



**OBJETIVOS DA
QUALIDADE,
MONITORAMENTO E
ANÁLISE CRÍTICA DA
DIREÇÃO**

	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

ÍNDICE

1. OBJETIVO	02
2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS	02
3. RESPONSABILIDADES	02
4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA	03
5. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES	03
5.1 Objetivos da Qualidade	03
5.2 Planejamento para Alcançar os Objetivos	03
5.3 Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação	03
5.4 Levantamento de Dados e Id do Item de Controle e Verificação	04
5.5 Análise e Avaliação	04
5.6 Tratamento de Dados	05
5.7 Reuniões de Análise Crítica	05
5.7.1 Pauta e Registro da Reunião de Análise Crítica	05
5.7.1.1 Entradas para análise crítica	05
5.7.1.2 Saídas para análise crítica	06
5.7.2 Principais elementos de consolidação de informações para Análise Crítica	06
5.8 Melhoria Contínua	06
6. QUADRO DE REGISTROS	06
7. ANEXOS	07
8. HISTÓRICO DE REVISÕES	07
9. APROVAÇÃO	07

	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

1. OBJETIVO

Estabelecer sistemática para monitoramento dos objetivos, metas, programas e indicadores do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ e estabelecer critérios para análise crítica.

2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

Análise Crítica pela Direção: Avaliação crítica formal do desempenho e adequação do sistema de Gestão Integrado, com o objetivo de assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

Monitoramento: determinação da situação de um sistema, um processo, um produto, um serviço ou uma atividade.

Parte Interessada: pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade.

Objetivo: Aquilo que é buscado ou almejado, no que diz respeito à qualidade e são geralmente baseados na Política de Gestão e definidos para as funções e níveis relevantes da Risoterm.


Indicadores: São empregados para monitorar o desempenho de processos e atividades que não necessariamente impactem diretamente na qualidade do serviço fornecido.

3. RESPONSABILIDADES

Colaborador – Funcionários Risoterm e Sub-contratados: Fornecer dados necessários para apresentação nas reuniões; Cumprir as ações estabelecidas para andamento e melhoria do sistema; Participar de todas as ações desenvolvidas pela Risoterm, assim como, as que estiverem sob sua responsabilidade, para o alcance das metas estabelecidas.

Liderança – Encarregados, Supervisores e Coordenadores: Participar de todas as ações desenvolvidas pela Risoterm, assim como, as que estiverem sob sua responsabilidade, para o alcance das metas estabelecidas; Gerenciar o desenvolvimento das ações dos colaboradores sob sua supervisão para o alcance das metas estabelecidas; Participar do desenvolvimento deste procedimento colaborando com o estabelecimento de metas ou ações para seu cumprimento; Coletar informações para apresentação nas reuniões.

Diretoria: Realizar as reuniões periodicamente conforme estabelecido; Estabelecer as metas que deseja alcançar e as ações para seu cumprimento; Prover meios necessários para aplicação e cumprimento deste procedimento; Realizar o levantamento de dados para auxiliar na determinação de metas; Estabelecer as metas que deseja alcançar e as ações para seu cumprimento.

	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

Gestor de Sistema – GS: Conhecer o que determina este procedimento acompanhando a implementação e o desenvolvimento; Participar da realização do levantamento de dados para apresentação nas reuniões; Participar da elaboração e revisão deste procedimento sempre que houver necessidade de melhoria; Participar das reuniões; Participar da elaboração e revisão deste procedimento sempre que houver necessidade de melhoria.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA

- Norma ISO 9001:2015;
- Norma ISO 9000:2015.

5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

A análise crítica pela Direção é utilizada para planejar e avaliar a implementação do Sistema da Qualidade, estabelecer os objetivos, metas e indicadores do sistema de gestão e prover os recursos necessários para o cumprimento de tais metas através do planejamento previamente definido. Essa análise inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade, política e os objetivos da qualidade.


5.1 Objetivos da Qualidade

Estabelecido no “Desdobramento da Política da Qualidade”, anexo a este procedimento.

5.2 Planejamento para alcançar os objetivos

A direção em conjunto com o comitê da qualidade e/ou os líderes dos processos definem, na Reunião Estratégica Anual, os requisitos para atender os objetivos da qualidade. A partir das definições estratégicas estabelecidas, um Plano de Ação poderá ser aberto, contendo:

- a) Atividades a realizar;
- b) Recursos a utilizar;
- c) Definição de responsabilidades;
- d) Data de início e fim;
- e) Critérios de medição dos resultados.

	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

5.3 Monitoramento, Medição Análise e Avaliação

A Risoterm monitora o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade, e determina os processos que são monitorados, assim como a satisfação do cliente, definindo, método e como e quando são realizadas as medições.

Esses métodos estão integrados com os indicadores de desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e são tratados nas reuniões de análise crítica do sistema, de maneira a demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não são alcançados, são efetuadas as correções e executadas as ações corretivas, como apropriado, para assegurar a conformidade dos serviços conforme estabelecido no Procedimento PQR 003 - Não - Conformidade, Produto N C, Ações Corretivas.

5.4 Levantamento de Dados e Identificação do Item de Controle ou de Verificação

Os itens de controle podem ser identificados a partir do desdobramento da Política, por meio dos Objetivos da Qualidade, dos Programas que venham a ser estabelecidos, bem como a partir da necessidade de monitoramento de um determinado processo ou atividade.

Depois de identificados são relacionados no "Consolidado dos Indicadores - IQ " que apresenta sua respectiva meta, processo responsável, fórmula de medição e frequência, descrição do objetivo da qualidade, frequência e etc.


A meta é definida com base num histórico estatístico do processo. Para cada meta não atendida, haverá uma análise por parte da diretoria, visando à necessidade de abertura de um Plano de Ação. Estas ações devem ser monitoradas através do formulário "Gerenciamento de Ações".

5.5 Análise e Avaliação

A Risoterm determina, coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e para avaliar onde podem ser implementadas ações que resultem em sua melhoria contínua. Isso inclui dados gerados como resultado do monitoramento, das medições e de outras fontes pertinentes.

A análise de dados fornece informações relativas à:

- O planejamento através do indicador Eficiência/Produtividade;
- Satisfação de clientes e desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Conformidade de produtos e serviços;

	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

- Características e tendências dos processos e serviços, incluindo a eficácia das ações tomadas para abordar ações visando os riscos e oportunidades;
- Avaliação de Fornecedores.

As análises de dados são feitas durante a realização dos processos e nas Reuniões de Análise Crítica pela Direção.

5.6 Tratamento de Dados

Após compilação dos dados, os mesmos são lançados no formulário de "Planilha de Controle - IQ (Indicador da Qualidade)" onde são apresentados os resultados alcançados. A análise estatística fornece a média da amostra analisada, bem como a porcentagem de atendimento a uma determinada meta. O respectivo indicador analisado é apresentado nas reuniões bimestrais do Comitê e nas reuniões de Análise Crítica do SGI.

5.7 Reuniões de Análise Crítica

Para realizar o monitoramento e a Análise Crítica pela Direção, a Risoterm implantou o Comitê da Qualidade, que tem como atribuições básicas cumprir as diretrizes da Qualidade da empresa.

As reuniões de análise crítica são realizadas quadrimestralmente, ou sempre que se fizer necessário, com participação da Direção e demais membros do Comitê da Qualidade.

Os métodos de medição e suas respectivas metas são definidos através do documento Desdobramento da Política, servido como base de informações para a referida análise crítica, assim como as ações de melhoria contínua.


A Risoterm conserva informação documentada como evidência dos resultados de análise crítica pela Direção. Essa documentação inclui a lista de presença, bem como a ata de análise crítica assinada por todos os participantes e mantidas.

5.7.1 Pauta e Registro da Reunião de Análise Crítica

5.7.1.1 Entradas para análise crítica

A análise crítica é planejada e realizada levando em consideração:

- Acompanhamento das ações oriundas de análises críticas anteriores;
- Mudanças internas e externas que possam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade;
- Satisfação dos Clientes e retroalimentação das partes interessadas pertinentes;
- Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;

	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

- Desempenho dos processos e conformidade de produtos (serviços);
- Situação das não conformidades e ações corretivas;
- Análise dos indicadores e metas;
- Resultados de Auditorias Internas e Externas;
- Desempenho de provedores externos;
- Necessidade de Recursos Humanos e Materiais;
- Riscos e Oportunidades;
- Recomendações para oportunidades de melhoria.

5.7.1.2 Saídas para análise crítica

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- Oportunidades para melhoria: Eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos e dos serviços em relação aos requisitos dos clientes;
- Necessidades de mudanças no Sistema de Gestão da Qualidade;
- Necessidades de recursos;


5.7.2 Principais elementos de consolidação de informações para Análise Crítica.

- Relatórios de Auditorias Internas e Externas do SGI;
- Estatísticas de reclamação de clientes e pesquisa de satisfação;
- Estatísticas de não-conformidades;
- Estatísticas de produto não-conforme;
- Tabelas dos indicadores de desempenho;
- Relato de medidas corretivas para não-conformidades e produto não-conforme;
- Treinamentos, cursos, participação em congressos, seminários dos colaboradores e áreas de atuação.

5.8 Melhoria contínua

A Risoterm, busca melhorar continuamente o sistema de gestão da qualidade, através dos dados resultantes da análise crítica, de reuniões com os clientes ou outro meio, para determinar se há necessidades ou oportunidades que devem ser consideradas.

A Risoterm fortalece suas práticas de trabalho buscando alcançar de maneira segura e eficiente seus objetivos, visando a permanência e sustentabilidade do negócio. Sempre guiados e impulsionados por seus Líderes, com o compromisso de todos os colaboradores, provedores externos e partes interessadas.


	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

6. QUADRO DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
FO.001.PQR.006: Ata de Reunião de Análise Crítica	Na Gerencia do SGI em pasta identificada como "Análise Crítica"	Data	01 ano	Lixo	Direção GS
DC.001.PQR.006: Desdobramento da Política	Na Gerencia do SGI em pasta identificada como "Análise Crítica"	Data	01 ano	Lixo	Direção GS
FO.002.PQR.006: Planilha de Controle - IQ	Na área de gestão, Pasta identificada como "Análise Crítica".	Documento único	01 ano	Lixo	Direção Gerência do Sistema

7. ANEXOS

- FO.001.PQR.006 R.01 Ata de Reunião de Análise Crítica;
- DC.001.PQR.006 R.01 Desdobramento da Política da Qualidade;
- FO.002.PQR.006 R.01 Planilha de Controle - IQ.

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.006
	OBJETIVOS DA QUALIDADE, MONITORAMENTO E ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO	Data: 26/04/2023
		Revisão: 03

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Revisão	Responsável
Atualização	Revisão dos Itens 5.4;5.5,5.6 e inclusão da Planilha de Controle -IQ	26/04/2023	03	Jonatan Magno
Atualização sistêmica.	Não houve alteração dos itens.	18/02/2022	02	Larissa Mesquita
Atualização sistêmica.	Atualização sistêmica e inclusão do cabeçalho. Não houve alteração do conteúdo.	20/02/2020	01	Jamile Costa
Emissão Inicial	---	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

9. APROVAÇÃO

Elaborado/revisado por:  Jonatan Magno 26/04/2023 Data	Aprovado para uso:  Larissa Mesquita 26/04/2023 Data
--	---