

Revisão	Data	Alteração / Motivo
0	29/06/2011	Emissão do Documento
1	23/10/2014	Revisão Geral e inclusão das atividades do VDA
2	21/02/2019	Revisão Geral, inclusão das atividades de direcionamento estratégico, inclusão dos mapas (fluxos) dos principais processos (MP) e alinhamento geral com a revisão da NBR ISO9001-2015 (termos, definições e outros)
3	20/03/2020	Complemento e ajustes gerais para as atividades ambientais
4	17/07/2020	Revisão Geral e para esclarecimento de atendimento requisito do cliente (ref.: Segurança produto – 4.4.1.2 – IATF)

	Nome	Cargo	Data	Assinatura
Aprovação	José Eduardo Fioravanti	Diretoria	17/07/2020	



MQ - MANUAL INTEGRADO E DIRECIONAMENTO ESTRATEGICO

Página 2 de 18

Revisão

4

Data

17/07/20

DIREITOS DE REPRODUÇÃO

Os direitos de reprodução deste documento pertencem à KORTLASER, sendo proibida sua reprodução no todo ou em parte, sob qualquer motivo, sem autorização por escrito da DIRETORIA.

SUMÁRIO

1.0	Contexto da Organização	03
2.0	Direcionamento Estratégico	04
	Políticas	05
	Visão Geral do Processo	05
	Macro Estrutura Organizacional	06
	Processo – Sistema de Gestão	07
	Processo – Compras	08
	Processo – Vendas	09
	Processo – Programação	10
	Processo - Produção	11
	Processo – Recursos	12
	Análises (riscos e oportunidades, aspectos e impactos ambientais)	13
	Requisito Específico do cliente	14
3.0	Escopo do Sistema de Gestão	14
	Escopo técnico e de certificação	14
	Escopo geográfico	14
4.0	Partes Interessadas e seus Requisitos	15
5.0	Comunicação	16

1.0 Contexto da Organização

A KORTLASER INDUSTRIAL LTDA, devidamente instalada na Rua Poacá nº 245 Bairro Inamar, Jardim Yambere, no município de Diadema, ABC Paulista, ocupando atualmente um espaço de 3600 m² (sede própria) para fabricação (corte a laser e dobra) e estoque de matéria prima e peças.

Desde sua fundação em 2001, até os dias atuais desenvolve atividades comerciais e de serviços como Corte à Laser de peças sob encomenda e prestação de serviços de dobra de peças cortadas em aço, voltados sempre para atender às necessidades dos clientes e para atender os interesses da própria empresa.

*Em 2014 com a abertura do mercado, a Kortlaser buscou o desenvolvimento e a qualificação para atender alguns clientes, com níveis mais elevados de requisitos, implementando assim ações e ferramentas de desenvolvimento de processo. Uma dessas ferramentas foi baseada na sistemática definida pelo VDA (**VERBAND DER AUTOMOBILINDUSTRIE**) “associação dos construtores de automóveis” fundado a principio para industria Alemã, mas que tomou as devidas proporções no mundo. A função do VDA é definir regras e metodologias para o fornecimento de produtos e para os controles dos Processos. Para o mercado brasileiro, a associação correspondente é representada pela Anfavea. Outras ferramentas aplicadas ao controle dos processos (Core Tools) estão disponíveis e são de conhecimento da Kortlaser, podendo ser praticada à qualquer momento desde que requerida por algum cliente.*

Em 2017, após uma nova avaliação e como não houve evoluções nos negócios, onde os requisitos são baseados pelo VDA, a Kortlaser deixou de utilizar essa ferramenta aguardando um melhor e oportuno momento.

Mas sempre com foco nos desperdícios, fator este que mantém a organização viva diante dos desequilíbrios e oscilações da econômica brasileira, a Kortlaser utiliza como palavra chave OTIMIZAR para o melhor aproveitamento de todos os recursos. Com isso, na Kortlaser, todos os resíduos gerados pelo corte das chapas metálicas, são devolvidos para os clientes ou são enviados às usinas para serem processados e voltam a ser matéria prima novamente. Não se mede esforços para oferecer aos clientes (partes interessadas) soluções adequadas e customizadas para as fabricações e atendimentos.

A Kortlaser sempre se preocupou com a contratação de pessoal interessado no aprendizado e no crescimento coletivo, oferecendo oportunidades de desenvolvimento de habilidades profissionais.

Mantemos um ambiente de trabalho adequado e realizamos as atividades operacionais para alcançar a conformidade de produtos e serviços. Pensando nesse sentido a direção da Kortlaser mantém uma combinação de valores humanos e físicos, promovendo um ambiente não discriminatório, calmo e confrontante, promovendo sempre que possível um ambiente preventivo quanto à exaustão, promovendo um ambiente com boa iluminação, boa circulação de ar, com baixo ruído, protegido do calor e da umidade.

No final de 2019 a Kortlaser inicia a preparação para que sua planta obtenha a certificação ambiental, demonstrando seu total compromisso e respeito ao meio ambiente e a sociedade. O investimento vai muito além do

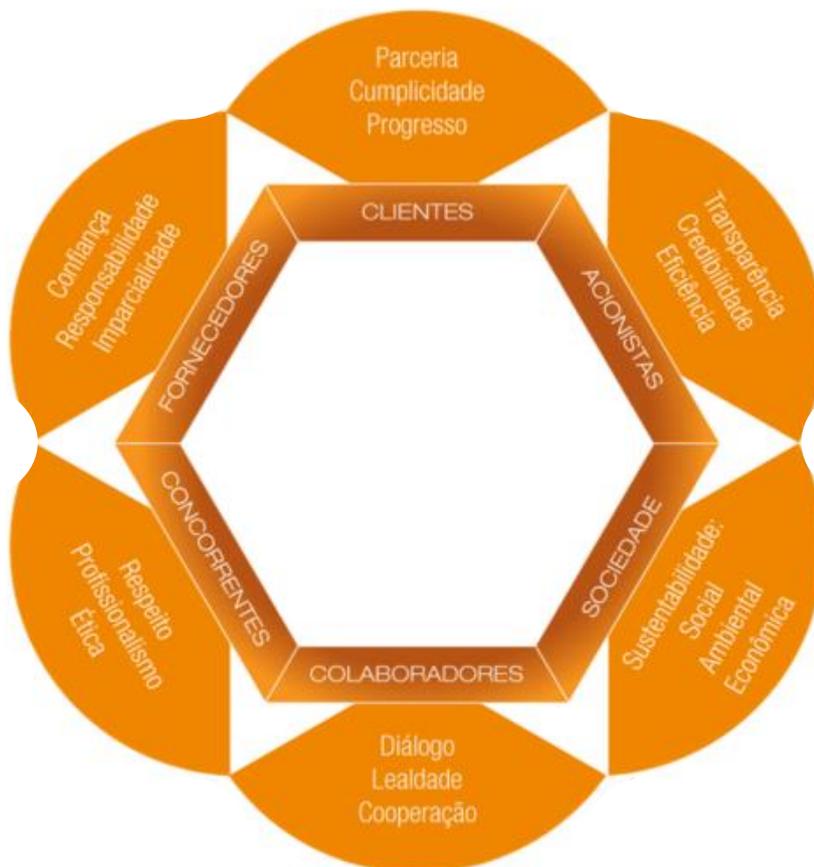
monetário, mas sim uma fixação de uma cultura de preservação, aproveitamento e reciclagem. O objetivo é que o processo seja finalizado em 2020.

E é nesse sentido de Sustentabilidade e Compromisso com o Meio ambiente que a Kortlaser declara respeitar e atender as normas e legislações aplicáveis aos seu negócio aderindo às normas de direitos humanos e dos trabalhadores reconhecidas, proibição de trabalho infantil e do trabalho forçado, atendimento e promoção de condutas comerciais éticas às normas e à legislação ambiental, bem como a preservação à poluição e proteção ambiental. Nossos princípios estão pautados na Conduta pessoal, na Ética Empresarial, Conflito de Interesse, Ambiente de Trabalho, Legislação Trabalhista, Não Discriminação, Assédio Moral / Sexual, Confidencialidade e Respeito ao Meio Ambiente,

Este Manual define o direcionamento estratégico, onde a Diretoria da KORTLASER formaliza seu comprometimento de definir e fazer cumprir os requisitos aqui implícitos por toda a empresa, a fim de atingir os seus objetivos.

2.0 Direcionamento Estratégico

2.1 Mapa Estratégico Organizacional



Missão

Atender nossos clientes e partes interessadas com o melhor custo-benefício no que se refere a qualidade, preço e agilidade de entrega.

Visão

Ser reconhecida por nosso compromisso com a melhoria contínua e com a inovação tecnológica de nossos processos e serviços.

Valores

- Envolvimento e comprometimento de toda a nossa equipe
- Honestidade e Transparência em nossas parcerias
- Aprendizado, reconhecimento e valorização

Nossa Política da Qualidade

Atender os requisitos aplicáveis, melhorar continuamente e preservar o Sistema de Gestão da Qualidade é o compromisso da KORTLASER, baseado no direcionamento estratégico e nos objetivos da qualidade.

Nossa Política Ambiental

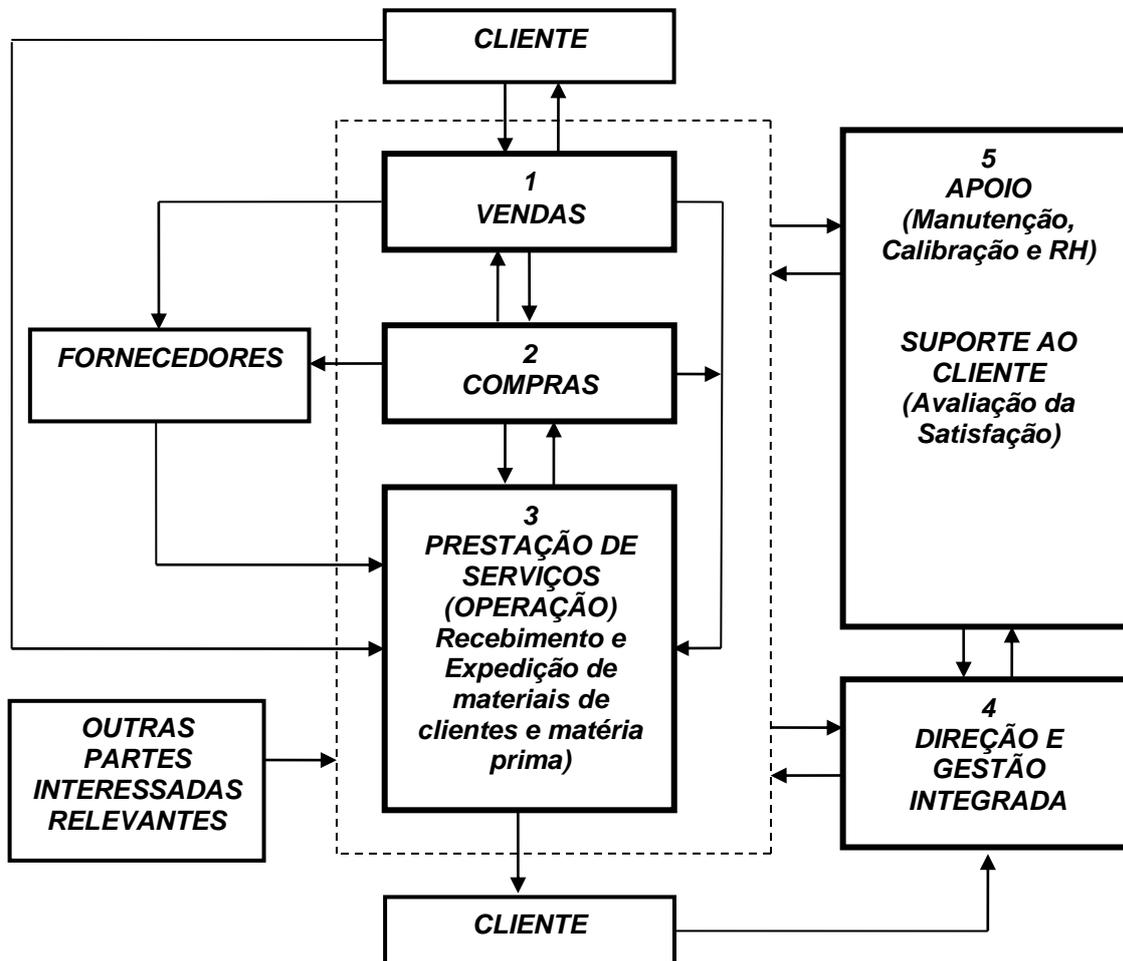
Nossos compromissos

Respeitar e proteger o meio ambiente,

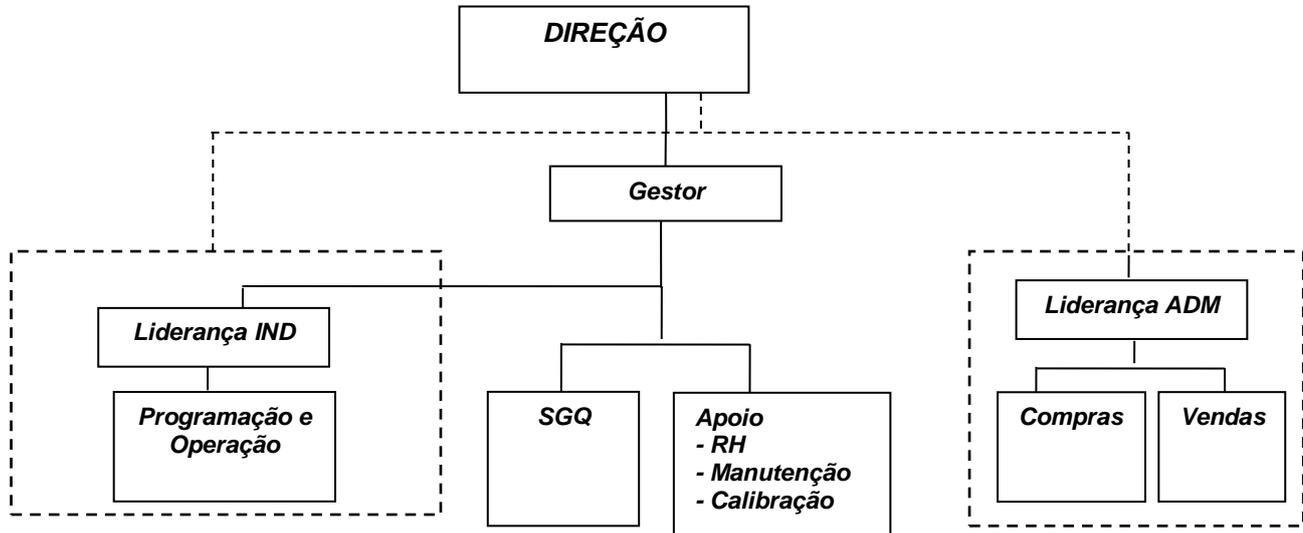
Atender leis, normas vigentes e aplicáveis,

Empenho no uso sustentável dos recursos, com base na reutilização, redução e reciclagem, visando a proteção da biodiversidade e dos ecossistemas para aumentar nosso desempenho ambiental.

2.2 Visão Geral dos Processos



2.3 Macro Estrutura Organizacional



2.4 Matriz de Responsabilidades e Autoridades

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade	Funções do Macro organograma										
	Direção	Gestor	Liderança IND	Liderança ADM	Programação	Operação					
1. Vendas	A	C	N	R	N	N					
2. Compras	A	C	N	R	N	N					
3. Programação	N	A	N	N	R	N					
3. Operação	N	A	A	N	C	R					
4. Direção e Gestão Integrada	R	A	N	N	N	N					
5. Apoio e Suporte ao cliente	A	R	N	N	N	N					

Legenda:

- ✓ **Responsabilidade (R):** Responsável pela realização de maior parte das atividades.
- ✓ **Contribuição (C):** Contribui com a realização de parte das atividades.
- ✓ **Autoridade (A):** Funções que possuem poder de decisão em todo ou em parte do processo em questão e que devem assegurar que os processos estão atendendo os resultados desejados.
- ✓ **Não aplicável (N).**

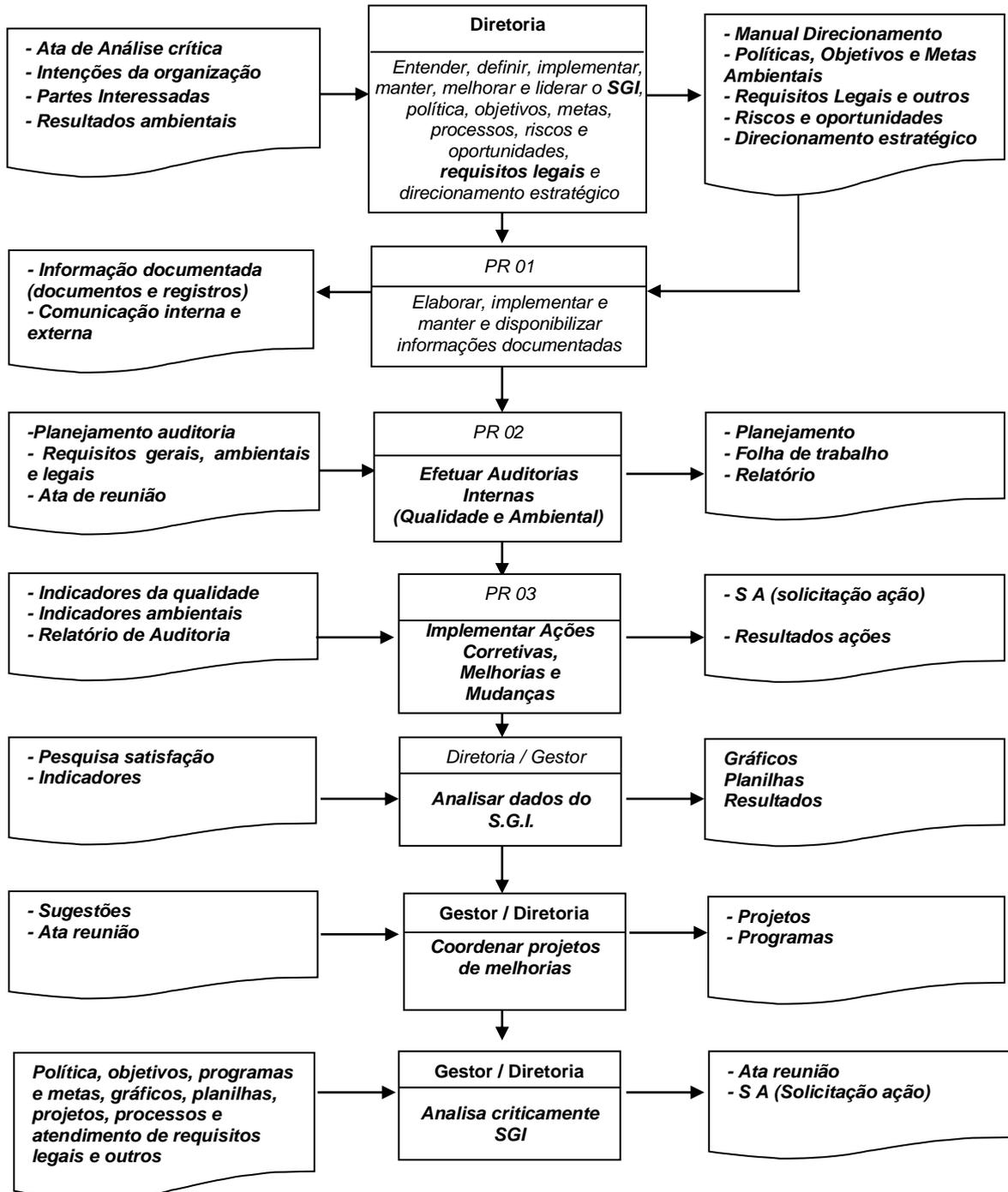
Responsabilidades e Autoridades específicas dos Gestores

- ✓ Assegurar que o SGQ está em conformidade com os requisitos da ISO 9001 e ISO 14001
- ✓ Reportar o desempenho do SGQ sobre oportunidades de melhorias para Alta Direção
- ✓ Assegurar a promoção do foco no cliente na empresa

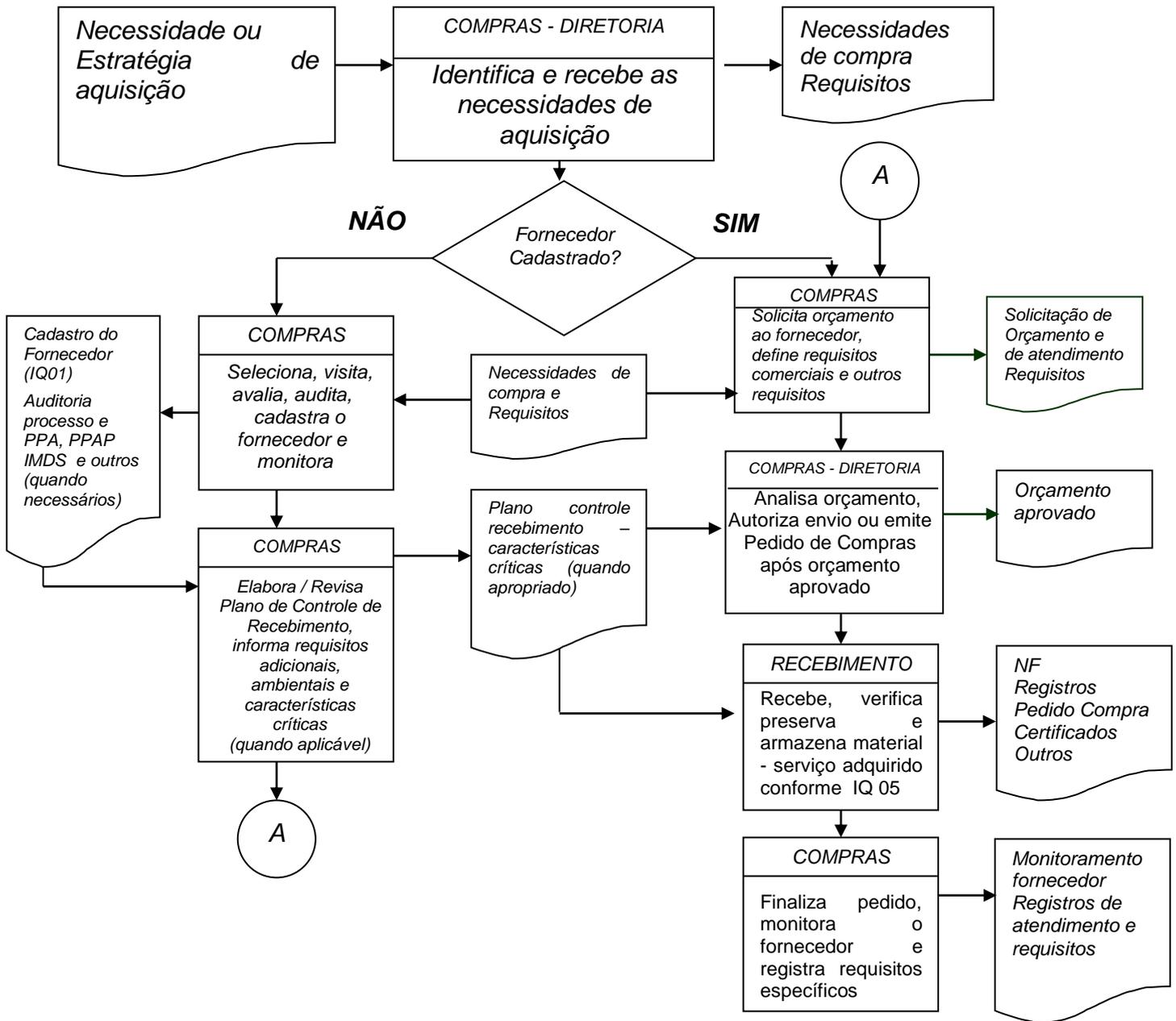
NOTA: Há uma planilha Auxiliar de Competência que ajuda na autoridade e responsabilidade.

2.5. Visão Interativa dos Processos

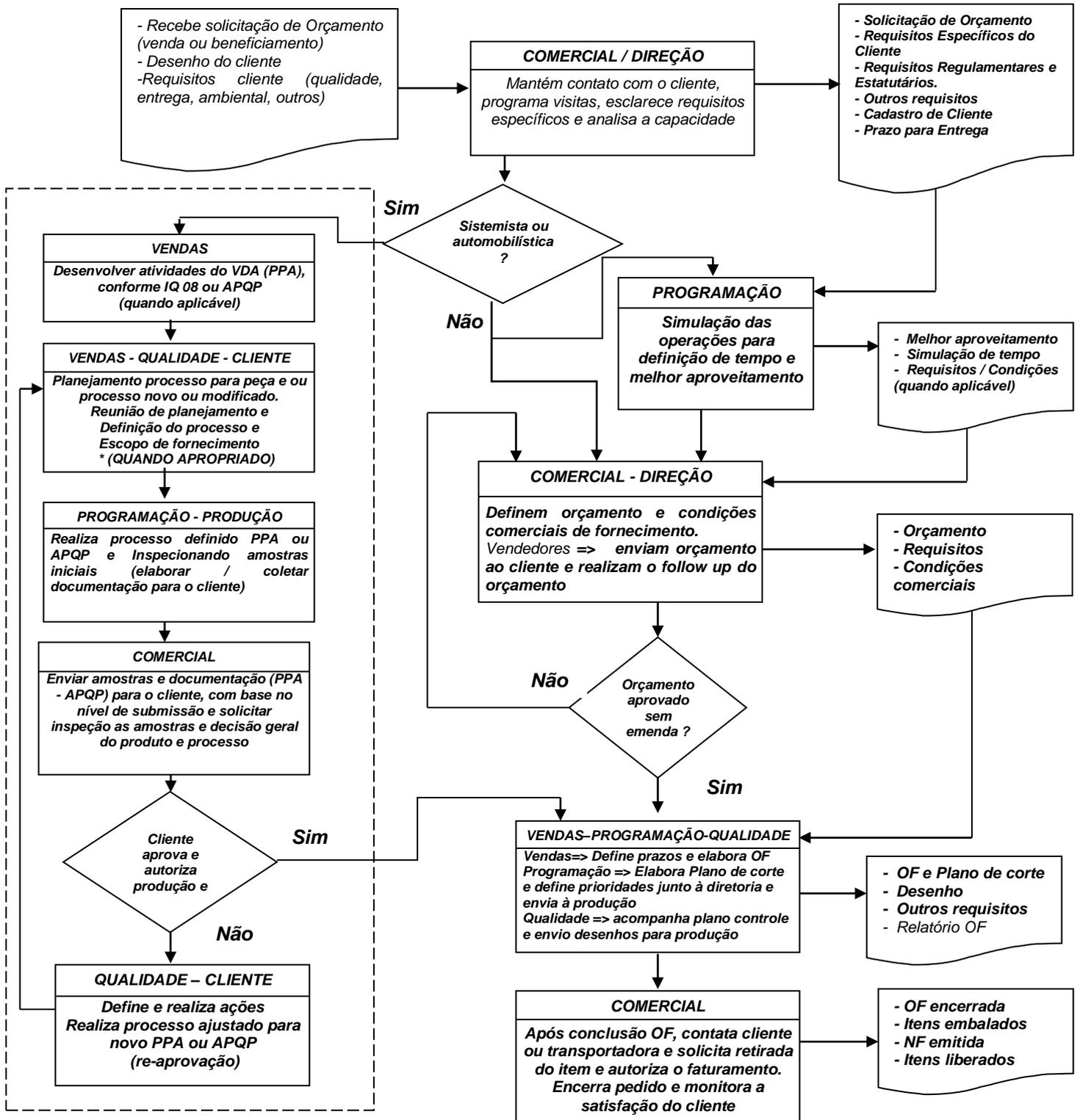
Processo – Sistema de Gestão



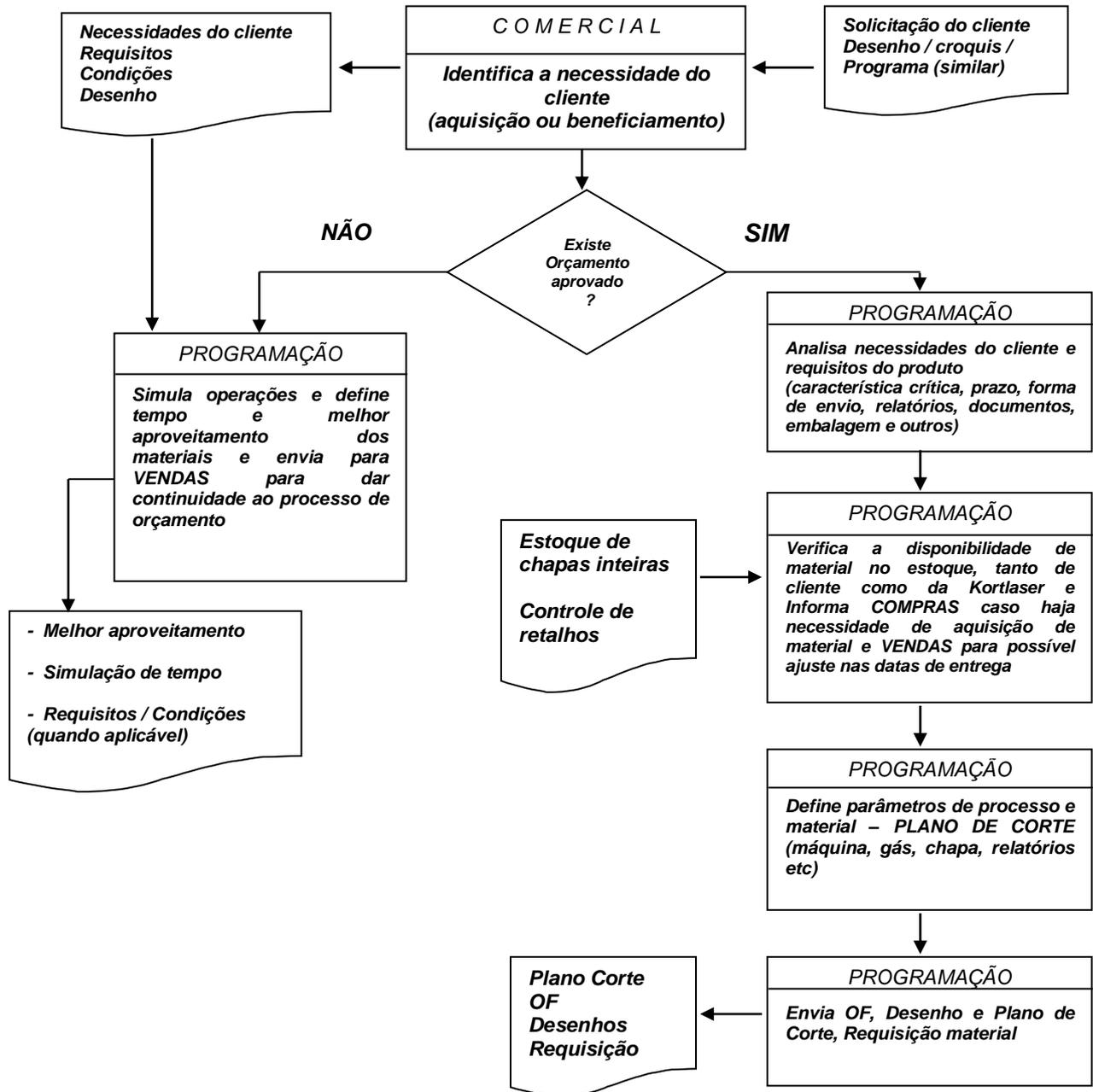
Processo – Compras



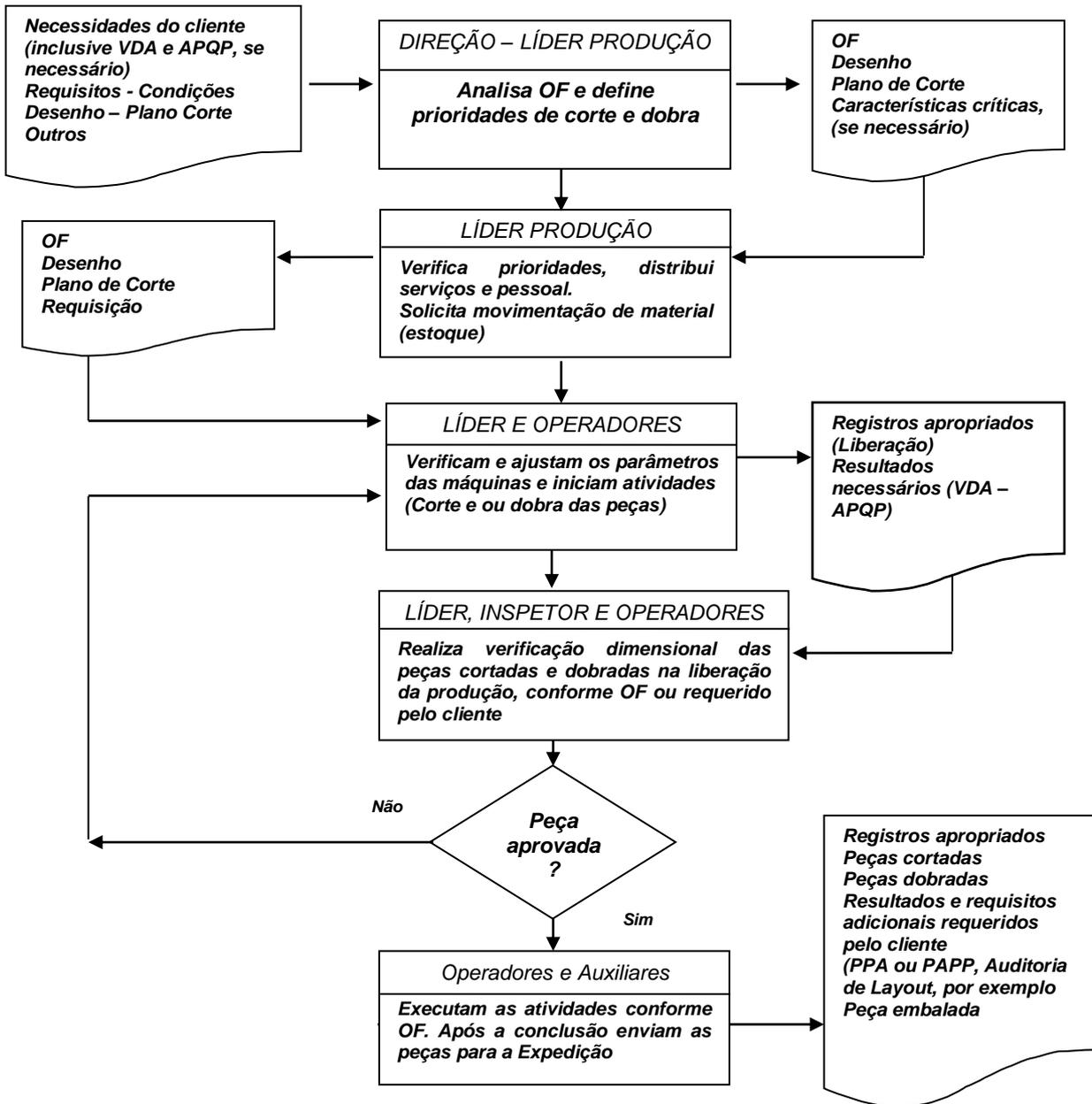
Processo – Vendas



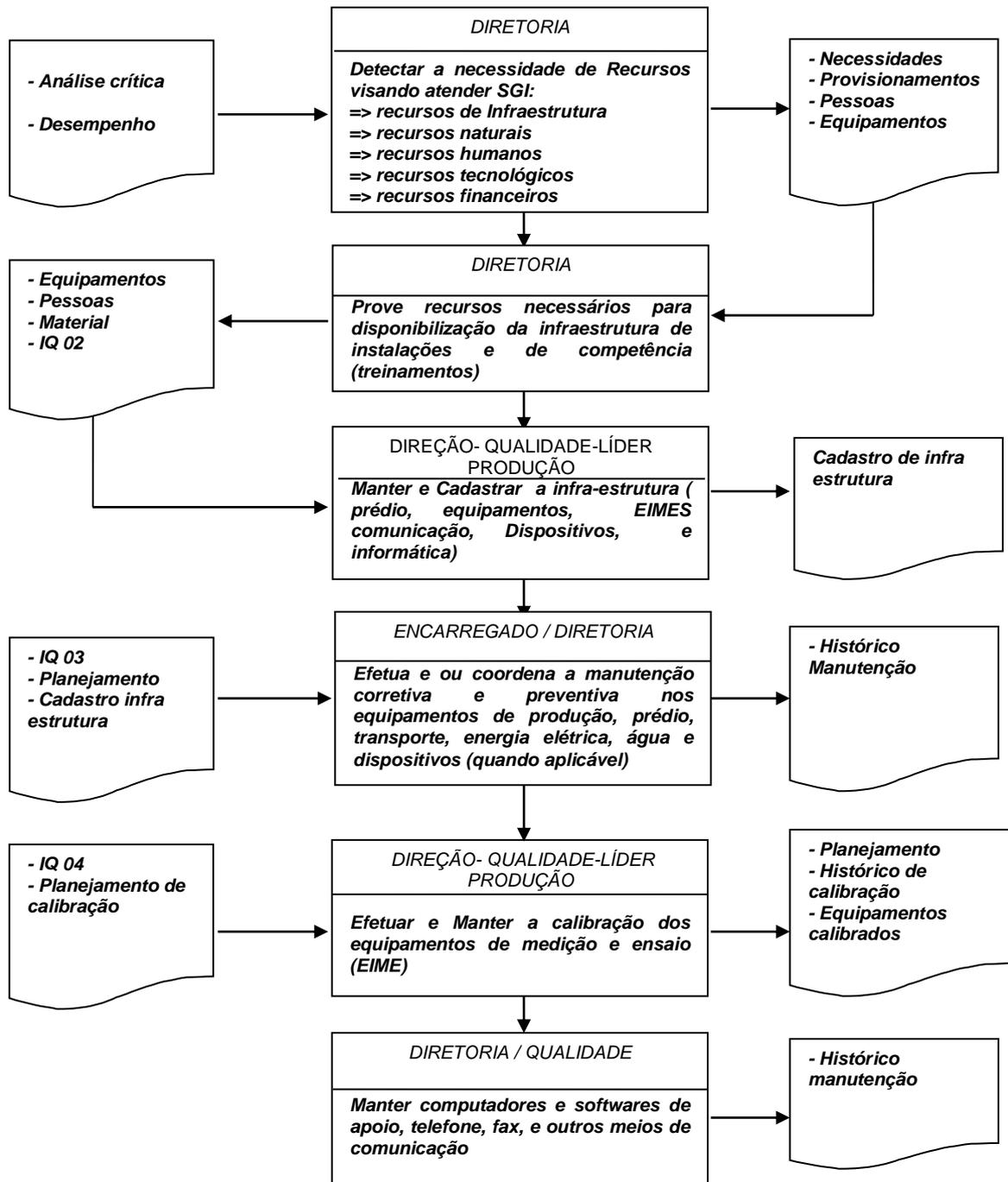
Processo – Programação



Processo – Produção



Processo – Recursos



	MQ - MANUAL INTEGRADO E DIRECIONAMENTO ESTRATEGICO		Página 13 de 18	
			Revisão	4
			Data	17/07/20

2.6. Análise de Risco e Oportunidades

Com base no direcionamento estratégico e a partir da compreensão do contexto da organização (fatores internos e externos) e das necessidades e expectativas das partes interessadas, a Kortlaser determinou os riscos e oportunidades a serem abordados, inclusive os riscos decorrentes do levantamento das questões ambientais, seja na definição do contexto, seja no requisitos das partes interessadas, seja pela cobertura do próprio escopo do SGI através dos aspectos e impactos ambientais, dos requisitos legais e outros requisitos e potenciais situações de emergência.

Consideramos “RISCO” como o efeito da incerteza de um resultado, seja o resultado positivo ou negativo, onde qualquer incerteza pode resultar em uma oportunidade, porém nem todos os efeitos positivos do risco resultam em oportunidades. *A Kortlaser mantém um plano de contingência na forma de preservar-se de riscos e na demonstração de alternativas de imprevistos. Nosso parque fabril é dotado de equipamentos versáteis de produção, são 4 máquinas de corte a laser, 5 dobradeiras, 3 empilhadeiras, 01 caminhão leve, 01 caminhonete e 01 veículo de passeio). Mas mesmo assim, a Kortlaser possui um acordo com clientes e parceiros para uma eventual necessidade maior de atendimento no caso de imprevistos.*

A organização definiu as ferramentas SWOT e FMEA para avaliar os riscos e mantém um documento auxiliar que esclarece o uso dessa metodologia de análise dos riscos e oportunidades. Os Riscos e Oportunidades devem ser analisados no mínimo uma vez por ano ou sempre que houver mudanças na classificação de um risco ou um novo risco ou oportunidade for detectada.

2.7. Aspectos e Impactos Ambientais

A organização definiu através da direção que não irá publicar seus aspectos ambientais significativos, porém quando forem solicitados por alguma das partes interessadas, a organização se compromete a informar os devidos aspectos ambientais utilizando o mesmo canal de comunicação utilizado pela parte interessada.

A Kortlaser possui um programa de verificação semanal das condições de emissão de fumaça preta de seu veículo movido a diesel. O programa está baseado na verificação através da escala Ringelann.

A Kortlaser se reserva o direito de verificar a condição do veículo do cliente e ou do fornecedor quando do recebimento ou retirada de materiais, informando o ocorrido através dos canais de comunicação.

A Kortlaser está preparada com contenedores para os casos de que os veículos de terceiros apresentem vazamentos de óleo durante a sua estada na organização. Quando da ocorrência do fato, a Kortlaser informará o envolvido para as devidas providências, através dos canais de comunicação.

2.8. Informação Documentada

A Kortlaser definiu a sistemática de controle para as informações documentadas através de um procedimento documentado PR01 – Procedimento de Informação Documentada, que definirá as tratativas tanto para documento como para registros do sistema integrado.

2.9. Avaliação de desempenho

A Kortlaser monitora, mede, analisa e avalia o desempenho do seu SGI através de indicadores específicos e apropriados para cada processo. As frequências dessas medições, bem como o método, estão definidas nos próprios indicadores. O desempenho ambiental e a eficácia do SGI também será avaliada. As análises para as devidas avaliações são discutidas, tratadas através de reuniões realizadas pela direção da Kortlaser e comunicadas apropriadamente (com base dos requeridos requisitos legais).

	MQ - MANUAL INTEGRADO E DIRECIONAMENTO ESTRATEGICO		Página 14 de 18	
			Revisão	4
	Data	17/07/20		

2.10. Auditoria Interna

A Kortlaser mantém um Programa com frequência anual para a realizar auditorias internas nos processos envolvidos pelo SGI, para verificar a conformidade com os requisitos da própria organização e do sistema de gestão integrado, para verificar a conformidade com os requisitos das normas ISO9001, ISO14001 e se estão implementados eficazmente. A Kortlaser utiliza auditores externos para assegurar a objetividade e a imparcialidade dos processos de auditoria.

Como evidência documentada de atendimento a esse requisito, um relatório com os resultados da auditoria é elaborado com a devida qualificação da equipe auditora. Quando necessário, ações para correção e ações corretivas apropriadas são definidas e executadas sem demora. Para elaboração do Programa de auditoria, são considerados a importância dos processos, as mudanças pertinentes e que afetam a organização e os resultados das auditorias anteriores.

2.11. Análise crítica pela Direção

A Kortlaser analisa criticamente seu SGI com frequência anual, de forma a assegurar a continua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização. A base de informações para as devidas análises são os registros das reuniões gerenciais e o resultado dos indicadores de desempenho, entre outros. A análise crítica também conterà a avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos.

A informação documentada é garantida através de uma ATA que é gerada com os requisitos de entrada e saída requeridos, onde constam as devidas avaliações de atendimento, análises, conclusões e resultados da análise crítica.

2.12. Requisito específico do cliente

Preocupada como o atendimento de requisitos específicos de seus clientes, A Kortlaser utiliza o SGI para registrar os requisitos específicos e a maneira de atendimento, como por exemplo: Responsabilidade Corporativa, Segurança do Produto, Segurança da Informação, Treinamento on the job, Embarque controlado, PAPP, MSA, FMEA, Características críticas e de segurança, Auditoria de processo (VDA 6.3), entre outros.

O atendimento a qualquer requisito específico deve ser claramente informado pelo cliente (Desenho, Especificação Técnica, Norma Nacional, Norma Internacional, entre outros requisitos de qualidade, embalagem e ou etiquetagem) antes da colocação de um novo pedido ou conforme análise ou acordo prévio de fornecimento.

3.0 Escopo do Sistema de Gestão

3.1 Escopo Técnico e de Certificação

Vendas de peças cortadas a laser e peças metálicas dobradas

Prestação de serviços de corte a laser de peças em geral

Prestação de serviços de dobra de peças metálicas

3.2 Escopo Geográfico

Rua Poacá, nº 245 – Bairro Inamar - Jardim Yambere – Diadema – SP – CEP.: 09.970-300

	MQ - MANUAL INTEGRADO E DIRECIONAMENTO ESTRATEGICO	Página 15 de 18	
		Revisão	4
		Data	17/07/20

3.3 Requisito não aplicável no SGQ

✓ 8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.

JUSTIFICATIVA DA NÃO APLICAÇÃO

A KORTLASER executa prestação de serviços conforme requisito fornecido pelo cliente (parte interessada), através de desenhos, especificações e ou com base em normas padronizadas disponíveis no mercado e aplicada em nosso segmento.

4.0 Partes interessadas e seus requisitos

Partes interessadas	Requisitos pertinentes ao SGQ	Monitoramento
Cliente	Empresa habilitada, qualificada e que respeite os requisitos acordados em contrato (Ex.: especificações, materiais, escopo, prazos solicitados, entre outros).	Contrato social Eventual acordo de fornecimento Certificação ISO9001 e ISO14001
Governo e outras entidades	Atender a legislação aplicável	AVCB Certificado de dispensa ambiental Outros (quando aplicável)
Provedores externos (Fornecedores e prestadores de serviços)	Adimplência (Pagamento em dia), visibilidade (imagem positiva), imparcialidade, parceria, cumprimentos legais e condições de trabalho.	Pagamento em dia ou antecipado Cadastro e monitoramento do fornecedor
Funcionário	Recebimento em dia	Convenção coletiva de trabalho
	Condições de trabalho	Aplicação das Normas Regulamentadoras (NRs) EPI (NR 6) PCMSO (NR 7) PPRA (NR 9) LTCAT (NR 15) (*)
	Diálogo e cooperação	Eventual pesquisa direta junto aos funcionários
Sócios	Lucro	Resultado anual
	Qualidade do serviço, funcionários empenhados e que gostem do que fazem apresentação da empresa	Acompanhamento direto junto aos funcionários
Sociedade	Sustentabilidade social e ambiental.	Atendimento aos procedimentos ambientais dos clientes, quando aplicável Atendimento da legislação ambiental (aplicável)

5.0 Comunicação

5.1 Comunicação Interna

Informações a serem comunicadas	Método de comunicação	Responsável pela transmissão das informações	Quem deve receber as informações	Frequência	Registro da comunicação
Importância de uma gestão da qualidade eficaz e da conformidade com os requisitos do SGQ (5.1.1)	Diálogo com pessoal	Liderança – Direção	Todos colaboradores da empresa	Contínuo	NA
	Gestão a Vista	Liderança – Direção			
Política da Qualidade e Ambiental (5.2) (7.3)	Gestão a Vista	Liderança – Direção	Todos colaboradores da empresa	Contínuo	NA
	Site da empresa	Direção	Partes Interessadas que acessam site	Contínuo	NA
	Treinamento	Liderança – Direção	Todos os colaboradores	A cada revisão	Evidência de treinamento
Autoridades e Responsabilidades nas Funções Organizacionais (5.3)	Informações documentadas	Liderança – Direção	Todos colaboradores da empresa	Sempre que houver alterações relevantes na designação das autoridades e responsabilidade	NA
	Treinamento	Liderança – Direção			Evidência de treinamento
Objetivos, Programas e Metas (6.2) (7.3)	Gestão a Vista	Liderança – Direção	Todos colaboradores da empresa inclusive terceirizados (quando houver)	Contínuo	NA
	Treinamento	Liderança – Direção	Todos os colaboradores	A cada revisão	Evidência de treinamento
Contribuição dos colaboradores para a eficácia do SGI e das implicações de não estar conforme com os requisitos do SGI (incluindo os benefícios da melhoria do desempenho) (7.3)	Gestão a Vista	Liderança – Direção	Todos colaboradores da empresa inclusive terceirizados (quando houver)	Contínuo	NA
Resultados das auditorias internas (9.2)	Diálogo com pessoal	Liderança – Direção	Todos colaboradores da empresa inclusive terceirizados (quando houver)	Após o término de cada auditoria	NA
Análise crítica (9.3)	Reuniões gerenciais	Liderança – Direção	Gestores e Direção	Mensalmente	Ata de reunião
	Análise crítica SGQ		Gestores e Direção Partes Interessadas (quando aplicado)	Anualmente	Ata de reunião de Análise crítica

5.2 Comunicação externa (pró-ativa)

Informações a serem comunicadas	Método de comunicação	Responsável pela transmissão das informações	Quem deve receber as informações	Frequência	Registro da comunicação
Política da Qualidade e Política Ambiental (5.2)	Site da empresa	Direção	Partes Interessadas relevantes	Contínua	NA

	MQ - MANUAL INTEGRADO E DIRECIONAMENTO ESTRATEGICO	Página 17 de 18	
		Revisão	4
		Data	17/07/20

Informações relativas aos produtos e serviços, incluindo pedidos, consultas e emendas (8.2.1)	E-mail, Visita e Relatório (eventualmente)	Diretoria Equipe de Venda	Clientes	Contínua	E-mail e Relatórios
Manuseio ou controle da propriedade do cliente, incluindo danos, perdas e ou ações de contingência quando relevante (8.2.1)	E-mail	Direção ou pessoa designada pela direção	Clientes	A cada ocorrência	E-mail ou outro documento emitido pelo cliente
Avaliação Desempenho Ambiental (9.1)	Site da empresa	Direção	Quem acessar site (partes interessadas)	Anualmente	NA

5.3 Comunicação externa (respostas)

Informações a serem recebidas	Fontes (prováveis) das informações	Método de recebimento das informações	Responsável pelo recebimento das informações	Frequência	Registro da comunicação	Tratamento das informações	Método de respostas das comunicações
Realimentação relacionada aos produtos e serviços, incluindo reclamações (8.2.1)	Clientes	E-mail ou Pesquisa satisfação ou visita	Diretoria Equipe de Venda	A cada ocorrência	E-mail do cliente ou Pesquisa	Procedimento de ação corretiva	Solicitação de Ação (S A) e ou E-mail
Solicitações de garantia (8.5.5)	Clientes	Carta, E-mail ou Ligação do cliente	Diretoria	A cada ocorrência	E-mail ou carta do cliente	Análise da solicita�o de garantia	Solicitação de Ação (S A) e ou E-mail
Aspectos e Impactos Ambientais (6.1.2)	Partes Interessadas	E-mail, carta, ofício ou outra forma (recebida)	Diretoria	A cada ocorrência	E-mail, carta ou ofício	Análise da solicita�o	E-mail, carta ou ofício

5.4 Intera o documental entre os processos

Processos	Procedimentos e Fluxogramas
SGI E DIREC�O	PR 01 – Procedimento de Informa�o Documentada PR 02 – Procedimento de Auditoria Interna PR 03 – Procedimento de Não Conformidade e A�o Corretiva PR 04 – Procedimento de gestão de Risco PA 09 – Procedimento de Identifica�o de Aspectos e Impactos Ambientais PA 10 – Procedimento de Manuten�o da Legisla�o Ambiental aplicável PA 11 – Procedimento de Comunica�o Interna e Externa (Questão Ambiental)
COMPRAS	PR 03 – Procedimento de Não Conformidade e A�o Corretiva PR 04 – Procedimento de gestão de Risco PA 09 – Procedimento de Identifica�o de Aspectos e Impactos Ambientais PA 10 – Procedimento de Manuten�o da Legisla�o Ambiental aplicável PA 11 – Procedimento de Comunica�o Interna e Externa (Questão Ambiental)
VENDAS	PR 03 – Procedimento de Não Conformidade e A�o Corretiva PR 04 – Procedimento de gestão de Risco PA 09 – Procedimento de Identifica�o de Aspectos e Impactos Ambientais PA 10 – Procedimento de Manuten�o da Legisla�o Ambiental aplicável PA 11 – Procedimento de Comunica�o Interna e Externa (Questão Ambiental)
APOIO	PR 03 – Procedimento de Não Conformidade e A�o Corretiva PR 04 – Procedimento de gestão de Risco

	PA 09 – Procedimento de Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais PA 10 – Procedimento de Manutenção da Legislação Ambiental aplicável PA 11 – Procedimento de Comunicação Interna e Externa (Questão Ambiental)
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E OPERAÇÃO	PR 03 – Procedimento de Não Conformidade e Ação Corretiva PR 04 – Procedimento de gestão de Risco PA 09 – Procedimento de Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais PA 10 – Procedimento de Manutenção da Legislação Ambiental aplicável PA 11 – Procedimento de Comunicação Interna e Externa (Questão Ambiental)