



MI.04.01

TÍTULO:

MANUAL INTEGRADO

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
1 de 18

1. A EMPRESA

1.1 Dados e Informação

Fundação: 1980.
Razão Social: Mirafer Produtos Siderúrgicos Ltda.
Endereço / Sede: Rua Raphael Salvaia, 101.
E-mail: atendimento@mirafer.com.
Segmentos de operação: Comercialização de Sucatas.

**Cópia Não Controlada
Edição para Website**

1.2 Histórico Empresarial

A Mirafer começou suas atividades em dezembro de 1980 e iniciou o processo de implantação da ISO 9001 em março de 2004 e da ISO 14001 em janeiro de 2006.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Norma NBR ISO 9001, versão 2008.
Norma NBR ISO 14001, versão 2004.

3. DEFINIÇÕES

A cadeia de fornecimento da organização é a seguinte:

Fornecedor -> Mirafer -> Cliente

4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ) E SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (SGA)

4.1 Requisitos gerais

A Gestão da Qualidade Mirafer e o Sistema de Gestão Ambiental são planejados mediante um Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiental, em conformidade com a norma ISO9001:2008 e ISO14001:2004 respectivamente.

O SGQ e SGA são estabelecidos, documentados, implementados, mantidos e continuamente melhorados. A coordenação é feita pelo Representante da Direção e Ambiental.

A seqüência e interação dos processos que agregam valores e apoio estão descritas no Anexo III.

Elaborado por: Thomas Niquito

Validação/Aprovação:
Elias Niquito Jr/Rafael Antônio Salvaia

Emissão: 07/05/2004
Revisão: 17 Rev. 12/08/11

 MI.04.01	TÍTULO: MANUAL INTEGRADO (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)	Página 2 de 18
---	---	-------------------

4.1.2 Processos Definidos Pela Organização

Processo I – Adquirir

Responsável: Diretor Executivo.

Setores Abrangentes: Diretoria, Compras, Balança, Almoxarifado, Pátio de Sucata, Inox, Corte, Prensa e Transporte.

Atividades:

1. Compras
2. Homologação de Fornecedores
3. Recebimento
4. Inspeção
5. Atividade de Logística

Processo II – Preparar

Responsável: Supervisor de Pátio de Sucata.

Setores Abrangentes: Diretoria, Balança, Pátio de Sucata, Inox, Corte, Prensa e Transporte.

Atividades:

1. Separação
2. Inspeção
3. Movimentação
4. Beneficiamento
5. Armazenamento

Processo III – Comercializar

Responsável: Diretor Executivo.

Setores Abrangentes: Diretoria, Vendas, Faturamento.

Atividades:

1. Vendas
2. Desenvolvimento de Novos Clientes/Negócios
3. Pós Venda
4. Faturamento

Processo IV – Expedir

Responsável: Balanceiro.

Setores Abrangentes: Diretoria, Balança, Compras, Faturamento, Pátio de Sucata, Inox, Corte, Prensa e Transporte.

Atividades:

1. Pesagem
2. Entrega
3. Inspeção

 MI.04.01	TÍTULO: <h1 style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO</h1> <p style="text-align: center;">(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)</p>	<p style="text-align: right;">Página 3 de 18</p>
--	---	--

Processo V – Gerir Recursos

Responsável: Diretor Executivo.

Setores Abrangentes: Diretoria, Compras, Recursos Humanos, Manutenção e Balança.

Atividades:

- 1. Calibração**
- 2. Gestão de Recursos Humanos**
- 3. Manutenção**

Processo VI – Gerir Qualidade e Meio Ambiente

Atividades:

Responsável: Representante da Direção.

Setores Abrangentes: Todos que fazem parte do escopo de certificação.

- 1. Auditoria Interna (PI.08.02)**
- 2. Ação Corretiva (PI.08.05)**
- 3. Ação Preventiva (PI.08.05)**
- 4. Análise Crítica (MI.04.01 item 5.7)**
- 5. Planejamento SGQ/SGA (Quadro SGI)**
- 6. Controle de Não-Conformidade (PQ.08.03)**
- 7. Controle de Documentação (PI.04.01 e PI.04.02)**
- 8. Definir Diretrizes (Quadro SGI)**

Nota: Todos os objetivos e indicadores dos processos acima estão definidos no Formulário “Objetivos e Metas Ambientais e da Qualidade”.

4.2 Requisitos de Documentação

4.2.1 Generalidades

O SGQ é organizado por um Manual Integrado, complementado por documentos gerenciais denominados Procedimentos e documentos operacionais designados como Instruções de Trabalho.

Os documentos constituintes do SGQ/SGA são relacionados em um banco de dados, onde são organizados e mantidos pelo controle de documentos.

4.2.2 Manual Integrado

O manual Integrado inclui o escopo, justificativas e a qualidade da prestação de serviços.

A qualidade de prestação de serviços da Mirafer é resumida em um “planejamento geral do sistema de gestão da qualidade” gerado, mantido e divulgado pela alta direção. Este planejamento identifica os macroprocessos da Mirafer (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** nos processos, internos ou externos.

Dos funcionários, as sugestões de melhoria são analisadas, independentes do nível hierárquico.



MI.04.01

TÍTULO:**MANUAL INTEGRADO**

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
4 de 18**4.2.3 Controle de Documentos**

Os documentos do SGQ/SGA e outros documentos relevantes para o funcionamento do mesmo são controlados na extensão apropriada a cada necessidade. O controle de documentos é definido no procedimento PI.04.01 - Controle de Documentos.

4.2.3.1 Documentação Ambiental

A Mirafer definiu como documentação ambiental:

Política Ambiental – item 5.3.1

Objetivos e Metas Ambientais – item 5.5.4

Escopo do SGA – item 5.6.4

Descrição dos Principais elementos do SGA:

REQUISITOS DA NORMA ISO14001:2004	REFERÊNCIA	INTERAÇÃO	PROCESSO
4. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	ITEM 4		
4.1 REQUISITOS GERAIS	ITEM 4.1	TODOS	SGA
4.2 POLÍTICA AMBIENTAL	ITEM 5.3.2	TODOS	TODOS
4.3 PLANEJAMENTO	ITEM 5.5		
4.3.1 ASPECTOS AMBIENTAIS	ITEM 5.5.2/PA.01	4.3.2 4.4.5 4.5.2	TODOS
4.3.2 REQUISITOS LEGAIS E OUTROS	ITEM 5.5.3	4.4.5 4.5.2	SGA
4.3.3 OBJETIVOS, METAS E PROGRAMAS	ITEM 5.5.4	TODOS	TODOS
4.4 IMPLEMENTAÇÃO E OPERAÇÃO	ITEM 5.6.5		
4.4.1 RECURSOS, FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES	ITEM 5.6.5.1	4.4.2	RH DIREÇÃO
4.4.2 COMPETÊNCIA, TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO	ITEM 6.2.1	4.4.3	RH SGA
4.4.3 COMUNICAÇÃO	ITEM 6.2.2		
4.4.4 DOCUMENTAÇÃO	ITEM 4.2.3.1	4.4.4	SGA/SGQ
4.4.5 CONTROLE DE DOCUMENTOS	ITEM 4.2.3/PI.04.01	4.4.4	SGQ
4.4.6 CONTROLE OPERACIONAL	ITEM 7.5.6		
4.4.7 PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS	ITEM 7.5.7		
4.5 VERIFICAÇÃO	ITEM 8.1.1		
4.5.1 MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	ITEM 8.1.1.1	4.4.6	SGA
4.5.2 AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO A REQUISITOS LEGAIS E OUTROS	ITEM 8.1.1.2/PA.05/PI.04.01	4.3.2/4.3.1	SGA
4.5.3 NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA.	ITENS 8.5.2/8.5.3/PQ.08.03/PI.08.05	TODOS	SGQ
4.5.4 CONTROLE DE REGISTROS	ITEM 4.2.4/PI.04.02	TODOS	SGQ
4.5.5. AUDITORIA INTERNA	ITEM 8.2.2/PI.08.02	TODOS	SGQ
4.6 ANÁLISE PELA ADMINISTRAÇÃO	ITEM 5.8	TODOS	SGA

4.2.4 Controle de Registros

São mantidos os registros das operações que comprovam conformidades do SGQ/SGA com as especificações. Controle dos registros da qualidade é definido no procedimento PI.04.02 - Controle de Registros.

5. RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO**5.1 Comprometimento da Direção**

A Diretoria da Mirafer formada pelo Diretor Geral e o Diretor Executivo declaram a importância de desenvolver e melhorar o SGQ e SGA estabelecidos, mediante determinação e acompanhamento das seguintes ações:



MI.04.01

TÍTULO:

MANUAL INTEGRADO

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
5 de 18

- Estabelecimento e adequação do Planejamento, Política e Objetivos da Qualidade e Meio Ambiente.
- Identificação das necessidades e expectativas dos **clientes**, que são transformados em requisitos e serviços.
- Treinamentos formais, informais e divulgação contínua aos colaboradores através de comunicação formal, da importância para atender plenamente os requisitos dos **clientes** e dos órgãos reguladores.
- Provimento dos recursos compatíveis para atingir os resultados.
- Análise dos resultados dos indicadores e determinação das ações para manter e melhorar continuamente o nível de satisfação dos **clientes**.

5.2 Foco no Cliente

A alta direção assegura, através de monitoramento que todos os requisitos dos **clientes** são atendidos.

5.3 Políticas

5.3.1 Política da Qualidade (Emissão: 07/05/2004 - Rev. 01: 16/10/2004)

Relacionamento fortalecido pela qualidade dos produtos servidos e o tratamento oferecido pelos funcionários.

Melhoria Contínua e a característica de construir uma imagem confiável, cada vez mais pronunciada no mercado de comercialização de sucatas, junto a fornecedores e **clientes**.

“RELACIONAMENTO, MELHORIA CONTÍNUA, ATENDER SEMPRE OS REQUISITOS DOS PRODUTOS, SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E IMAGEM CONFIÁVEL JUNTO AO MERCADO DE COMERCIALIZAÇÃO DE SUCATAS”.

A política da qualidade estabelecida é, atualizada sempre que necessário para permanecer aderente às necessidades e expectativas dos **clientes**, e para manter a empresa competitiva, no mercado de sucatas.

5.3.2 Política Ambiental (Emissão: 02/01/2006 – Rev.01: 09/11/2006)

É compromisso da Mirafer Produtos Siderúrgicos Ltda., destinar corretamente todo resíduo gerado pela sucata Ferrosa e não ferrosa, colocando em prática a cultura de melhoria contínua implantada na empresa e a prevenção da poluição, a fim de reduzir os impactos ambientais, atendendo todos os requisitos legais e demais requisitos aplicáveis à organização relacionada ao meio ambiente em todo território nacional.

a) Desdobramento da Política

Resíduos Gerados pela Sucata: Reduzir resíduos de fornecedores

Melhoria Contínua: Coleta seletiva

Impactos Ambientais: Tratamentos efluentes – Vazamento Óleo

Atender Requisitos Legais: Controle de documentos – Leis Aplicáveis/Licenças

Comunicação: Quadros de avisos – Treinamentos

Disponibilidade ao Público: website www.mirafer.com

	TÍTULO: MANUAL INTEGRADO (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)	Página 6 de 18
---	---	-------------------

5.4 Comunicação das Políticas

Interno: Quadros de avisos e treinamentos.

Externo: disponível ao público no site www.mirafer.com, na recepção da empresa e quando solicitado pelo público externo é oferecido cópia.

5.5 Planejamento da Qualidade e Meio Ambiente

5.5.1 Objetivos da Qualidade e Planejamento do SGQ

A Diretoria estabelece e documenta os objetivos da qualidade da Mirafer e coordena o desdobramento destes objetivos em outros mais detalhados e quantificados para os colaboradores.

Os objetivos da qualidade bem como os desdobramentos são fixados, buscando melhorias contínuas nos indicadores gerais da Mirafer, havendo o devido acompanhamento dos resultados nas reuniões de análise crítica do SGQ.

Quando houver alterações significativas, os documentos de objetivos da qualidade serão revisados.

Os recursos necessários para atingir cada meta são definidos juntamente com os objetivos providos pela Diretoria, na medida da prioridade e disponibilidade financeira, proporcionalmente à cobrança de resultados.

Os objetivos da Qualidade estão descritos no formulário: **Objetivos e Metas Ambientais e da Qualidade.**

5.5.2 Aspectos Ambientais

Os aspectos e impactos ambientais são identificados e tratados conforme procedimento PA.01.

5.5.3 Requisitos Legais e Outros relacionados ao Meio Ambiente

Os requisitos legais aplicáveis são controlados e identificados por fornecedor especializado.

5.5.4 Objetivos, Metas e Programa Ambiental

Os objetivos e metas são mensuráveis conforme a política ambiental para atender os requisitos legais e os requisitos da organização.

Os objetivos da Qualidade estão descritos no formulário: **Objetivos e Metas Ambientais e da Qualidade.**

5.6 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação.

5.6.1 Responsabilidade e Autoridade

As responsabilidades, autoridades e inter-relações dos colaboradores em funções específicas no SGQ/SGA estão esquematizadas no organograma (anexo 2) e detalhadas nas descrições de cargos.

Em resumo, cabe à Diretoria fazer a gestão estratégica e análise crítica do SGQ/SGA, aos responsáveis de cada área à condução tática e operacional da empresa, sendo-lhes conferida a autoridade para tomada de decisão necessária para assegurar a satisfação dos **clientes.**

 MI.04.01	TÍTULO: MANUAL INTEGRADO (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)	Página 7 de 18
--	---	-------------------

5.6.2 Representante da Direção

A Diretoria designa o **Sr. Thomas Niquito** como Representante da Direção, ao qual fica outorgada a autoridade para assegurar a implementação plena do SGQ/SGA, conforme norma, cabendo-lhe a responsabilidade, de reportar à Diretoria.

O desempenho do SGQ/SGA e as necessidades de melhorias, assim como promover os compromissos dos funcionários em atender as necessidades e expectativas dos **clientes** também é de sua responsabilidade.

5.6.3 Comunicação Interna

A comunicação interna é realizada através de quadros de aviso onde são colocados os gráficos de desempenho dos processos e objetivos. A comunicação também é realizada através de reuniões com todos os funcionários, onde a Diretoria procura esclarecer os resultados dos indicadores. Esta reunião não é formalizada.

5.6.4 Escopo de Certificação ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

“Preparação e comercialização de sucata ferrosa e não ferrosa.” O SGA contempla as instalações da empresa conforme item 1 deste manual.

Justificativas e Exclusões:

- A Mirafer somente comercializa sucatas adquiridas dos fornecedores. Não existe nenhum tipo de desenvolvimento no negócio, por isso a Mirafer exclui do sistema de gestão da qualidade o item 7.3 - Projeto e Desenvolvimento.
- A Mirafer não executa processos produtivos, onde a saída resultante não possa ser verificada, por isso a Mirafer exclui do sistema de gestão da qualidade o item 7.5.2 - Validação dos processos de produção e fornecimento de serviços.

5.6.5 Implementação e Operação Ambiental

5.6.5.1 Recursos, Funções, Responsabilidades Ambiental

A alta direção disponibiliza através da provisão de recursos anual as necessidades do Sistema de Gestão Ambiental. As funções, responsabilidades e autoridades estão descritas nas descrições de cargo, controlada pelo Recursos Humanos. A alta direção indica como representante ambiental o **Sr. Thomas Niquito**, que independente de outras responsabilidades deve assegurar que o SGA seja estabelecido, implementado e mantido e, relatar a alta direção seu desempenho e recomendações para melhoria.

5.6.6 Alteração do Representante da Direção e Meio Ambiente

Caso seja necessário alterar por qualquer motivo o responsável pela função de RD/RA, a Direção deverá comunicar de imediato ao RH e também ao setor da Qualidade e Meio Ambiente para providenciar as formalizações e comunicações necessárias. O perfil do RD/RA deverá ser compatível com a Descrição de Cargos para a função localizada no setor de Recursos Humanos.



MI.04.01

TÍTULO:

MANUAL INTEGRADO

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
8 de 18

5.7 Análise Crítica da Qualidade pela Direção

5.7.1 Generalidades (Qualidade)

A Diretoria e o Representante da Direção realizam com frequência anual (mínima 1 por ano) reunião de análise crítica do SGQ, avaliando a continuidade, a adequação e a eficácia do SGQ.

As reuniões são planejadas pela Diretoria e registrada pelo Representante da Direção, levando em conta, dentre outros, resultados indicados abaixo:

5.7.2 Entradas para análise crítica da Qualidade

- Resultados de Auditorias;
- Realimentação de **Clientes**;
- Objetivos da Qualidade, Política da qualidade;
- Ações Corretivas / Preventivas;
- Melhorias;
- Alterações Significativas que podem afetar o SGQ;
- Desempenho do processo e conformidade do produto;
- Acompanhamento das ações de análise crítica anteriores;
- Recomendações para melhoria;

5.7.3 Saída da análise crítica da Qualidade

- Melhorias do SGQ e de seus Processos;
- Melhorias dos Produtos em Relação aos Requisitos de **Clientes**;
- Necessidade de Recursos;

5.8 Análise Crítica Ambiental pela Direção

5.8.1 Generalidades (Ambiental)

A alta direção em conjunto com o representante ambiental realiza reunião de análise crítica ambiental no mínimo 1 vez por ano.

5.8.2 Entrada da análise crítica Ambiental

- a) Avaliação de oportunidades de melhorias
- b) Política Ambiental e Objetivos
- c) Resultado das auditorias internas e avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros subscritos pela organização
- d) Comunicação proveniente de partes interessadas externas incluindo reclamações
- e) Desempenho ambiental da organização
- f) Extensão na qual foram atendidos os objetivos e metas
- g) Situação das ações corretivas e preventivas
- h) Ações de acompanhamento das análise anteriores
- i) Mudança de circunstância incluindo desenvolvimento em requisitos legais e outros relacionados aos aspectos ambientais
- j) Recomendações para melhorias

 MI.04.01	TÍTULO: <h1 style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO</h1> <p style="text-align: center;">(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)</p>	<p style="text-align: right;">Página 9 de 18</p>
--	---	--

5.8.3 Saída da análise crítica Ambiental

- a) Decisões e ações na política ambiental
- b) Objetivos e metas
- c) Ações nos elementos do SGA
- d) Ações de comprometimento com a Melhoria Contínua

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1 Provisão de Recursos

A Diretoria determina e gera recursos necessários para implementar e melhorar os processos do SGQ, contemplando a satisfação dos **clientes**.

A Diretoria faz o 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 recursos leva em conta as prioridades e as disponibilidades financeiras.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Competência, Treinamento e Conscientização da Qualidade e Meio Ambiente

A Mirafer assegura através do seu Procedimento PI.06.02 – Recursos Humanos, que todos as pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos dos produtos e causem impactos ambientais sejam competentes com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados e participem do programa de treinamento.

6.2.2 Comunicação Ambiental

A comunicação interna é realizada através de treinamentos, reuniões, quadro de avisos e informativo mensal.

A comunicação externa é realizada através do site www.mirafer.com e quadro fixado na recepção.

A decisão da Mirafer sobre a comunicação de seus aspectos ambientais significativos é de comunicar somente quando solicitado pelo público externo. A comunicação é realizada através de uma cópia não controlada do formulário de identificação e avaliação dos aspectos e impactos ambientais.

6.3 Infra-estrutura

6.4 Ambiente de Trabalho

A Diretoria da Mirafer coordena as provisões de instalações de produção e serviços apropriados à obtenção de conformidade dos produtos e satisfação do cliente. Estes meios incluem espaço físico, edificações, equipamentos de segurança, uniformes, computadores, sistemas aplicativos, transporte e inclusive fatores físicos, ambientais e outros (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas).

A manutenção preventiva é realizada através de paradas programadas e registrada no prontuário dos equipamentos e veículos da empresa.

 MI.04.01	TÍTULO: MANUAL INTEGRADO (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)	Página 10 de 18
---	---	--------------------

7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 Planejamento da realização do produto

O planejamento da qualidade da Mirafer gerado e mantido pelo Representante da Direção contempla o planejamento geral da qualidade (anexo 1).

7.2 Processos Relacionados a Clientes

7.2.1 Determinação de requisitos relacionados ao produto

A Mirafer busca identificar as necessidades e expectativas dos **clientes**, analisando criticamente cada requisito determinado pelo cliente. Esta sistemática está descrita na IQ.07.02 - Instrução de Vendas.

Nota: Também são levados em consideração os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto e quaisquer requisitos adicionais considerados necessários pela organização.

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos relacionados ao produto

A Diretoria faz a análise crítica e define os requisitos dos **clientes**, onde possa atender suas expectativas conforme IQ.07.02.

Os requisitos são documentados e informados aos colaboradores através de instrução de trabalho.

Nos pedidos verbais, a Diretoria informa ao **cliente** os principais requisitos, propondo alternativas para eventuais divergências.

7.2.3 Comunicação ao Cliente

A Mirafer se comunica com o cliente através do Fone (19) 2105 1499, Fax (19) 2105 1460, e-mail atendimento@mirafer.com e o site www.mirafer.com, para prover informações sobre o produto e coletar o grau de satisfação dos cliente, incluindo tratamento de reclamações. A Mirafer também conta com o serviço DDR (Discagem Direta a Ramal) e/ou e-mail pessoal para toda a área administrativa, facilitando o caminho entre o cliente e o funcionário desejado.

7.3 Projeto e Desenvolvimento

Não Aplicável conforme item 5.6.4 deste manual.

7.4 Aquisição

7.4.1 Processo de aquisição

As matérias primas e serviços tercerizados que afetam a qualidade do produto são adquiridos de fornecedores homologados de acordo com sua habilidade de fornecer produtos que sejam conforme especificações.

 MI.04.01	TÍTULO: <h1 style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO</h1> <p style="text-align: center;">(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)</p>	<p style="text-align: right;">Página 11 de 18</p>
--	---	---

7.4.2 Informações de aquisição

Os pedidos de compras são padronizados pela Mirafer de forma que contenham especificações, níveis de aceitação e requisitos de SGQ, podendo ser formalizados ou verbais.

7.4.3 Verificação do Produto adquirido

A operacionalização de compras está descrita na II.07.04 - Instrução de Compras e verificação do produto.

7.5 Produção e Fornecimento de Serviços

7.5.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviços

O planejamento (anexo I) gerado e mantido pelo Representante da Direção mostra em uma visão abrangente, a seqüência para obtenção dos resultados.

As informações e características dos processos são informadas aos funcionários através de cada líder de área, estas instruções são verbais e quando necessário são formalizadas. Os monitoramentos e medições realizados em cada etapa da produção, bem como os responsáveis pela liberação estão descritos no item 8.2.4 deste manual.

Os equipamentos da produção sofrem constantes manutenções preventivas, conduzidas por um Cronograma de Manutenção, sendo executada por manutenção interna.

Os processos são continuamente avaliados, através de indicadores (gráficos) com objetivos definidos.

7.5.2 Validação dos Processos de produção e fornecimento de Serviços

Não Aplicável conforme item 5.6.4 deste manual.

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

As identificações ao longo do processo do processo preparar são divididas em 4 setores: Inox, Escolha, Corte e Prensa.

Onde necessário no processo produtivo, é especificado a identificação da sucata, porém a decisão de classificação da sucata é realizada pelo recebedor, líder do pátio e diretor.

A rastreabilidade é apenas identificada por tipo de sucata registrada no ticket de balança.

7.5.4 Propriedade do Cliente

A propriedade do cliente controlada pela organização é a seguinte:

Transporte (FOB) verificado na expedição:

- Condições do pneu
- Condições da caçamba, carreta, etc. (Isento de defeitos)
- Habilitação do motorista

Obs.: No caso de divergência o responsável da expedição comunica o Coordenador da Qualidade, que toma as ações conforme PI.08.05.

	TÍTULO: <p style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO</p> <p style="text-align: center;">(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)</p>	<p style="text-align: right;">Página 12 de 18</p>
---	--	---

7.5.5 Preservação do Produto

A sucata é preservada quanto ao seu tipo. O Líder do pátio classifica a sucata preparada e orienta a disposição da mesma levando em consideração o requisito do cliente.

7.5.6 Controle Operacional Ambiental

A Mirafer identifica e planeja as operações que estejam associadas aos aspectos ambientais significativos através do PA.02.

7.5.7 Preparação e Resposta para Emergência

A Mirafer estabelece em situações potenciais de emergências e acidentes, conforme procedimento PA.03

7.6 Controle de Equipamentos de Monitoramento e Medição

Os equipamentos de medição que afetam a conformidade dos produtos são identificados e regularmente calibrados com padrões rastreados. Esses serviços são executados por fornecedores homologados pela Mirafer. Os relatórios de calibração são os registros que comprovam tal situação. Para os equipamentos que se apresentarem fora de calibração, imediatamente o Representante da Direção investiga e delimita a extensão das conseqüências, tomando as medidas apropriadas, e registra a ação tomada.

No caso da balança a calibração é realizada pelo IPEM, onde a freqüência é de no **máximo 12 meses**.

7.7 Itens Somente Comercializados

A Mirafer comercializa apenas produtos (sucata) próprios, retirando do fornecedor, preparando e vendendo conforme anexo I deste manual. Não possuímos nenhum produto que revendemos de terceiros e que estão fora do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.

8.1 Generalidades

O Representante da Direção coordena a coleta, organização e tratamento dos resultados dos indicadores dos processos. As evidências e tendências são discutidas nas reuniões de Análise Crítica do SGQ.

8.1.1 Verificação Ambiental

8.1.1 Medição e Monitoramento Ambiental

A Mirafer monitora e mede os impactos ambientais significativos conforme freqüência estabelecida no Programa de Monitoramento Ambiental.

Os equipamentos de monitoramento e medição pertencentes ao SGA são calibrados com freqüência estabelecida no programa controle de aferição e calibração.

 MI.04.01	TÍTULO: MANUAL INTEGRADO (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)	Página 13 de 18
--	---	--------------------

8.1.1.2 Avaliação do Atendimento aos Requisitos Legais e Outros

O representante ambiental controla todos os documentos aplicáveis as legislações municipais, estaduais e federais e outras e mantém a atualização através de fornecedores especializados. (conforme PA.05)

È realizado uma avaliação de todas as leis aplicáveis e registrado em formulário próprio, além da aplicação como é atendido o requisito e o controle realizado, caso consiste em impacto ambiental.

8.2 Medição e Monitoramento

8.2.1 Satisfação dos Clientes

A satisfação dos **clientes** é medida conforme pesquisa anual, realizada por vendas descrito na IQ.07.02 - Instrução de Vendas.

8.2.2 Auditoria Interna

O Representante da Direção/Ambiental programa e coordena a realização de Auditorias Internas da Qualidade para determinar se o SGQ/SGA permanece conforme requisitos da norma.

As auditorias são realizadas conforme situação atual, bem como os resultados das auditorias anteriores.

As sistemáticas das auditorias internas estão descritas no procedimento PI.08.02 - Auditorias Internas.

8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos

Os processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Mirafer são monitorados de modo a demonstrar a capacidade em alcançar os resultados planejados. Os processos são, ainda, medidos através de indicadores conforme "Objetivos e Metas Ambientais e da Qualidade". Quando os resultados planejados não são alcançados, são realizadas correções e ações corretivas, quando apropriado.

8.2.4 Monitoramento e Medição de Produto

As sucatas são monitoradas ao longo do processo, visando atender os requisitos dos **clientes**, sendo:

Pesagem Inicial – Verificação visual das condições do veículo e solicitação para o encarregado de uma pré-informação da classificação e quantidade.

Resp. Liberação: Balanceiro

Beneficiamento – Verificação visual dos produtos preparados conforme requisito do cliente e classificação da sucata.

Resp. Liberação: Encarregado de Pátio

Carregamento – Verificação visual da carga beneficiada em toda a etapa de carregamento.

Resp. Liberação: Encarregado de Pátio

 MI.04.01	TÍTULO: <h1 style="text-align: center;">MANUAL INTEGRADO</h1> <p style="text-align: center;">(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)</p>	<p style="text-align: right;">Página 14 de 18</p>
--	---	---

Liberação Final do Produto: Confirmação de peso e classificação para impressão do ticket e posterior faturamento.

Resp. Liberação: Encarregado de Pátio

Pesagem Final – Verificação visual das condições da carga e impressão do ticket.

Resp. Liberação: Balanceiro

O Controle Final é o ticket de pesagem.

Todas as informações (Requisitos do Cliente) anteriores ao processo “Preparar” são repassadas pelo Diretor Executivo ao Encarregado de Pátio através de reunião de programação diária.

8.3 Controle de Produto não Conforme

Os produtos não conforme são imediatamente identificados pelo responsável da área que documenta a “não conformidade”. Quando a “não conformidade” é detectada pelo **cliente**, o Representante da Direção entra em contato para tomada de ações.

A sistemática está descrita no procedimento PQ.08.03 - Controle de Produto não Conforme.

8.4 Análise de Dados

Os dados dos indicadores de processos são coletados pelo Representante da Direção que faz o tratamento análogo para os indicadores de maior nível, buscando identificar as necessidades de correções e oportunidades de melhoria.

8.5 Melhorias

8.5.1 Melhoria contínua

O planejamento para a melhoria contínua é coordenado pelos Diretores, iniciando no planejamento estratégico e passando pela política, objetivos, auditorias internas, além de sugestões de todos os colaboradores, ações corretivas e preventivas.

8.5.2 Ação Corretiva

A sistemática está descrita no procedimento PI.08.05 - Ações corretivas e Preventivas que também estabelecem as diretrizes para o Sistema de Gestão Ambiental.

8.5.3 Ação Preventiva

A sistemática está descrita no procedimento PI.08.05 - Ações corretivas e Preventivas que também estabelecem as diretrizes para o Sistema de Gestão Ambiental.



MI.04.01

TÍTULO:**MANUAL INTEGRADO**

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
15 de 18**9 – REVISÃO**

REVISÃO	MODIFICAÇÃO	DATA	POR
01	Incluso o Anexo III, acerto na política e itens 1.2/7.2.1/7.2.2/7.4.3/8.2.1 e incluso o item 7.7	16/10/04	Thomas
02	Alteração Escopo item 5.5.4 e justificativas e exclusões. Item 7.5.4 Propriedade do Cliente.	06/01/2005	Thomas
03	Alteração do Item 7.5.3 Identificação, Rastreabilidade, 5.3.b Indicadores de Produção e 8.2.3 Medida e Monitoramento de Processos.	07/10/2005	Thomas
04	Alterações dos itens 1 e 7.2.3 em relação a alteração da linha telefônica e aquisição do novo serviço DDR e email pessoal para área administrativa	25/11/2005	Thomas
05	Integração do Manual da Qualidade com os itens da norma ISO14001 revisão 2004	05/10/2006	Thomas
06	Adequação Política Ambiental e criação item 8.1.1.2	09/11/2006	Thomas
07	Incluso nota no item 6.2 e item 8.1.1.2 (PA.05)	09/02/2007	Thomas
08	Alterado item 5.3 referente aos objetivos e indicadores.	04/06/2007	Thomas
09	Correção ortográfica item 4.2.3.1 e item 5.3.1. Incluso formulário de objetivos, metas e programa ambiental e da qualidade (item 5.4). Incluso Escopo ambiental no item 5.5.4. Adequado item 5.6.2. Incluso Processo de Apoio na seqüência e interação dos processos (anexo 3).	10/12/2007	Thomas
10	Alterado item 5.5.3 (Escopo SGA), item 5.3 (Objetivos) e 8.2.3 (Monitoramento e medição de processos)	12/12/2007	Thomas
11	Incluso Processos no item 4.1 e alterado a interação dos Processos no anexo III.	04/07/2008	Thomas
12	Criado referência para o procedimento RH01, no item 6.2 Recursos Humanos. Criado responsável e setores para os processos. Refeito o anexo I, colocando em evidência a cadeia de fornecimento da Mirafer (Fornecedor -> Mirafer -> Cliente). Alterado código do documento (MQ.04.01 para MI.04.01).	10/08/2008	Thomas
13	Incluso quadro na recepção para comunicação externa (item 6.2.2). Adequado numeração dos itens no item 4.2.3.1 – Documentação Ambiental.	05/12/2008	Thomas
14	Adequação NBR ISO9001:2008	10/07/2009	Thomas
15	Excluído referência do Informativo mensal no item 5.4. Alterado item 7.6 - tempo de 18 para 12 meses de intervalo entre a verificação das balanças.	04/01/2010	Thomas
16	Incluso item 5.6.6, tornando clara a sistemática de sucessão do RD/RA. Formalizado novo RD/RA. Incluso no item 7.5.1 link para o item 8.2.4. Formalização das etapas de medição e monitoramento no item 8.2.4	20/09/2010	Thomas
17	Alteração do item 7.7 – Itens Comercializados	12/08/2011	Thomas



MI.04.01

TÍTULO:

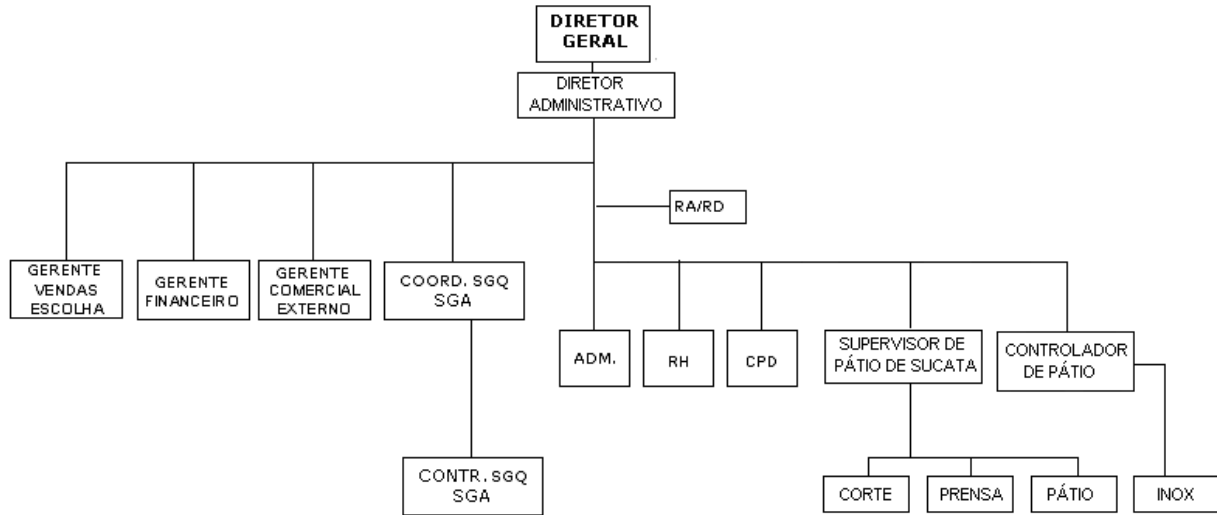
MANUAL INTEGRADO

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
17 de 18

Anexo II

ORGANOGRAMA





MI.04.01

TÍTULO:

MANUAL INTEGRADO

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO ISO9001:2008 E ISO14001:2004)

Página
18 de 18

Anexo III

SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS

