



**MANUAL DA QUALIDADE
ASSEGURADA IBMT**

Data:
29/07/2024
Revisão: 19

***MANUAL DA QUALIDADE
ASSEGURADA***

***Indústria Belan de Mangueiras
técnica (IBMT)***

NBR-ISO 9001:2015

Disponível para consulta

Conteúdo

- Folha de aprovação – Pág. 3
- Requisitos normativos – Pág. 3
- Perfil da empresa – Pág. 4
- Histórico da empresa – Pág. 4
- Localização – Pág. 5
- Termos e definições – Pág. 5
- Contexto da organização – Pág. 5
- Necessidades e expectativas das partes interessadas – Pág. 6 e 7
- Escopo do SGQ – Pág. 7
- Sistema de Gestão da qualidade e seus processos – Pág. 8
- Generalidades – Pág. 8
- Política da qualidade – Pág. 8 e 9
- Planejamento do sistema de gestão da IBMT – Pág.10
- Objetivos da Qualidade e indicadores – Pág. 11
- Interação entre processos – Pág.12

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

Rev.	Data	Modificação	Motivo
00	01/02/2011	Elaboração do Manual da Qualidade	Emissão inicial
01 -14	01/02/2011	Atualização de informações	Melhoria Contínua
15	05/01/2023	Atualização dos indicadores	Melhoria Contínua
16	17/07/2023	Atualização do sistema de gestão da qualidade e seus processos / estrutura	NC
17	06/03/2024	Inclusão de requisitos estatutários e regulamentares	Melhoria contínua
18	06/05/2024	Inclusão da porcentagem do SWOT nas questões internas e externas	O.M. em auditoria interna.
19	29/07/2024	Inclusão das Considerações sobre Mudanças Climáticas 4.1 e 4.2.	Emenda: DC-0622/24 ISO9001

FOLHA DE APROVAÇÃO

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

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

- REQUISITOS NORMATIVOS

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

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

D – Do – (Fazer) Implementar os processos;

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

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

- REQUISITOS ESTATUTÁRIOS E REGULAMENTARES

Á IBMT segue os requisitos dos seguintes documentos:

Alvará de funcionamento, Licença de operação, AVCB, Certificação para componentes do sistema GNV (Gás natural veicular), ISO9001:2015, NBR's e portarias.

Elaborado: *Guilherme Augusto*

Revisado: *Guilherme Augusto*

Aprovado: *Marcio R. Belan*

PERFIL DA EMPRESA

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

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

HISTÓRICO DA EMPRESA

Em 2013 a unidade filial da IBTF – Indústria Brasileira de Tubos Flexíveis Ltda. Mudou a razão social para IBMT – Indústria Belan de Mangueiras Técnicas Ltda.

Localizada na região industrial de JD. Presidente Dutra, em Guarulhos (SP), possui sede própria contando com ampla área industrial. Com dois misturadores fechados, cilindros, extrusoras, dois autoclaves e



MANUAL DA QUALIDADE ASSEGUADA IBMT

Data:
29/07/2024

Revisão: 19

trançadeiras que garantem o bom desempenho na fabricação de mangueiras e outros artefatos de Borracha, possui também um laboratório físico para realização de teste e ensaios destrutivos em borrachas e mangueiras para garantir a qualidade de seus produtos.

Razão Social: IBMT Indústria Belan de Mangueiras Técnicas Ltda

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

Localização

***Av. João Bassi, 264 – JD Presidente Dutra
Guarulhos – SP – Brasil***

Tel.: (11) 2088-6895

E-mail:

Site: <http://http://www.ibmt.com.br>

Termos e Definições

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

Provedores Externos (provedores de produtos e serviços da IBMT) → Organização (IBMT) → Clientes (compradores dos nossos produtos e serviços).

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

OBJETIVO

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

ESTRUTURA

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

Identificou como sendo os grandes processos, as áreas: **1-Comercial, 2-Compras, 3-Produção, 4-Qualidade e 5-Recursos humanos** como necessários para o SGQ;

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO IBMT – 4.1

PARCEIROS CHAVES	ATIVIDADES CHAVES E QUESTÕES INTERNAS	PROPOSTA DE VALOR	RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	SEGMENTOS DE CLIENTES	
Provedores externo Certificadora ABNT, Certificadora CATA, Clientes Vimap, Lucios, Kitsbor, IBTF, Korax, MercadoCar, Nck, JVN, Dew Parts, Wandre	Estar á frente das necessidades do mercado 85% Máquinas ativas - 80% Vendas – 80% Compras – 90% Produtividade satisfatória – 80% Especificações dos clientes atendida – 95% Colaboradores treinados – 95% Qualidade controlada e garantida – 90%	Satisfação do cliente Fidelização do cliente Padronização Prazo de entrega seguro Qualidade satisfatória Auditorias Novas certificações Sustentabilidade da organização Crescimento da organização	Contato telefônico E mail Visita técnica Assistência técnica Pós venda Reclamações de cliente Devoluções	Mercado de Mangueiras automotivas artefatos de borracha para indústria automotiva e uso industrial, comercial e residencial. Industria do segmento de gás GNV.	Industria fabricante de implementos agrícolas.
QUESTÕES EXTERNAS	RECURSOS CHAVES		CANAIS		
Atendimento das leis regulamentares – 100% Ambiente social – 80% Mercado competitivo - 90% Ética profissional – 80%	Maquinas produtivas com manutenção periódica Ferramentas de boa qualidade Computadores adequados Consultoria de qualidade Curso de especialização de mercado		Representante de vendas E-mail WhatsApp Cartão de visita		
CUSTOS		FONTE DE RENDA			
Matéria prima Manutenção Treinamento de pessoal Marketing	Ferramentas Infraestrutura Custo fixo Impostos	Vendas de mangueiras e outros artefatos de borracha para indústria automotiva e uso industrial, comercial e residencial.			

ASPECTOS DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Mudanças climáticas vem se tornando cada vez mais comuns, e alguns fatores podem afetar o sistema de gestão de forma direta ou indireta conforme tabela a baixo.

Análise de mudanças climáticas (Emenda DC-0622/24 da ABNT NBR ISO9001:2015)			
Fatores climáticos	Riscos	Como afeta	Probabilidade de ocorrer
Frio excessivo	Maior consumo de gás nas caldeiras.	Custo	Alta
Chuva excessiva	Alagamentos externo	Locomoção dos colaboradores.	Alta
		Falta de energia.	Alta
	Alagamento interno	Perda de máquinas.	Baixa
Falta de chuva	Escassez de água	Falta de recurso natural para produtividade.	Média
		Custo fornecimento de água.	Média
		Custo de fornecimento de energia elétrica	Não Afeta
Calor excessivo	Fadiga dos colaboradores	Baixa produtividade.	Média
	Super aquecimento de máquinas.	Manutenções corretivas que podem gerar custo.	Baixa

ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

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

Conforme tabela abaixo, podemos ver as definições das partes interessadas os requisitos, objetivos e monitoramento. **4.2**

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

PROVEDORES EXTERNO	8.4.3 Informação para provedores externo	Não conformidades detectadas Interno e externo (Cliente)	Índice de qualidade de fornecedor (IQF)
GOVERNO/SINDICATO	8.5.5 Atividades pós entrega 5.1.2 Foco no cliente	Atendimento dos requisitos estatutários e regulamentares, recolhimento dos impostos obrigatórios.	Licenças, nota fiscal, boletos e outros
	Emenda: DC-0622/24 Considerações sobre Mudanças Climáticas	Eliminar ou mitigar grandes impactos ambientais (aquecimento global)	Visitas de inspeção não programadas.
SOCIEDADE	4.2 Condições legais, tecnológicas externas.	Entender o que afeta a empresa externamente, quanto as condições legais, tecnológica. (Fumaça ou ruído)	Análise Crítica (Monitoramento anual)

DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO

“Desenvolvimento, industrialização e comercialização de mangueiras e outros artefatos de borracha para indústria automotiva e uso industrial, comercial e residencial”.

Sistema de gestão da qualidade e seus processos

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

A identificação, sequência, interação, critérios e métodos de todos os processos necessários para a operação eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade da IBMT estão detalhados apropriadamente nos Procedimentos e processos de referência, conforme requisitos abaixo:

Requisito da ISO9001	Referência / Onde?	Responsáveis
4. Contexto da Organização	MQA Manual da IBMT	Gerencia, gestor da produção e Qualidade
5. Liderança	1-Organograma da organização, 2-objetivos da qualidade.	1-Alta direção, 2-Gerencia, gestor da produção e Qualidade.
6. Planejamento	MRO (Mapeamento de Riscos e Oportunidades)	Gerencia, gestor da produção e Qualidade
7. Apoio	P-IBMT-03, Cronograma de calibração e Cronograma de treinamentos	RH, Gerencia, gestor da produção e Qualidade
8. Operacional	P-IBMT-01, 02, 04, 07 e instruções de trabalho de operação.	Gerencia, gestor da produção, Qualidade, comercial e compras.
9. Análise de desempenho	Objetivos da qualidade, P-IBMT 06 e ata de reunião de análise crítica.	Gerencia, qualidade e comercial
10. Melhoria	IT- 21011 (Mudanças)	Gerencia, gestor da produção e Qualidade

GENERALIDADES

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

POLÍTICA DA QUALIDADE

MISSÃO:

“Desenvolvimento, industrialização e comercialização de mangueiras e outros artefatos de borracha para indústria automotiva e uso industrial, comercial e residencial”.

VISÃO:

“Atender às empresas montadoras, ao mercado externo, manter e conquistar grandes distribuidoras e desenvolver novos produtos”.

VALORES:

“Clientes, Qualidade, Pessoas, Sustentabilidade, “Nossos valores direcionam as nossas ações”.

CLIENTES:

“Atender as necessidades dos clientes, superando suas expectativas”.

ÉTICA:

“Fundamentar nossas ações na honestidade, transparência, responsabilidade e moralidade”.

QUALIDADE/MELHORIA:

“Priorizar os 07 pilares da qualidade nas nossas atividades e revisar anualmente os objetivos”.

PESSOAS:

“Trabalho em equipe, comprometimento, valorização e respeito mútuo”.

SUSTENTABILIDADE:

“Promover ações para sustentabilidade econômica (Clientes ativos) e ambiental (Não poluentes)”.

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

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

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

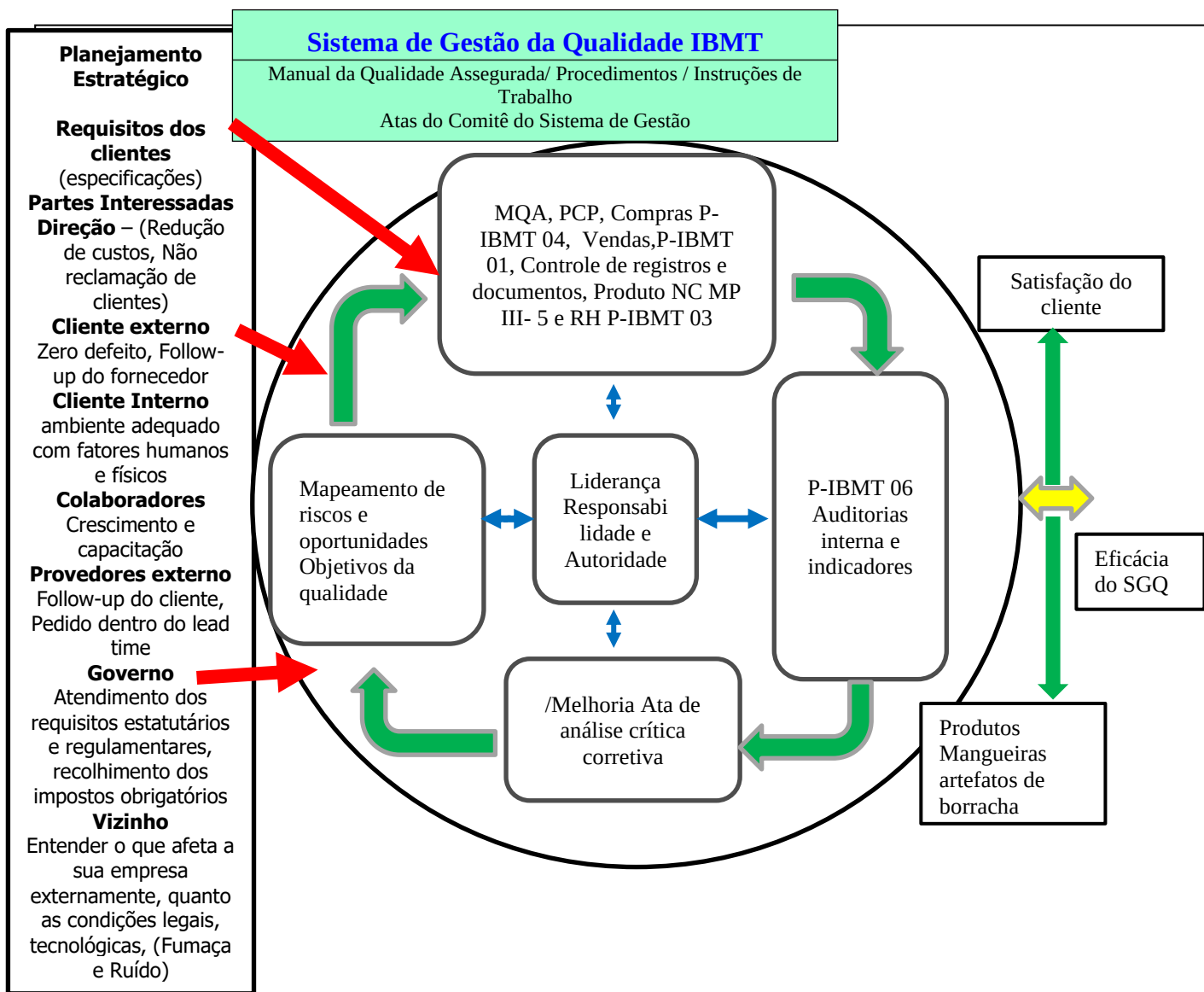
Treinamento: com o objetivo de fazer com que todos os funcionários tenham acesso à política e a sua interpretação.

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

PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA IBMT

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

deve ser feita uma análise formal do impacto que estas terão na qualidade final dos produtos fornecidos, podendo gerar alterações nas sistemáticas e na documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.



Indicadores	SGQ	Satisfação do cliente	Produto NC	IQF	Garantia	Treinamento	Controle de refugo	SCRAP
Monitoração	Relatório de auditoria	Planilha eletrônica	Teste Hidrostático	Planilha IQF	Laudos	Cronograma de treinamento	Formulários	Planilha
Periodicidade	Anual	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Anual	Mensal	Mensal
Meta	Manter a certificação	<= 95%	<= 1,5 %	<= 95%	<= 1,2%	4h p/ colaborador	<= 1,5%	<= 2,5 %
Setor Resp.	SGQ	Qualidade	Produção	Compras/SGQ	Produção/Qualidade	RH	Produção	SGQ

Ação	OK	OK	OK	Ok	Ok	OK	OK	Ok
Prazo	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte	60 dias do ano seguinte

Objetivos da qualidade – Indicadores:

PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS E MELHORIA CONTÍNUA

Quando a organização identificar a necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade ou oportunidades de melhoria, a organização faz uso da ferramenta analítica 5W2H para fazer um planejamento das mudanças e registro das ações preventivas (Melhorias).

INTERAÇÃO ENTRE PROCESSOS **PRIMÁRIOS** E **SECUNDÁRIOS**

