

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 10
		Data: 07-04-2026 Página 1 de 11

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: 10
		Data: 07-04-2026 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.

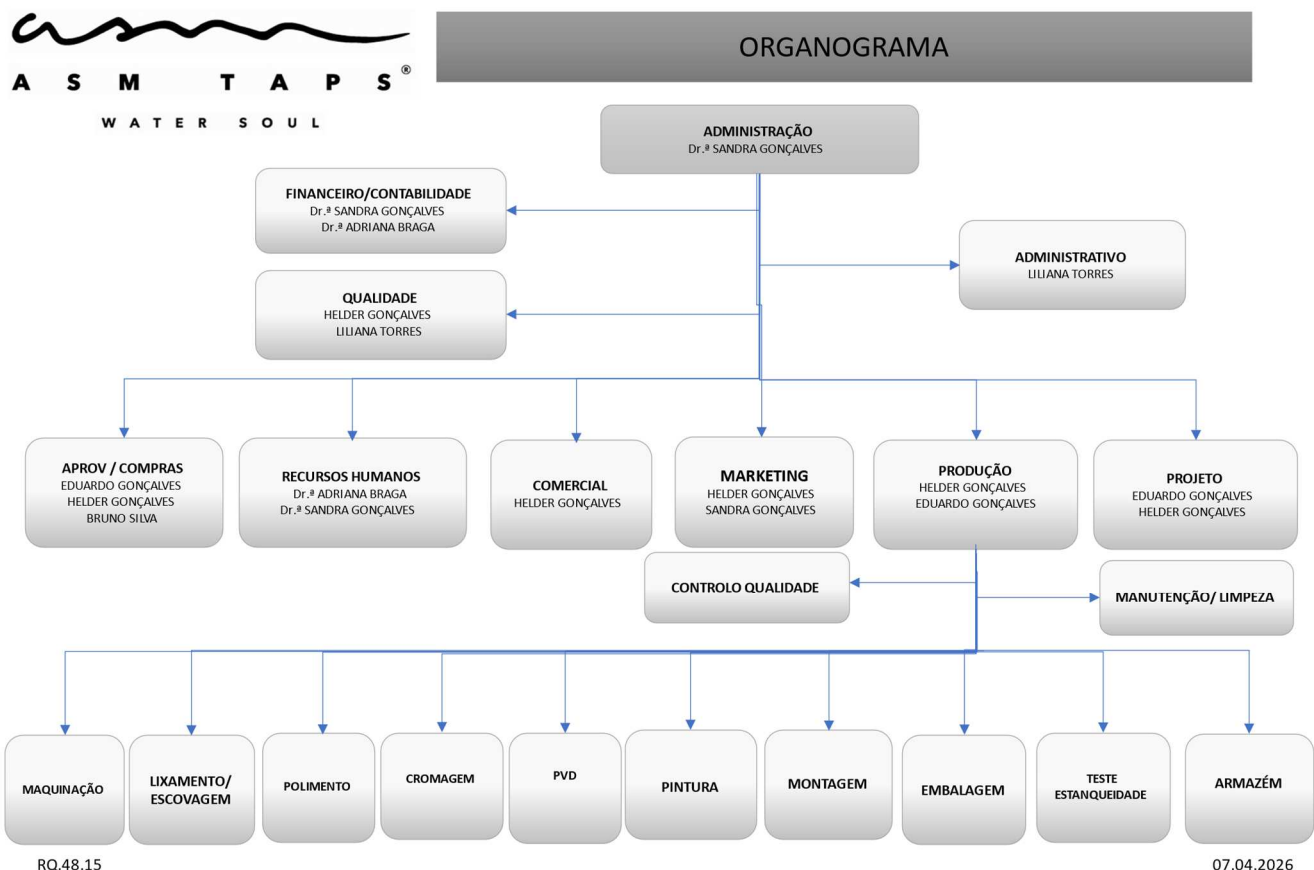
Exportando para vários países entre eles Espanha, França, Marrocos, Malta, Roménia, Grécia, Holanda.

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.

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 10 Data: 07-04-2026 Página 4 de 11
---	----------------------------	--

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



RQ.48.15

07.04.2026

	MANUAL DA QUALIDADE	Código: MQ Revisão: 10
		Data: 07-04-2026 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.

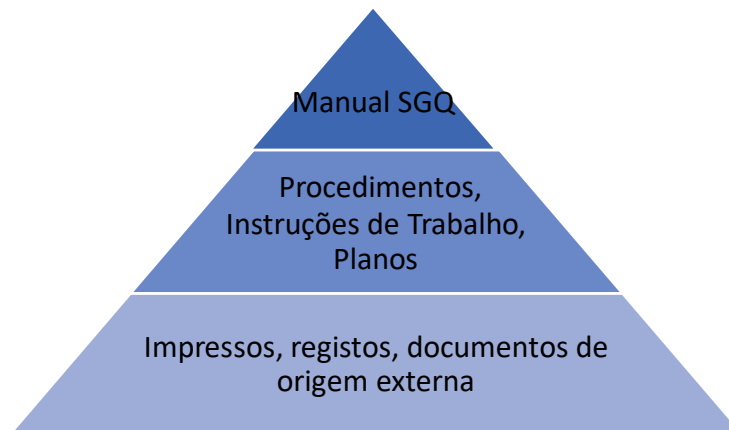
3.3 Objetivos da Qualidade

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: 10
		Data: 07-04-2026 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 (R): documentos (informáticos / papel / fotografias) que expressa os resultados obtidos ou fornece evidências das atividades realizadas.

3.5 Abordagem por Processos

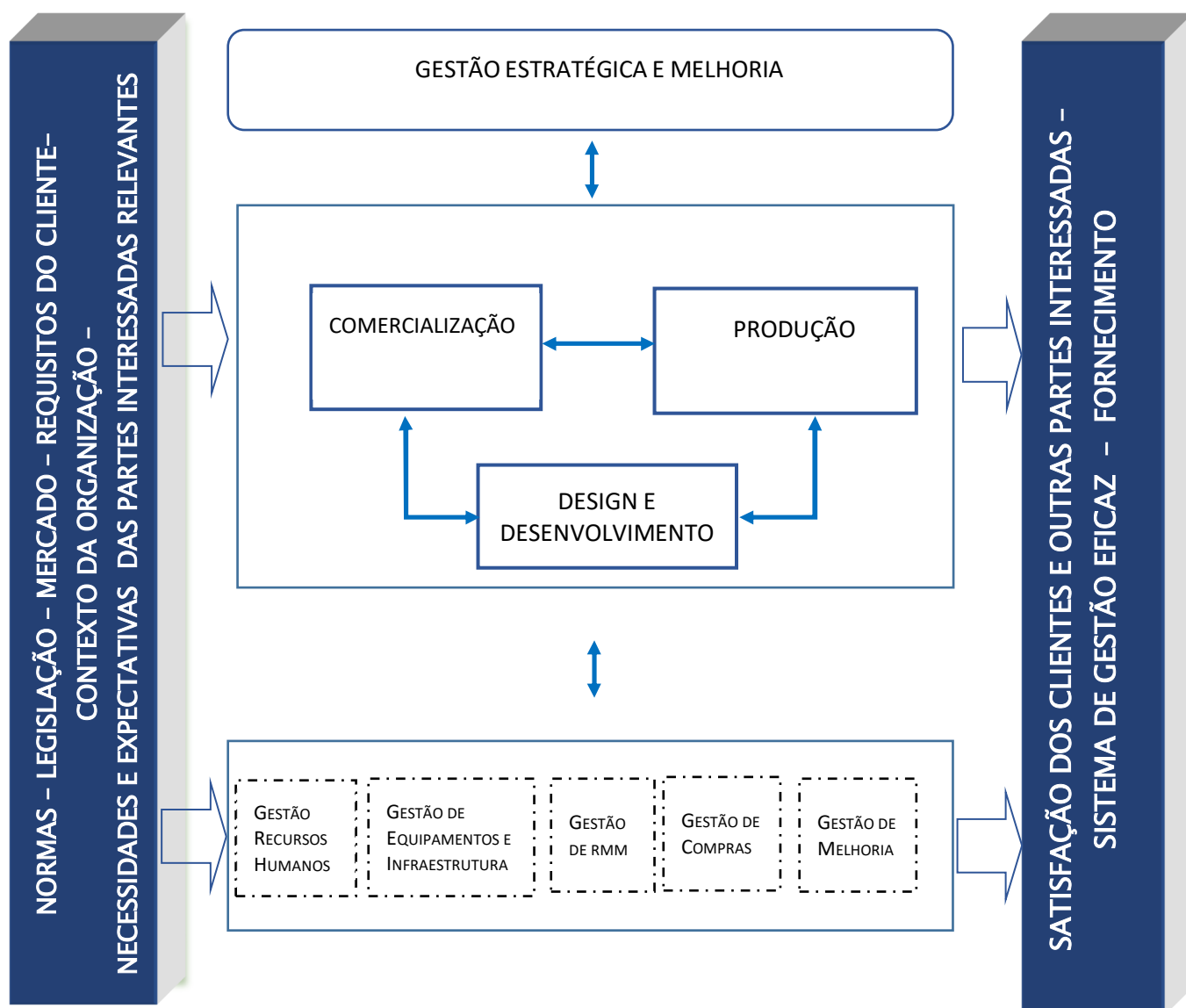
A estrutura do SGQ da ASM TAPS encontra-se organizada por processos de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001.

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	- 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.	- 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	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	- Solicitação de Propostas. - Informação do cliente. - Encomendas de clientes. - Requisitos de Clientes.	- Avaliação da Satisfação do Cliente. - Orçamentos. - Propostas adjudicadas. - Preços e condições acordadas.	PQ.02	8.1 8.2 8.3 8.4 8.6 8.7 9.1
Produção	Responsável Produção	- Ficha de Conceção e Desenvolvimento. - Requisitos de Clientes - Encomendas de clientes - Necessidade de planeamento da produção - Desenhos. - Matérias primas e acessórios. - Serviços subcontratados.	- Necessidade de Material e/ou acessórios / subcontratação de serviço; - Produto para envio ao cliente.	PQ.12	8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 8.6 8.7 9.1 10.2
Design e Desenvolvimento	Responsável Produção	- Solicitações/ necessidades de clientes. - Necessidades de novos Produtos/ coleções. - Legislação aplicável.	- Novos produtos. - Projetos de novos produtos.	PQ.13	8.3
Gestão de Equipamentos e Infraestruturas	Responsável Manutenção	- Necessidade de aquisição de Equipamento. - Necessidade de Infraestruturas eficientes, - Necessidade de reparação/substituição.	- Equipamento adquirido - Ficha de Equipamento - Plano de Manutenção - Infraestruturas Eficientes, - Infraestruturas para abate, - Necessidade de reparação/substituição realizadas externamente.	PQ.09	7.1

Processos	Responsável processo	Entradas Gerais	Saídas Gerais	Doc.	Req. ISO 9001
Gestão de RMM's	Responsável Qualidade	- Necessidade de aquisição de Equipamento - Necessidades de calibração / verificação - Fichas de Equipamento	- Equipamento adquirido - Ficha de Equipamento - Plano de calibração	PQ.06	7.1
Gestão de Recursos Humanos	Responsável Recursos Humanos	- Necessidades de novos colaboradores. - Necessidades de novas competências. - Necessidades Formação.	- 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	- Necessidades de compra de produtos, equipamentos, consumíveis. - Necessidades de serviços.	- 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	- 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.	- 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: 10
		Data: 07-04-2026 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: 10
		Data: 07-04-2026 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
09	Alteração do organograma	Hélder Gonçalves	Sandra Gonçalves	29.07.2024
10	Alteração do organograma	Hélder Gonçalves	Sandra Gonçalves	07.04.2026