



URCAPLAS

INDÚSTRIA DE PLÁSTICOS, LDA

MANUAL DA QUALIDADE



Índice

1. Promulgação do Manual da Qualidade	3
2. Contexto da Organização	4
2.1. Âmbito e Aplicação do SGQ	4
2.2. A empresa	4
Apresentação – Evolução Histórica	5
Produtos produzidos e comercializados	5
3. Gestão da Qualidade	7
3.1. Identificação e Interação dos Processos	7
3.2. Estrutura documental do SGQ	8
4. Relação entre requisitos da NP EN ISO 9001:2015 e estrutura documental	9
5. Termos e definições	10

ELABORADO POR: _____	APROVADO POR: _____	DATA: ____/____/____
--------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

1. Promulgação do Manual da Qualidade

A Gerência da URCAPLÁS escolheu implementar um Sistema de Gestão da Qualidade que melhor responda aos desafios e exigências do mercado.

O presente Manual da Qualidade descreve esse Sistema de Gestão da Qualidade satisfazendo os requisitos aplicáveis da NP EN ISO 9001:2015.

Assim, o Manual da Qualidade descreve os meios e os processos a adotar para assegurar a qualidade dos seus produtos, constituindo uma referência obrigatória para todos os colaboradores.

Consequentemente, a URCAPLÁS dota-se de meios técnicos e de colaboradores capazes de se imbuir deste espírito, de forma a aperfeiçoar o seu trabalho continuamente e dar resposta às solicitações dos clientes bem como às partes interessadas.

O Manual da Qualidade encontra-se em vigor a partir da data da Edição 1 e as suas orientações devem ser seguidas e respeitadas por todos os colaboradores da empresa.

A Gerência

2. Contexto da Organização

Na tomada de decisões estratégicas é fulcral a análise do contexto onde a organização se insere. Existem fatores internos mas também externos que influenciam o posicionamento da Urcaplás Lda. e o seu crescimento.

2.1. Âmbito e Aplicação do SGQ

Âmbito

Produção de tubos de Polietileno da alta e baixa densidade também designados pelas siglas PEAD e PEBD.

Aplicação

A URCAPLÁS cumpre todos os requisitos da **NP EN ISO 9001:2015**. Não havendo exclusões ao SGQ.

2.2. A empresa

Dados de Identificação

Designação:	URCAPLÁS – Indústria de Plásticos, Lda
NIPC	503 538 469
Endereço:	Rua Vale do Brejo, n.º 301 2435-714 Urqueira - Ourém
Telefone:	+351 249 581 042/452
e-mail:	urcaplas@urcaplas.pt
URL	www.urcaplas.com
GPS	N 39º 44' 02"/ W 8º 35' 40"
Sector de Atividade:	Fabricação de tubos de plástico
CAE:	22210

Apresentação – Evolução Histórica

A URCAPLÁS foi constituída com o objetivo de reforçar a capacidade concorrencial da URCAMAT- Materiais para Construção Civil, Lda. A URCAMAT é uma empresa comercial fortemente implantada no mercado de tubos em P.V.C. e Polietileno, sendo até à data distribuidor exclusivo dos produtos fabricados pela URCAPLÁS em Portugal.

A gerência é comum a ambas as empresas, permitindo uma estratégia de integração vertical da atividade nelas desenvolvida e aproveitando as sinergias.

A URCAPLÁS foi construída em finais de 1995, durante todo o ano de 1996 foi realizada a adaptação das instalações à indústria e requeridos os respetivos licenciamentos industriais. A licença de laboração data de 09/01/1998.

No seguimento da experiência obtida e acumulada bem como os elevados índices de satisfação dos seus clientes a empresa obteve a certificação de qualidade em conformidade com os requisitos da Norma NP EN ISO 9002, em 2001.

No final de 2005, a URCAPLÁS decidiu elaborar uma página na internet por forma a estar mais perto dos clientes e acessível a novos mercados.

Para responder ativamente às exigências de mercado, a URCAPLÁS muda de instalações em Dezembro de 2007 duplicando a capacidade produtiva apoiada por um moderno laboratório.

Em Março de 2009 a empresa obteve a certificação do produto Urágua Alimentário através da AENOR cumprindo a legislação em vigor (Despacho nº 19 563/2006) e, mantendo o seu compromisso de melhoria contínua.

No intuito de dar outra visibilidade à URCAPLÁS desenvolveu-se em 2011 um novo logotipo, dando uma imagem renovada à empresa.

Em Setembro de 2012 a Urcaplás foi obrigada a suspender a certificação, por ter sido quase totalmente consumida por um incêndio florestal.

Os anos que se seguiram até 2015, foram anos de reconstrução e investimento, de modo a dar continuidade à sua missão.

Produtos produzidos e comercializados

A **URCAPLÁS** produz e comercializa tubos de polietileno de alta densidade (PEAD) e baixa densidade (PEBD), com matérias-primas virgens e recicladas, essencialmente utilizados em regas agrícolas, construção, telecomunicações, entre outros fins.

Missão

A **URCAPLÁS** oferece ao mercado uma ampla variedade de tubos para a condução de águas potáveis, telecomunicações, regas, entre outras aplicações.

(*vide Política da Qualidade*)

Valores

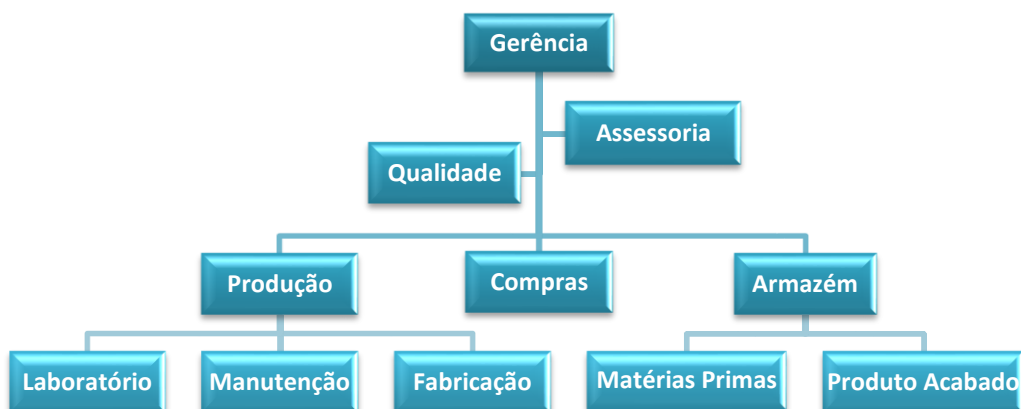
Os valores representam o modo em como a **URCAPLÁS** conduz as suas ações. Orientando a conduta pessoal e profissional de toda a equipa:

- Comprometimento ético;
- Transparência nas ações;
- Trabalho em equipa;
- Respeito e desenvolvimento dos colaboradores, fornecedores, clientes e outros parceiros e partes interessadas.

Recursos Humanos

A Gerência define, em conformidade com a sua estrutura funcional, os níveis de responsabilidade, autoridade e comunicação relativamente aos aspetos relacionados com a Qualidade.

(*vide Fichas de Função*)

Estrutura Organizacional

3. Gestão da Qualidade

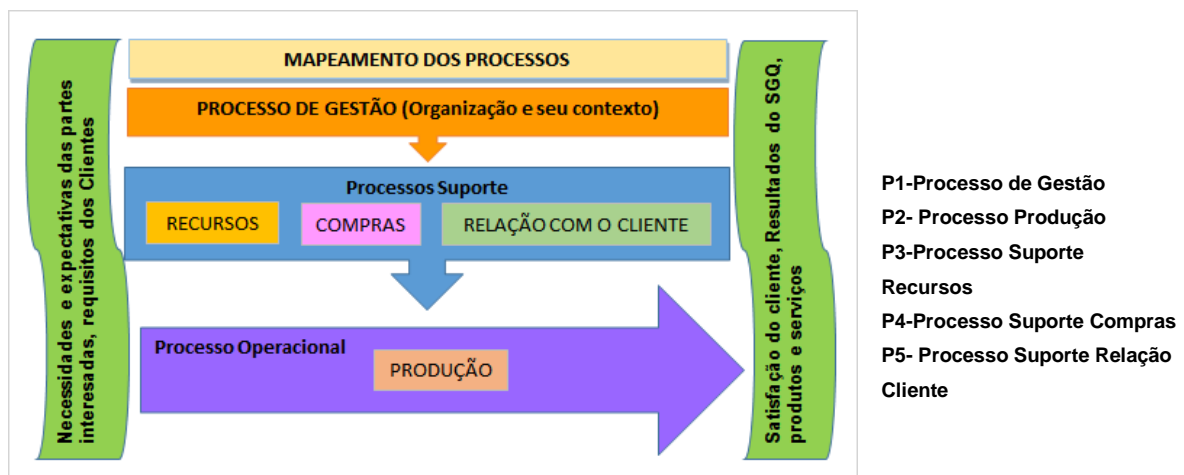
3.1. Identificação e Interação dos Processos

O Sistema de Gestão da Qualidade da URCAPLÁS tem por base a política da qualidade, a gestão dos processos e a melhoria contínua.

A abordagem por processos, inerente ao Sistema de Gestão da Qualidade, está assimilada e em vigor ao nível da organização como um todo, permitindo agregar e disponibilizar informação para a tomada de decisões com vista à otimização de cada um dos processos.

O acompanhamento das atividades e recursos inerentes são planeados pelo gestor respetivo processo. Periodicamente, e com base no ciclo PDCA (*Plan, Do, Check and Act*), acompanham-se os objetivos referidos, verificando-se e avaliando-se os níveis de desempenho obtidos.

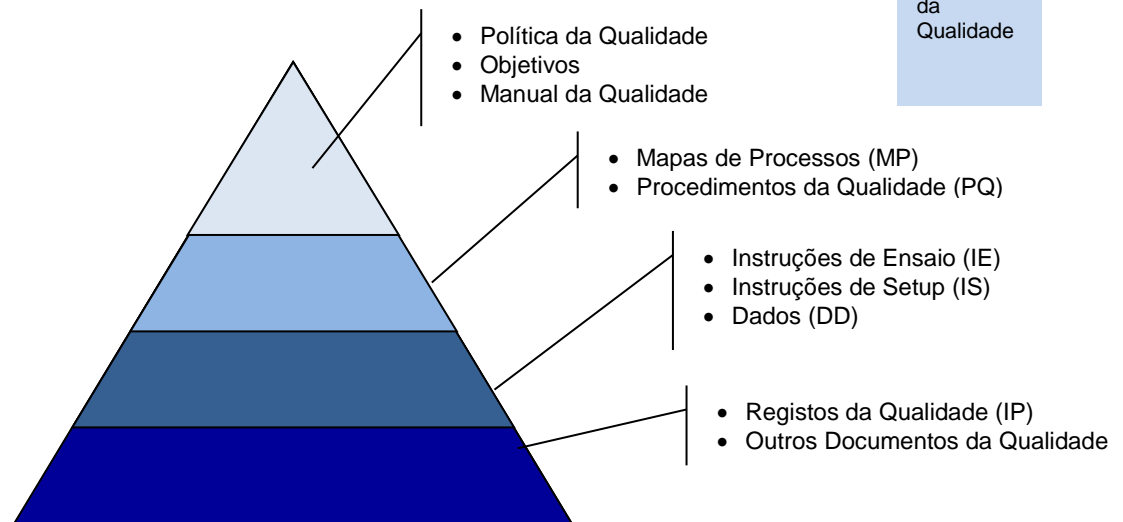
O Sistema de Gestão da Qualidade, assente na satisfação dos Clientes e restantes partes interessadas, é composto por cinco processos:



Eis, de forma esquemática, a identificação dos processos presentes na URCAPLÁS. A definição dos processos encontram-se nos mapas de processos (MP) bem como a definição do seu responsável, sendo efetuada a monitorização de cada processo conforme a Matriz Objetivos/Indicadores dos processos (DD.01.03).

3.2. Estrutura documental do SGQ

O SGQ da URCAPLÁS tem como documento diretor a Política da Qualidade, que é suportado por documentos, conforme a hierarquia que se segue:



Os **Mapas de Processo** são documentos do SGQ que definem o conjunto das atividades, processos, a controlar.

Os **Procedimentos da qualidade** descrevem atividades particulares necessárias à implementação dos requisitos do Sistema.

As **Instruções Ensaio** definem detalhadamente o modo como se realizam atividades técnicas, modos de funcionamento, tendo em consideração a complexidade do trabalho e/ou métodos utilizados.

Os **Dados** e as **Instruções Setup** são documentos de consulta para várias atividades.

Os **Registos** constituem uma fonte de informação imprescindível à verificação da conformidade do SGQ, já que evidenciam as atividades realizadas.

A rubrica **Outros Documentos da Qualidade** inclui os seguintes documentos:

- ✓ Normas internacionais ou portuguesas;
- ✓ Catálogos;
- ✓ Especificações dos clientes;
- ✓ Manuais dos equipamentos;
- ✓ Certificados de qualidade;

Que interferem diretamente na qualidade do trabalho ou nos requisitos a considerar na realização desse mesmo trabalho.

4. Relação entre requisitos da NP EN ISO 9001:2015 e estrutura documental

CLAÚSULAS DA NP EN ISO 9001:2015	Processo	Documentos SGQ
1 Objetivo e campo de aplicação	P 1	MQ; MP.01
2 Referências normativas		MQ
3 Termos de definições		MQ
4 Contexto da organização		MQ, MP.01
5 Liderança	P 1	MQ, MP.01
5.1 Liderança e compromisso		MQ, MP.01, DD.01.01
5.2 Política		MQ, MP.01, DD.01.07-DD.01.15
5.3 Funções, resp., e autoridade organizacional		
6 Planeamento	P 1	MQ, MP.01
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades		MQ, MP.01
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir		MQ, MP.01
6.3 Planeamento das alterações		
7 Suporte	P 1, P 3	MQ, MP.01, MP.05
7.1 Recursos	P 1, P 3	MQ, MP.01, MP.05
7.2 Competências	P 1, P 3	MQ, MP's
7.3 Consciencialização	P 1	MQ, MP's
7.4. Comunicação	P 1	PQ.01.01
7.5. Informação documentada		
8 Operacionalização	P 2	MP.03
8.1 Planeamento e Controlo operacional	P 2	MP.03
8.2 Requisitos para produtos e serviços	P 2	MP.03
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	P 2, P 4	MP.03, MP.02
8.4 Controlo do processo, produtos e serviços de fornecedores externos	P 2	MP.03
8.5 Produção e fornecimento do serviço	P 2	MP.03
8.6 Libertação de produtos e serviços	P 2	MP.01, MP.03
8.7 Controlo de saídas não conformes		
9 Avaliação de desempenho	P 1	MP.01 MP.01
9.1 Avaliação de desempenho		
9.2 Auditoria Interna		
9.3 Revisão pela gestão		
10 Melhoria	P 1	MP.01
10.1 Generalidades		MP.01
10.2 Não Conformidades e Ação Corretiva		MP.01
10.3 Melhoria Contínua		

Siglas: P- Processo; MP- Mapa de Processo; PQ- Procedimento da Qualidade SGQ- Sistema de Gestão da Qualidade

5. Termos e definições

Auditoria	Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respetiva avaliação objetiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.
Eficácia	Medida em que as atividades planeadas foram realizadas e conseguidos os resultados planeados.
Eficiência	Relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados.
Gestão de Topo	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização ao mais alto nível.
Manual da Qualidade	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização .
Organização	Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.
Política da Qualidade	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a qualidade , como formalmente expresso pela gestão de topo .
Processo	Conjunto de atividades inter-relacionadas e inter-actuates que transformam entradas em saídas.
Qualidade	Grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características.
Requisito	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
Reclamação	Qualquer perceção entendida pelo Cliente como defeito ou insatisfação, que seja comunicada a um elemento da empresa.
Produto não conforme	Produto que não está apto para a utilização pretendida e cuja correção não seja assegurada pelo curso normal de funcionamento.
Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	Sistema para o estabelecimento da Política, dos Objetivos e da sua concretização que possibilita dirigir e controlar uma Organização no que diz respeito à Qualidade.
Gestão do Risco	Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização relativamente aos riscos.
Estrutura de Gestão do Risco	Conjunto de elementos que fornecem os fundamentos e disposições organizacionais para conceber, implementar, monitorizar, rever e melhorar continuamente a gestão do risco em toda a organização.
NP	Norma Portuguesa
EN	Norma Europeia
ISO	Organização Internacional de Normalização