

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE



Gestamp Vendas Novas, Lda.

Índice

| | |
|---|----|
| Índice..... | 2 |
| 1. Introdução | 3 |
| 1.1 Âmbito | 5 |
| 1.2 Apresentação da Gestamp Vendas Novas, Lda. | 5 |
| 1.3 Localização | 6 |
| 2. Normas de Referência | 7 |
| 3. Definições | 7 |
| 4. Requisitos do Sistema de Gestão Qualidade | 9 |
| 4.1 Requisitos Gerais..... | 9 |
| 4.2 Política do SGQ..... | 9 |
| 4.3 Compreensão da organização e o seu Contexto | 11 |
| 4.4 Compreensão das necessidades e expectativas das Partes Interessadas | 11 |
| 4.6 Estrutura Documental da Gestamp Vendas Novas..... | 12 |
| 4.7 Descrição de Interação de Processos (Mapa de Processos Gestamp Vendas Novas)..... | 13 |
| 4.8 Proprietário do processo | 14 |
| 4.9 Segurança do produto..... | 15 |
| 4.10 Processos documentados | 15 |
| 4.11 Procedimentos (Descrição de Processos Gestamp Vendas Novas) | 17 |

1. Introdução

(Este Manual foi elaborado tendo como referência os referenciais de qualidade do Grupo Gestamp, Divisão Europa Sul, bem como o modelo de Processos existente na Gestamp Vendas Novas, tendo sofrido algumas adequações à empresa em questão, aos requisitos de cliente e à legislação específica aplicável em Portugal.)

O Grupo Gestamp tem como objetivo desenvolver os seus produtos de forma a serem adequados ao seu uso, cumprirem as exigências relacionadas com a economia, qualidade, funcionalidade, normas do cliente e a compatibilidade ambiental na produção.

Todos os departamentos e funcionários devem estar envolvidos e informados, de forma a, diariamente, contribuírem para o nosso objetivo, melhorar continuamente os nossos produtos e processos.

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) na Gestamp Vendas Novas, tem como referência a norma IATF 16949:2016 / ISO 9001:2015, bem como as exigências dos seus vários clientes.

No Grupo Gestamp, não existe um Manual ou Sistema de Gestão da Qualidade standard ou global e centralizado para todas as empresas do grupo. Existe apenas para cada Divisão do Grupo uma parte que é igual para todos os sites (Diretrizes da Divisão) que contém as linhas mestras para o estabelecimento do Sistema de Gestão da Qualidade usado na Divisão e Grupo Gestamp e, conseqüentemente, é a referência dos Sistemas de Gestão da Qualidade construídos com uma base uniforme para todas as fábricas. No caso da Gestamp Vendas Novas, foram considerados as Diretrizes e Política da Qualidade da Divisão Europa Sul, divisão a que a empresa pertence, desde a sua integração no Grupo Gestamp.

Cada fábrica possui documentos específicos, sendo estes: procedimentos, instruções de processo e impressos, podendo existir diferenças entre as várias fábricas. Poderão também existir diferenças em termos de legislação de cada país.

O Manual do Sistema de Gestão da Qualidade estará disponível para consulta a todos os clientes, fornecedores e partes interessadas.

Atualização

O Sistema de Gestão da Qualidade é definido pelo Departamento de Qualidade, e revisto e aprovado em conjunto com a Direção Geral Fábrica.

O Sistema é libertado e ratificado pela Gerência da Gestamp Vendas Novas e poderá ser verificado em auditoria interna por parte da empresa e do Grupo Gestamp.

| | | |
|--|--|----------------|
| Data de Emissão: 19/12/2011 Emitido Por: Ricardo Miguel | Data de Revisão: 12/02/2020 Revisto por: A. Louro | Página 3 de 20 |
|--|--|----------------|

A documentação do SGQ é emitida pelo Departamento de Gestão da Qualidade, revista e aprovada pelos vários Diretores dos Departamentos envolvidos, em conformidade com o estabelecido no âmbito do Sistema de Gestão Qualidade para o controlo documental.

O Manual pode ser distribuído, eletronicamente, através do sistema de comunicação interno. (Na rede interna Gestamp e Web Site: [https://www.gestampvendasnovas.pt/.](https://www.gestampvendasnovas.pt/))

A necessidade de realização de uma revisão geral do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade é considerada pelo Departamento de Qualidade, pelo menos uma vez por ano após a Revisão pela Gestão. (O documento só será modificado e aprovado quando alguma alteração assim o justifique, senão ira manter-se em vigor a ultima revisão disponível)

A finalidade de executar o Sistema de Gestão da Qualidade é assegurar a melhoria contínua dos procedimentos, processos, produtos e cumprir os objetivos de Melhoria da Qualidade Total da empresa.

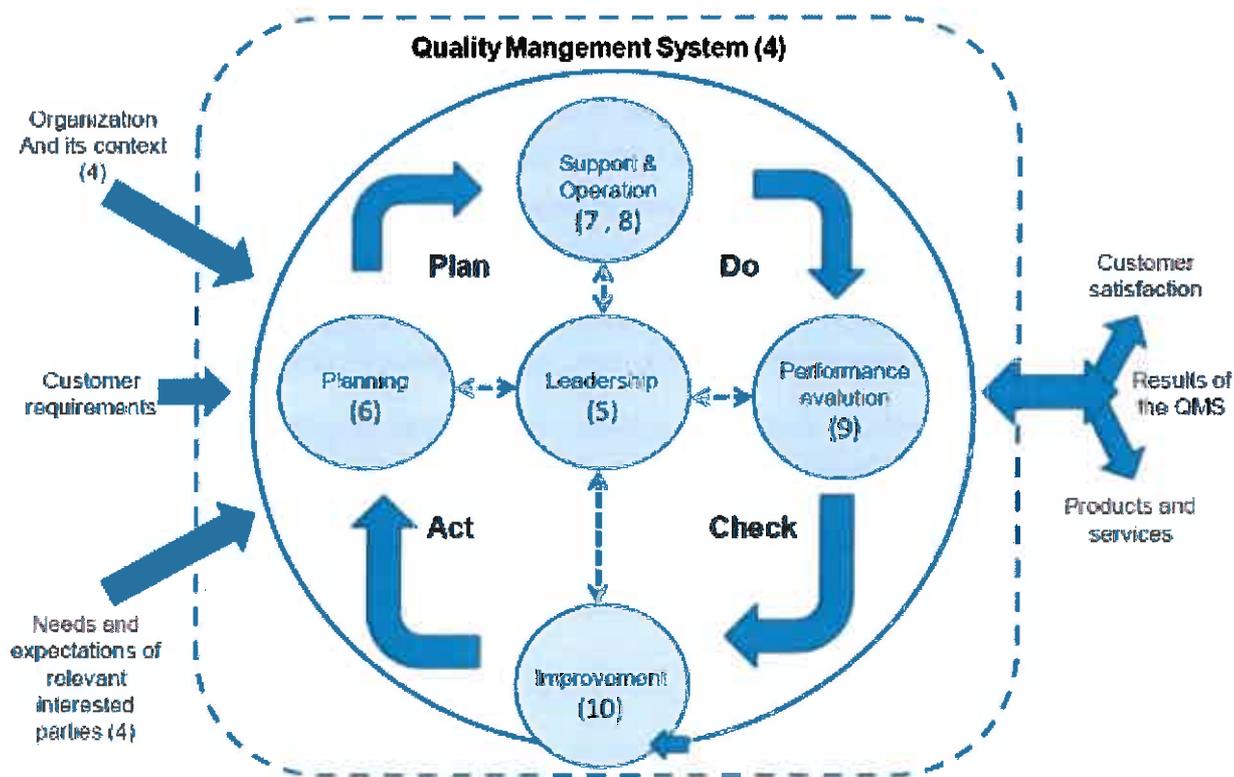


Fig. 1: Modelo de Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Norma IATF 16949:2016 / ISO 9001:2015

1.1 Âmbito

O Sistema de Gestão Qualidade aplica-se à Gestamp Vendas Novas Unipessoal, Lda, para a produção componentes de chassis, pedais travão, ganchos de reboque, conformação de varão e injeção de plásticos, com destino aos nossos clientes: Volkswagen, Renault, PSA, GM, Daimler, Skoda, Audi e Intra-grupo.

O Sistema de gestão da Qualidade assegura e monitoriza o cumprimento dos requisitos específicos de cliente, podendo os mesmo serem encontrados em: 13-Ed.9-Requisitos de Cliente-Extracto_Resumen-IATF - Gestamp Vendas Novas.

Todos os fornecedores de componentes, serviços e processos subcontratados estão incluídos dentro do sistema de gestão da Qualidade da Gestamp Vendas Novas tendo este um sistema de avaliação e monitorização de cumprimento dos requisitos.

Apesar do sistema de gestão da Qualidade da Gestamp Vendas Novas ser independente das restantes fábricas do grupo, têm o apoio remoto das funções de Suporte – **Corporativo:** POL – Quality Policy / CORP – Quality Management System / STRA – Strategic Planning / IT – Information Technologies / PUR - Purchasing / SUPP – Supplier Management.

Divisão Sul / Metalbages: IAM - Internal Audit Management e CONT - Contract Review.

Exclusão: Todos os requisitos da especificação técnica IATF são aplicáveis na nossa organização, exceto desenho e desenvolvimento de produto, porque o desenho de produto aprovado provem do cliente.

1.2 Apresentação da Gestamp Vendas Novas, Lda.

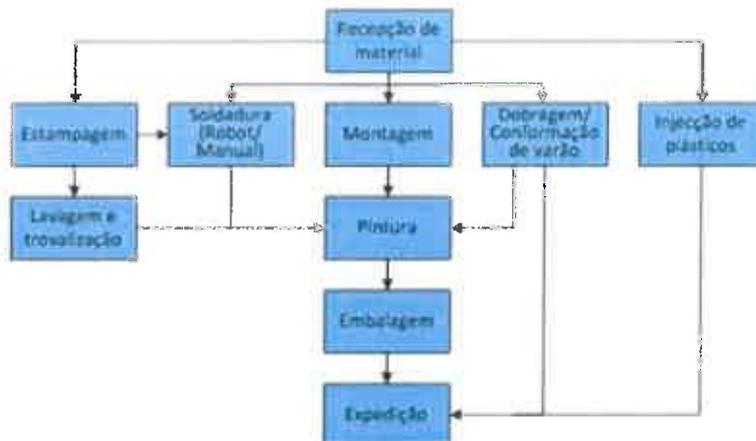
A Gestamp Vendas Novas, Lda. dedica-se, tal como a precessora Edscha Sistemas para Automóveis, Lda. principalmente, à produção de componentes para a indústria automóvel, e que inclui os processos de estampagem, soldadura, montagem, pintura, injeção de plásticos e conformação de arame.

A Gestamp Vendas Novas, Lda. é uma empresa que iniciou a sua actividade em 01 de Agosto 2010, resultado da aquisição dos activos do Grupo Edscha por parte do Grupo Espanhol Gestamp. A empresa manteve todos os produtos e processos bem como colaboradores.

A empresa Edscha – Sistemas para Automóveis, Lda. encontrava-se em funcionamento desde Janeiro de 2002, resultando da união de duas empresas fornecedoras da indústria automóvel, a Edscha e a Arjal.

O fluxograma seguinte ilustra as diferentes atividades do processo produtivo da Gestamp Vendas Novas:

| | | |
|--|--|----------------|
| Data de Emissão: 19/12/2011 Emitido Por: Ricardo Miguel | Data de Revisão: 12/02/2020 Revisto por: A. Louro | Página 5 de 20 |
|--|--|----------------|



A empresa, em termos funcionais, está organizada da seguinte forma:

Ver Organigramas da Gestamp Vendas Novas: T:\Recursos Humanos\Organigramas\GT\Assinados (Anexo ao manual)

1.3 Localização

A Gestamp Vendas Novas, Lda. está localizada na Estrada Nacional nº 4, Km 59 em Vendas Novas e beneficia de uma localização privilegiada a uma das principais partes interessadas (Cliente VW Autoeuropa).



2. Normas de Referência

O Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, devido ao ramo onde executa a sua atividade, Automóvel, tem como referencial a Norma IATF 16949:2016 / ISO 9001:2015.

Adicionalmente a Gestamp Vendas Novas é certificada pela ISO 14001 e EMAS.

3. Definições

Auditor

Pessoa com competência para realizar a auditoria.

Melhoria contínua

Processo de aperfeiçoamento do Sistema de Gestão Ambiental, de forma a atingir melhorias no desempenho ambiental global, de acordo com a política ambiental da organização.

NOTA: Não é necessário que o processo se aplique, simultaneamente, em todas as áreas de actividade.

Ação Corretiva

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade.

Documento

Informação e seu respetivo meio de suporte.

Sistema de Gestão Qualidade

A parte de um sistema global de gestão, que inclui estrutura organizacional, actividades de planeamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, alcançar, rever e manter a política de qualidade.

Parte interessada

Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho de qualidade de uma organização.

Auditoria Interna

Processo sistemático, independente e documentado para obtenção de evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios de auditoria ao Sistema de Gestão Ambiental estabelecidos pela organização são cumpridos.

Não conformidade

Não satisfação de um requisito.

Organização

Companhia, sociedade, firma, empresa, autoridade ou instituição, parte ou combinação destas, de responsabilidade limitada ou com outro estatuto, públicas ou privadas, que tenha a sua própria estrutura funcional e administrativa.

NOTA: Para as organizações com mais de uma unidade operacional, cada uma destas unidades pode ser definida como uma organização.

Ação Preventiva

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade potencial.

Processos Documentados

São documentos necessários para obter a evidência de conformidade com requisitos e que apresenta resultados obtidos ou as evidências de atividades realizadas.

Riscos

É a probabilidade de um evento acontecer, seja ele uma ameaça, quando negativo, ou oportunidade, quando positivo.

Procedimento

Modo especificado de realizar uma atividade ou um processo.

Registo

Documento que expressa resultados obtidos ou que fornece evidências das atividades realizadas.

Reparação

Atividade de repor a funcionalidade do produto através da modificação da especificação original do produto. (Esta atividade deve estar documentada requer aprovação do cliente no caso de não fazer parte de uma normativa internacional ou de cliente)

Retrabalho

Atividade de repor a funcionalidade do produto através de uma atividade que reponha a especificação original do produto. (Esta atividade deve estar documentada e aprovada pela Gestamp Vendas Novas)

4. Requisitos do Sistema de Gestão Qualidade

4.1 Requisitos Gerais

A Gestamp Vendas Novas estabelece e mantém o Sistema de Gestão da Qualidade cumprindo todos os requisitos da Norma IATF 16949:2016 / ISO 9001:2015.

O Sistema de Gestão da Qualidade baseia-se nos seguintes princípios fundamentais:

- Melhoria Contínua do Sistema de Gestão Qualidade;
- Focalização no Cliente
- Abordagem Sistemática por Processos.
- Requisitos específicos cliente (13-Ed.14bis-Requisitos de Cliente-Extracto_Resumen-IATF - Gestamp Vendas Novas.)

4.2 Política do SGQ

A Política de Qualidade, Segurança e Ambiente da Gestamp Vendas Novas é definida pela empresa a nível local, tendo os seus valores e objetivos, mas também com base nos requisitos das Políticas do Grupo Gestamp. Esta é publicada num documento específico, sendo divulgada a todas as suas partes interessadas, e conseqüentemente, para todos os colaboradores.

A Política de Qualidade, Segurança e Ambiente é orientada para os objetivos estratégicos do Grupo, no sector automóvel, no mercado global e na sociedade.

Essa Política é definida, implementada, e revista de forma periódica, sempre que necessário, e assenta nos pilares do Grupo Gestamp:

- O Cliente como centro do negócio;
- A excelência operativa como prática habitual;
- A Inovação como um meio para o progresso;
- A Sustentabilidade para garantir a permanência no tempo;
- As pessoas como arquitetos do êxito;

A mesma está transcrita na Política da Qualidade Corporativa:

| | | |
|--|--|----------------|
| Data de Emissão: 19/12/2011 Emitido Por: Ricardo Miguel | Data de Revisão: 12/02/2020 Revisto por: A. Louro | Página 9 de 20 |
|--|--|----------------|



Quality policy

At Gestamp, we want to become the most renowned automotive supplier for our customer orientation and the quality of our products over their lifetime, while maintaining a sustainable economic, environmental and social footprint.

In order to position ourselves as the forefront of innovation in the automotive sector, we make every effort to research and thus develop innovatively designed products and manufacturing technologies. We aim to facilitate increasingly safer and lighter vehicles in order to reduce energy consumption and environmental impact.

In addition to applying our zero defect strategy, we strive to become a benchmark in quality for our customers through continuously improving our products and the efficiency of our processes and systems (quality management system), focused on preventive quality based on risk management.

As a good corporate citizen, we assume responsibility for our products, our employees, the environment and everyone who are affected by our actions satisfying the applicable requirements.

In line with our corporate strategy, the following values represent our commitment:

- The client as the center of business;
- Operational excellence as a regular practice;
- Innovation as a means of progress;
- Sustainability to ensure permanence in time;
- People as architects of success.



Alberto Moreno
Corporate Quality



Gabriel



Rafael

JOSE PINTO
Plant

E transposta para a Política da Qualidade, Segurança e Ambiente da Gestamp Vendas Novas

Política Qualidade, Segurança e Ambiente

A missão da Gestamp Vendas Novas é consolidar a sua permanência no mercado da Indústria Automóvel de forma sustentável e a longo prazo, e considera a Gestão da Qualidade, Segurança e Ambiente (QSA) como a garantia essencial e caminho para a realização desta ambição.

A presente política da QSA da Gestamp Vendas Novas, tem como principal propósito, garantir a fabricação de produtos e a prestação de serviços para a Indústria Automóvel, isto utilizando os melhores recursos e processos tecnológicos de fabrico possíveis, que assegurem ao mesmo tempo o cumprimento de todos os requisitos e especificações (legais, normativos, regulamentares ou outros) das suas partes interessadas, a prevenção do risco para a segurança e saúde e a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição, tudo com a finalidade de satisfazer as necessidades e expectativas de todas as suas partes interessadas.

O objectivo final da Gestamp Vendas Novas consiste em desenvolver ações para que seja possível atingir ZERO - "0" nos três eixos:

Qualidade – Definição de Produtos e Processos que permitam atingir "0 Defeitos"

Segurança – Minimização e/ou eliminação dos Perigos e Riscos que permitam atingir "0 Acidentes/Doenças"

Ambiente – Minimização e/ou eliminação dos Aspectos e Impactes Ambientais Significativos "0 Incidentes com Impacte Ambiental"

Para tal deve assegurar-se também uma melhoria contínua da eficiência e eficácia, dos Sistemas de Gestão da QSA implementados na Gestamp Vendas Novas, dotando-os dos recursos necessários à sua concretização.

A gestão de topo garante a implementação eficaz do Sistema de Gestão da QSA o qual contribui para o estabelecimento e melhoria dos objectivos e metas anuais de QSA, cuja evolução será monitorizada periodicamente. A Gestamp Vendas Novas acredita que o cumprimento e melhoria dos objectivos anuais, culminará ainda num aumento da satisfação das suas partes interessadas.

A tarefa de melhoria da QSA na empresa, é responsabilidade primordial da sua Direcção, que assim se compromete a:

► Comunicar esta Política a todas as partes interessadas;

► Garantir a sua implementação e eficácia, supervisionando o cumprimento dos objectivos anuais estabelecidos;

► Cumprir com esta Política da QSA, revisando-a para que continue adequada e actual, bem como verificar periodicamente a eficácia do Sistema de Gestão da QSA.

A Gestão de Topo



Vendas Novas, Junho 2017

4.3 Compreensão da organização e o seu Contexto

Para definir o contexto da Gestamp Vendas Novas, foram determinadas as questões internas e externas que de acordo com o nosso propósito e a nossa direção estratégica, afetam a nossa capacidade de atingir os objetivos previstos da organização. A partir de uma reflexão feita com a equipa da direção, usando toda a informação disponível (histórico da organização, valores e cultura), identificamos os nossos pontos fortes, pontos fracos (questões internas), ameaças e oportunidades (questões externas).

Uma vez identificadas as questões internas e externas, focamo-nos naquelas que têm maior impacto para a nossa organização.

Esta atividade será revista anualmente na revisão pela direção e pode ser vista no "Anexo Nr 1-Ed 2-Informe Identificación Contexto_Part es Interesadas_Riesgos y oportunidades-Gestamp Vendas Novas"

4.4 Compreensão das necessidades e expectativas das Partes Interessadas

Identificamos todas as partes interessadas potenciais, tendo em consideração a sua intervenção no contexto da organização. No entanto nem todas serão geridas na mesma forma, tendo sido selecionadas e consideradas as mais relevantes:

- O Cliente;
- Os Colaboradores;
- Os Fornecedores (Material direto e Prestadores de serviços);

Esta seleção foi feita mediante a sua influência e importância que tem na organização.

Uma vez identificadas as partes interessadas relevantes, identificamos as suas expectativas e os requisitos pertinentes ao Sistema de gestão da Qualidade com base na análise da informação conseguida através de fontes de informação tais como: Normas, requisitos legais, reuniões com as partes interessadas, auditorias de 2º e 3º parte, visitas, participação em atividades, pesquisas, portais de cliente e propostas melhoria.

O seguimento e revisão da informação sobre as partes interessadas, necessidades e expectativas, bem como os requisitos aplicados serão revistos anualmente na revisão pela direção e pode ser vista no "Anexo Nr 1-Ed 2-Informe Identificación Contexto_Part es Interesadas_Riesgos y oportunidades-Gestamp Vendas Novas"

4.5 Avaliação de riscos e oportunidades

Para assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade, alcança os resultados previstos para a melhoria contínua, identificam-se ações para os riscos e oportunidades tendo em conta: Alcance, Questões internas e externas, partes interessadas e os processos de Gestão.

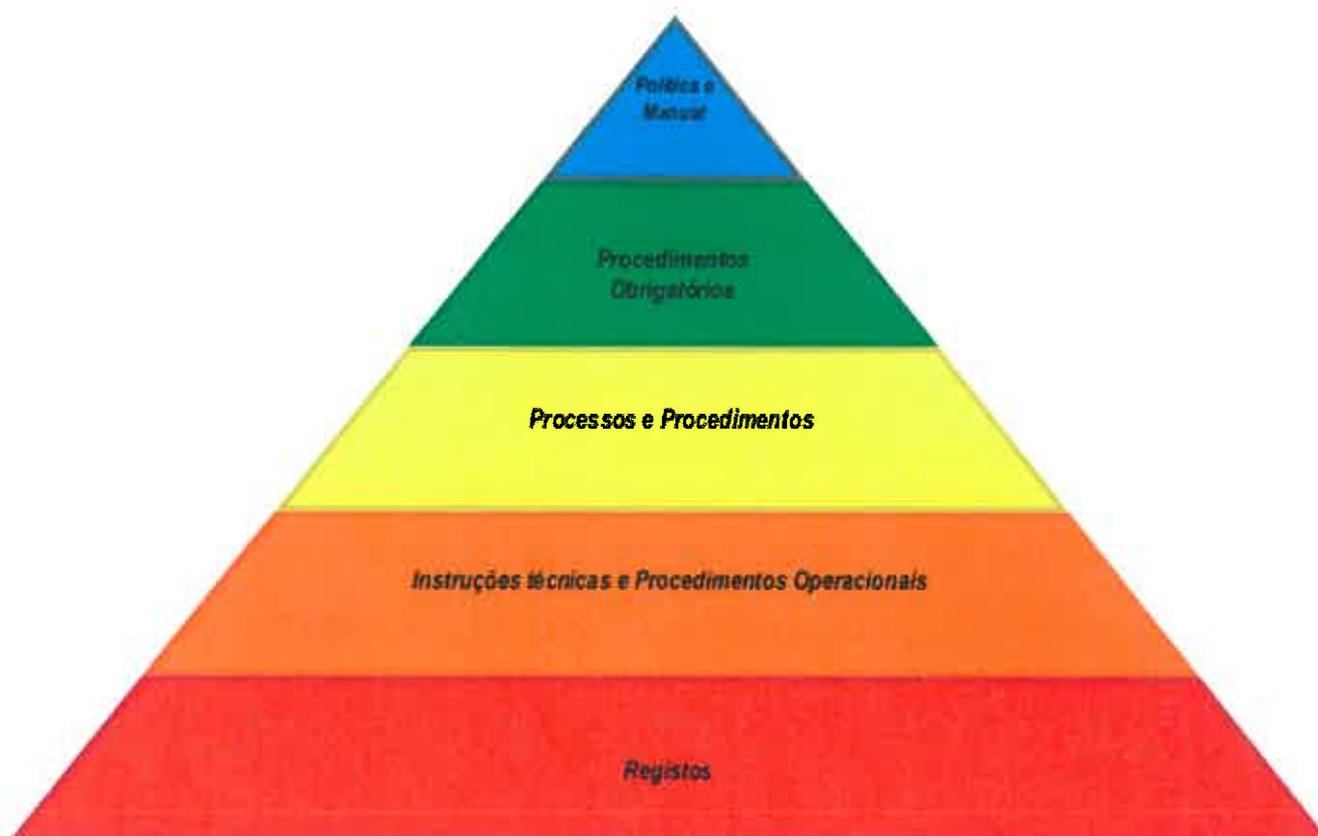
Para a análise de risco temos em conta a informação proveniente dos lesson learn, devoluções do mercado, auditorias de produto, devoluções e reparações de campo, reclamações, sucata e retrabalhos internos.

Para eliminar as causas das não conformidades potenciais (riscos) e com a finalidade de prevenir o seu aparecimento, estabelecemos ações preventivas, para reduzir o impacto dos efeitos negativos do risco.

O seguimento e revisão da avaliação de riscos serão revistos anualmente na revisão pela direção e pode ser vista no "Anexo Nr 1-Ed 2-Informe Identificación Contexto_Part es Interesadas_Riesgos y oportunidades-Gestamp Vendas Novas"

4.6 Estrutura Documental da Gestamp Vendas Novas

A estrutura documental da empresa Gestamp Vendas Novas, apresenta-se no seguinte diagrama:



A gestão documental é efetuada através do nosso sistema interno de controlo de documentação:



4.7 Descrição de Interação de Processos (Mapa de Processos Gestamp Vendas Novas)

Seguidamente apresenta-se o Mapa de Processos da Empresa Gestamp Vendas Novas, com os processos que se definiram para o SGQ da empresa e que resumem as interações dos vários processos e assistência dos locais remotos:



No esquema abaixo apresenta-se o enquadramento dos processos da Gestamp vendas Novas e o ciclo de melhoria contínua.



4.8 Proprietário do processo

O proprietário do processo é a pessoa diretamente responsável por criar, manter e melhorar o processo e deve garantir que este produza os resultados esperados de acordo com os objetivos definidos.

Os proprietários devem compreender o propósito da sua função e estar formados para isso, por forma a:

- Assegurar que estabelecem, implementam e mantem os processos necessários para o funcionamento do sistema gestão da Qualidade.
- Informar a direção sobre o desempenho dos seus processos e qualquer necessidade de melhoria.
- Assegurar que se promove a toma de consciência dos requisitos de cliente entre todos os intervenientes do processo.

As funções do proprietário do processo podem ser consultadas nas descrições de funções de cada um dos proprietários.

Os proprietários dos processos do sistema de gestão da Qualidade da Gestamp vendas novas estão indicados na tabela em baixo:

| PROCESOS DEFINIDOS NA GESTAMP | PROPRIETÁRIO | Dpto |
|--|--------------|------------------|
| Gestão Estratégica e Planeamento PG1 | J. Pinto | Gerência |
| Gestão do SGQ PG2 | A. Louro | Qualidade |
| Melhoria Contínua PG3 | R. Miguel | Industrial |
| Gestão do SGA PG4 | R. Miguel | Industrial |
| Consultas, Ofertas e Vendas PO1 | R. Miguel | Industrial |
| Industrialização PO2 | R. Miguel | Industrial |
| Planeamento Produtivo PO3 | N. Carmona | Logística |
| Produção PO4 | C. Costa | Produção |
| Gestão Logística PO5 | N. Carmona | Logística |
| Satisfação das Partes Interessadas e Tratamento de Reclamações PS1 | A. Louro | Qualidade |
| Calibrações e Ensaios PS2 | R. Miguel | Industrial |
| Gestão do Capital Humano PS3 | M. Carvalho | Recursos Humanos |
| Aprovisionamentos e Compras PS4 | N. Carmona | Compras |
| Manutenção de Meios PS5 | R. Miguel | Manutenção |
| Sistemas de Informação PS6 | J. Alfaiate | Sistemas |

O proprietário do processo tem a competência e autoridade para assumir a responsabilidade sobre o processo e assegurar a sua eficácia e eficiência de forma contínua.

O proprietário do processo deverá estar formado na norma IATF 16949:2016.

4.9 Segurança do produto

PSCR: Responsável da segurança do Produto

O responsável da segurança do produto (PSCR) é a pessoa responsável por garantir o cumprimento da legislação e normativas aplicáveis relativas à segurança do produto.

No caso da Gestamp Vendas Novas, o atual PSCR é o colaborador Amílcar Louro (Quality Manager) e em substituição Ricardo Miguel (Industrial Manager)

O PSCR tem como principais funções:

- Colaborar na identificação das características de segurança;
- Colaborar no FMEA ajudando a definir, desenvolver e estabelecer prioridades para a eliminação e prevenção de defeitos relacionados com a segurança do produto durante o desenvolvimento do processo; (prevenção de falhas)
- Aprovar o FMEA e plano de controlo;
- Promover a consciência e as considerações relativas à segurança do produto a todos os colaboradores;
- Informar sobre a funcionalidade dos produtos fabricados e todas as características críticas dos produtos a todos os colaboradores;
- Assegurar que o responsável dos fornecedores passa a toda a cadeia de fornecimento as medidas para reduzir o risco de falhas relacionados com a segurança do produto.
- Garantir a realização de auditorias D/TLD a cada 12 meses ou durante as pré-series.
- Escalará gerencia qualquer incidente que afecte uma peça de segurança.

O PSCR deve possuir:

- Experiência na gestão da Qualidade no ramo automóvel, especialmente na gestão de reclamações.
- Formação na valorização de riscos (FMEA)
- Formação de responsável da segurança do produto

4.10 Processos documentados

| Requisito de disposição de processo documentado para: | IATF | SGC |
|---|-----------|-----|
| Processo documentado para a gestão de produtos e procesos relevantes para a segurança. (IPR 08.0000.0600) | 4.4.1.2 | PG2 |
| Processo documentado para a gestão dos registos de calibração e verificação. (IPR 08.0000.1001) | 7.1.5.2.1 | PS2 |
| Processo documentado para identificar necessidades formativas incluindo necessidades relativas à consciencialização (ver ponto 7.3.1) (IPR 03.0000.0004) | 7.2.1 | PS3 |
| Processo documentado para verificar a competência profissional dos auditores internos incluindo os requisitos específicos de cliente (Lista Auditores GVN) | 7.2.3 | PG2 |
| Processo documentado para motivar os empregados a alcançar os objetivos de Qualidade, para realizar a melhora contínua e criar um entorno que fomente a inovação. (IPR 03.0000.0004) | 7.3.2 | PS3 |
| Processo documentado que descreva a revisão, distribuição e implementação de todas as normas e especificações de engenharia do cliente e as suas revisões correspondentes. (IPR 06.0000.8002) | 7.5.3.2.2 | PO2 |
| A organização deve dispor de um processo documentado de seleção de fornecedores. (IPR 04.0000.9901) | 8.4.1.2 | PS4 |

| | | |
|---|-----------|-----|
| A organização deve dispor de um processo documentado para identificar os processos subcontratados e seleccionar os tipos e alcance dos controlos a utilizar para verificar a conformidade dos produtos, processos e serviços de fornecimento externo. (IPR 08.0000.1102) | 8.4.2.1 | PS1 |
| A organização documentará o seu processo para assegurar que os produtos, processos e serviços de compra cumprem com os requisitos legais e regulamentares de aplicação no país de receção, no país de entrega e no país de destino identificado pelo cliente, se assim o indica. (IPR 04.0000.9901) | 8.4.2.2 | PS4 |
| A organização deve dispor de um processo documentado e criterios de avaliação do nível de cumprimento dos seus fornecedores, para garantir a conformidade dos produtos, processos e serviços entregues externamente. (IPR 08.0000.1102) | 8.4.2.4 | PS1 |
| A organização deve dispor de um processo documentado para controlar e reacionar as alterações que tenham impacto sobre a realização do produto (IPR 06.0000.4000) | 8.5.6.1 | PO2 |
| A organização documentará o processo que gere o uso de sistemas de control alternativos. (Planos de Controlo) | 8.5.6.1.1 | PS1 |
| A organização deve dispor de um processo documentado que valide o re-trabalho realizado, verificando o cumprimento das especificações originais definidas no plano de controlo ou outro documento relevante. (IV_10.1.023_Rework, IPR Retrabalho e Plano de Controlo) | 8.7.1.4 | PS1 |
| A organização deve dispor de um processo documentado que valide a reparação realizada (IV_10.1.023_Rework, IPR Retrabalho e Plano de Controlo) | 8.7.1.5 | PS1 |
| A organização deve dispor de um processo documentado, para a eliminação do produto não conforme, que não é susceptível de retrabalho ou reparação. (IV_10.1.019_Control nonconf) | 8.7.1.7 | PS1 |
| A organização deve dispor de um processo documentado de auditorias internas (IV_10.1.007_Audit program) | 9.2.2.1 | PG2 |
| A organização deve dispor de um processo documentado para a resolução de problemas. (IV_10.1.029_Complaint handling) | 10.2.3 | PS1 |
| A organização deve dispor de um processo documentado para determinar a utilização apropriada de metodologias de deteção de erros. (Procedimento Verificação Poke/Yokes) | 10.2.4 | PO2 |
| A organização deve dispor de um processo documentado para a melhoria continua. (IPR 06.0000.1002) | 10.3.1 | PG3 |
| A organização deve estabelecer um processo para a gestão de garantias (IPR 08.0000.2101) | 10.2.5 | PS1 |

4.11 Procedimentos (Descrição de Processos Gestamp Vendas Novas)

A Gestamp Vendas Novas de modo a conseguir garantir o bom funcionamento do seu Sistema de Gestão da Qualidade possui vários procedimentos chave que descrevem e documentam os vários processos existentes na empresa.

A empresa possui 4 tipos de procedimentos que descrevem e documentam por sua vez os 3 tipos de processos que definiu para o seu SGQ. Existem os Procedimentos dos Processos de Gestão (I), os Procedimentos dos Processos Operacionais (de Desenvolvimento de Produto (II) e de Produção (III)) e por fim os Procedimentos dos Processos de Suporte (IV).

Seguidamente segue a listagem de todos esses Procedimentos e a sua codificação:

I. Procedimentos Processo de Gestão

| | |
|------------|--|
| I_10.1.002 | Management of Objectives |
| I_10.1.003 | Management of communication |
| I_10.1.004 | Recruitment and HR-Development |
| I_10.1.005 | Management of human resources Training |
| I_10.1.006 | Continual improvement process |
| I_10.1.007 | Management Review |
| I_10.1.008 | Management of risks and contingency situations |
| I_10.1.009 | Employees motivation |

II. Procedimentos Processo Operacional - Product Development

| | |
|-------------|---|
| II_10.1.001 | Concept Development |
| II_10.1.002 | Customer acquisition |
| II_10.1.003 | Sales / Vendas |
| II_10.1.004 | Contract Reviewing |
| II_10.1.005 | Series modification |
| II_10.1.006 | Realisation of series modification(s) |
| II_10.1.007 | Product certification |
| II_10.1.008 | Customer specific development (Project Management Handbook) |
| II_10.1.009 | Production preparation phase (Project Management Handbook) |

III. Procedimentos Processo Operacional - Series Production

| | |
|--------------|----------------------------------|
| III_10.1.001 | Customer call-off / Planning run |
| III_10.1.002 | Supplier call-off |
| III_10.1.003 | Receipt of goods |
| III_10.1.004 | Production |
| III_10.1.005 | Entry into storage |
| III_10.1.006 | Planning of the dispatch |
| III_10.1.007 | Carry out of dispatch |
| III_10.1.008 | External processing |
| III_10.1.009 | Phase out management |

IV. Procedimentos Processo de Suporte

| | |
|-------------|---|
| IV_10.1.001 | Maintenance of machines |
| IV_10.1.002 | Corrective maintenance |
| IV_10.1.003 | Maintenance of tools |
| IV_10.1.004 | Purchasing production |
| IV_10.1.005 | Procurement process for industrial goods |
| IV_10.1.006 | Cost analysis |
| IV_10.1.007 | Audit program |
| IV_10.1.008 | Internal audit |
| IV_10.1.009 | Control of monitoring and measuring devices |
| IV_10.1.010 | Control of defective monitoring_measuring devices |
| IV_10.1.011 | Customer satisfaction |
| IV_10.1.012 | Management of field failures |
| IV_10.1.013 | Control of external documents |

| | |
|-------------|---|
| IV_10.1.014 | Control of internal documents |
| IV_10.1.015 | Introduction / Changing of an Gestamp Vendas Novas Standard |
| IV_10.1.016 | Control of records |
| IV_10.1.017 | Statistical evaluation of quality inspections |
| IV_10.1.018 | Corrective and preventive measures |
| IV_10.1.019 | Control of nonconforming products |
| IV_10.1.020 | Initial sampling |
| IV_10.1.021 | Layout inspection |
| IV_10.1.022 | Management of relocation |
| IV_10.1.023 | Management of rework |
| IV_10.1.024 | Deviation authorisation |
| IV_10.1.025 | Management of tests |
| IV_10.1.026 | Production of prototypes |
| IV_10.1.027 | Determination and evaluation of environmental aspects |
| IV_10.1.028 | Determination and evaluation of applicable legal and other requirements |
| IV_10.1.029 | Complaint handling |
| IV_10.1.030 | IT |
| IV_10.1.031 | Test during production |
| IV_10.1.032 | Environmental performance of suppliers / MRO |

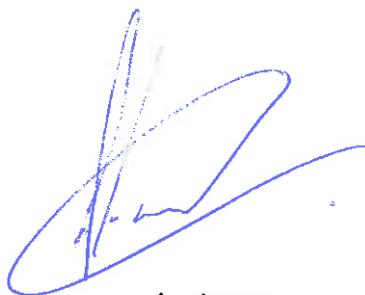
Para além destes procedimentos, existem ainda IPR's, criadas com a finalidade de descrever e documentar os processos associados. Sendo que em alguns casos, após revisão do SGQ, substituem alguns dos procedimentos acima.

Anexos de suporte ao manual da Qualidade

- Organigramas;
- Mapa de procesos

- 13-Requisitos de Cliente-Extracto_Resumen-IATF
- Avaliação de riscos: Anexo Nr 1-Ed 2-Informe Identificación Contexto_Parties Interesadas_Riesgos y oportunidades_GVN
- Política Qualidade

Este Manual foi elaborado por:



A. Louro
(Gestor do SGQ)

Aprovado por:



José Pinto
(Gerente)