



Manual do Sistema de Gestão

Data Entrada em Vigor	Detentores do Documento
15 de Dezembro de 2011	Servidor

Revisão N.º	Data da Revisão	Descrição da Alteração
1	12.09.2012	Revisão do Organograma. Revisão das funções tendo em conta a terminologia de igualdade de género (sugestões APEE). Revisão do Mapa de Processos.
2	16.01.2013	Alteração do Responsável da Qualidade (subcapítulo 4.1 - Organograma).
3	09.05.2013	Atualização da lista de clientes (página 3). Atualização do organograma (página 8).
4	27.11.2013	Retirou-se o Capítulo 4 - Definição de Responsabilidades, Competência e Formação e elaborou-se um manual independente para esta informação, designado de Manual de Funções. O organograma foi inserido no Capítulo 1 – Apresentação da Empresa (novo subcapítulo 1.3 na página 5). Atualizou-se o novo contacto de e-mail (página 4).
5	16.01.2014	Revisão do quadro de identificação de processos.
6	24.03.2014	Substituição da Política da Qualidade (página 6).
7	15.10.2014	Alterações no organograma da empresa (subcapítulo 4.1 – Organograma): acrescentaram-se os colaboradores Maria João, Cláudio Lima e César.
8	13.03.2015	- Alteração do organograma das empresa, definindo apenas os departamentos existentes na empresa (página 5); - Substituição da Política da Qualidade da empresa devido à revisão da mesma (Página 6).
9	04.01.2017	Revisão integral na sequência da transição do Sistema de Gestão da Qualidade para a norma NP EN ISO 9001:2015.

INDICE

1. Apresentação da empresa	4
1.1 <i>Identificação da empresa</i>	4
1.2 <i>Descrição da empresa</i>	4
1.3 <i>Organograma da empresa</i>	5
2. Política da Qualidade	5
3. Sistema de Gestão da Qualidade	6
3.1 <i>Âmbito do sistema</i>	6
3.2 <i>Estrutura documental</i>	6
3.3 <i>Aplicabilidade dos requisitos da norma</i>	7
3.4 <i>Serviços subcontratados</i>	7
3.5 <i>Mapa de processos</i>	7
3.6 <i>Interação de processos</i>	8

1. Apresentação da empresa

1.1 Identificação da empresa

Denominação Social	TOBOR – Acessório para a Indústria, Lda.
Localização	Zona Industrial do Neiva 2. ^a fase
Código Postal	4935-232 Neiva – Viana do Castelo
Telefone	258 320 200
Fax	253 320 209
Website	www.tobor.pt
E-mail	tobor@tobor.pt

1.2 Descrição da empresa

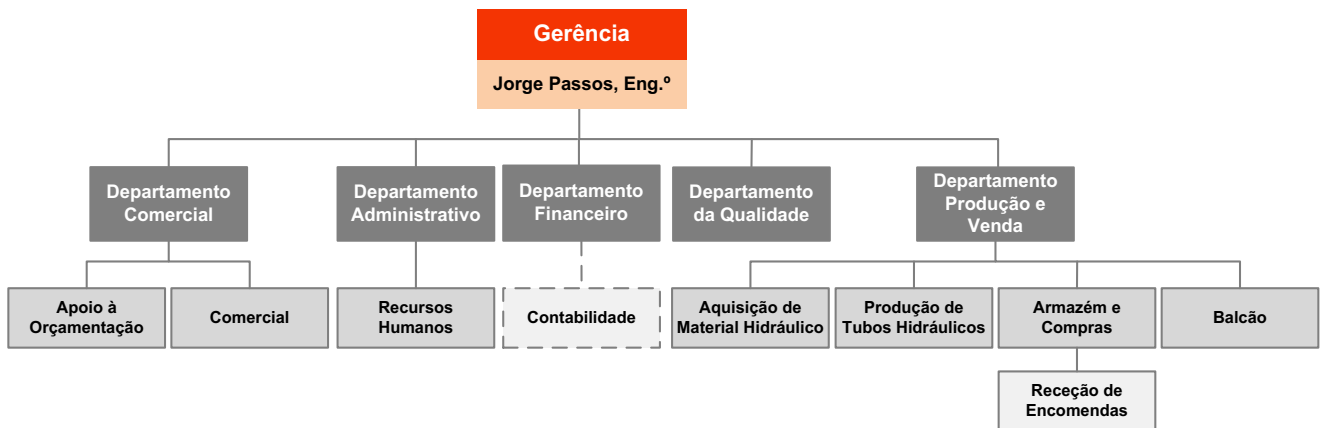
A **TOBOR – Acessórios para a Indústria, Lda.**, iniciou a sua atividade em 1981, tendo como objetivo apoiar a indústria local no setor da manutenção com um enfoque principal nos problemas da hidráulica e transmissão de potência.

Ao longo dos tempos foi alargando a sua área de influência, crescendo a área física / instalações e aumentando o seu portfólio de produtos e serviços, nomeadamente, assessoria técnica, reparação de máquinas e equipamentos ligeiros, aconselhamento na instalação de compressores e redes de ar comprimido, automatismos de máquinas e de planos de manutenção.

Em termos de produtos, comercializa todo o tipo de acessórios e equipamentos para a manutenção industrial, nomeadamente órgãos de máquinas, transmissão de potência, automação e pneumática, óleo-hidráulica, abrasivos, ferramentas manuais, equipamentos e material de soldadura, lubrificantes, equipamentos de proteção individual (EPI), peças moldadas em borracha e peças standard, revestimentos em borracha e poliuretano (PU) e ainda uma vasta gama de produtos diversos para todo o tipo de indústria.

Tendo como missão a comercialização de acessórios e equipamentos para a indústria em geral, procura superar as expectativas dos clientes e fornecedores, de forma a ser reconhecido como parceiro apto a satisfazer as necessidades dos seus clientes através do fornecimento de produtos e serviços de qualidade, procurando desta forma construir uma relação próxima e de confiança com cada cliente.

1.3 Organograma da empresa



2. Política da Qualidade

A **TOBOR – Acessórios para a Indústria, Lda.**, iniciou a atividade em 1981, tendo como objetivo apoiar a indústria local no setor da manutenção com um enfoque principal nos problemas da hidráulica e transmissão de potência.

Desde a sua origem que o cliente é o centro das atenções e as suas necessidades um desafio, sendo política da empresa os seguintes princípios:

- **Satisfação dos clientes**
- **Formação dos colaboradores**
- **Produtos e serviços especializados**



A Gerência da **TOBOR – Acessórios para a Indústria, Lda.** assume o compromisso da melhoria contínua do seu Sistema de Gestão de Qualidade, assegurando a sua manutenção de acordo com a ISO 9001 e compromete-se a satisfazer os requisitos legais aplicáveis, garantindo o envolvimento dos seus Recursos Humanos, a comunicação com os seus Clientes e Fornecedores e o acompanhamento ao nível da concretização dos objetivos.

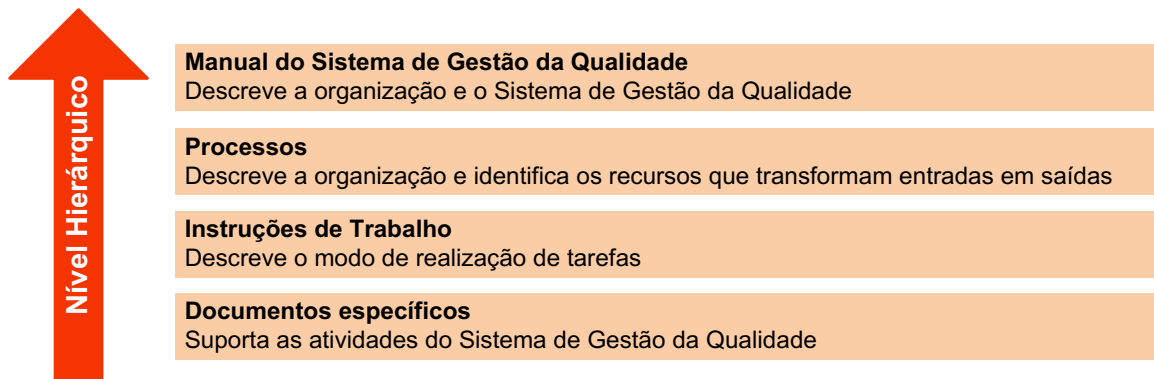
3. Sistema de Gestão da Qualidade

3.1 Âmbito do sistema

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da **TOBOR – Acessórios para a Indústria, Lda.** é:
Comercialização de acessórios para a indústria. Fabricação de tubos hidráulicos.

3.2 Estrutura documental

O Sistema de Gestão da Qualidade é composto pelo conjunto de documentos que se enquadram em três níveis, hierarquicamente distintos da estrutura documental



Documentos	Requisitos	NP EN ISO 9001:2015																												
		4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3	
Política da Qualidade																														
Manual da Qualidade																														
Manual de Funções																														
Processo 1 – Liderança e Compromisso																														
Processo 2 – Atendimento ao Cliente																														
Processo 3 - Comercial																														
Processo 4 – Produção de Tubos Hidráulicos																														
Processo 5 – Compras																														
Processo 6 – Gestão de Recursos Humanos																														
Processo 7 – Gestão de Recursos Físicos																														
Processo 8 – Suporte, Avaliação de Desempenho e Melhoria																														
Instruções de Trabalho																														
Impressos																														
Registos																														

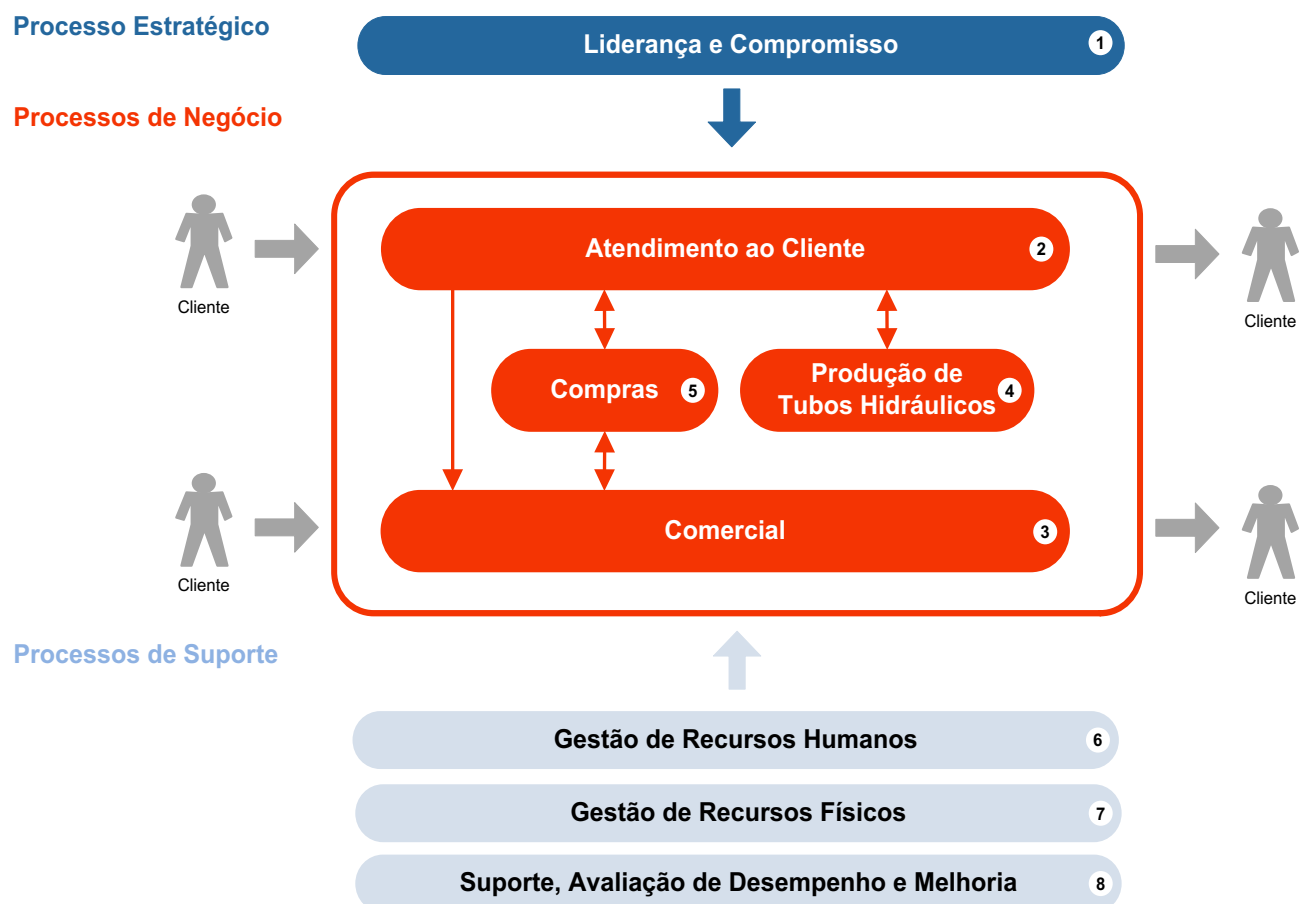
3.3 Aplicabilidade dos requisitos da norma

No Sistema de Gestão da Qualidade não é aplicável o requisito 8.3 – *Design e desenvolvimento de produtos e serviços* da norma NP EN ISO 9001:2015 uma vez que não são desenvolvidas atividades de conceção, ou seja, a produção de tubos hidráulicos é efetuada conforme amostras entregues pelos clientes.

3.4 Serviços subcontratados

No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade os serviços subcontratados referem-se aos transitários de mercadorias. O controlo dos serviços subcontratados é efetuado conforme descrito no Processo 4 – Compras.

3.5 Mapa de processos



3.6 Interação de processos

Processos a montante	Dados de entrada	Processos	Dados de saída	Processos a jusante	Recursos necessários
Processo Estratégico					
Cientes Mercado	Partes interessadas Requisitos das partes interessadas Contexto interno e externo Riscos e oportunidades Eficácia do sistema de gestão	Processo 1 Liderança e Compromisso	Análise SWOT Política / Objetivos da Qualidade Planeamento da qualidade Recursos do sistema de gestão Revisão do sistema de gestão	Cientes Mercado 2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras 6. Gestão de Recursos Humanos 7. Gestão de Recursos Físicos 8. Suporte, Avaliação de Desempenho e Melhoria	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel
Processos de Negócio					
Cientes Mercado	Especificações do cliente Requisitos do mercado Requisitos legais Amostras / Desenhos Requisitos regulamentares	Processo 2 Atendimento ao Cliente	Orçamento Encomenda do cliente Produto / equipamento entregue Certificados dos produtos / equipamentos Faturação	3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras	Humanos: Técnicos qualificados Físicos: Computadores, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel, infraestruturas da loja fixa e móvel
Cientes Mercado	Especificações do cliente Requisitos do mercado Requisitos legais Amostras / Desenhos Requisitos regulamentares	Processo 3 Comercial	Orçamento Encomenda do cliente Produto / equipamento entregue Certificados dos produtos / equipamentos Faturação	5. Compras Clientes Mercado	Humanos: Técnicos qualificados Físicos: Computadores, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel, viatura
2. Atendimento ao Cliente	Especificações do cliente Requisitos legais Amostras / Desenhos Requisitos regulamentares	Processo 4 Produção de Tubos Hidráulicos	Encomenda do cliente Tubos hidráulicos produzidos e entregues Registo do produto Faturação	2. Atendimento ao Cliente	Humanos: Técnicos qualificados Físicos: Computadores, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel, máquinas e equipamentos
2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial	Necessidade de produtos Requisitos legais Requisitos regulamentares Especificações do cliente	Processo 5 Compras	Nota de encomenda Produtos Certificados dos produtos	2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telemóvel/telemóvel
Processos de Suporte					
1. Liderança e Compromisso 2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras 7. Gestão de Recursos Físicos	Necessidade de recursos humanos Necessidade de gerir os recursos humanos Necessidades formativas	Processo 6 Gestão de Recursos Humanos	Admissão de recursos humanos Gestão de recursos humanos Gestão da formação Ações de formação Avaliação da eficácia da formação	2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras 7. Gestão de Recursos Físicos	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel
1. Liderança e Compromisso 2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras	Necessidade de recursos físicos Necessidade de gerir recursos físicos Avarias de equipamentos Necessidade de manutenção Necessidades de verificação de equipamentos	Processo 7 Gestão de Recursos Físicos	Aquisição de recursos físicos Gestão de recursos físicos Manutenções e reparações de equipamentos Verificação de equipamentos	2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel
1. Liderança e Compromisso 2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras 6. Gestão de Recursos Humanos 7. Gestão de Recursos Físicos	Necessidade de controlar informação documentada Não Conformidades Reclamações Necessidade de avaliar o sistema de gestão	Processo 8 Suporte, Avaliação de Desempenho e Melhoria	Informação documentada controlada Ações corretivas Indicadores de desempenho Avaliação do desempenho do sistema de gestão Auditorias ao sistema de gestão	1. Liderança e Compromisso 2. Atendimento ao Cliente 3. Comercial 4. Produção de Tubos Hidráulicos 5. Compras 6. Gestão de Recursos Humanos 7. Gestão de Recursos Físicos	Humanos: Técnico qualificado Físicos: Computador, mobiliário, impressora, acesso à internet, telefone/telemóvel