

Máxima Satisfação do Cliente



Prezados Colegas, Senhoras e Senhores:

Na Kaeser nós sempre escrevemos qualidade com "Q" maiúsculo. Afinal, o sucesso da empresa é baseado na qualidade dos nossos produtos e serviços.

A sede da Kaeser em Coburg foi certificada em conformidade com a norma ISO 9001:2000 pela primeira vez em 1995, isso prova que:

- empregamos pessoas treinadas e qualificadas para suas posições nas várias divisões da nossa empresa.
- fornecemos os recursos operacionais necessários,
- possuímos instruções por escrito para esclarecer qualquer dúvida e
- podemos provar que nossos funcionários realmente seguem essas instruções.

Nosso "Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Ambiental" (**Quality and Environmental Management System**) ou apenas Sistema **QEM**, é aplicado em todas as nossas filiais pelo mundo.

A Kaeser Compressores do Brasil Ltda. foi certificada em conformidade com a norma ISO 9001 e também certificada em conformidade com o padrão ambiental da norma ISO 14001, em Dezembro de 2008. Auditorias regulares têm sido realizadas no local, desde então, e esses certificados foram renovados.

Nosso Sistema QEM documenta como nós atendemos ao padrão de qualidade atual da norma ISO 9001:2008 e também ao padrão de qualidade do meio ambiente da norma ISO 14001:2004

São utilizadas as seguintes ferramentas:

- documentação estruturada de processos,
- objetivos importantes em várias áreas,
- estatísticas que nós avaliamos e comparamos com as de períodos anteriores, e
- medidas para melhorias contínuas nos processos (CPI - Continuous Process Improvement).

Nosso Sistema QEM contém:

- **Manual QEM**, para possibilitar uma visão geral da estrutura da documentação QEM e servir como informação para clientes e funcionários,
- **Procedimentos QEM**, descrição dos nossos processos,
- **Instruções de Trabalho QEM**, descrição de todas as atividades em detalhes, e
- **Formulários QEM**, onde toda a comunicação por escrito é registrada.

Instruções de Trabalho e Formulários são mencionados nas Instruções de Procedimentos.

Instruções de Trabalho e Formulários estão organizados e numerados de acordo com suas áreas funcionais.

Nós esperamos que nossos funcionários e clientes conheçam a filosofia das nossas **políticas de qualidade e ambientais**. Estas são avaliadas regularmente e modificadas, se necessário, para atender às condições alteradas.

A página de abertura do Manual QEM destaca o fato de que o sucesso da empresa conta com seus funcionários, os quais são coletivamente responsáveis por alcançar os objetivos necessários. Esses objetivos são conscientemente traçados como a base indispensável e fundamental para garantir sucesso. A empresa só pode ser forte e assegurar um futuro próspero e bem sucedido se esses objetivos forem alcançados.

Preparado por:	Aprovado pelo:	Data da edição:
QEM	CP	20 Novembro 2009

Política de Qualidade e Ambiental

O objetivo principal da nossa empresa é conseguir a máxima satisfação do cliente com produtos e serviços não só suprimindo suas expectativas, como também excedendo-as.

É só através da satisfação dos nossos clientes que a competitividade, sucesso comercial e continuidade da nossa empresa podem ser garantidos.

Nossos produtos e serviços irão satisfazer as expectativas e exigências dos nossos clientes, somente se os nossos métodos e condições de trabalho seguirem procedimentos e forem documentados e desenvolvidos continuamente. Nós definimos desenvolvimento contínuo como adaptações às mudanças nas demandas do mercado e a eliminação das causas de erros.

Nós acreditamos que manter a qualidade do meio ambiente não é apenas responsabilidade do Estado, mas também de toda empresa e de todas as pessoas.

Nós empregamos medidas apropriadas para verificar, acessar e monitorar os efeitos atuais e futuros das nossas ações e produtos no meio ambiente.

Nós cumprimos com todos os regulamentos aplicáveis e com as leis ambientais e tomamos as medidas necessárias para conservar recursos e para evitar impacto negativo no meio ambiente.

Nossos funcionários recebem treinamentos necessários para aumentar e manter o seu nível de conscientização ambiental.

Visando sempre minimizar o impacto ambiental, nós implementamos programas e provisões para assegurar que os nossos parceiros de negócios empreguem o nosso padrão ambiental.

Objetivos de Qualidade e Ambientais

Sucesso contínuo no mercado mundial só pode ser esperado se nós alcançarmos os **objetivos de qualidade e ambientais**:

- Ofereça a melhor solução para cada cliente.
- Garanta um preço de mercado justo.
- Forneça uma qualidade excelente.
- Entregue no prazo determinado.
- Trabalhe internamente da maneira mais eficiente.
- Assegure o menor impacto possível ao meio ambiente.

Esses fatores de sucesso são mutuamente dependentes. No entanto, o fator mais importante é a qualidade, pois não pode ser compensada pelos outros fatores.

Nosso objetivo para "garantir o menor impacto possível ao meio ambiente" requer que os nossos produtos sejam eficientes e inofensivos ao meio ambiente. Este objetivo não só significa entregar "**mais ar com menos energia**", como também precisamos minimizar o uso de recursos naturais durante a produção, vendas e serviços dos produtos.



Eng. Olaf Vencovsky
Diretor da Kaeser Brasil



Eng. Thomas Kaeser
Diretor da Kaeser Kompressoren

Preparado por: QEM	Aprovado pelo: CP	Data da edição: 20 Novembro 2009
-----------------------	----------------------	-------------------------------------

O sistema de gerenciamento de qualidade e ambiental da KAESER KOMPRESSOREN GmbH é aplicado:

- em Coburg,
- nas nossas empresas da Alemanha e
- em todas as filiais internacionais da KAESER KOMPRESSOREN

No Brasil o sistema QEM é utilizado na:

KAESER COMPRESSORES DO BRASIL LTDA
Rua Agostino Togneri, 505
CEP 04690-090
São Paulo/SP/Brasil



Este manual QEM explica como a nossa documentação está estruturada. Os processos que descrevem desenvolvimento são só aplicáveis nos nossos sites em Coburg (Alemanha), Gera (Alemanha), Fredericksburg (USA) e Linz (Áustria).

Para maior esclarecimento, vários requerimentos das normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 estão enfatizados em itálico.

Os procedimentos QEM estão divididos em quatro categorias de processos.

Cada **categoria de processo** contém **processos corporativos** que são realizados através dos **processos principais**, os quais são subdivididos em **etapas de processos**.

As etapas de processos, assim como documentos e outros recursos aplicáveis, descrevem a sequência que as atividades de qualidade necessárias são implementadas pelo funcionário executor.

Preparado por: QEM	Aprovado pelo: CP	Data da edição: 20 Novembro 2009
-----------------------	----------------------	-------------------------------------

Nossos processos são divididos em quatro categorias:

1. Processos Administrativos – Responsabilidade do Gerenciamento Superior

Os processos administrativos descrevem como o gerenciamento da KAESER KOMPRESSOREN GmbH controla e gerencia a empresa, como são projetados os níveis de pessoal requeridos e como o cumprimento da lei é garantido. Tudo isso é alcançado implementando o Sistema QEM, melhorando constantemente o sistema e assegurando a efetividade do mesmo através da disponibilidade dos recursos necessários. Verificações regulares devem ser realizadas para garantir que o trabalho esteja sendo executado de acordo com as Instruções de Trabalho e que os objetivos de qualidade e ambientais sejam alcançados.

As auditorias internas de qualidade são feitas regularmente. Os resultados das auditorias internas, respostas e retornos dos clientes, avaliações de estatísticas, ações preventivas e corretivas tomadas, são avaliados pelo gerenciamento com relação a:

- conveniência,
- adequação e
- efetividade.

Os resultados da Revisão Administrativa levam a medidas para melhorar os procedimentos e produtos, além de minimizar o uso de recursos naturais.

Os contatos dos empregados são os gerentes de departamento e representantes QEM indicados, que são responsáveis por garantir que:

- as estipulações da Política de Qualidade e Ambiental sejam aplicadas,
- os objetivos de qualidade e ambientais sejam compreendidos, observados e implementados em todos os níveis da empresa, oferecendo as condições necessárias,
- os processos sejam executados de acordo com as instruções e
- todas as melhorias necessárias para o sistema sejam implementadas.

Os departamentos individuais reportam ao Gerente de QEM que é independente de qualquer departamento e que é diretamente responsável pelo gerenciamento corporativo.



2. Processos de Apoio – Gerenciamento de Recursos

O processo de apoio descreve como os recursos necessários são determinados e fornecidos para:

- realizar o nosso trabalho interno o mais efetivamente possível e
- garantir que nossos produtos e serviços ofereçam a máxima satisfação do cliente.

Todos os dados usados na empresa devem ser continuamente atualizados.

Administração dos registros básicos e máster: Isso inclui procedimentos para registrar, criar, modificar e liberar listas de peças, planos de trabalho, registros máster de materiais, registros máster de clientes, registros máster de pessoal e tempos de estudos. Todos os dados usados são inseridos no sistema SAP.

Todos os documentos devem ser verificados antes de sua liberação e devem estar disponíveis para todos os departamentos envolvidos. Os registros dos resultados das verificações devem ser mantidos. Todos os registros devem ser legíveis, fáceis de identificar e de acessar a qualquer hora.

Preparado por: QEM	Aprovado pelo: CP	Data da edição: 20 Novembro 2009
-----------------------	----------------------	-------------------------------------

O processo de **Administração de documentos e arquivos** define como criar/alterar documentos internos e descreve como obter e administrar documentos externos (Notas de entrega, certificados).

Para assegurar que nossos funcionários sejam qualificados para realizar os seus trabalhos e cumprir com os requerimentos atuais, nós devemos acessar os treinamentos e educação necessários e oferecer ambos de acordo.

Gerenciamento de Recursos Humanos comprime os principais processos: planejamento de pessoal, recrutamento, e desenvolvimento.

Para verificar se a qualidade atual dos nossos produtos está de acordo com o resultado dos procedimentos de inspeção, nós devemos realizar inspeções periódicas nos nossos equipamentos de inspeção e reparar ou substituir quando for preciso.

Processos pertinentes aos reparos e manutenção do prédio, maquinário e vários equipamentos, assim como medidas de preparação, monitoração e inspeção de equipamentos, podem ser encontrados em "**Preparação de infraestrutura**".

Compras de produtos devem seguir requerimentos específicos com relação ao tipo, material, design, grau e etc. A qualidade de todas as partes dos produtos, acabados ou quase acabados, que passam pela nossa empresa, deve ser sempre garantida.

O processo corporativo de **compra estratégica** inclui a procura de matérias primas e peças, seleção e avaliação de fornecedores/vendedores.

Antes dos produtos serem desenvolvidos e produzidos, deve ser assegurado que todos os requerimentos legais e oficiais sejam completamente avaliados; isso inclui requerimentos com relação a entrega, atividades pós vendas e intenção de uso.

O processo de negócios de **Marketing** inclui os processos principais de observação de mercado, determinação da linha do produto, preço e distribuição, apresentação no mercado, criação de publicação de materiais de vendas e manutenção do contato com o cliente.

3. Processos Essenciais - Realização do Produto

Nossa definição de processos essenciais refere-se a todos os processos de "ponta a ponta" que representam a nossa competência essencial. Os processos de negócios incluem o desenvolvimento de produtos, cumprimento de várias exigências de clientes e procedimentos de serviços aos clientes.

O design de produtos novos e maiores desenvolvimentos de peças existentes ou de máquinas devem ser feitos de acordo com o programa de desenvolvimento específico. Cada passo deve ser documentado e os resultados devem ser verificados. Todos os funcionários envolvidos devem ser informados sobre as últimas versões.

Desenvolvimento do produto especifica o processo de desenvolver novos produtos e modificar designs existentes. Isso inclui processos para o planejamento e controle do desenvolvimento do produto, determinação e documentação dos requerimentos do produto, preparação, avaliação e comparação dos resultados com especificações e, finalmente, avaliação com relação a eficiência do produto para uma aplicação específica ou necessidade.

Antes de submeter uma proposta ou aceitar um pedido, devemos estar certos que temos condições de cumprir com todas as obrigações contratuais envolvidas. Os procedimentos de trabalho e inspeções na fabricação e montagem devem ser planejados e estabelecidos para que a produção seja sempre feita sob condições controladas.



Preparado por: QEM	Aprovado pelo: CP	Data da edição: 20 Novembro 2009
-----------------------	----------------------	-------------------------------------



Nos processos de negócios de Marketing, Logística e uso do Produto, nós descrevemos como atendemos várias exigências de clientes. Nesses processos nós detalhamos como determinamos as necessidades dos clientes, apresentamos as propostas, verificamos e salvamos as entradas de pedidos, monitoramos prazos, modificamos os designs dos produtos para se adequar aos desejos especiais dos clientes, programamos e preparamos materiais, planejamos e controlamos a fabricação de compressores estacionários e portáteis, convertemos máquinas, controlamos produtos fornecidos pelos clientes e selecionamos planos, empacotamento e transporte dos produtos.

Os serviços que nós oferecemos devem cumprir com os requerimentos padrão e satisfazer o cliente totalmente. Nós devemos manter os registros dos serviços da mesma maneira que nós mantemos os registros dos nossos produtos.

Os processos de negócios de **Serviços ao Cliente** descrevem o funcionamento do nosso departamento de serviços. Explica como nossos técnicos de serviços devem responder e retificar algum defeito e como proceder durante as manutenções. Descreve os processos de garantia, ensina a lidar com contratos de serviços e mostrar produtos e peças através do nosso catálogo e loja de peças.

4. Medidas, Análises e Melhorias

A categoria “**Medidas, Análises e Melhorias**” inclui processos corporativos que descrevem como nós inspecionamos a qualidade dos produtos e como nós asseguramos e continuamente melhoramos a qualidade dos nossos procedimentos internos. Finalmente, descreve as atividades de marketing com o objetivo de medir e aumentar o nível de satisfação do cliente.

Todos os procedimentos de inspeção para entrada de produtos, durante a produção e durante a aceitação final, devem ser seguidos de acordo com as instruções escritas e atuais para assegurar que os produtos estejam conforme os requerimentos de qualidade. A situação dos produtos (inspecionado, liberado ou rejeitado) está indicada através de etiquetas adequadas. Partes defeituosas devem ser lidadas de modo a prevenir que sejam encaminhadas inadvertidamente.

Nós **garantimos qualidade do produto** ao planejar as verificações necessárias de acordo com o critério pré-determinado, inspecionando as partes produzidas, montagem e sistemas completos de acordo com as instruções de inspeção e também, removendo produtos em desacordo da linha de produção, reparando-os e verificando as causas de estarem em desacordo.

Para prevenir a repetição de erros, esses produtos não devem ser simplesmente tratados individualmente, mas as causas devem ser detectadas e retificadas para prevenir recorrências.

Nós **garantimos qualidade no processo** através de análises estatísticas de nossos dados e implementação de ações corretivas e preventivas.

Os métodos devem ser determinados para que a empresa possa verificar se as exigências do cliente foram totalmente atendidas.

Finalmente, no processo de negócios sobre **acessar a satisfação do cliente**, nós verificamos as reclamações, implementamos e avaliamos pesquisas com os clientes.



Preparado por: QEM	Aprovado pelo: CP	Data da edição: 20 Novembro 2009
-----------------------	----------------------	-------------------------------------

Nossa gama de produtos inclui:



Compressores de parafusos rotativos e de pistão para aplicações de ar comprimido e vácuo, compressores dentais, compressores portáteis, secadores e filtros de ar comprimido, drenos de condensado, separadores de condensado, reservatórios de ar, controladores de compressor e sistemas de gerenciamento de energia, Tele-Servive, sistemas de recuperação de calor, sistemas Air Utility e soluções de ar comprimido específicas aos clientes.

O grupo Kaeser é representado por 44 subsidiárias e 65 parceiros de vendas pelo mundo em todas as nações industrializadas importantes. Dentro desse contexto, as áreas econômicas Européias, Norte Americanas e Asiáticas, têm um papel importante.

A reputação mundial da KAESER se deve a alta eficiência e confiabilidade de seus produtos e a qualidade dos seus serviços. Nos últimos anos a Kaeser colocou a sua linha de serviços, líder de mercado, à frente dos seus negócios.

O crescimento contínuo acima da média e a expansão da nossa empresa podem ser atribuídos em grande escala, ao espírito inovador, padrões de alta qualidade e dedicação dos nossos funcionários. Nosso sucesso é também atribuído a educação dos nossos funcionários internos, que se beneficiam de oportunidades de treinamentos que ajudam a manter e expandir os seus níveis de especializações. O desenvolvimento de mercados globais importante nos anos recentes criou e garantiu trabalho, tanto em nossa matriz como em outros países.

Nossa empresa foi fundada em 1919 e é administrada pelo Engenheiro Thomas Kaeser.

A KAESER KOMPRESSOREN se destaca como um líder mundial em crescimento, inovação e independência financeira.