

4.2.2 Requisitos de Documentação

Rev.	Descrição	Data	Elaborado	Aprovado	Aprovado	Aprovado
6	Modificados os seguintes itens: 4.1 atualizado o Organograma. 4.2.2.2 e 4.2.2.3 mencionado o envio de cópias controladas para a obra. 4.3.2 Acrescentada a análise crítica à minuta do contrato. 4.4.2 Acrescentado a análise crítica do Coordenador de Projetos, no cronograma da encomenda. 4.4.3 Citado a elaboração de organograma. 4.4.9 Acrescentado Procedimentos e revisados os títulos. 4.9 Acrescentado Procedimento de Supervisão de Instalação. 4.18 Efetuado uma descrição do plano de treinamento.	24/05/01	Arthemias	Franco	Natali	
7	Retirado histórico das modificações anteriores à revisão "6". Acrescentado novo logotipo da Enfil. 3.1.6 Acrescentado Depto. de Contratos. Pág. 6 Descrita a função de Coordenador de Projetos. Pág. 8 Atualizado o Organograma. Pág. 9 Compatibilizado o item 4.1.3 com frequência de Management Review, para cada 6 meses. Pág. 10 Modificado a nota de cabeçalho para "marca água" - Cópia não Controlada. Pág. 13 Definida a validação de projeto, conforme Enfil. Item 4.7.1 Descrita a função do Gerente de Contratos. Item 4.10.2.1 Descrita a função Coord. de Engenharia. Item 4.10.4.1 Definida a responsabilidade do Ger. Contratos, no prazo da inspeção final. Pág. 22 Descrito o ciclo de treinamento.	17/01/02	Arthemias	Franco	Natali	
8	Atualizado o organograma pg. 7 Item 4.6.1. acrescentado o auxílio de diligenciamento. Item 4.10.2.1. citado o plano de inspeção Item 4.12 acompanhamento da inspeção por relatório.	20/06/02	Arthemias	Franco	Natali	
9	Alterada a redação do item 4.6.2 Avaliação de Fornecedores.	06/02/03	Arthemias	Franco	Natali	
10	Atualização para a versão 2000 da NBR ISO 9001.	05/06/03	Vanderci	Franco	Natali	
11	Atualização do Organograma (item 5.5.1) e de texto em geral	15/10/04	Rutenes	Franco	Natali	Biagi
12	Realizada adequação do texto do escopo do SGQ (item 1.), conforme o descrito no certificado ISO 9001 da TÜV.	12/01/05	Rutenes	Franco	Natali	Biagi
13	Revisão geral de texto. Revisão de organograma. Retirado menções do FMEA.	26/01/06	Fernando	Franco	Natali	Biagi

Elaborado por:	Rutenes	Aprovado por:	Franco	Aprovado por:	Natali	Aprovado por:	Biagi
Data	Visto	Data	Visto	Data	Visto	Data	Visto

APRESENTAÇÃO

A ENFIL S.A. – Controle Ambiental atuando há mais de 10 anos no mercado nacional é uma empresa especializada em soluções para Sistemas de Controle da Poluição do Ar, de Tratamento de Água Potável, Industrial, Esgoto Sanitário e Resíduos Líquidos Industriais.

Com uma forte e salutar aliança estratégica com fornecedores e parceiros no Brasil e no exterior, somadas à capacitação de seus colaboradores e a moderna tecnologia da Enelco, Graver, Nippon Steel Corporation, Schalke, DMT e Ebara, a ENFIL S.A. – Controle Ambiental garante o atendimento das mais exigentes especificações técnicas. Consciente que é da importância do conhecimento, da padronização e da melhoria contínua, a ENFIL S.A. - Controle Ambiental mantém este manual de gestão atualizado. Aqui é possível saber como os principais processos internos estão estabelecidos, como são controlados e gerenciados, possibilitando uma visão ampla da estrutura da empresa.

São Paulo, 26 de Janeiro de 2006.

Franco C. Tarabini Jr.

Diretor

Juan Carlos Natali

Diretor

Luis Antonio Biagi

Diretor de Contratos

Índice

1.0	ESCOPO	6
2.0	REFERÊNCIAS GENÉRICAS.....	6
3.0	DEFINIÇÕES.....	6
	3.1 GENERALIDADES.....	6
	3.2 TERMOS ESPECÍFICOS	7
4.0	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	7
	4.1 REQUISITOS GERAIS.....	7
	4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO	7
	<i>4.2.1 Generalidades.....</i>	<i>7</i>
	<i>4.2.2 Manual da Qualidade.....</i>	<i>7</i>
	<i>4.2.3 Controle de Documentos</i>	<i>7</i>
	<i>4.2.4 Controle de Registros</i>	<i>8</i>
5.0	RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO	8
	5.1 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO	8
	5.2 FOCO NO CLIENTE.....	9
	5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE	9
	5.4 PLANEJAMENTO	9
	<i>5.4.1 Objetivos Qualidade.....</i>	<i>9</i>
	<i>5.4.2 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade.....</i>	<i>9</i>
	5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	9
	<i>5.5.1 Responsabilidade e Autoridade.....</i>	<i>9</i>
	<i>5.5.2 Representante da Direção.....</i>	<i>10</i>
	<i>5.5.3 Comunicação Interna.....</i>	<i>10</i>
	5.6 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	10
	<i>5.6.1 Generalidades.....</i>	<i>10</i>
	<i>5.6.2 Entradas para Análise Crítica</i>	<i>10</i>
	<i>5.6.3 Saídas da Análise Crítica.....</i>	<i>10</i>

6.0	GESTÃO DE RECURSOS	11
6.1	PROVISÃO DE RECURSOS	11
6.2	RECURSOS HUMANOS.....	11
6.2.1	<i>Generalidades.....</i>	<i>11</i>
6.2.2	<i>Competência, Conscientização e Treinamento.....</i>	<i>11</i>
6.3	INFRA-ESTRUTURA	11
6.4	AMBIENTE DE TRABALHO.....	11
7.0	REALIZAÇÃO DO PRODUTO.....	12
7.1	PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	12
7.2	PROCESSOS REALCIONADOS A CLIENTES	12
7.2.1	<i>Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto.....</i>	<i>12</i>
7.2.2	<i>Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto</i>	<i>12</i>
7.2.3	<i>Comunicação com o Cliente.....</i>	<i>12</i>
7.3	PROJETO E DESENVOLVIMENTO.....	12
7.3.1	<i>Planejamento do Projeto e Desenvolvimento.....</i>	<i>12</i>
7.3.2	<i>Entradas de Projeto e Desenvolvimento.</i>	<i>13</i>
7.3.3	<i>Saídas do Projeto e Desenvolvimento.....</i>	<i>13</i>
7.3.4	<i>Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento.....</i>	<i>13</i>
7.3.5	<i>Verificação de Projeto e Desenvolvimento.....</i>	<i>13</i>
7.3.6	<i>Validação de Projeto e Desenvolvimento.....</i>	<i>13</i>
7.3.7	<i>Controle de Alterações de Projeto e Desenvolvimento.....</i>	<i>13</i>
7.4	AQUISIÇÃO	13
7.4.1	<i>Processo de Aquisição</i>	<i>13</i>
7.4.2	<i>Informações de Aquisição.....</i>	<i>14</i>
7.4.3	<i>Verificação de Produto Adquirido</i>	<i>14</i>
7.5	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO.....	14
7.5.1	<i>Controle de Produção e Fornecimento de Serviço.....</i>	<i>14</i>
7.5.2	<i>Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço.....</i>	<i>14</i>
7.5.3	<i>Identificação e Rastreabilidade.....</i>	<i>14</i>
7.5.4	<i>Propriedade do Cliente</i>	<i>14</i>
7.5.5	<i>Preservação do Produto</i>	<i>14</i>
7.6	CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO.....	15

8.0	MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	15
8.1	GENERALIDADES.....	15
8.2	MEDIÇÃO E MONITORAMENTO.....	15
8.2.1	<i>Satisfação dos Clientes</i>	<i>15</i>
8.2.2	<i>Auditoria Interna.....</i>	<i>15</i>
8.2.3	<i>Medição e Monitoramento de Processos</i>	<i>16</i>
8.2.4	<i>Medição e Monitoramento do Produto.....</i>	<i>16</i>
8.3	CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME	16
8.3.1	<i>Requisitos gerais</i>	<i>16</i>
8.4	ANÁLISE DE DADOS	16
8.5	MELHORIAS	16
8.5.1	<i>Melhoria contínua</i>	<i>16</i>
8.5.2	<i>Ação Corretiva</i>	<i>17</i>
8.5.3	<i>Ação Preventiva.....</i>	<i>17</i>

1.0 ESCOPO

Este Manual da Qualidade define as políticas, os procedimentos, requisitos e os processos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da ENFIL S.A. – Controle Ambiental para Vendas; Projeto e Desenvolvimento; Instalação e Assistência Técnica para Sistemas de Tratamento de Água Potável, Industrial, Esgoto Sanitário e Resíduos Líquidos Industriais e Sistemas de Despeiramento utilizando Precipitadores Eletrostáticos e/ou Filtro de Mangas.

O SGQ está estruturado em forma de processos, segundo os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000 para atender às necessidades dos nossos clientes, não existindo exclusões que devam ser mencionadas.

2.0 REFERÊNCIAS GENÉRICAS

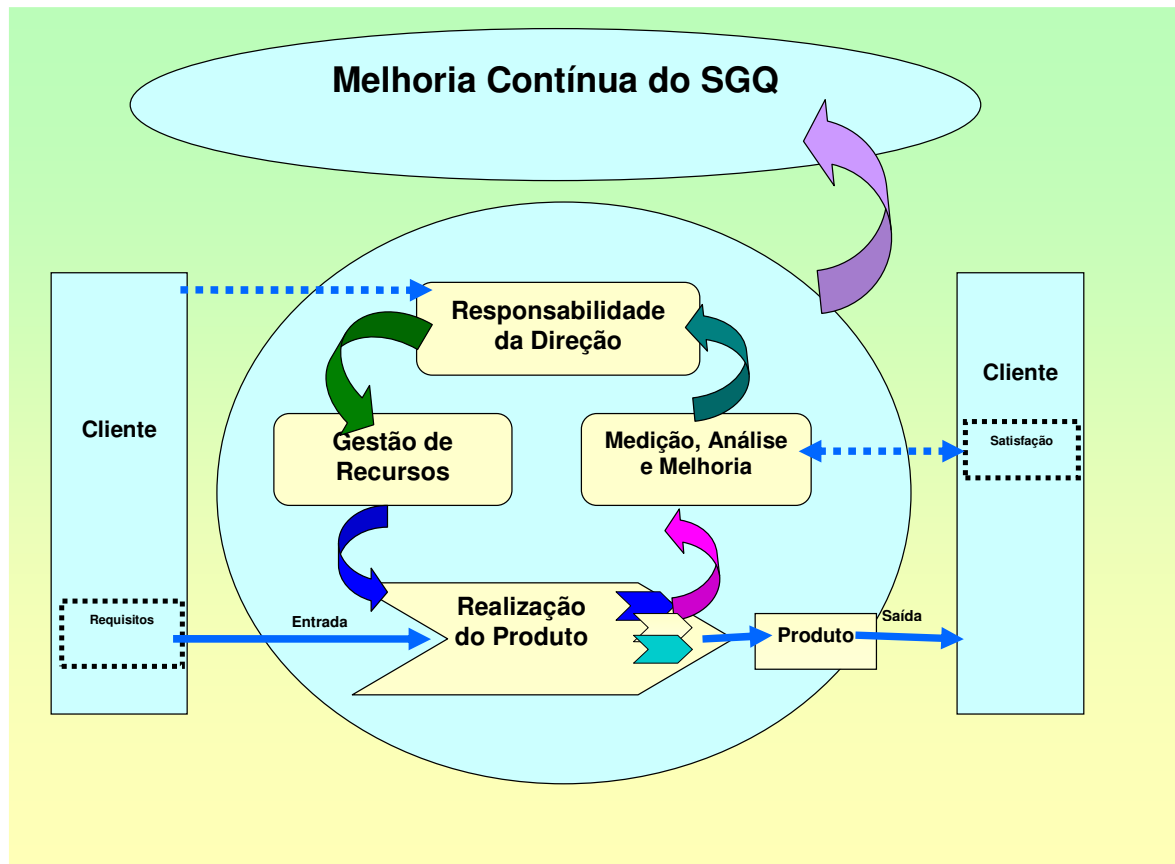
Este Manual faz referências aos procedimentos obrigatórios da norma NBR ISO 9001 e aos principais documentos do SGQ.


Os Procedimentos Operacionais da versão antiga da norma não foram renomeados como Instruções de Trabalho, em razão de sua utilização e memorização já estarem consolidadas internamente.

3.0 DEFINIÇÕES

3.1 GENERALIDADES

As definições utilizadas neste Manual são as mesmas da norma NBR ISO 9000:2000. Os termos específicos, listados na seqüência, são válidos para algumas situações mencionadas neste Manual.



	MANUAL DA QUALIDADE	9001-MQ-001/00 Página: 7/17 Revisão: 13
	4.2.2 Requisitos de Documentação	

3.2 Termos específicos

- 3.2.1 Manual da Qualidade = Manual de Gestão.
- 3.2.2 “Management Review” = Análise Crítica pela Direção. O termo da versão anterior da norma será mantido, em razão de estar fortemente difundido.
- 3.2.3 Pedido = Encomenda.

4.0 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1 REQUISITOS GERAIS

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém atualizado e implantado um SGQ, que descreve os processos-chave, a seqüência de execução e os controles aplicáveis. A melhoria contínua deste Sistema de Gestão é considerada prioridade pela direção e recebe a devida atenção, recursos materiais, recursos humanos e, principalmente, recursos de tempo para seu planejamento, execução e manutenção. O Manual da Qualidade, os Procedimentos e os Registros da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL auxiliam no entendimento do SGQ.

4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

4.2.1 Generalidades

A documentação do SGQ da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL inclui declarações documentadas da Política e dos Objetivos da Qualidade, um Manual da Qualidade, Procedimentos documentados, documentos de planejamento e de controle, além de registros das operações realizadas. Os procedimentos disciplinam as atividades que dão sustentação à Política da Qualidade e aos Objetivos da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL, auxiliam os colaboradores na busca de soluções para as necessidades e expectativas dos clientes e estabelecem práticas de melhoria dos métodos de trabalho.

O Índice 9001-IN-001/00 indica quais procedimentos fazem parte do SGQ. Nele é possível identificar os temas abordados, verificar a situação de atualização, quais procedimentos são obrigatórios segundo os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000 e a equivalência com os requisitos da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL.

A figura a seguir mostra esquematicamente quais são e como é a hierarquia da documentação do SGQ da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL.

Manual da Qualidade Define políticas, diretrizes básicas e <u>quais</u> processos são realizados.	1° Nível
Procedimentos Definem <u>como</u> os processos são realizados.	2° Nível
Registros <u>Comprovam</u> a realização das atividades.	3° Nível

4.2.2 Manual da Qualidade

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém este Manual da Qualidade implantado, atualizado e aprovado. Nele é possível saber qual o escopo do SGQ e suas eventuais alterações. Também é possível saber o que é feito na ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL e como os diferentes processos estão relacionados entre si, para que a qualidade de seus produtos e serviços seja percebida pelos clientes.

O detalhamento de como as atividades são realizadas pode ser visto nos procedimentos documentados.

4.2.3 Controle de Documentos

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL definiu que o Manual da Qualidade, os Procedimentos, os Desenhos, as Propostas, os Contratos, as Ordens de Compra, os Romaneios, os Memoriais de Cálculo e as especificações Técnicas são considerados documentos controlados. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL documentou e mantém atualizados os

procedimentos que fazem parte do SGQ. A elaboração dos procedimentos está a cargo de um colaborador que tem domínio sobre o tema abordado.

Todos os procedimentos são revisados e aprovados por um outro cargo ou pessoa, que não tenha participado de sua elaboração, visando minimizar ou mesmo eliminar os vícios de leitura e interpretação, sempre tentando facilitar o entendimento e a conseqüente aplicação dos procedimentos. Esta pessoa ou cargo também tem domínio sobre o tema descrito e o Coordenador da Qualidade pode, em situações especiais, aprovar procedimentos de outras áreas, em substituição aos responsáveis.

A divulgação dos procedimentos acontece somente após eles terem sido aprovados e quando eles tiverem que passar por uma alteração, uma nova aprovação é realizada, após uma análise crítica. Os procedimentos e o Manual da Qualidade estão disponíveis para consultas na rede de dados da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL e todos os colaboradores têm acesso para consultar e opinar sobre os assuntos abordados.

Quando um procedimento é alterado e torna-se obsoleto, ele é retirado da rede. O Coordenador da Qualidade se encarrega de realizar esta substituição, analisando se não existe alguma exigência legal ou contratual para se manter os documentos obsoletos guardados por um tempo adicional.

O formato eletrônico permite que sejam facilmente legíveis e recuperáveis em caso de necessidade de reposição. Um "backup" de todos os documentos é realizado regularmente para preservar as informações e a tecnologia desenvolvida.

Os documentos recebidos de clientes que precisem sair da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL têm sua distribuição controlada, da mesma forma que um desenho gerado internamente.

O procedimento 9001-CD-001/00 – Controle de Documentos, disciplina estas atividades.

4.2.4 Controle de Registros

A comprovação da qualidade dos serviços e

dos produtos da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL pode ser feita através de consultas aos Registros da Qualidade, conforme estabelecido no procedimento 9001-CQ-001/00 – Controle de Registros. Nele é possível identificar os registros que são importantes, como eles estão armazenados, como é possível recuperá-los, se necessário, qual o nível de proteção ao acesso que eles têm, quanto tempo ficarão retidos para eventuais consultas e qual a disposição final após este período de retenção.

5.0 RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1 COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém a consciência sobre a importância de se atender aos requisitos dos clientes através de reuniões com os responsáveis de cada processo. Nesta ocasião são apresentadas e discutidas as eventuais reclamações dos clientes, suas solicitações e expectativas, as melhorias necessárias, os requisitos regulamentares aplicáveis e o andamento das encomendas.

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL também estabeleceu e mantém a Política da Qualidade, que está declarada neste Manual. A Política é válida, foi divulgada aos colaboradores e é revisada a cada realização do "Management Review" (Análise Crítica pela Direção).

Da mesma forma, os Objetivos da Qualidade da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL e o Planejamento do SGQ são acompanhados a cada "Review". Nesta ocasião a Diretoria os avalia e decide o que fazer em relação ao cumprimento do que foi estabelecido.

Os recursos materiais, humanos e de tempo são facilmente levados para a decisão da Diretoria, pois os processos relacionados à Qualidade são de responsabilidade de um dos diretores. Os recursos aprovados são registrados e

implantados segundo as prioridades definidas pela Diretoria.

5.2 FOCO NO CLIENTE

A Diretoria mantém sua atenção às necessidades e expectativas técnicas e comerciais de seus clientes. Para o cumprimento desta atividade é necessário que ela também se preocupe com as pessoas que atuam na ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL, com seus parceiros comerciais e com a sociedade. O entendimento dos requisitos dos clientes e seu atendimento são prontamente avaliados.

5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE

A Direção da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL definiu suas intenções em relação ao tema Qualidade, levando em consideração a visão de futuro da empresa, sua vocação, seus valores e está assim definida:

- ✓ **Prestar mais e melhores serviços aos nossos clientes, melhorando os processos continuamente;**
- ✓ **Manter e melhorar o conceito do nosso nome e**
- ✓ **Melhorar a qualidade de vida de nossos colaboradores.**

Esta Política está alinhada com os Objetivos da Qualidade, foi divulgada aos colaboradores e é revisada a cada realização do “Management Review”.

5.4 PLANEJAMENTO

5.4.1 Objetivos da Qualidade

A Diretoria da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL estabeleceu objetivos básicos para a organização e os divulgou para os ocupantes dos cargos-chave dentro da empresa. Os Objetivos da Qualidade estão alinhados com a Política da Qualidade e estão comprometidos com a melhoria contínua e com os requisitos dos produtos e sistemas da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL. Eles são monitorados pelo Coordenador da Qualidade por ocasião da

realização do “Management Review”.

Os Objetivos da Qualidade, quando mensuráveis, são chamados de metas e valem por um período de tempo determinado. As metas consideradas estratégicas são monitoradas pela direção. Os Objetivos e as Metas da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL válidos estão registrados em documento separado deste Manual.

5.4.2 Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade

Para que os Objetivos e as Metas da Qualidade do parágrafo anterior possam ser atingidos, revistos e permaneçam coerentes com a Política da Qualidade, a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL identificou, planejou e documentou os processos básicos necessários para a avaliação de seus resultados.

O Planejamento do SGQ indica quem são os responsáveis pelos processos, as entradas e saídas existentes, quem são os fornecedores e clientes internos dos processos.

Todas estas informações podem ser visualizadas em uma planilha que fica em poder do Coordenador da Qualidade, que a mantém atualizada.

Ela tem a intenção de ser simples, de fácil entendimento e de garantir que os processos básicos sejam mantidos em caso de eventuais alterações organizacionais, sejam elas originadas a partir de uma solicitação de cliente, de uma migração para uma nova tecnologia ou de mudanças de pessoal. O resultado deste Planejamento da Qualidade é analisado criticamente por ocasião da realização do “Management Review”.

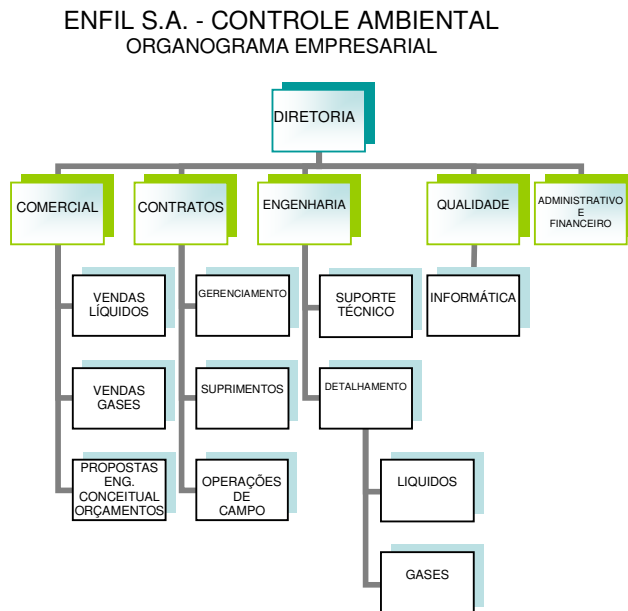
5.5 RESPONSABILIDADE

AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1 Responsabilidade e Autoridade

As responsabilidades de cada cargo estão descritas resumidamente no documento “Descrição de Cargo”. Nele é possível se saber o que é esperado de cada cargo, quem é a chefia imediata, quem são os subordinados e o nome do atual ocupante

do cargo. O organograma a seguir permite uma visualização da estrutura hierárquica da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL.



Este Manual e este organograma são considerados pela ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL como instrumentos de comunicação e divulgação das responsabilidades de cada cargo.

5.5.2 Representante da Direção

A Diretoria da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL designou um colaborador como seu Representante (RD) para os assuntos relacionados ao tema Qualidade. Ele ocupa o cargo de Coordenador da Qualidade e tem autonomia para assegurar que o SGQ mantenha-se de acordo com os requisitos normativos da NBR ISO 9001:2000 e, principalmente, com os requisitos, necessidades e expectativas dos clientes.

O Representante é o responsável para reportar a performance do SGQ e suas melhorias para a Diretoria. Para tanto, ele prepara e conduz o “Management Review” e propõe melhorias.

5.5.3 Comunicação Interna

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL utiliza os softwares Outlook e Outlook Express como ferramentas de comunicação

interna e para comunicação externa via WEB utiliza o software WorldClient. O departamento de Informática mantém uma estrutura básica para o funcionamento e controle desta comunicação.

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL também estabeleceu e mantém um quadro-mural como instrumento de comunicação interna. A sua localização física estratégica dentro da empresa permite que as pessoas tenham acesso às informações relevantes para o SGQ, tais como divulgação do plano de auditorias, Política e Objetivos da Qualidade, visitas de clientes e assuntos de ordem administrativa.

5.6 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

5.6.1 Generalidades

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL estabeleceu um procedimento para a Análise Crítica pela Direção, aqui também chamada de “Management Review”. A Diretoria analisa criticamente o SGQ periodicamente para assegurar a sua adequação, conformidade, evolução contínua ou mesmo necessidades de alterações, incluindo a Política e os Objetivos da Qualidade. O procedimento 9001-CQ-001/00 - Controle de Registro tem a análise crítica como um registro do SGQ.

5.6.2 Entradas para Análise Crítica

A Análise Crítica pela Direção inclui uma revisão periódica sobre o desempenho e as oportunidades de melhoria em relação aos resultados de auditorias internas e externas; ao “feedback” de clientes; ao desempenho dos diversos processos, à análise da conformidade dos produtos; à situação das ações preventivas e corretivas; às ações de “follow-up” de Análises Críticas anteriores; às sugestões para melhorias e às eventuais mudanças no contexto empresarial.

5.6.3 Saídas da Análise Crítica

As saídas da Análise Crítica são as decisões ou declarações da Diretoria para os assuntos relacionados às

recomendações de melhoria dos processos, dos produtos, do SGQ e dos recursos.

6.0 GESTÃO DE RECURSOS

6.1 PROVISÃO DE RECURSOS

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL identifica e provê os recursos de materiais e de tempo necessários para manter a eficácia do SGQ. Os responsáveis pelos processos identificam as necessidades de quaisquer recursos, a qualquer tempo, em função de uma solicitação de cliente, mudança de tecnologia, cenário econômico ou mudanças internas. A decisão da implantação do recurso é da Diretoria, que utiliza critérios financeiros, econômicos, tecnológicos e estratégicos. Muitos desses critérios são subjetivos e estão baseados na experiência, no conhecimento, na administração dos riscos, na intuição e principalmente no bom senso.

A cada "Management Review" a Diretoria avalia se o retorno sobre os investimentos em recursos foram satisfatórios e decide sobre a redução do volume, de novos aportes ou da manutenção do montante.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

A Diretoria da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL considera o envolvimento das pessoas como de vital importância para que a empresa atinja seus objetivos e possa melhorar seu desempenho. Assim, ela provê treinamento contínuo, define responsabilidades, autoridades e poderes, reconhece o trabalho bem executado, propicia o trabalho em equipe, facilita a comunicação entre os diversos cargos, cria espaços para inovações e analisa criticamente o desenvolvimento das pessoas.

6.2.2 Competência, Conscientização e Treinamento

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL identifica as necessidades de treinamento

de seu pessoal a qualquer tempo, para que se adaptem rapidamente às novas exigências ou solicitações dos clientes. Leva em consideração, principalmente, a experiência adquirida e o talento de cada pessoa. Alguns treinamentos são realizados dentro da própria ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL, tendo como instrutor um colaborador mais experiente. Outros treinamentos podem ser realizados por terceiros, contratados para prestar estes serviços. Para estes casos segue-se o procedimento de aquisição e de qualificação de fornecedores da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL.

A avaliação da eficácia do treinamento é feita pelos participantes dos treinamentos e pelos donos dos processos após um período de tempo definido.

Os treinamentos realizados são comprovados através de registros, como descrito no procedimento 9001-CQ-001/00 - Controle de Registros.

O conhecimento do SGQ pelos funcionários é considerado de grande importância para a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL. As práticas de trabalho conforme o estabelecido nos procedimentos documentados, a conformidade com os requisitos da norma ISO e com a Política e os Objetivos da Qualidade e sobretudo a disciplina, são o foco da conscientização.

6.3 INFRA-ESTRUTURA

A infra-estrutura definida pela ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL aborda questões de manutenção predial, de equipamentos e de sistemas de informação, que são adequadas ao "core business", podendo ocasionalmente ocorrer a utilização de instalações de parceiros.

Os serviços de suporte e manutenção necessários são contratados de fornecedores especializados.

6.4 AMBIENTE DE TRABALHO

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL entende que um bom ambiente de trabalho passa pela remuneração de seus colaboradores, estando em sintonia com a Política e os Objetivos da Qualidade. Assim

a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL prima pela justa remuneração de seu pessoal. Também aplica as normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho:

NR6 - Equipamento de Proteção Individual;
NR7 - Programas de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO);
NR9 - Programas de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA);

7.0 REALIZAÇÃO DO PRODUTO

7.1 PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO

O Planejamento para a execução das encomendas é realizado pelo Gerente de Contratos, que leva em consideração o atendimento das características-chave do produto, se são necessários recursos materiais, humanos ou de tempo adicionais, os métodos de inspeção que serão aplicados e seus critérios de aceitação.

Os resultados do Planejamento podem ser avaliados com base em uma tabela fundamentada em processos, onde é possível conhecer os processos-chave da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL, quem são seus responsáveis, quais são as entradas e as saídas destes processos, os fornecedores e clientes internos. Este documento tem a identificação 9001-FS-003/03.

7.2 PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES

7.2.1 Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto

Os Gerentes Comerciais e os Diretores realizam as atividades de vendas da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL e estabeleceram um processo para identificar os requisitos técnicos e comerciais explícitos e implícitos dos clientes, as questões legais relacionadas aos produtos ou serviços a serem prestados, além das

questões de suporte e assistência técnica, quando aplicáveis.

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto

Os requisitos de clientes, incluindo qualquer solicitação de modificação e capacidade de atendimento pela ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL, são analisados criticamente durante o recebimento do pedido e asseguram que os requisitos do cliente estejam claramente definidos ou que sejam iguais aos requisitos inicialmente ofertados. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL tem suas encomendas confirmadas através da assinatura de contratos de fornecimento assinados com os clientes e eventuais fornecedores.

Em caso de alteração dos requisitos pelos clientes, a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL altera a documentação pertinente.

7.2.3 Comunicação com o Cliente

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém algumas formas de comunicação com os clientes, com o objetivo de atender aos requisitos deles. Métodos convencionais de comunicação como “e-mail”, fax e telefone são amplamente utilizados.

As eventuais reclamações de clientes e suas respectivas ações de correção são tratadas segundo o procedimento 9001-NC-001/00 – Controle de Produto Não-Conforme e são controladas pelo Coordenador da Qualidade da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL.

7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO

7.3.1 Planejamento do Projeto e Desenvolvimento

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL elabora um cronograma contendo as principais atividades do projeto. Nele é possível visualizar os prazos e os responsáveis pela execução das atividades. Por ocasião dos contatos com clientes, o cronograma é atualizado e, se necessário, revisado. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém registros desses

contatos e os distribui às pessoas envolvidas no processo.

O pessoal que executa a tarefa de projeto tem a formação adequada e conta com recursos específicos de "software" para o desenvolvimento da atividade de planejamento.

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL controla e verifica se a atividade de projeto mecânico, hidráulico, elétrico, químico e bioquímico atendem aos requisitos especificados. O projeto elétrico pode ser realizado por fornecedores qualificados e a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém um sistema de avaliação destes fornecedores e de verificação dos projetos adquiridos.

7.3.2 Entradas de Projeto e Desenvolvimento.

Os dados de entrada do projeto são identificados, documentados e analisados criticamente pela ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL. Requisitos que dão margem a diferentes interpretações são analisados e discutidos com o cliente, para que se possa chegar a um entendimento mútuo. Nesta etapa o cliente é solicitado a comentar um pouco mais sobre os requisitos legais ou regulamentares, quando aplicáveis.

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL também considera a experiência acumulada com projetos similares e o desempenho de seus equipamentos no campo como dados de entrada para o desenvolvimento dos projetos. Esses dados são coletados por ocasião das visitas aos clientes, da assistência técnica prestada e, eventualmente, reclamações de clientes.

7.3.3 Saídas do Projeto e Desenvolvimento

A saída de projeto se dá em forma de documentos aprovados. Os documentos atendem aos dados de entrada, abrangem critérios de aceitação, identificam as características-chave do projeto e reproduzem as solicitações dos clientes.

7.3.4 Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento

As análises críticas do projeto são realizadas e documentadas.

Nesta etapa a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL avalia a sua capacidade de atendimento aos requisitos dos clientes, evita não-conformidades e propõe as melhores soluções de correção ou prevenção.

7.3.5 Verificação de Projeto e Desenvolvimento

Os dados de entrada são confrontados com os de saída em estágios previamente definidos. As verificações são realizadas em cópias físicas do projeto, são sinalizadas com um marcador de textos com cor previamente definida e ficam armazenadas por um período de um ano aproximadamente, para fins de consultas.

7.3.6 Validação de Projeto e Desenvolvimento

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL valida o projeto quando um sistema ou equipamento entra em operação completa, não existindo pendências a serem resolvidas. Uma carta do cliente atestando a operação adequada é considerada como o documento final de validação.

7.3.7 Controle de Alterações de Projeto e Desenvolvimento

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL identifica, documenta, analisa criticamente e aprova todas as alterações dos elementos do projeto ou de seu planejamento. Estas alterações são analisadas e realizadas por pessoal qualificado e com atribuições necessárias.

7.4 AQUISIÇÃO

7.4.1 Processo de Aquisição

O Comprador é responsável por adquirir os produtos e os serviços das encomendas. Um "software" especialmente desenvolvido pelo departamento de Informática para a ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL auxilia o processo de compras.

Os fornecedores da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL são avaliados regularmente e selecionados através da

sua habilidade em atender aos requisitos especificados.

O Comprador é responsável por manter uma lista de fornecedores avaliados, providenciar as auditorias, quando necessário e manter registros dessas avaliações. O SGQ no entanto, não impede que avaliações extras sejam realizadas nos fornecedores qualificados.

7.4.2 Informações de Aquisição

Os documentos de aquisição contêm uma descrição clara dos serviços ou produtos a serem adquiridos, inclusive requisitos de Gestão da Qualidade, quando aplicáveis.

7.4.3 Verificação de Produto Adquirido

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL é a responsável pelas inspeções nos produtos adquiridos de acordo com o grau de importância no equipamento ou no sistema. A Engenharia emite um roteiro de inspeção e testes e o Gerente de Contratos define a(s) empresa(s) para realização da inspeção nos fornecedores.

Quando definido em contrato, o cliente da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL tem o direito de verificar nas instalações do fornecedor da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL se os produtos e serviços atendem aos requisitos especificados. Esta verificação, entretanto, não pode ser utilizada pelo fornecedor como uma evidência da realização de uma atividade de controle da qualidade do próprio fornecedor. O Gerente de Contratos é o responsável pela coordenação destas inspeções.

7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

7.5.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviço

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL adquire os serviços de produção, fabricação ou manufatura de fornecedores qualificados. Os processos destes fornecedores são aceitos pela ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL, que leva em consideração as características-chave do produto, os procedimentos de trabalho

aplicáveis, a utilização de equipamentos adequados, a disponibilidade e instrumentos de medição adequados, a realização de inspeções e de métodos adequados de aprovação.

7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço

Na ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL os processos de produção de solda, pintura, tratamento térmico e aplicação de revestimentos são executados por fornecedores qualificados, que possuem sistemática adequada para validar os processos. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL valida os processos após a análise dos relatórios.

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL mantém uma sistemática de identificação e rastreabilidade fundamentada no número de encomenda.

Os produtos e serviços da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL serão rastreáveis até os fornecedores de serviços e de matérias-primas. Se especificado em contrato, a rastreabilidade irá além.

Os registros de identificação e rastreabilidade estão disponíveis na ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL em papel.

7.5.4 Propriedade do Cliente

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL é responsável pelo controle dos produtos fornecidos pelos clientes, enquanto estes estiverem em seu poder.

Quando o produto fornecido pelo cliente é recebido, verifica-se se a quantidade e a identificação estão corretas e se não há danos visíveis. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL informa ao cliente os eventuais danos ou perdas sofridos pelos seus produtos, quando estiverem sob sua guarda.

7.5.5 Preservação do Produto

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL assegura que entre o processamento interno e a entrega final do produto ou serviço ao destino pretendido, que a

identificação, a embalagem, o armazenamento, a preservação e o manuseio não afetam os requisitos de conformidade do produto.

Isto também se aplica às partes ou componentes de um produto e aos elementos de um serviço.

A liberação de produto ou entrega de serviço não ocorre até que as atividades especificadas tenham sido completadas satisfatoriamente e os relatórios e registros pertinentes estejam disponíveis e devidamente autorizados.

7.6 CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL adquire os serviços de inspeção com seus respectivos instrumentos de medição de fornecedores qualificados. Esses utilizam preferencialmente os serviços de calibração de laboratórios de metrologia pertencentes à RBC (Rede Brasileira de Calibração) ou que tenham seus padrões rastreáveis aos padrões do INMETRO.

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL aceita os processos de identificação, controle, calibração e manutenção dos instrumentos de medição adotados pelos seus fornecedores.

Os instrumentos são adequados para as medições requeridas, não existindo “softwares” de medição e nem atividades de ajustes.

8.0 MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 GENERALIDADES

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL definiu, planejou e implantou processos, métodos de medições, acompanhamento, análise e melhoria para assegurar que o SGQ, os processos e os produtos estejam em conformidade aos requisitos.

8.2 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

8.2.1 Satisfação dos Clientes

A característica do negócio não permite uma avaliação segura dos resultados das pesquisas. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL utiliza métodos de avaliação compostos pelo número de reclamações dos clientes, cartas convite e pesquisas para medir a satisfação de seus clientes. Os Diretores e os Gerentes Comerciais analisam estes indicadores e por ocasião da Análise Crítica pela Direção identificam o grau de satisfação dos clientes comparando-o a um período anterior e direcionando os esforços de tempo e dinheiro da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL.

8.2.2 Auditoria Interna

Um procedimento documentado está estabelecido, implantado e é mantido para o planejamento e realização das auditorias internas. As auditorias são utilizadas para verificar se as atividades e resultados em andamento estão em conformidade com os objetivos estabelecidos, determinando assim a eficácia do SGQ.

O Coordenador da Qualidade é o responsável pelo processo de auditoria interna.

Os relatórios de auditoria são considerados registros da qualidade e são controlados segundo o procedimento 9001-CQ-001/00 - Controle de Registros.

As auditorias internas são planejadas segundo a importância da atividade auditada. Uma atenção especial é dada aos processos de engenharia, coordenação e qualidade.

As auditorias internas são realizadas em conformidade com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000, são conduzidas por pessoal independente, que não têm responsabilidade direta sobre a atividade a ser auditada.

O resultado das auditorias internas é levado ao conhecimento do responsável do processo auditado, que indica as ações de correção para as não-conformidades encontradas, como descrito no

procedimento 9001–NC-001/00 – Controle de Produto Não-Conforme.

As Não-Conformidades geradas nas auditorias internas são acompanhadas para verificar se as ações corretivas e preventivas foram adotadas e se foram eficazes. O resultado das auditorias internas bem como das ações corretivas são analisados criticamente por ocasião da realização do "Management Review".

8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL aplica métodos para monitorar as características dos principais processos e verificar se os requisitos do produto estão sendo atendidos. Estes métodos consistem da realização de inspeções durante os processos, que ficam registradas e obedecem ao disposto no procedimento 9001-CQ-001/00 – Controle de Registros.

As Não-Conformidades dia-a-dia da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL são registradas e tratadas conforme os procedimentos 9001-NC-001/00 - Controle de Produto Não-Conforme, 9001-AC-001/00 - Ação Corretiva e 9001-AP-001/03 – Ação Preventiva.

8.2.4 Medição e Monitoramento do Produto

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL aplica métodos para monitorar as principais características dos produtos verificando se os requisitos estão sendo atendidos. Estes métodos consistem da realização de inspeções, que contêm os critérios de medição, aprovação e registros.

As eventuais Não-Conformidades originadas durante as inspeções ou observadas no dia-a-dia da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL são registradas conforme os procedimentos 9001-AC-001/00 - Ação Corretiva e 9001-AP-001/03 – Ação Preventiva.

As inspeções ficam registradas em forma de relatório, que obedecem ao disposto no procedimento 9001-CQ-001/00 – Controle de Registros.

8.3 CONTROLE DE PRODUTO

NÃO-CONFORME

8.3.1 Requisitos gerais

A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL assegura que o produto que não esteja em conformidade com os requisitos, não seja entregue ao cliente. A ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL identifica, registra e analisa criticamente a natureza e a extensão da não-conformidade encontrada, propõe ações de correção e de melhorias e estabelece critérios de aceitação ou reclassificação.

A sistemática é disciplinada pelo procedimento 9001-NC-001/00 – Controle de Produto Não-Conforme e as ações corretivas ou preventivas estão disciplinadas no procedimento 9001-AC-001/00 – Ação Corretiva e 9001-AP-001/03 – Ação Preventiva, respectivamente.

Quando um produto não-conforme for corrigido, uma reinspeção é realizada e seus resultados são registrados conforme o procedimento 9001-CQ-001/00 – Controle de Registros e se uma não-conformidade for detectada no cliente o Diretor da Qualidade é acionado para propor ações imediatas, corretivas e preventivas.

8.4 ANÁLISE DE DADOS


Os dados gerados ou coletados pela ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL por meio de inspeções, pesquisas, registros de não-conformidades, reclamações ou realimentação de clientes são analisados periodicamente pelos donos dos processos para prover informação sobre a viabilidade, eficácia e adequação do SGQ.

Os dados relevantes são tabulados e analisados criticamente pela direção da empresa, durante a realização do "Management Review".

8.5 MELHORIAS

8.5.1 Melhoria contínua

As análises críticas pela direção, os relatórios de campo, as visitas técnicas, as auditorias internas e as observações do "dia-a-dia" de cada pessoa, desde que não faça parte de sua Descrição de Cargo são consideradas como fontes de melhorias.

	MANUAL DA QUALIDADE	9001-MQ-001/00 Página: 17/17 Revisão: 13
	4.2.2 Requisitos de Documentação	

Procedimentos documentados estão estabelecidos e são mantidos visando a implantação de ações corretivas e preventivas.

Ações corretivas são adotadas para eliminar as causas de uma não-conformidade. Ações preventivas são adotadas para eliminar uma possível causa de uma não-conformidade. As ações preventivas são adotadas levando-se em consideração os riscos e a magnitude que o problema pode alcançar. Os colaboradores da ENFIL S.A. - CONTROLE AMBIENTAL e os responsáveis pelos departamentos adotam as ações corretivas e preventivas.

As mudanças ocorridas nos processos em função da adoção de ações corretivas ou preventivas são incorporadas aos procedimentos documentados e seus registros são mantidos, segundo o procedimento 9001-CQ-001/00 - Controle de Registros.

8.5.2 Ação Corretiva

O procedimento 9001-AC-001/00 – Ação Corretiva disciplina a análise e adoção de ação corretiva que inclui a análise de reclamações de clientes, de informes de não-conformidades, da investigação da causa-raiz da não-conformidade, da determinação da ação corretiva necessária para eliminar a causa da não-conformidade; da aplicação de controles para assegurar que as ações corretivas foram adotadas, são eficazes e estão registradas, conforme o procedimento 9001-CQ-001/00 - Controle de Registros.

8.5.3 Ação Preventiva

O procedimento 9001-AP-001/03 – Ação Preventiva disciplina a análise e adoção de ação preventiva que inclui a definição de não-conformidades potenciais, da investigação da causa-raiz da não-conformidade, da determinação da ação preventiva necessária para evitar a ocorrência da não-conformidade; da aplicação de controles para assegurar que as ações preventivas foram adotadas, são eficazes e estão registradas, conforme o procedimento 9001-CQ-001/00 - Controle de Registros.