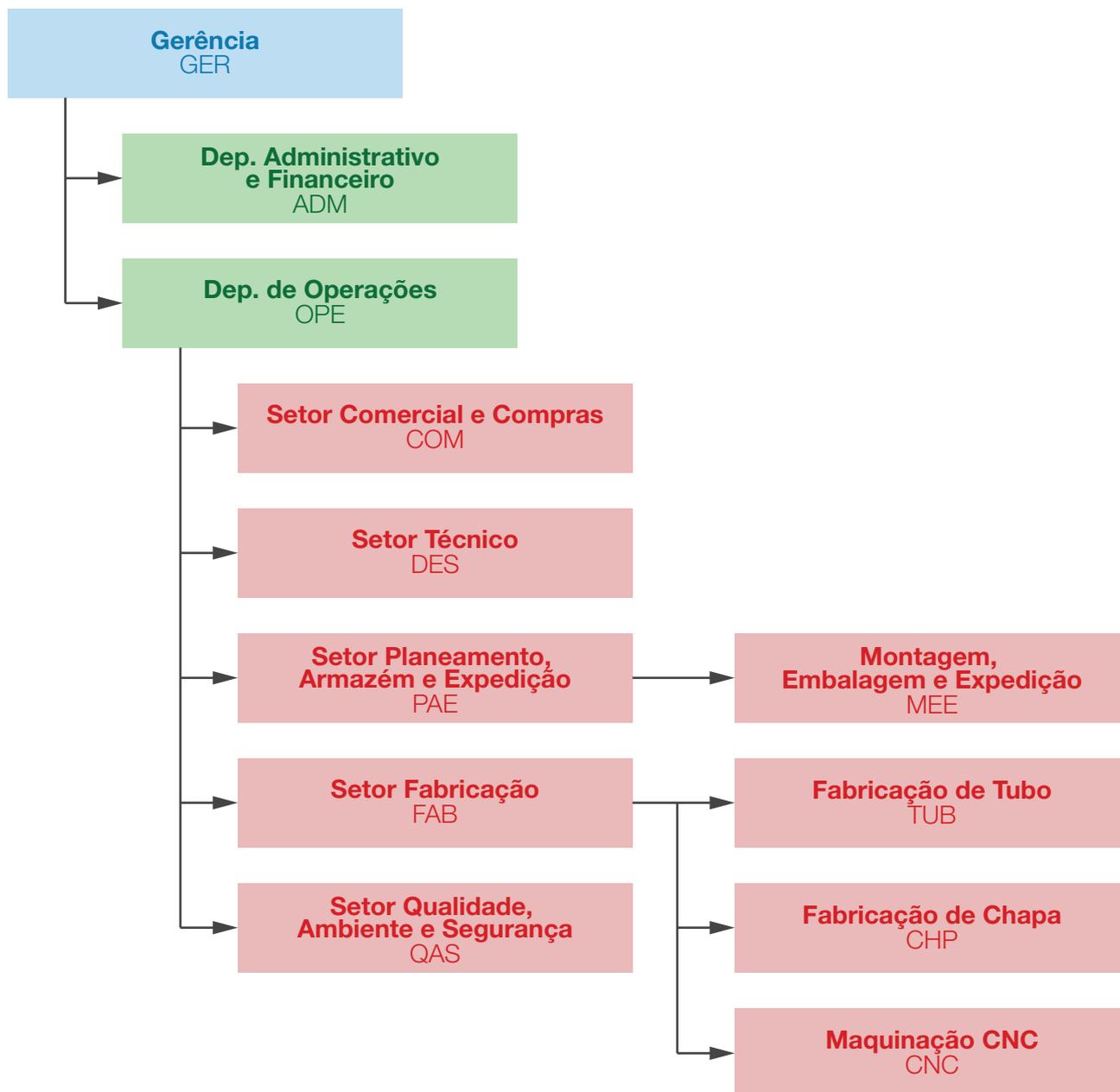


Nerf-Bars

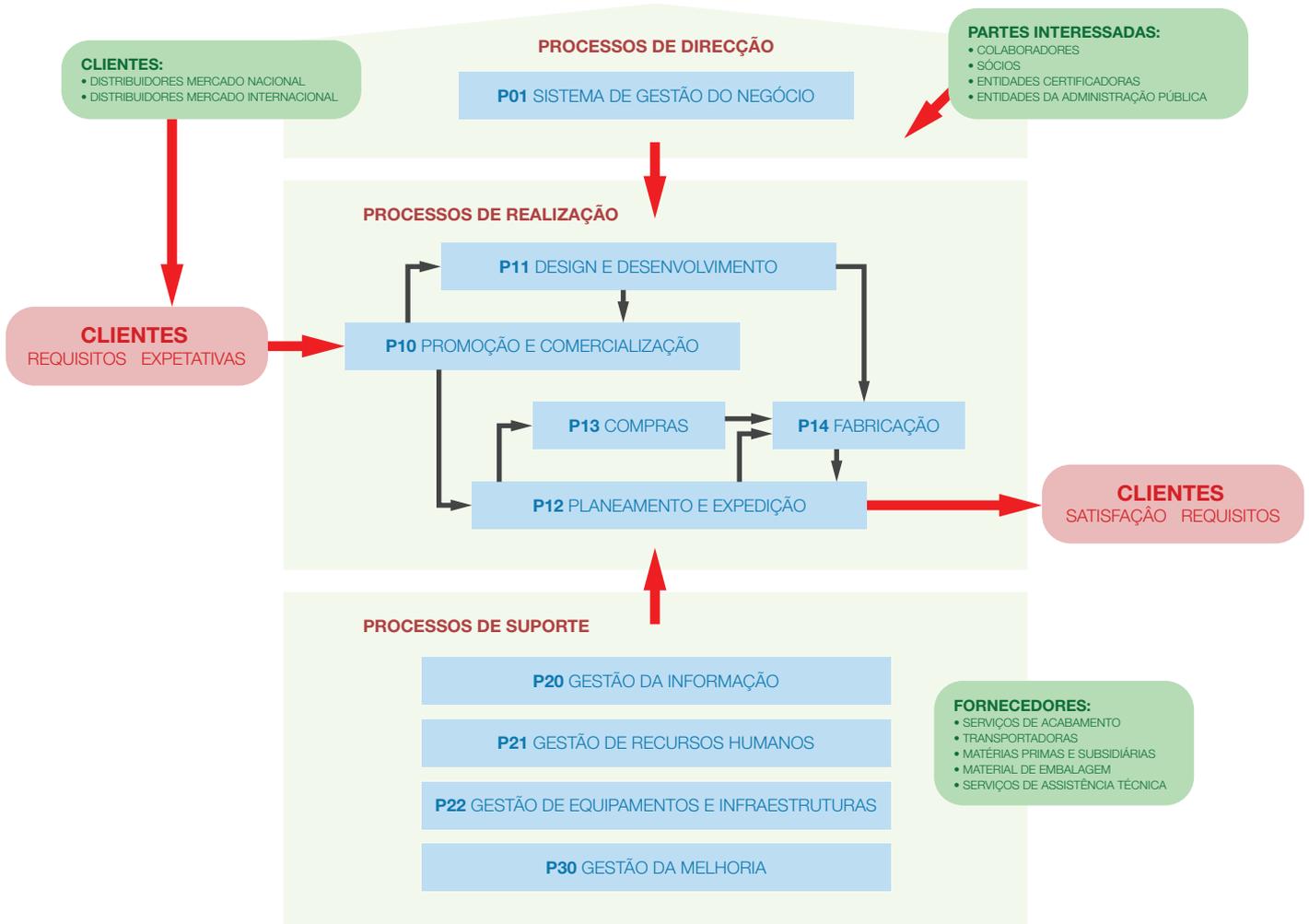


Parachoques de QUAD com PHD

3.4 Organigrama



3.5 Planificação Global dos Processos



A XRW desenvolve uma avaliação sistemática das suas atividades abordando-as por processos, de forma a orientar as ações de melhoria e com vista a satisfazer os requisitos dos clientes e outras partes interessadas da organização.

Os processos estão classificados quanto á sua finalidade na organização, tendo-se estabelecido os seguintes tipos de processos:

- **Processos de Realização** – Contribuem diretamente para a execução do produto, desde o pedido do cliente até á satisfação dos seus requisitos.
- **Processos de Suporte** – Contribuem para o desenvolvimento dos processos de realização, fornecendo os recursos de que necessitam, são processos relacionados com a gestão de recursos, ou com a medição e monitorização.
- **Processo de Direção** – Contribuem para a determinação das orientações estratégicas, políticas e objetivos da organização. Asseguram igualmente a dinamização da melhoria continua e a gestão coerente de todos os processos e funções da organização.

O responsável por cada processo organiza periodicamente revisões ao processo de modo a garantir:

- A permanente satisfação das necessidades e expectativas do cliente do processo;
- As disposições legais e regulamentares;
- A identificação dos desvios aos objetivos do processo para de imediato definir e implementar as ações corretivas;
- A identificação de ações preventivas e oportunidades de melhoria para otimizar a eficiência e eficácia do processo;

As interligações entre os processos estão representadas sobre a forma de uma macro cartografia que permite dispor de uma visão global e transversal de todos os processos com uma relação direta e forte na satisfação do Cliente e, conseqüentemente, na qualidade do produto fornecido pela XRW.

É convicção da Gestão de Topo que a capacidade de entender os processos da sua organização, constitui um fator decisivo para o sucesso das atividades de melhoria continua dos mesmos.

Foram identificados como “Processos Chaves”, os quais podem gerar uma influência significativa no incumprimento dos compromissos com o Cliente ou legais, os seguintes Processos:

- P10 - Promoção e Comercialização
- P11 - Design e Desenvolvimento
- P12 - Planeamento e Expedição
- P14 - Fabricação

3.6. Equipamentos e Instalações

A XRW possui instalações próprias, dotadas com os seus recursos necessários ao desempenho das atividades que se propõem a realizar. O constante investimento nos mais modernos meios tecnológicos vêm permitindo maiores ganhos de eficiência e um relacionamento mais célere com os seus Clientes, Colaboradores e Fornecedores.

Ao nível de equipamentos de alta tecnologia, nomeadamente de maquinação, a XRW tem instaladas seis CNC's:

- Três Máquinas de Fresagem (figura 1);
- Uma Curvadora de Tubo (figura 2);
- Duas Quinadoras Hidráulicas (figura 3);
- Uma Quinadora Eléctrica (figura 4);
- Um Centro de Maquinação (figura 5);



Figura 1 - Máquinas de Fresagem



Figura 2 - Curvadora de Tubo



Figura 3 - Quinadoras Hidráulicas



Figura 4 - Quinadora Eléctrica



Figura 5 - Centro de Maquinação

Ainda para a fabricação concreta dos produtos possui equipamentos de Soldadura (TIG e MIG) e outros que auxiliam o fabrico pertencentes á categoria de serralharia.

Conta ainda com Equipamento de Tratamento Térmico (figura 6), uma forte aposta para garantir a qualidade do produto. Trata-se de um tratamento de alta temperatura, que devolve todas as propriedades mecânicas á liga metálica, quebrando tensões, aumentando a resistência, durabilidade e elasticidade das peças.



Figura 6 - Forno de Tratamento Térmico

A XRW opta por efectuar internamente as operações de acabamento, com o objectivo de garantir e exercer maior controlo da qualidade dos seus produtos. Para este efeito, dispõe de uma Máquina de Polir, uma Escovadora de Planos, uma Grenelhadora (figura 7) e uma Cabine de Pintura com Estufa de Polimerização (figura 8).



Figura 7 - Grenelhadora



Figura 8 - Cabine de Pintura com Estufa de Polimerização

Relativamente ao Embalamento e Acondicionamento dos Produtos, possui uma diversa gama de equipamentos automáticos que dão resposta a estas atividades.

Em relação às instalações, a XRW possui dois pavilhões, com 2500 m² na sua totalidade, onde se executa toda a atividade operacional e administrativa.

4.1 Âmbito da Certificação e Aplicabilidade

O Sistema de Gestão da XRW está estruturado de acordo com a norma ISO 9001 e tem como âmbito “Conceção, produção e comercialização de peças de proteção e acessórios para quadriciclos (QUAD, ATV e UTV) e motocicletas”.

Considera-se que todos os requisitos da ISO 9001:2015 são aplicáveis ao Sistema de Gestão da XRW.

5.1. Processo Sistema de Gestão do Negócio - P01

Finalidade do Processo:

- Determinar o contexto interno e externo em que opera a Organização e estabelecer a missão, visão, valores, estratégia, política, objetivos e planos de ações para o desenvolvimento e melhoria contínua do negócio, de modo a manter desempenhos competitivos, níveis elevados de satisfação dos clientes e de resultados económicos;
- Avaliar riscos e oportunidades do desenvolvimento do negócio, gerir as mudanças e as alterações relevantes de modo a assegurar a sustentabilidade do negócio, disponibilizando os recursos, o ambiente e as capacidades para uma resposta adequada às expectativas, requisitos e necessidades das partes interessadas;
- Planear, monitorizar e consolidar o sistema de gestão que promova a melhoria contínua, a atualização do conhecimento organizacional necessário e a satisfação das partes interessadas, através de uma liderança de compromisso, de envolvimento e motivação e de uma abordagem de gestão baseada em processos e análise de risco;
- Definir também como são desenvolvidas as atividades da revisão pela Gestão de Topo, com o objetivo de avaliar a eficácia e o funcionamento de todas as disposições previstas no sistema de gestão e assegurar que elas respeitem os referenciais NP EN ISO 9001 e os respetivos princípios da gestão da qualidade, e que sejam adequadas à estratégia e política de gestão definida e aos requisitos regulamentares.

Este processo é utilizado para promover as formas de melhorar continuamente a eficácia e eficiência do Sistema de Gestão da organização e compreende todas as situações passíveis de melhoria e que integrem entre outros, os seguintes fatores: custo, prazo, qualidade, flexibilidade, produto, processo, ambiente de trabalho e relações com as partes interessadas.

Estabelece também modos de captação do conhecimento e da sua transformação em competências organizacionais, de gestão, tecnológicas, relacionais e profissionais.

O processo de melhoria contínua é desenvolvido a dois níveis de gestão:

- Ao nível da Gestão de Topo que identifica e estabelece os planos de atividade e melhoria global da Organização;
- Ao nível Departamental ou de Processo, que identifica e estabelece atividades de melhoria por departamento ou processo.

As ações de melhoria contínua organizam-se seguindo a metodologia de **Planificar, Fazer, Controlar e Atuar. PDCA e suportam-se na ação do pensamento baseado na gestão de riscos e de oportunidade.**

Assim, a melhoria contínua é feita sob a forma de atividades que progridem por pequenos passos, centrados nos processos existentes e nas pessoas, bem como, em oportunidades de inovação ou de rutura com os processos instituídos, de forma a obter o máximo benefício para a organização.

As atividades estão descritas no procedimento P0-01- Sistema de Gestão do Negócio.

5.2. Processo de Promoção e Comercialização – P10

Finalidade do Processo:

- Estabelecer as políticas comerciais e promover a sua implementação;
- Prospetar novas oportunidades de atividade, promover a empresa, os seus produtos e as suas capacidades;
- Rececionar as consultas e pedidos dos Clientes, elaborar propostas, contratualizar e gerir encomendas;
- Assegurar uma relação sistemática com os clientes de modo auscultar as suas necessidades e expetativas, avaliar a sua satisfação e gerir as situações de reclamações de Clientes.

Compete a este Processo extrair o máximo de informação ao nível de **mercado** para que se possa identificar oportunidades de negócio, identificar potenciais Clientes, avaliar o comportamento da concorrência, acompanhar as evoluções tecnológicas referentes a materiais e compete-lhe promover a marca XRW no mercado em que a organização se insere através de estratégias de comunicação empresariais.

A este Processo está associada a obrigação de extrair o máximo de informação ao nível de **Cliente individual**, para que no caso de se tratar de Produtos Standard avaliar a capacidade de fornecer em termos de quantidades, prazos, custos e outros requisitos necessários á análise. E no caso de se tratar de um novo produto o responsável puder trespassar a informação fornecida pelo Cliente pela organização, para que os Processos responsáveis pela conceção e desenvolvimento possam fazer um estudo sobre a possibilidade de fornecer o Produto conforme requerido.

O Processo de Promoção e Comercialização é o processo que mais interage com os Clientes, e assegura que a comunicação com os mesmos é feita de forma sistemática por forma a comunicar-lhe o estado ou eventuais alterações das suas encomendas, e por forma a avaliar a satisfação do Cliente.

A avaliação da satisfação do Cliente é uma ferramenta que a XRW utiliza para avaliar como estão a ser cumpridos os requisitos dos Clientes através da elaboração de inquéritos e do contacto regular com os Clientes, onde são recolhidos dados que incluem:

- a qualidade dos produtos XRW;
- a clareza com que foi dada a informação relativa aos produtos;
- a rapidez de resposta por parte da XRW,
- a avaliação do site (orientação, design, rapidez e facilidade de encomenda);
- a apreciação do preço vs qualidade;
- posicionamento comercial face á concorrência.

As atividades estão descritas no procedimento P10 – Promoção e Comercialização.

5.3. Processo Design e Desenvolvimento – P11

Finalidade do Processo:

Estabelecer como são realizadas as atividades do “Processo Design e Desenvolvimento” de novos produtos e da alteração dos existentes de modo a:

- Obter produtos inovadores que respondam aos requisitos, expectativas e especificidades dos Clientes, por forma a garantir a capacidade competitiva, baseado na otimização de custos de conceção, produção e logísticos;
- Estabelecer como são desenvolvidas as atividades de conceção dos meios publicitários;
- Estabelecer e desenvolver a aquisição e disseminação do conhecimento relativamente a novas soluções e funções dos produtos, das tecnologias e dos materiais.

Este processo aplica-se a todas as atividades de desenvolvimento de novos produtos requeridos pelo Mercado, e posteriormente solicitado pelo P10 – Promoção e Comercialização, à alteração de produtos atuais, e ainda a produtos solicitados pelos Clientes.

Este processo a partir dos dados fornecidos pelo Processo P10, analisa os pedidos de desenvolvimento de novo produto, sendo que quando viáveis em primeira averiguação prossegue para uma análise mais detalhada ao nível de recursos necessários e de planeamento de atividades para um elaborar o Dossier de Desenvolvimento de Produto.

A análise ao nível de recursos passa por:

- Equipamentos;
- Necessidades de subcontratação;
- Material;
- Mão de obra.

E a análise ao nível de planeamento é compreendido por:

- Elaborar Desenhos 2D E 3D;
- Fabrico/ Ensaio de protótipos;
- Validação dos protótipos;
- Validação de produto/ processo;
- Elaboração de Desenhos, nomenclatura e especificações.

Ao nível de alterações, o Processo revê todo um conjunto de documentos anteriormente elaborados aquando a conceção do Produto e averigua quais as alterações a fazer no Dossier de Desenvolvimento de Produto e ajusta-o conforme a alteração ou os novos requisitos.

As atividades estão descritas no procedimento P11.01 - Design e Desenvolvimento.

5.4. Processo Planeamento e Expedição – P12

Finalidade do Processo:

- Gerir as encomendas de clientes de modo a que sejam expedidas e entregues nas datas e nas quantidades contratualizadas;
- Gerir stocks de produtos acabados de modo otimizador, minimizando o valor de stock e o número de referências sem rotação;
- Gerir as atividades de montagem, subcontratação de acabamentos e expedição de modo a que sejam feitas sem desperdícios e com garantia da qualidade dos produtos expedidos;
- Gerir as atividades de fabrico e de compra de maneira a serem desenvolvidas sincronizadamente para que os planos de expedição sejam realizados com elevados níveis de eficácia;

Este processo integra todas as atividades de gestão das encomendas de Clientes, das atividades de aprovisionamento das necessidades de materiais e serviços para a satisfação das encomendas de Clientes e a todas de atividades de planeamento e controlo da realização das ordens de produção.

É o Processo responsável pela elaboração do Plano de Expedição Semanal, a partir das notas de encomenda, em que é feita uma averiguação das prioridades de encomendas, face aos Clientes que a XRW contratualiza, face á capacidade de fabricação e aos recursos disponíveis. É o Processo que articula/sincroniza os Processos da Organização que interagem diretamente com a fabricação dos Produtos por forma a dar resposta a esse mesmo Plano de Expedição.

É também este Processo que tem a função de expedir, significa que tem o dever de averiguar os Produtos á saída da Organização quer a nível de:

- Verificação da própria encomenda (produtos, quantidades, qualidade...);
- Preparação dos documentos de remessa (informação relativa aos artigos embalados, local para onde vão ser enviados);
- Identificação dos operadores logísticos (transportadora);
- Acompanhamento do carregamento dos camiões;

As atividades estão descritas no procedimento P12.01 - Planeamento e Expedição.

5.5. Processo Compras – P13

Finalidade do Processo:

Definir as atividades a desenvolver para que o aprovisionamento de materiais, equipamentos e serviços decorra de forma controlada, proporcionando à XRW as melhores condições de compra em matéria de qualidade, custo e prazo de entrega e de acordo com os requisitos estabelecidos.

O Processo integra todas as atividades de aquisição de mercadorias, matérias-primas, acessórios, matérias subsidiárias e de embalagem, consumíveis e de serviços subcontratados e respetivos fornecedores, com incidência na qualidade do produto final.

É o Processo responsável pelo aprovisionamento de produtos e serviços que possam afetar a qualidade dos Produtos XRW, junto de fornecedores selecionados, avaliados e acompanhados periodicamente de modo a garantir a sua capacidade para que a qualidade requerida pela XRW seja assegurada.

Os requisitos especificados para cada produto ou serviço a aprovisionar é definido por documentos específicos para o efeito (Ex: desenhos técnicos) e sujeitos a aprovação antes de serem emitidos para os fornecedores.

A receção dos materiais é sujeita a ações de verificação antes de serem considerados aceites e utilizados, quer ao nível de quantidade como de qualidade. Se não forem considerados aceites, são devidamente identificados como tal, e é desencadeado o processo de registo de ocorrência.

A qualificação dos fornecedores tem em consideração as características dos produtos e serviços a fornecer, a qualificação técnica, as características e as capacidades dos fornecedores. A manutenção da qualificação depende do desempenho dos fornecedores no decorrer dos fornecimentos que vierem a efetuar, de acordo com os critérios definidos pela XRW.

As atividades estão descritas no procedimento P13.01 - Compras.

5.6. Processo Fabricação – P14

Finalidade do Processo:

Estabelecer o modo como são desenvolvidas as atividades do processo de fabrico no que respeita á programação, coordenação, fabrico, movimentação de materiais e de preparação dos recursos, com vista a produzir produtos, de acordo com as especificações técnicas e desenhos, otimizando os fatores de custo, flexibilidade, qualidade, prazos e assegurando as boas práticas de fabrico, de manutenção, de segurança e de utilização de tecnologias e assegurando o cumprimento dos prazos das ordens de produção de modo a contribuir para um cumprimento eficaz dos planos de expedição.

Este processo integra a todas as atividades de programação, de coordenação do fabrico, controlo da qualidade. Aplica-se ás atividades de identificação dos produtos, preservação e de movimentação e do tratamento do produto não conforme, e às atividades de gestão de gabaris e modelos de suporte ao fabrico.

É o Processo que interage diretamente com a fabricação dos Produtos XRW, e o que dá resposta ao Plano de Expedição elaborado pelo Processo P12 – Planeamento e Expedição. É verificada a conformidade dos recursos a serem usados para o processo de fabricação, e os colaboradores são geridos pelos responsáveis das secções deste Processo a fim de saberem quais as operações a serem efetuadas, os cuidados em termos de requisitos de qualidade dos produtos nas mais diversas fases de fabrico, e auxiliam na leitura das especificações técnicas dos produtos.

O operador no final de cada operação que lhe foi incumbida, inspeciona e verifica se o produto está conforme, estas verificações estão especificadas nas instruções onde as operações estão inseridas e nas especificações técnicas de cada produto.

A XRW possui instalações, equipamentos e condições de trabalho adequados tecnologicamente, sendo que a XRW está em constante investimento dos seus equipamentos por forma a melhorar a qualidade dos produtos e por forma a reduzir o tempo de fabrico dos produtos. Equipamentos e instalações já mencionadas no ponto 3.5.

Regularmente é feita uma análise, por parte do responsável do Processo, uma análise dos resultados da atividade em termos de fabrico como:

- o programado e o realizado;
- cumprimento dos prazos planeados;
- quantidades produzidas;
- tempos de produção;
- rendimentos operatórios, e natureza das perdas;
- incidentes de qualidade;
- nível de adequação das competências dos Colaboradores;
- consumos de matérias – primas, outros materiais, ferramentas, recursos energéticos;
- cumprimento dos planos de expedição.

Estes resultados são posteriormente dados á Direção e aos responsáveis com incidência direta no processo de fabrico.

As atividades estão descritas no procedimento P14.01 - Fabricação.

5.7. Processo de Gestão de Informação – P20

Finalidade do Processo:

- Assegurar que toda a informação documentada relevante no âmbito do sistema de gestão quer interna ou externa, é controlada, atualizada e que se encontra disponível quando e onde necessário;
- Gerir os recursos de tratamento eletrónico da informação documentada, de modo a garantir a sua correta utilização e arquivo, minimizando potenciais perdas e que estes tenham desempenhos adequados de acordo com as necessidades de fornecimento dos produtos e de acordo com as necessidades relacionais internas e externas;
- Definir responsabilidades e metodologias internas para a elaboração, aprovação, edição, manutenção e implementação da informação documentada quer seja interna e ou externa que integram o SG;
- Gerir e disponibilizar a informação no âmbito da Organização que contribua para a aquisição e consolidação de novo conhecimento organizacional e para a sua memorização
A informação documentada e respetivos suportes e dados, são geridos e controlados de acordo com o estabelecido no P20 – Gestão de Informação que define:
 - a forma e a estrutura do documento;
 - a sua codificação;
 - a responsabilidade pela elaboração / aprovação;
 - a difusão;
 - a gestão das modificações;
 - a classificação e arquivo;
 - a recolha dos documentos obsoletos (caducados).

Os registos da qualidade permitem comprovar que a qualidade especificada foi atingida e evidenciam a aplicação do Sistema de Gestão, proporcionando também a possibilidade de se fazerem avaliações periódicas através de revisões ao Sistema de Gestão.

As atividades estão descritas no procedimento P20.01 - Gestão da Informação.

5.8. Processo de Gestão de Recursos Humanos – P21

Finalidade do Processo:

- Disponibilizar os recursos humanos com o perfil de competências estabelecido;
- Assegurar o adequado desenvolvimento das competências dos colaboradores de modo a obter bons desempenhos profissionais e que as necessidades de novo conhecimento sejam incorporadas na organização;
- Gerir as dados e documentos dos Colaboradores da organização, processar as remunerações de acordo com o contratualizado e enviar informações, dados e documentos para as entidades do Sistema Legal;
- Apreciar e comunicar o desempenho dos Colaboradores no âmbito do desenvolvimento das suas funções e responsabilidades.

O Processo P21 – Gestão de Recursos Humanos engloba o conjunto de atividades que têm como finalidade, dotar a organização dos meios humanos de elevada competência e de atitudes assertivas, tendo em vista maximizar a eficácia da organização bem como, todas as atividades que relacionam e condicionam o bem-estar, a motivação e o desempenho das pessoas no meio laboral que a empresa disponibiliza.

O responsável pelo processo tem como missão, assegurar que o pessoal está consciente da relevância e da importância das suas atividades, para se atingirem os objetivos da empresa, proporcionando para isso a formação necessária, ou outras ações, de forma a que se conquistem as competências necessárias para que individual e coletivamente, a organização se sinta capaz e motivada para alcançar a satisfação de todas as partes interessadas.

Todas as ações que visem a melhoria da competência, consciencialização ou formação das pessoas, devem ser avaliadas quanto á eficácia demonstrada, para o cumprimento dos objetivos, par o qual foram detetados.

As atividades estão descritas no procedimento P21.01 - Gestão de Recursos Humanos.

5.9. Processo de Gestão de Equipamentos e Infraestruturas – P22

Finalidade do Processo:

- Disponibilizar os recursos de equipamentos e instalações necessários para garantir o adequado fornecimento dos produtos e serviços aos clientes;
- Planear e realizar a manutenção necessária para que os recursos de equipamentos e infraestruturas, tenham desempenho de fiabilidade adequados, minimizando as ocorrências de avarias e os custos de manutenção;
- Gerir os recursos de monitorização e medição de modo a garantir a sua adequabilidade ao uso e respetiva conformidade dos produtos;

O Processo integra as atividades de aquisição, conservação e manutenção de equipamentos, instalações, infraestruturas, recursos de monitorização e medição que a XRW utiliza para o adequado fornecimento dos produtos aos seus Clientes.

A XRW sempre que identifique a necessidade e adquirir novos equipamentos, infraestruturas e outros recursos tecnológicos, ou ainda manutenções e reparações dos equipamentos e instalações solicita propostas de fornecimento e analisa com base na qualidade vs preços os seguintes aspetos:

- Técnica
- Económica
- Qualidade/fiabilidade
- Serviço após venda
- Condições de financiamento

Após a formalização da receção, sempre que seja necessário é emitido instruções de trabalho sobre o funcionamento da nova aquisição. Ainda é dada, sempre que seja imprescindível, assegurar a formação dos utilizadores que é dada pelo fornecedor do equipamento, ou por quem possua “know-how” dentro da organização para o fazer, ou ainda por entidades formadoras.

É elaborado o seu Plano de Manutenção Preventiva de 1º Nível e de 2º Nível e é também emitido um documento para eventuais registos de avarias que possam vir acontecer ao longo da vida da aquisição.

Relativamente aos recursos de monitorização e medição, aquando a aquisição, são verificados para o qual foram adquiridos, registados e codificados. O registo contempla os seguintes pontos:

- Data de aquisição
- Fornecedor
- Marca e Modelo
- Localização ou Detentor
- Periodicidade de Calibração
- Estado das Calibrações a que os dispositivos foram sujeitos

Conforme a periodicidade são feitas as calibrações internas e externas de cada um dos recursos de monitorização e medição.

As atividades estão descritas no procedimento P22.01 - Gestão de Equipamentos e infraestruturas.

5.10. Processo de Gestão da Melhoria – P30

Finalidade do Processo:

Descrever as atividades do processo de Gestão de Melhoria e as respetivas responsabilidades de modo a que:

- As reclamações de Clientes, verbais e ou escritas sejam registadas, analisadas e tratadas em termos de análise de causas e da tomada de ações de correção e ações corretivas;
- Os serviços com não conformidades sejam resolvidos minimizando os impactos negativos junto dos Clientes e que permitam a reação adequada da Organização, no sentido de identificar as causas, implementar as ações corretivas para evitar recorrências e para melhorar os resultados económicos;
- Os produtos, processos e o sistema de gestão sejam avaliados regularmente através de auditorias para concluir sobre a sua eficácia e para identificar novas oportunidades de melhoria;
- Determinar métodos de monitorização, medição, analisar e avaliar dados e informação resultantes da referida monitorização;
- A que se consolidem práticas dinamizadoras da melhoria continua através do estabelecimento de planos de ações por processo, em sincronismo com o Processo P01 – Sistema de Gestão de Negócio, e pela sua concretização em termos de realização e avaliação dos resultados obtidos. Esta ação é feita numa abordagem utilizando como referencia o ciclo da qualidade, ou seja, o Ciclo (Plan, Do, Check, Act).

Aplica-se a todos os produtos e serviços prestados pela XRW, a todas as atividades / processos e a todas as relações internas e externas que a Organização estabelece com os seus Clientes, Fornecedores, Colaboradores. Aplica-se também a outras partes que se relacionem com a XRW com influencia da qualidade do produto, na satisfação de Clientes e nos resultados económicos.

Este processo integra as atividades de ações corretivas sempre que são constatadas não conformidades ou disfuncionamentos no Sistema de Gestão por forma a:

- caracterizar a natureza da não conformidade;
- analisar as causas;
- desenvolver e implementar soluções apropriadas.

Na análise de tendências que possam indiciar potenciais problemas recorre-se às seguintes informações:

- problemas observados durante a fase de preparação e realização do fornecimento do produto;
- relatórios de auditorias;
- reclamações e opiniões de Clientes;
- problemas resultantes do design e desenvolvimento;
- sugestões de melhoria.

Sempre que é decidido desenvolver uma ação corretiva é aberto um Relatório de Ações Corretivas, no Registo de Ocorrência, que visa estruturar a recolha de informação, a análise das causas e a implementação das soluções.

As atividades estão descritas no procedimento P30.01 - Gestão da Melhoria.

ANEXO B - Processos e Requisitos da ISO 9001:2015

PROCESSO - RESPONSÁVEL		REQUISITOS DA ISO 9001:2015																												
DESIGNAÇÃO DO PROCESSO	RESPONSÁVEL PELO PROCESSO	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3	
P01 - Sistema de Gestão do Negócio	Gerência	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●												●			
P10 - Promoção e Comercialização	Setor Comercial e Compras																		●			●			●					
P11 - Design e Desenvolvimento	Setor Técnico																	●		●		●								
P12 - Planeamento e Expedição	Setor Planeamento, Armazém e Expedição																					●	●							
P13 - Compras	Setor Comercial e Compras																				●	●				●				
P14 - Fabricação	Setor Fabricação																						●		●					
P20 - Gestão de Informação	Setor Qualidade, Ambiente e Segurança															●														
P21 - Gestão de Recursos Humanos	Dep. Administrativo e Financeiro											●	●	●								●								
P22 - Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	Dep. Operações											●										●								
P30 - Gestão da Melhoria	Setor Qualidade, Ambiente e Segurança																							●	●	●		●	●	●



xrw[®]

RACING PARTS

XRW - Fabrico de Peças Metálicas, Lda.



Rua D - Zona Industrial Vila Verde Sul, Lote 3
3770-305 Oliveira do Bairro - Portugal



Tel. +351 234 743 030
Fax. +351 234 742 047



www.xrw.pt



geral@xrw.pt / comercial@xrw.pt



XRW - Racing Parts



excelência'13



excelência'14