

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ASM TAPS

O conteúdo deste Manual não pode ser reproduzido na totalidade ou parcialmente, através de qualquer meio electrónico, mecânico, fotocópia ou outro, nem difundido a terceiros pelo seu detentor, sem prévia autorização escrita da Administração ou do Responsável de Qualidade.

Índice

1.Introdução	3
2.Apresentação da Empresa	3
2.1 <i>Elementos gerais.....</i>	3
2.2 <i>Organograma da empresa.....</i>	4
3.Sistema de Gestão da Qualidade	5
3.1 <i>Âmbito do Sistema</i>	5
3.2 <i>Política da Qualidade</i>	5
3.3 <i>Objetivos da Qualidade</i>	5
3.4 <i>Estrutura Documental do Sistema.....</i>	6
3.5 <i>Abordagem por Processos</i>	6
3.6 <i>Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade.....</i>	10
4 Histórico de Revisões.....	11

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 09 Data: 29-07-2024 Página 3 de 11
---	----------------------------	--

1. Introdução

O presente Manual da Qualidade descreve a estrutura do Sistema de Gestão da Qualidade **ASM TAPS** e foi desenvolvido para satisfazer os requisitos do Cliente e os requisitos que suportam o Negócio, a Política de Gestão e os Objetivos da empresa.

Constitui-se como o principal veículo de informação e divulgação do Sistema de Gestão da Qualidade a todos os colaboradores da empresa sobre a Política de Gestão, Objectivos, Metas, Funções, Competências, Desenrolar dos processos e apoiar no cumprimento dos compromissos assumidos.

É entendido como o documento de hierarquia mais elevada no Sistema Documental e referencia os documentos a ele subjacentes.

O Manual do SGQ foi estruturado e definido de acordo com os requisitos das exigências da norma NP EN ISO 9001.

A Administração designou como seu representante, o Responsável do Departamento de Qualidade (RQ), Hélder Gonçalves, tendo a responsabilidade e autoridade para assegurar o estabelecimento, implementação e manutenção dos processos necessários para o Sistema de Gestão, a promoção da consciencialização para com os requisitos do cliente, em toda a organização e também a responsabilidade pela relação com as entidades externas, para assuntos relacionados com o Sistema de Gestão da Qualidade da **ASM TAPS**.

2. Apresentação da Empresa

2.1 Elementos gerais

ASM TAPS S.A. é uma empresa de estrutura familiar fundada em 1987 por Eduardo Gonçalves atual acionista principal. Com a marca inicial de ASM TORNEIRAS, abriu espaços de presença e consolidou a marca nos mercados onde está presente, contando para o efeito com a experiência do seu sócio fundador e da equipa colaboradora que com ele iniciou este projeto, criando coleções de torneiras inspiradas em elementos da natureza, design, arquitetura e moda, sem esquecer a evolução tecnológica, a qualidade e o respeito pelo meio ambiente.

ASM TAPS tem um horizonte e imagem de futuro, porque entende as expectativas dos mercados e dos consumidores deste tipo de produto, por isso cria tendências e soluções por forma a assegurar a máxima rentabilidade e eficácia dos seus modelos.

Atualmente dedica-se a conceção, fabrico e comercialização de torneiras e acessórios para o mercado interno e externo.

Exportando para vários países entre eles Espanha, França, Marrocos, Malta, Roménia, Grécia, Holanda.

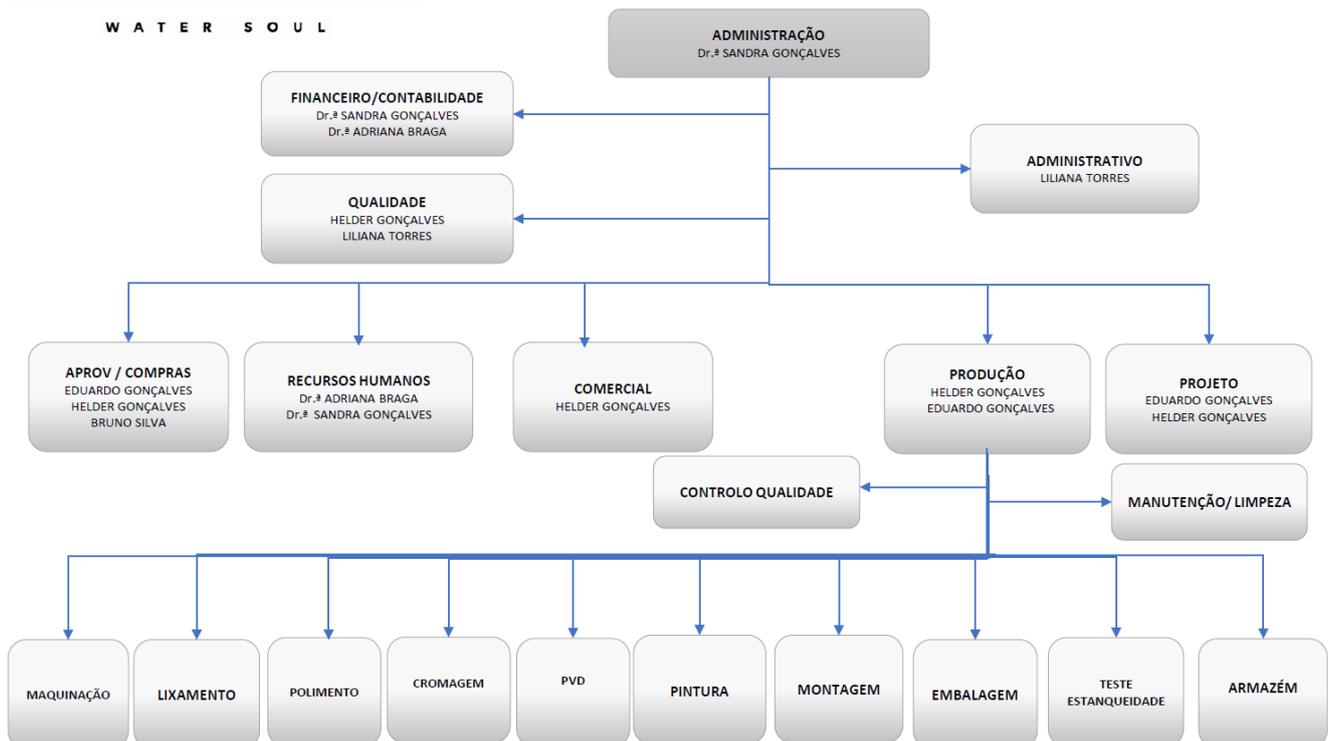
ASM TAPS oferece uma ampla gama de produtos que disponibiliza a arquitetos, designers de interior, instaladores e consumidores finais, soluções para os seus projetos, mediante as suas necessidades. Um serviço que inclui produtos, informação e aconselhamento técnico, bem como estudo de soluções pensadas e criadas à sua medida.

Denominação	ASM TAPS
Data da constituição	04-08-1987
Forma Jurídica	Sociedade Anónima
NIF N.º	501877991
CAE	28140
Actividade	Fabricação de outras torneiras e válvulas
Sede	Parque Ind. Padim da Graça, Lote 6 4700-670 Braga
Telefone	(+351)253287316/329
Fax	(+351)253287317
e-mail	geral@asmtaps.com
web	http://www.asmtaps.com/

2.2 Organograma da empresa



ORGANOGRAMA



	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 09
		Data: 29-07-2024 Página 5 de 11

3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1 Âmbito do Sistema

O Sistema de Gestão da qualidade implementado de acordo com a Norma NP EN ISO 9001:20015 aplica-se às actividades de “Conceção, Fabrico e Comercialização de Torneiras e Acessórios”.

3.2 Política da Qualidade

A ASM tem como missão ser reconhecida pelos seus clientes como uma empresa de referência na indústria de fabrico de torneiras e prestação de serviços, pela competência e excelência da qualidade dos seus produtos e serviços.

A ASM procura concretizar a sua missão através da prossecução dos seguintes princípios:

- Assumir o compromisso de satisfação dos seus clientes, fornecedores e partes interessadas através do cumprimento dos respectivos requisitos;
- Assegurar o cumprimento da legislação/regulamentação bem como dos requisitos das normas de referência aplicáveis a todas as actividades da empresa;
- Desenvolver as competências individuais dos seus colaboradores tendo em vista o correcto exercício das respectivas responsabilidades;
- Promover a melhoria contínua do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, através do estabelecimento de objectivos e metas anuais.

A Administração da ASM TAPS assume a responsabilidade pela adopção da Política da Qualidade acima definida e estabelece como objectivo prioritário, para todos os colaboradores, o seu envolvimento na definição dos objectivos e metas e a prossecução dos princípios enunciados.

3.3 Objectivos da Qualidade

A ASM TAPS define anualmente para cada processo os seus objetivos os quais são planeados e acompanhados até à sua concretização.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 09
		Data: 29-07-2024 Página 6 de 11

3.4 Estrutura Documental do Sistema

O Sistema de Gestão está organizado numa estrutura hierárquica, de acordo com os seguintes elementos:



Manual da Qualidade (MQ): descreve os princípios do Sistema da Qualidade, de acordo com a Política de Qualidade, os objetivos estabelecidos e as normas aplicáveis, exclusões, sequência e interação dos Processos.

Procedimentos (P): define os processos e as atividades que constituem o Sistema de Gestão da Qualidade, proporcionando resposta a «O QUÊ, ONDE, QUANDO e QUEM». Inclui toda a informação documentada exigida pela Norma de referência.

Impressos (I): constituem templates de suporte às atividades. Uma vez preenchidos geram, em norma, registos.

Registos (I): documentos (informáticos / papel / fotografias) que expressa os resultados obtidos ou fornece evidências das atividades realizadas.

3.5 Abordagem por Processos

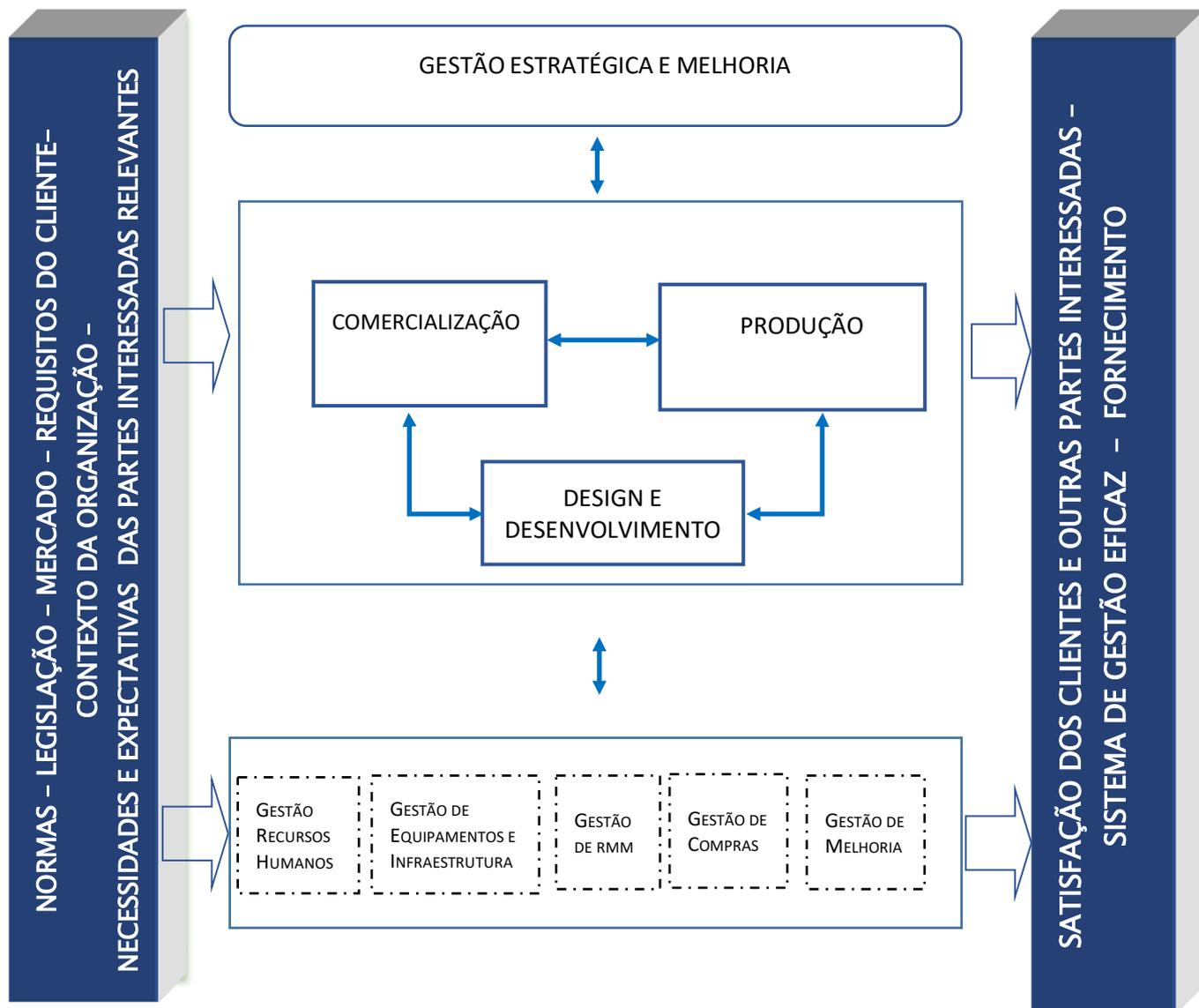
A estrutura do SGQ da ASM TAPS encontra-se organizada por processos de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001.

A análise das informações decorrentes da orientação estratégica, da determinação do contexto e da identificação das partes interessadas e seus requisitos, características do negócio e requisitos regulamentares e normativos aplicáveis permite à gestão de topo:

- Confirmar a Política, os objetivos e a estrutura de processos;
- Planear o Sistema de Gestão da Qualidade para estimular e orientar toda a organização no sentido de esta contribuir para o desempenho dos processos, conformidade de produtos/serviços e satisfação dos clientes, estabelecendo as ações de melhoria consideradas necessárias para a concretização dos objetivos e cumprimento dos requisitos aplicáveis;

- Promover a utilização do pensamento baseado em risco determinando os fatores suscetíveis de provocar desvios nos processos e no sistema de gestão face aos resultados planeados, implementar controlos para minimizar efeitos negativos e aproveitar ao máximo as oportunidades.

O modelo de gestão por processos é o seguinte:



Processos	Responsável processo	Entradas Gerais	Saídas Gerais	Doc.	Req. ISO 9001
Gestão estratégica e melhoria	Administração	<ul style="list-style-type: none"> - Estratégia - Política da Qualidade - Requisitos legais e outros - Partes interessadas - Resultados e planos de auditorias anteriores - Necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas - Objetivos - Ações de melhoria - Entradas para a revisão pela gestão - Novos colaboradores; - Levantamento das necessidades de formação; - Eficácia de ações anteriores; - Riscos e oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempenho e melhoria do SG - Reflexão e consolidação Estratégica - Objetivos da Qualidade - Cumprimento dos requisitos - Processos do sistema - Contexto Organizacional - Partes Interessadas relevantes - Tratamento dos Riscos e Oportunidades - Ações planeadas e realizadas; 	PQ.08	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.1 7.3 7.4 8.7 9.1 9.2 9.3 10.1 10.2 10.3
Comercialização	Responsável comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitação de Propostas. - Informação do cliente. - Encomendas de clientes. - Requisitos de Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação da Satisfação do Cliente. - Orçamentos. - Propostas adjudicadas. - Preços e condições acordadas. 	PQ.02	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 8.2 8.3 8.4 8.6 8.7 9.1
Produção	Responsável Produção	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de Conceção e Desenvolvimento. - Requisitos de Clientes - Encomendas de clientes - Necessidade de planeamento da produção - Desenhos. - Matérias primas e acessórios. - Serviços subcontratados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de Material e/ou acessórios / subcontratação de serviço; - Produto para envio ao cliente. 	PQ.12	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1 10.2
Design e Desenvolvimento	Responsável Produção	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitações/ necessidades de clientes. - Necessidades de novos Produtos/ coleções. - Legislação aplicável. 	<ul style="list-style-type: none"> - Novos produtos. - Projetos de novos produtos. 	PQ.13	<ul style="list-style-type: none"> 8.3
Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	Responsável Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de aquisição de Equipamento. - Necessidade de Infraestruturas eficientes, - Necessidade de reparação/substituição. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamento adquirido - Ficha de Equipamento - Plano de Manutenção - Infraestruturas Eficientes, - Infraestruturas para abate, - Necessidade de reparação/substituição realizadas externamente. 	PQ.09	<ul style="list-style-type: none"> 7.1

Processos	Responsável processo	Entradas Gerais	Saídas Gerais	Doc.	Req. ISO 9001
Gestão de RMM's	Responsável Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de aquisição de Equipamento - Necessidades de calibração / verificação - Fichas de Equipamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamento adquirido - Ficha de Equipamento - Plano de calibração 	PQ.06	7.1
Gestão de Recursos Humanos	Responsável Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades de novos colaboradores. - Necessidades de novas competências. - Necessidades Formação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Humanos com as competências requeridas. - Novos colaboradores integrados na organização e SGQ. - Formação realizada. - Avaliação de Eficácia da formação. - Funções e responsabilidade atribuídas, comunicadas entendidas. 	PQ.10	7.1; 7.2; 7.3; 7.4;
Gestão de Compras	Responsável Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades de compra de produtos, equipamentos, consumíveis. - Necessidades de serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encomendas a fornecedores. - Fatura/Guia de Transporte. - Lista de Fornecedores Aprovados atualizada. 	PQ.11	8.1 8.2 8.4
Gestão da Melhoria	Responsável Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> - Evolução do mercado; - Alterações a normas e legislação; - Registos do SGQ; - Resultados do desempenho dos processos; - Necessidades de criação / alteração de documentos Internos; - Controlo de Documentos; - Auditorias Internas; - Ações Corretivas e Preventivas; - Avaliação de Satisfação dos Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhamento dos Objetivos. - Monitorização dos Processos. - Documentos controlados. - Atas de reuniões. - Distribuição de Documentos. - Clientes Satisfeitos. - Decisões de alteração dos processos operacionais/atividades. - Produtos não conformes identificados. - Não-conformidades Tratadas. - Resultados da eficácia das ações. 	PQ.01 PQ.02 PQ.03 PQ.04 PQ.05 PQ.07	7.4 7.5 8.7 9.1 9.2 10.1 10.2 10.3

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 09 Data: 29-07-2024 Página 10 de 11
---	----------------------------	---

3.6 Procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade

A ASM TAPS identificou atividades relevantes para o seu sistema de Gestão da Qualidade e documentou-as em procedimentos, nomeadamente:

PQ.01 – Controlo de Documentos e Registos, onde se estabelecem as regras para controlo de todos os documentos internos e externos ao sistema, incluindo os registos.

PQ.02– Gestão Comercial, onde se estabelece a metodologia relativa ao controlo da atividade comercial e levantamento dos requisitos dos clientes da ASM TAPS.

PQ.03 – Avaliação e Satisfação de Clientes, onde se avalia o grau de satisfação dos Clientes, através da análise e utilização de informação proveniente destes.

PQ.04 - Ações Corretivas e Preventivas, onde se estabelece a metodologia para empreender ações corretivas para eliminar a causa das não conformidades encontradas, com a finalidade de não se repetirem. Estabelece-se também a metodologia para determinar as ações preventivas a efetuar no sentido de eliminar a causa de potenciais não conformidades, com a finalidade de prevenir a sua ocorrência.

PQ.05 – Gestão de não conformidades, onde se estabelece metodologia a seguir quando é detetada uma não conformidade ou potencial não conformidade.

PQ.06 - Gestão de Equipamentos de Medição e Monitorização, onde se estabelece a metodologia para controlo, verificação / calibração e manutenção dos equipamentos de monitorização e medição da atividade exercida.

PQ.07 – Auditorias Internas, onde é definida a metodologia de realização de auditorias internas de forma a avaliar a conformidade do sistema, bem como, a sua eficiência e eficácia.

PQ.08 - Responsabilidade da Gestão, onde se estabelece as responsabilidades associadas à gestão bem como a metodologia para a realização da revisão do SGQ.

PQ.09 - Gestão de Equipamentos e Infraestruturas, onde se estabelece a metodologia de gerir e controlar os equipamentos e infraestruturas utilizados na atividade exercida.

PQ.10 - Gestão de Recursos Humanos, onde se estabelece a metodologia para recrutamento, seleção, formação e avaliação da eficácia das formações.

PQ.11 – Gestão de Compras, onde se estabelece a metodologia de seleção de fornecedores, para aquisição de bens e serviços e a sua avaliação.

PQ.12 - Gestão da Produção, onde se estabelece a metodologia para controlo e gestão da produção.

PQ.13 – Design e Desenvolvimento, onde se estabelece a metodologia de conceção e desenvolvimento de produtos novos.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 09
		Data:29-07-2024 Página 11 de 11

4 Histórico de Revisões

Rev. N.º	Alteração Efectuada (Breve descrição)	Elaboração	Aprovação	Data
00	Criação do Manual da Qualidade			06/01/11
01	Retirou se a exclusão da cláusula 7,3 e inseriu-se o desenhar no âmbito da certificação.			29/07/11
02	Reestruturação processo			15/07/2013
03	Alteração denominação social			15/07/2015
04	Revisão geral			10/01/2017
05	Revisão geral			10/07/2018
06	Revisão Organograma			04/06/2019
07	Revisão Geral	Hélder Gonçalves	Sandra Gonçalves	10.11.2021
08	Alteração do organograma	Hélder Gonçalves	Sandra Gonçalves	30.06.2022
08	Alteração do organograma	Hélder Gonçalves	Sandra Gonçalves	29.07.2024