



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 1 de 49



## ÍNDICE

1. HISTÓRICO DAS REVISÕES
2. INTRODUÇÃO
  - 2.1. Identificação da Empresa
3. TERMOS E DEFINIÇÕES
  - 3.1. Estratégia de Negócio e de Análise de Risco
  - 3.2. Definições e Siglas
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO
  - 4.1. Compreendendo a Organização e seu Contexto
  - 4.2. Compreensões das Necessidades e Expectativas de Partes Interessadas
  - 4.3. Sistema de Gestão da Qualidade da B2X e Seus Processos
    - 4.3.1. Determinando o Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade
    - 4.3.2. Exclusão
  - 4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e seus Processos
5. LIDERANÇA
  - 5.1. Liderança e Comprometimento
    - 5.1.1. Liderança e Comprometimento em Relação ao Sistema de Gestão da Qualidade
    - 5.1.2. Foco no Cliente
  - 5.2. Política da Qualidade B2X
    - 5.2.1. Desenvolvendo a Política da Qualidade da B2X

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 2 de 49



## 5.2.2. Comunicando a Política da Qualidade

## 5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades organizacionais

### 5.3.1. Organograma

### 5.3.2. Tabela de Responsabilidades e Autoridades

## 6. PLANEJAMENTO

### 6.1. Ações para Abordar Riscos e Oportunidades (*com base no Macro Processo*)

### 6.2. Objetivos da Qualidade e Planejamento para alcançá-los

### 6.3. Planejamento de Mudanças

## 7. APOIO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

#### 7.1.2. Pessoas

#### 7.1.3. Infraestrutura

#### 7.1.4. Ambiente para Operação dos Processos

#### 7.1.6. Gestão do Conhecimento Organizacional

### 7.2. Competência

### 7.3. Conscientização

### 7.4. Gestão da Comunicação

### 7.5. Gestão da Informação Documentada

#### 7.5.1. Generalidades

#### 7.5.2. Criando e atualizando (*informações documentadas*)

#### 7.5.3. Controle de Informação documentada

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 3 de 49



## 8. OPERAÇÃO

### 8.1 Planejamento e Controle Operacionais

### 8.2 Requisitos para Produtos e Produtos

#### 8.2.1. Comunicação com o Cliente

#### 8.2.2. Determinação de Requisitos Relativos a Produtos

#### 8.2.3. Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos

#### 8.2.4. Mudança nos Requisitos para Produtos

### 8.4. Controle de Processos, Produtos e Produtos Providos Externamente

#### 8.4.1. Generalidades

#### 8.4.2. Tipo e Extensão do Controle

#### 8.4.3. Informação para Provedores Externos

### 8.5. Produção e Provisão de Produto

#### 8.5.1. Controle de Produção e Provisão de Produto

#### 8.5.2. Identificação e Rastreabilidade

#### 8.5.3. Propriedade Pertencente a Clientes ou Provedores Externos

#### 8.5.4. Preservação

#### 8.5.5. Atividades Pós-entrega

#### 8.5.6. Controle de Mudanças

### 8.6. Liberação de Produtos e Produtos

### 8.7. Controle de Produtos Não conformes

## 9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 9.1. Monitoramento, Medição, Análise e Avaliação

#### 9.1.1. Generalidades

#### 9.1.2. Satisfação do Cliente

#### 9.1.3. Análise e Avaliação

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 4 de 49



## 9.2. Auditoria Interna

## 9.3. Análise Crítica Pela Direção

### 9.3.1. Generalidades (*Análise crítica pela direção*)

### 9.3.2. Entradas de Análise Crítica Pela Direção

### 9.3.3. Saídas de Análise Crítica pela Direção

## 10. MELHORIA

### 10.1. Generalidades

### 10.2. Não Conformidade e Ação Corretiva

### 10.3. Melhoria Contínua

## 1. Histórico das Revisões

HISTÓRICO DE REVISÕES		
REV	DATA	ALTERAÇÃO E SEU MOTIVO
00	08/09/2022	Emissão inicial.

## 2. Introdução

Neste **Manual de Gestão da Qualidade** aplicam-se os termos e definições apresentados na Norma NBR ISO 9001:2015.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 5 de 49



## 2.1. Identificação da PERTINAX / B2X

Endereço Avenida Benedito Storani, 1425 – Sala 108 Bloco 2. CEP 13.289-014, Bairro Santa Rosa – Vinhedo – SP

### Dedicação à Qualidade Total

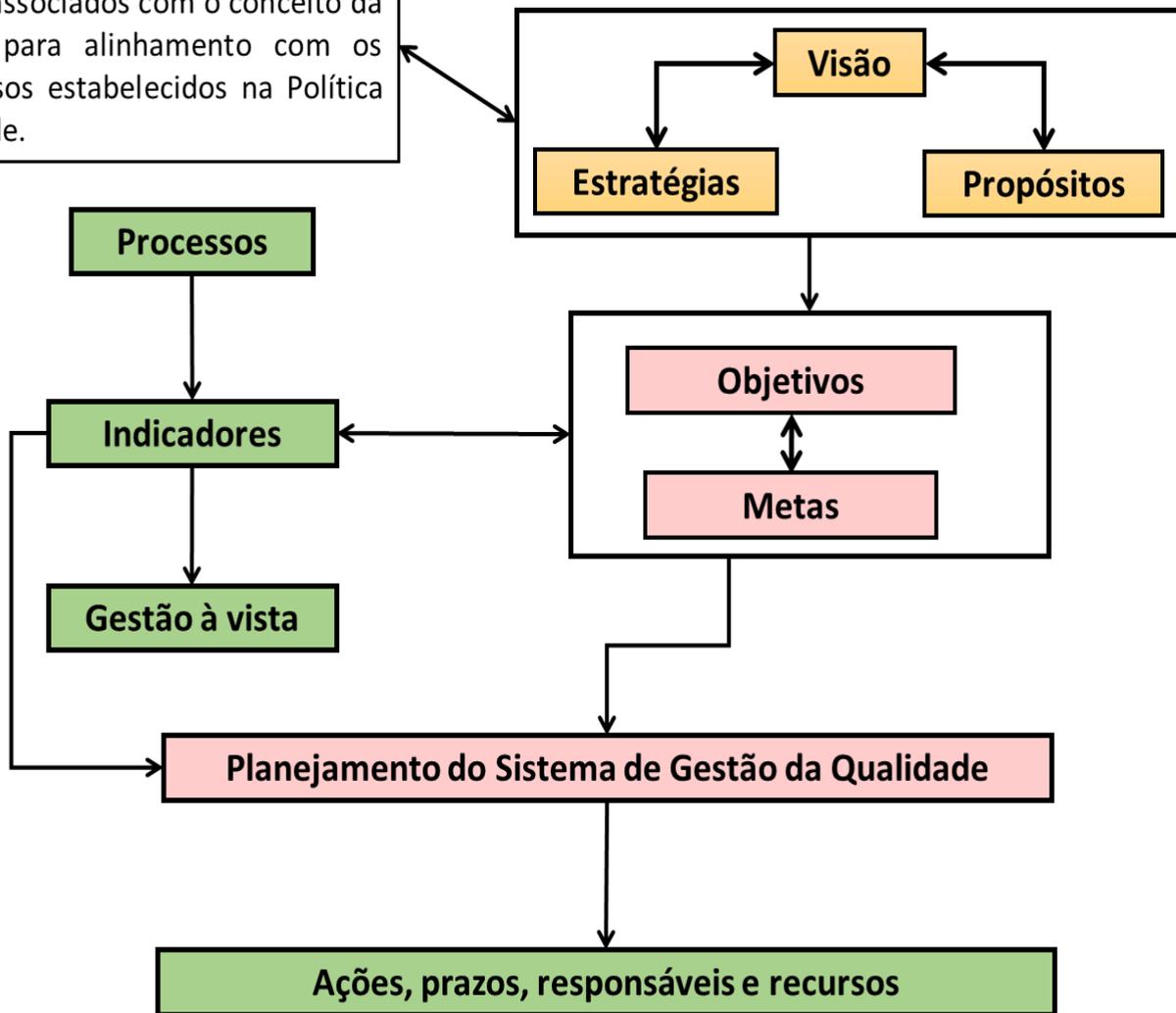
Dedicando-se à Qualidade total dos Produtos é a Satisfação de nossos Clientes e Partes Interessadas, busca atender e manter todos os critérios da certificação ISO 9001:2015.

Para isso, conta com uma completa estrutura de profissionais treinados e especializados para garantir um produto de excelente qualidade.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 6 de 49

## 3. Termos e Definição

Consideram-se os pontos mais relevantes associados com o conceito da qualidade, para alinhamento com os compromissos estabelecidos na Política da Qualidade.



Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

## 3.1. Política da Qualidade da B2X

A Diretoria juntamente com todos os donos dos processos da **B2X** determina a política da qualidade:

- Oferecer os produtos e materiais para limpeza, hospitalares (Luvas e Máscaras), Ferramentas para área de aviação com qualidade e no prazo solicitado.
- Buscar melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a satisfazer os requisitos dos clientes aplicáveis aos negócios e as partes interessadas;
- Monitorar o atendimento desta política através dos objetivos da qualidade.

A política da qualidade é analisada criticamente na reunião de análise crítica do sistema de gestão da qualidade, onde participam a Diretoria e donos dos Processos para verificar a sua adequação toda vez que a organização julgar necessário ou quando houver mudança em algum procedimento.

A Diretoria da **B2X** asseguram que a Política da Qualidade seja divulgada, entendida, implementada e mantida em todos os níveis da organização através de programas contínuos de treinamento e orientação a novos funcionários.

## 3.2 – Definições e Siglas

Além dos termos relacionados neste item, também são adotadas as definições contidas na norma NBR ISO 9000:2015.

<b>S.G.Q. – Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade.
<b>Manual da Qualidade</b>	Documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização.
<b>Qualidade</b>	Totalidade de características de um item que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.
<b>Visão</b>	Define o que a empresa pretende ser no futuro.
<b>Missão</b>	Define a finalidade da empresa, sua razão de existir enquanto caminha rumo à realização de sua Visão.
<b>Valores</b>	Estabelecem o que a empresa acredita, sua filosofia e sua cultura.
<b>Política do S.G.Q.</b>	Intenções e diretrizes globais de uma organização, relativas ao S.G.Q., formalmente expressas pela Alta Direção.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 8 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

<b>Contexto da Organização</b>	Fatores que influenciam o propósito, o objetivo, a sustentabilidade, da organização. Considerando os Fatores Internos e Fatores Externos.
<b>Partes Interessadas</b>	Partes da Organização que oferecem riscos os negócios da organização quando não atendidos aos requisitos estabelecidos (stakeholders)
<b>Risco</b>	Efeito da Incerteza.
<b>Escopo</b>	Abrangência e Limite de uma Auditoria.
<b>Alta Direção</b>	Conduzir as análises críticas; Garantir a disponibilidade de recursos; Estabelecer e manter a Política do S.G.Q..
<b>Procedimento</b>	Forma especificada de executar uma atividade.
<b>Processo</b>	Conjunto de recursos e atividades inter-relacionados que transformam insumos em produtos, produtos, materiais processados, informações ou uma combinação destes.
<b>Indicadores</b>	São fatores mensuráveis, pertencentes a uma área de ação, em relação aos quais poderão ser fixados os objetivos. Indicadores são parâmetros de avaliação, a serem medidos e quantificados.

## 4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

### 4.1 – Compreendendo a Organização e seu Contexto

A B2X determina as questões internas e externas que são relevantes para os seus negócios e orienta estrategicamente (Estratégia de Negócio e de Análise de Risco.). Os processos que afetam sua capacidade de atingir resultados pretendidos de sua Gestão da Qualidade do Sistema (Macroprocesso) sendo através do Planejamento Estratégico e de Análise de Risco de Negócios onde, a empresa monitora e revisa as questões identificadas.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 9 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

<b>Contexto externo (CE) Contexto interno (CI)</b>
CE: CENÁRIO ECONÔMICO
CE: ATENDIMENTO AOS REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS
CE: IMAGEM DA EMPRESA
CE: PODER DA CONCORRÊNCIA
CE: PODER DOS FORNECEDORES
CE: ATRASO NO PAGAMENTO DO CLIENTE
CI: DEFICIÊNCIA NAS COMPETÊNCIAS
CI: LGPD
CI: PERDA DE DADOS INFORMATIZADOS DA EMPRESA
CE - M.T.E

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 10 de 49

## 4.2 – Compreensões das Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

A B2X identifica as partes interessadas e seus requisitos relevantes para o Sistema de Gestão a Qualidade, através do documento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO / PARTES INTERESSADAS / TRATAMENTO DE RISCOS E OPORTUNIDADES, estabelece evidências de todo um Mapeamento de Processos compreendendo suas interações e os seus indicadores que serão monitorados e mantidos atualizados.

Parte interessada	Requisitos
Proprietário	Manter a lucratividade da empresa
Proprietário	Estar em conformidade com os requisitos legais
Órgão público	Estar em conformidade com os requisitos legais
Órgão fiscalizadores	Avaliar conformidade com os requisitos legais
Órgão publico	Atendimento aos requisitos legais e outros requisitos
Clientes	Produto com qualidade e atendimento dos requisitos legais
Concorrente	Tomar mercado da B2X
Fornecedores e prestadores de produtos	Receber pelo produto e produto prestado
Proprietário	Manter a lucratividade da empresa
Funcionários	Competências para atender aos requisitos dos clientes
Proprietário	Proteção de dados pessoais dos funcionários e clientes
Proprietário	Preservação dos dados da empresa
Proprietário	Elabora PGR/ O.S/ PCMSO

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial



## 4.3. Sistema de Gestão da Qualidade da B2K e seus Processos

### 4.3.1. Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade

O escopo do sistema de gestão da qualidade da **B2K**, baseia-se nos requisitos da NBR ISO 9001 vigente, e se aplica as atividades de **Comercialização de produtos e materiais para limpeza, hospitalares (Luvas e Máscaras), Ferramentas, todos produtos para área de aviação.**, buscando por meio do engajamento das pessoas envolvidas e de uma liderança com mentalidade de melhoria e qualidade dos processos o melhor atendimento e relacionamento para com os nossos clientes.

### 4.3.2. Exclusão

**Requisito 7.1.5 – A B2X -** Não aplicável para o processo de Comercialização de produtos e materiais para limpeza, hospitalares (Luvas e Máscaras) , Ferramentas, todos produtos para área de aviação.

**Requisito 8.3 - A B2X** atende somente as necessidades dos clientes e para tanto não se aplica os requisitos da clausula 8.3 (projetos e desenvolvimento de produtos e produtos) porque os próprios clientes definem e fornecem os desenhos, normas técnicas e as especificações de seus produtos e produtos.

**Requisito 8.5.1.f - A B2X** não possui produtos ou produtos próprios. Atende somente as necessidades dos clientes e para tanto não se aplica os requisitos da clausula 8.5.1.f (validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção) porque os próprios clientes definem e fornecem os desenhos, normas técnicas e as especificações de seus produtos e produtos.

## 4.4. Sistema de Gestão da Qualidade da B2X e seus Processos

A **B2X** estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo os Processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos da norma ISO 9001:2015.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 12 de 49



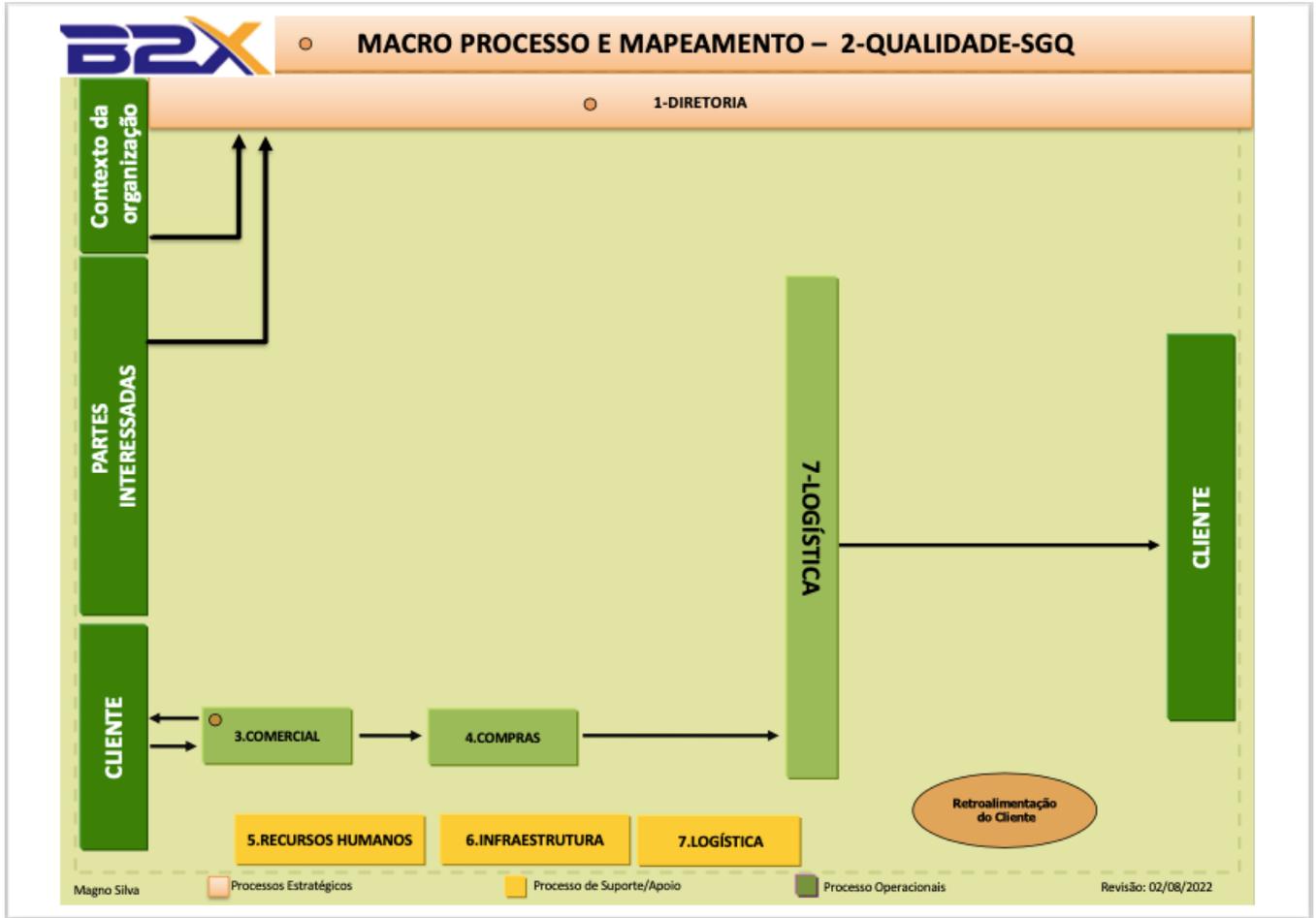
A **B2X** Instituiu, documentou, implementou, mantém e melhora continuamente seu Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015.

Para garantir a eficácia do seu Sistema de Gestão da Qualidade, a **B2X** identificou todos os processos relevantes para o seu escopo de Certificação, determinando para estes processos:

- Sua sequência e sua interação;
- Os critérios e métodos necessários para atingir os resultados esperados;
- Os recursos e as informações necessários para apoiar a sua operação;
- O monitoramento, medição e análises aplicáveis;
- As ações necessárias para melhorar continuamente.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 13 de 49

## PRINCIPAIS PROCESSOS DA B2X



Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

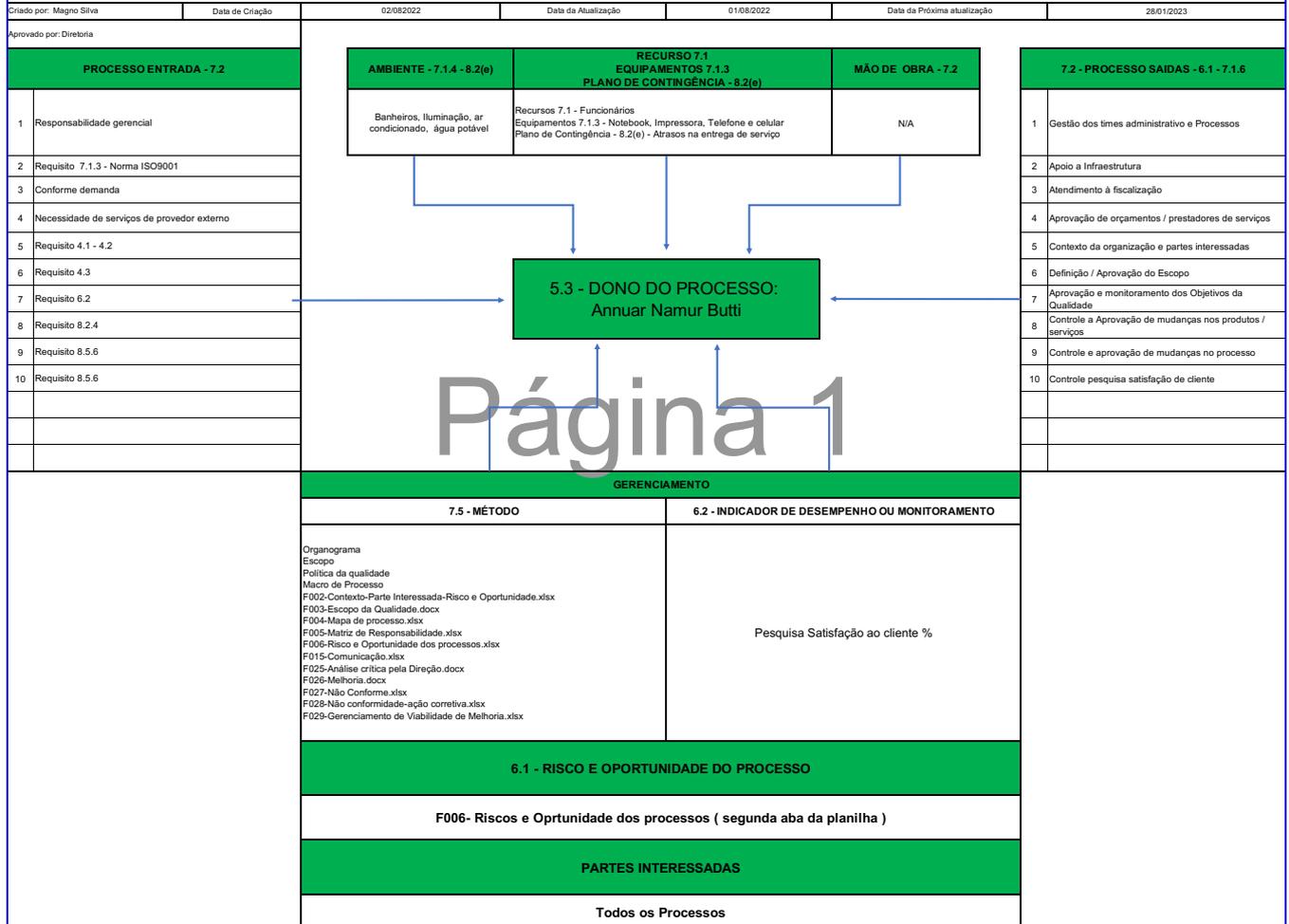


# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

## Mapas dos processos



### MAPA DE PROCESSO - Diretoria



Página 1

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.

Data Visualização: 10/9/22

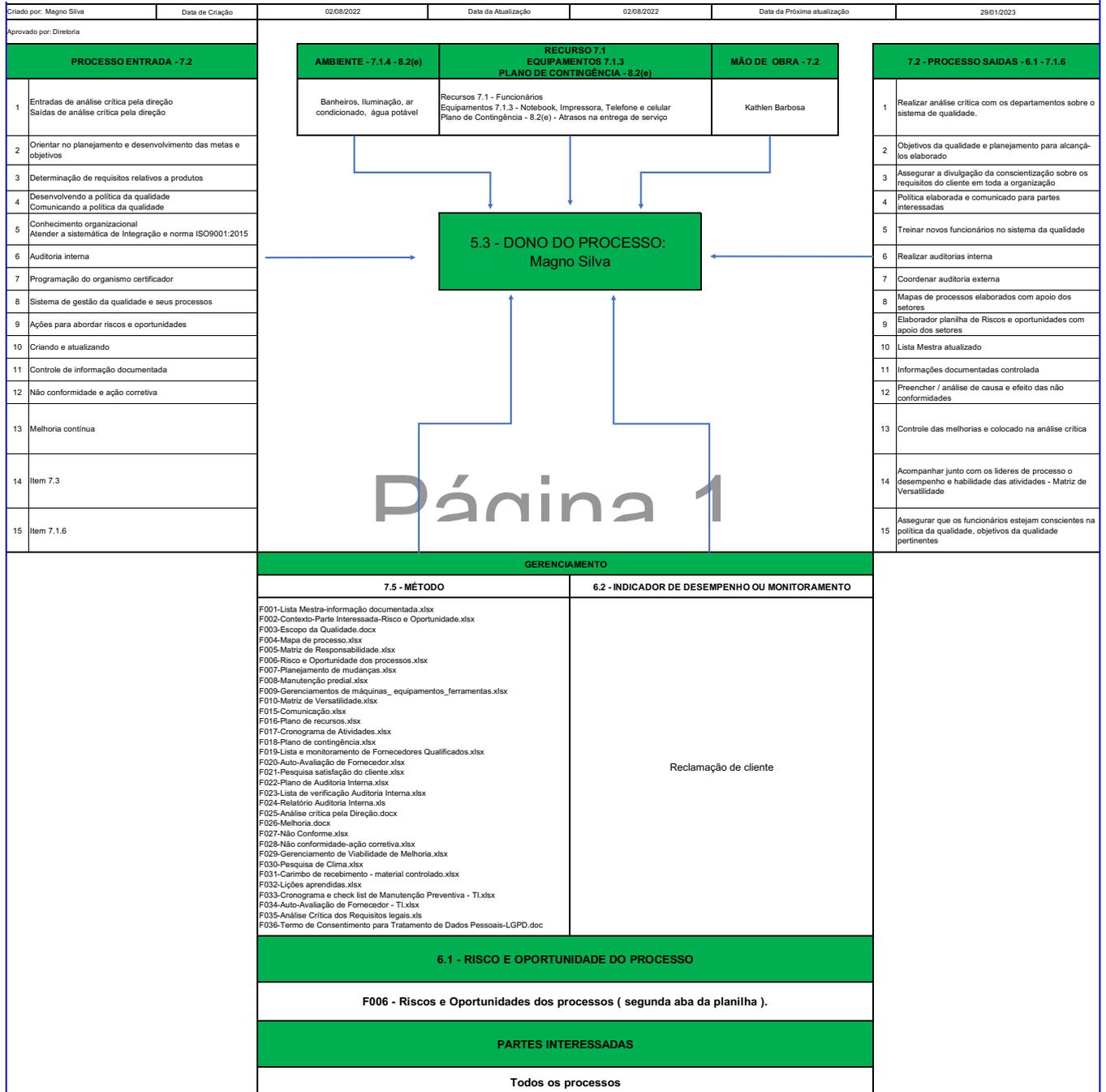
Página 15 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



## MAPA DE PROCESSO - Qualidade



Página 1

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.

Data Visualização: 10/9/22

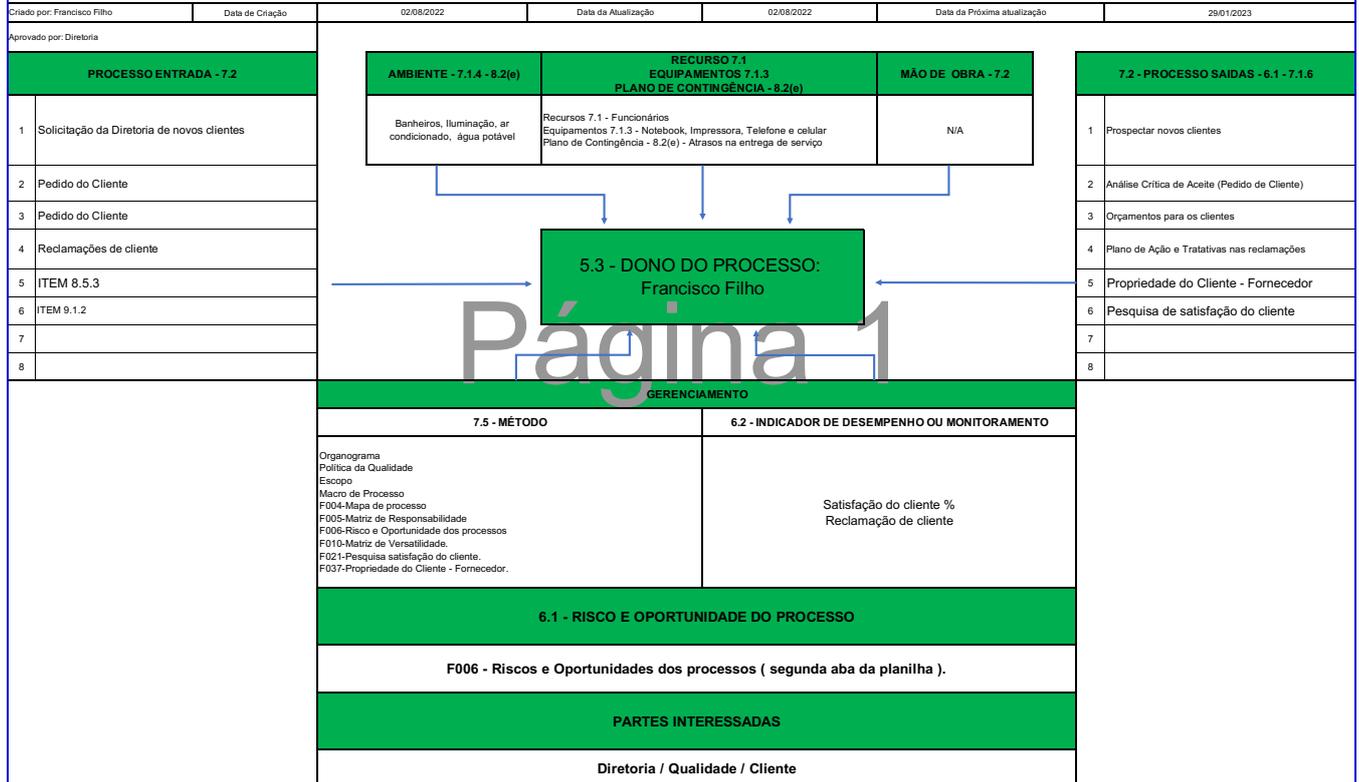
Página 16 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



## MAPA DE PROCESSO - Comercial



Página 1

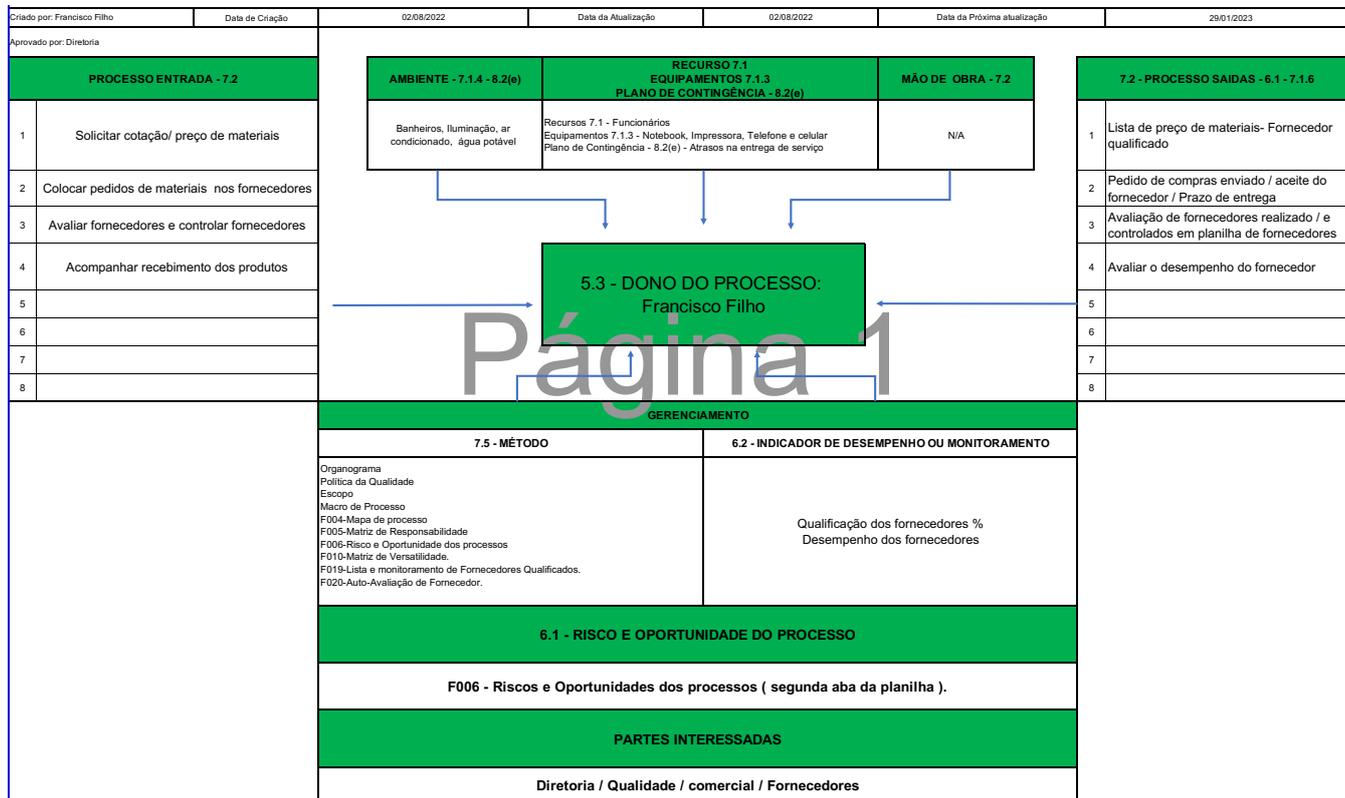
Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



## MAPA DE PROCESSO - Compras



Página 1

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.

Data Visualização: 10/9/22

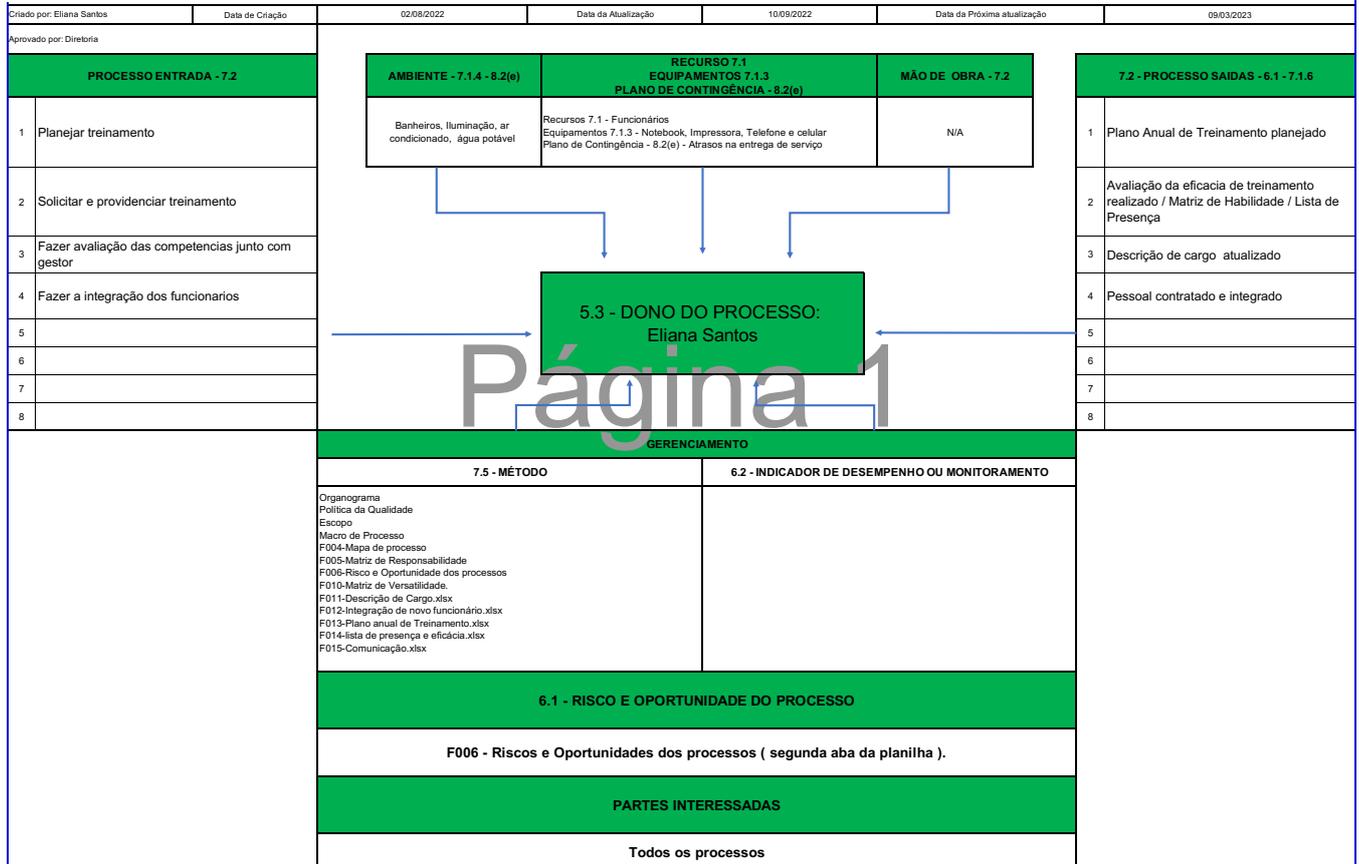
Página 18 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



## MAPA DE PROCESSO - Recursos Humanos



Página 1

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



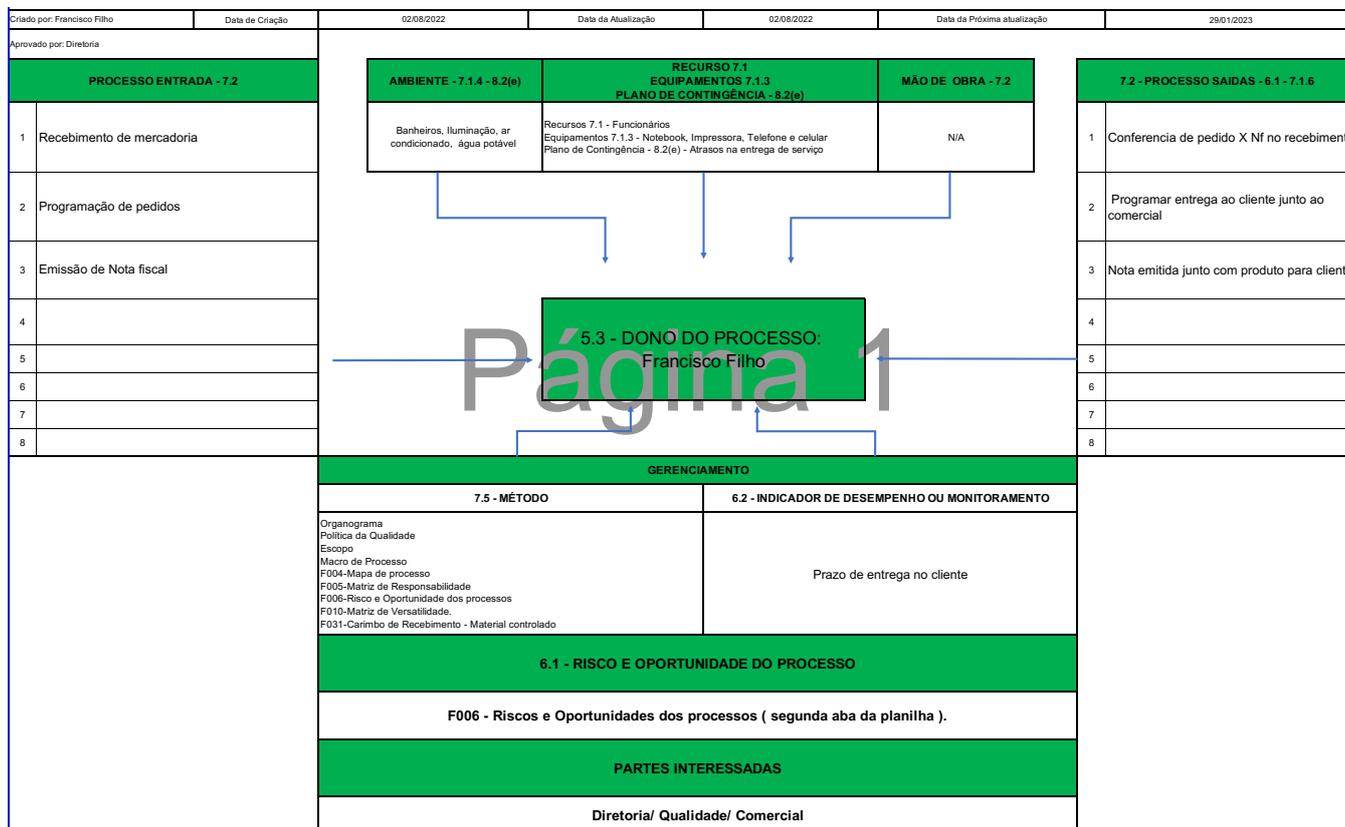
## MAPA DE PROCESSO -Infraestrutura

Criado por: Magno Silva	Data de Criação	02/08/2022	Data de Atualização	02/08/2022	Data da Próxima atualização	29/01/2023
Aprovado por: Diretoria						
<b>PROCESSO ENTRADA - 7.2</b>		<b>AMBIENTE - 7.1.4 - 8.2(e)</b>	<b>RECURSO 7.1 EQUIPAMENTOS 7.1.3 PLANO DE CONTINGÊNCIA - 8.2(e)</b>	<b>MÃO DE OBRA - 7.2</b>	<b>7.2 - PROCESSO SAIDAS - 6.1 - 7.1.6</b>	
1	Verificação das instalações	Banheiros, Iluminação, ar condicionado, água potável	Recursos 7.1 - Funcionários Equipamentos 7.1.3 - Notebook, Impressora, Telefone e celular Plano de Contingência - 8.2(e) - Atrasos na entrega de serviço	N/A	1	Realizar manutenção predial
2	Verificar os estados dos computadores / Servidor / impressora				2	Realizar manutenções nos computadores
3					3	
4					4	
5					5	
6					6	
7					7	
8					8	
<b>5.3 - DONO DO PROCESSO: Magno Silva</b>						
<b>GERENCIAMENTO</b>						
<b>7.5 - MÉTODO</b>			<b>6.2 - INDICADOR DE DESEMPENHO OU MONITORAMENTO</b>			
Organograma Política da Qualidade Escopo Macro de Processo F004-Mapa de processo F005-Matriz de Responsabilidade F006-Risco e Oportunidade dos processos F010-Matriz de Versatilidade. F008-Manutenção predial.xlsx F033-Cronograma e check list de Manutenção Preventiva - TI			Manutenção programado x realizado			
<b>6.1 - RISCO E OPORTUNIDADE DO PROCESSO</b>						
F006 - Riscos e Oportunidades dos processos ( segunda aba da planilha ).						
<b>PARTES INTERESSADAS</b>						
Todos os processos						

Página 1

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

## MAPA DE PROCESSO - Logística



## 5 – LIDERANÇA

### 5.1. Liderança e Comprometimento

#### 5.1.1. Liderança e comprometimento em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade

A Alta Direção da **B2X** assegura o desenvolvimento, implantação e melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, através de ações, destacando-se as abaixo relacionadas:

- Responder pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X**;
- Assegurar que objetivos da Política da Qualidade estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade estão compatíveis com a estratégia da direção e pelo contexto do Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X**;
- Assegurar a aplicação, comunicação e entendimento da Política da Qualidade dentro da **B2X**;

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 21 de 49



- Assegurar a integração dos requisitos do S.G.Q. para os processos de negócios (estratégicos, táticos e operacionais) da **B2X**;
- Promover a conscientização da abordagem de processos;
- Garantir que a estrutura e os recursos necessários para o S.G.Q. estejam disponíveis;
- Comunicar a importância de uma Gestão da Qualidade eficaz da conformidade com os requisitos do S.G.Q.;
- Garantir que o Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X** atinge os resultados pretendidos;
- Envolver-se, orientar e apoiar as pessoas que contribuem para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X**;
- Promover a melhoria contínua;
- Apoiar todas as funções de gestão relevantes para demonstrar a liderança no que se aplica a responsabilidade;
- Analisar criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X** implementado.

## 5.1.2. Foco no Cliente

A **B2X** busca continuamente obter a satisfação dos clientes e atender os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Como forma de medir e identificar o bom atendimento aos requisitos e a satisfação dos clientes, a **B2X** realiza, pelo menos uma (1) vez ao ano, uma avaliação/questionário sobre a satisfação do cliente e sobre o atendimento prestado pela empresa, onde os pontos fracos, pontos fortes, sugestões ou reclamações podem ser registradas pelo cliente.

A **B2X** busca constantemente aumentar a satisfação dos clientes, através de atividades documentadas em atas de Análise Crítica que asseguram a determinação e melhoria no atendimento dos requisitos do cliente. Estas atividades são demonstradas através da Comunicação permanente da Política da Qualidade, Reuniões de Análise Crítica, Objetivos e Metas para Melhoria da Satisfação do Cliente.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 22 de 49

## 5.2. Política da Qualidade da B2X

### 5.2.1. Desenvolvendo a Política da Qualidade da B2X

A Direção da **B2X** estabeleceu a Política da Qualidade abaixo. A Política é comunicada a todas as áreas envolvidas no Sistema de Gestão da Qualidade e, sempre que se julgar necessário, é analisada criticamente para que mantenha sua adequação aos princípios e compromissos.

A **B2X** busca ser a melhor provedora produtos e matérias para área de variação de **melhoria contínua**:

- Oferecer os produtos e materiais para limpeza, hospitalares (Luvas e Máscaras), Ferramentas para área de aviação com qualidade e no prazo solicitado. (1)
- Buscar melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a satisfazer os requisitos dos clientes aplicáveis aos negócios e as partes interessadas; (2)
- Monitorar o atendimento desta política através dos objetivos da qualidade. (3)

A Política da Qualidade é analisada criticamente na reunião de análise crítica do sistema de gestão da qualidade, onde participam a diretoria, donos dos processos para verificar a sua adequação toda vez que a organização julgar necessário ou quando houver mudança em algum documento.

### 5.2.2. Comunicando a Política da Qualidade:

A Política da Qualidade definida pela **B2X** é configurada como um elemento de reforço da política geral da Empresa na obtenção dos nossos objetivos:

Satisfazer integralmente nossos clientes através da continua busca da excelência na

Comercialização de produtos e materiais para limpeza, hospitalares ( Luvas e Máscaras) , Ferramentas, todos produtos para área de aviação.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 23 de 49



### 5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades organizacionais

A diretoria e os gestores da **B2X** asseguram que as responsabilidades e autoridades para as funções relevantes sejam atribuídas, comunicadas e entendidas dentro da **B2X**, conforme o organograma e a tabela de responsabilidade para:

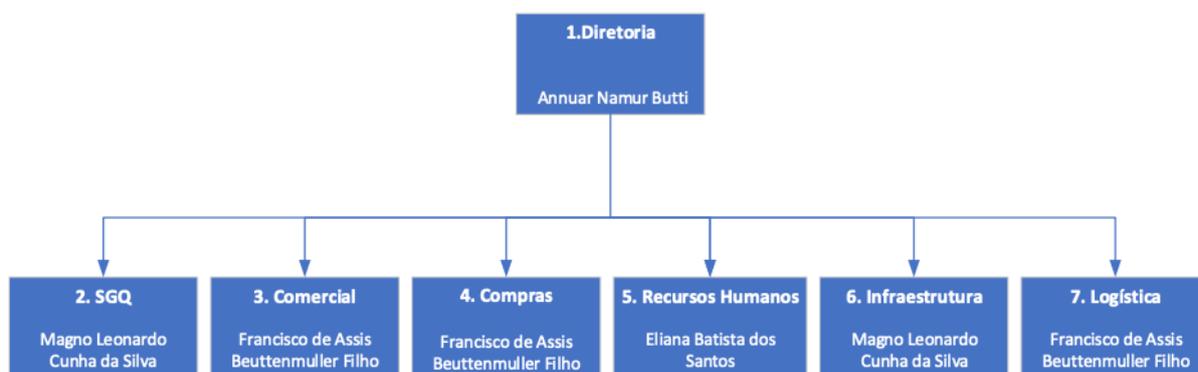
- Que o Sistema de Gestão da Qualidade esteja em conformidade com as exigências da ISO 9001:2015.
- Que os processos forneçam os resultados pretendidos.
- Elaborar relatório sobre desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade sobre as necessidades de mudança ou de inovação.
- Promover o foco no cliente em toda a **B2X**
- Que a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade seja mantida quando alterações são planejadas e implementadas.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 24 de 49

## 5.3.1. Organograma Geral dos Processos da B2X



# ORGANOGRAMA



Elaborado por: Kathlen Barbosa - Data da Elaboração: 01/09/2022

Aprovado por: Annuar Namur Butti

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 25 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

## 5.3.2 Matriz de Responsabilidade

Elaborado por: Magno Leonardo		Data	10/09/2022	Data da próxima revisão Global			09/03/2023	
Item	ITEM DA NORMA - ISO9001:2015	1.Diretoria Annur Namur Butti	2.Sistema de Gestão da Qualidade Magno Leonardo Cunha da Silva	3.Comercial Francisco de Assis Beutenmuller Filho	4.Compras Francisco de Assis Beutenmuller Filho	5. Recursos Humanos Eliana Santos	6. Infraestrutura Magno Leonardo Cunha da Silva	7. Logística Francisco de Assis Beutenmuller Filho
<b>4 Contexto da organização</b>								
4.1	Entendendo a organização e seu contexto		X					
4.2	Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas		X					
4.3	Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	X	X					
4.4	Sistema de gestão da qualidade e seus processos		X	X	X	X	X	X
<b>5 Liderança</b>								
5.1	Liderança e comprometimento	X						
5.1.1	Generalidades	X						
5.1.2	Foco no cliente			X				
<b>5.2 Política</b>								
5.2.1	Desenvolvendo a política da qualidade	X	X					
5.2.2	Comunicando a política da qualidade		X					
5.3	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	X	X					
<b>6 Planejamento</b>								
6.1	Ações para abordar riscos e oportunidades	X	X	X	X	X	X	X
6.2	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los		X	X	X	X	X	X
6.3	Planejamento de mudanças					X		
<b>7 Apoio</b>								
<b>7.1 Recursos</b>								
7.1.1	Generalidades			X				
7.1.2	Pessoas			X				
7.1.3	Infraestrutura						X	
7.1.4	Ambiente para a operação dos processos					X		
7.1.6	Conhecimento organizacional					X		
7.2	Competência					X		
7.3	Conscientização					X		
7.4	Comunicação					X		
<b>7.5 Informação documentada</b>								
7.5.1	Generalidades		X					
7.5.2	Criando e atualizando		X					
7.5.3	Controle de informação documentada		X					
<b>8 Operação</b>								
8.1	Planejamento e controle operacionais			X				
<b>8.2 Requisitos para produtos e serviços</b>								
8.2.1	Comunicação com o cliente			X				
8.2.2	Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços			X				
8.2.3	Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços			X				
8.2.4	Mudanças nos requisitos para produtos e serviços			X				
<b>8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente</b>								
8.4.1	Generalidades				X			
8.4.2	Tipo e extensão do controle				X			
8.4.3	Informação para provedores externos				X			
<b>8.5 Produção e provisão de serviço</b>								
8.5.1	Controle de produção e de provisão de serviço							X
8.5.2	Identificação e rastreabilidade							X
8.5.3	Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos							X
8.5.4	Preservação							X
8.5.5	Atividades pós-entrega							X
8.5.6	Controle de mudanças - Formulário Gestão Smart			X				
8.6	Liberação de produtos e serviços							X
8.7	Controle de saídas não conformes							X

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.

Data Visualização: 10/9/22

Página 26 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 27 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE



## MATRIZ DE RESPONSABILIDADE EM RESPONDER NAS AUDITORIA INTERNA E AUDITORIA EXTERNA - NORMA ISO9001:2015

### 6. PLANEJAMENTO

#### 6.1. Ações para tratar Riscos e Oportunidades

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO / PARTES INTERESSADAS / TRATAMENTO DE RISCOS E OPORTUNIDADES																									
LABORADO POR: Magno Leonardo Cunha da Silva - APROVADO POR: Anuar Netur Butti										ELABORADO EM: 01/06/2022					ATUALIZADO EM: 01/06/2022			PRÓXIMA REVISÃO: 28/11/22		FATORES		GRaus DE RISCOS		GRaus DE OPORTUNIDADES	
TRATAMENTO DE RISCOS DEVE SER FEITO PARA TODOS OS PROCESSOS RELEVANTES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ).										ALTO		8 A 10													
TRATAMENTO DE RISCOS DEVE LEVAR EM CONSIDERAÇÃO OS FATORES EXTERNOS E FATORES INTERNOS RELEVANTES E OS REQUISITOS DAS PARTES INTERESSADAS PERTINENTES, COMO APLICÁVEL.										MEDIO		5 A 7													
IDENTIFICAR FATORES DE RISCOS OU OPORTUNIDADES E DESCRIVER NA PLANILHA ABAIXO.										BAIXO		2 A 4													
AVALIAR A GRAVIDADE QUANDO SE TRATAR DE RISCO E O GRAU DE BENEFÍCIO SE TRATAR DE UMA OPORTUNIDADE CONFORME TABELA E PREENCHER A COLUNA B1B										NENHUM		1													
AVALIAR A PROBABILIDADE DO EVENTO DE RISCO OU DA OPORTUNIDADE OCORRER CONFORME A TABELA E PREENCHER A COLUNA P																									
AVALIAR A TENDÊNCIA DE OCORRER O EVENTO DE RISCO OU DE OPORTUNIDADE E PREENCHER COLUNA T																									
MULTIPLICAR OS FATORES B1B-P-T PARA OBTIVER UMA REFERÊNCIA DE GRANDEZA DOS EVENTOS PARA EFEITO DE PRIORIZAÇÃO E CLASSIFICAR CONFORME TABELA																									
DECISÃO EM RELAÇÃO A RISCO PODEM SER: PREVENIR/ TRANSFERIR/ MITIGAR/ ACEITAR. EM RELAÇÃO A OPORTUNIDADES PODE SER: EXPLORAR/ MELHORAR/ COMPARTILHAR/ ACEITAR																									
RISCOS																									
Contexto interno (DE) Contexto externo (DE)	Parte interessada	Requisito	Processo	EVENTO DE RISCO	AVALIÇÃO ANTES DAS AÇÕES					AÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA/ATE	RESULTADO JUSTIFICATIVA	AVALIÇÃO DEPOIS DAS AÇÕES				AÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA/PRZO	RESULTADO JUSTIFICATIVA				
					B1	P	T	B1P-T	DECISÃO					B1	P	T	B1P-T					DECISÃO			
CE- CONHECIMENTO ECONÓMICO	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Cancelamento de serviços	Risco de cancelamento de serviços	8	5	5	205	Prevenir	Cancelar todos os serviços e manter estoque de vendas	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DAS PARTES INTERESSADAS	Clientes	Satisfação com o produto	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- RISCO DA EMPRESA	Clientes	Atendimento ao cliente	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- RISCO DA CONCORDANCIA	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- RISCO DOS CONHECIMENTOS	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- ATENÇÃO AO PLANEJAMENTO DO CLIENTE	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- RISCO CULTURAL	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- RISCO DE DADOS	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												
CE- RISCO DE SEGURANÇA	Fornecedores	Manter a atualidade da empresa	Compras	Mala Entregas	Mala Entregas	8	3	3	81	Prevenir	Levantamento das reclamações legais	Anuar Netur Butti	01/10/22												

#### 6.2. Objetivos Estratégicos, Qualidade e planejamento para alcançá-los- ver Indicadores de Performance-Qualidade-2022



Ord.	Desdobramento da Política da Qualidade	Objetivos da qualidade	Indicador do processo	OBJETIVOS DA QUALIDADE ANO 2022 - QUALIDADE (9.1.1 e 9.1.3)						
				Processo	Descrição	Responsável do processo	Responsável pelo Atualização do indicador	Monitoramento ou Meta	Meta	Mensal / Trimestral ou Anual
1	Oferecer os produtos e materiais para limpeza, hospitais (Luzas e Moscas), Faltamentos para área de avaliação com qualidade e no prazo solicitado.	X		Logística	Prazo de entrega no Cliente	Francisco Filho	Francisco Filho	Meta	100%	Mensal
2	Buscar melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a satisfazer os requisitos dos clientes aplicáveis aos negócios e as partes interessadas.	X		Comercial / Diretoria	Pesquisa de satisfação dos clientes	Francisco Filho / Anuar Butti	Francisco Filho / Anuar Butti	Meta	90%	Anual
3	Buscar melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a satisfazer os requisitos dos clientes aplicáveis aos negócios e as partes interessadas.	X		Comercial / Qualidade	Reclamação de cliente	Francisco Filho / Magno Silva	Francisco Filho / Magno Silva	Meta	3%	Mensal
4	Buscar melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a satisfazer os requisitos dos clientes aplicáveis aos negócios e as partes interessadas.	X	X	Compras	Homologação de fornecedores	Francisco Filho	Francisco Filho	Meta	100%	Anual
5	Buscar melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade de modo a satisfazer os requisitos dos clientes aplicáveis aos negócios e as partes interessadas.	X		Compras	Desempenho dos fornecedores	Francisco Filho	Francisco Filho	Meta	100%	Mensal
6	-----		X	Infraestrutura	Manutenções programadas X Realizadas	Magno Silva	Magno Silva	Meta	100%	Trimestral
7	-----		X	RH	Absenteísmo	Eliana	Eliana	Meta	1%	Mensal
8	-----		X	RH	Treinamento	Eliana	Eliana	Meta	100%	Mensal

Elaborado em: 01/06/2022

Aprovado por: Anuar Butti

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 28 de 49

## 6.3. Planejamento de Mudanças

Quando a B2X determinar a necessidade de mudança e/ou alteração no Sistema de Gestão da Qualidade ou dos Processos de fornecimento de produtos, as mudanças são realizadas de forma planejada e as atividades são elaboradas considerando as etapas abaixo:

O Propósito da Mudança e suas consequências potenciais;

A integridade do Sistema de Gestão da Qualidade;

A disponibilidade dos Recursos;

A definição ou redefinição das responsabilidades e autoridades poderão ser inseridas na descrição de cargos, após a análise da mudança.

Esta análise deve ser registrada na “Ata de Reunião de Análise Crítica da Alta Direção”.

## 7. APOIO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

As atividades do Sistema de Gestão da Qualidade B2X devem ser realizadas de acordo com os critérios de procedimentos escritos. Os colaboradores envolvidos no Sistema de Gestão da Qualidade devem estar capacitados e treinados para a plena realização das suas atividades.

A alocação de outros recursos necessários para a manutenção ou melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade é realizada em função da necessidade, por meio de solicitação à Diretoria.

Durante as reuniões de Análise Crítica pela Administração os recursos necessários para as atividades periódicas de manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (auditorias internas e externas, treinamentos, análise crítica pela Alta Administração) são apresentados à diretoria para análise e aprovação, quando aplicável.

#### 7.1.2. Pessoas

Para garantir a estrutura e infraestrutura da **B2X** define os níveis de profissionais que atuam nas atividades Administrativas e outras atividades para que possa atender a Qualidade dos

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 29 de 49

Processos e Produtos aos seus clientes de forma consistente e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, a empresa deve fornecer as pessoas necessárias para o efetivo funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo os processos necessários.

### 7.1.3. Infraestrutura

A **B2X** determina, provém e mantém a infraestrutura para o funcionamento dos seus processos para alcançar a conformidade dos produtos e produtos, tendo como base a as condições reais de uso:

Edifícios e instalações associadas;

Equipamentos, incluindo hardware e software;

Tecnologia da Informação e da Comunicação.

### 7.1.4. Ambiente para operação dos processos

A **B2X** comprometida em fornecer um ambiente de trabalho que promova a motivação, a satisfação e o bom desempenho das pessoas na execução de suas atividades bem como os recursos necessários para eliminar ou controlar fatores humanos e físicos desfavoráveis.

O monitoramento dos parâmetros de segurança e saúde ocupacional é realizado por meio de programa específicos, como o PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos Ambientais,

A **B2X** dentro dos padrões de saúde e segurança exigidas por lei fornece e mantém os equipamentos de proteção individual adequados para o desenvolvimento das atividades dentro da organização.

### 7.1.6. Gestão do Conhecimento Organizacional

A **B2X** determina os conhecimentos necessários para os profissionais para garantir a integridade das operações de seus processos e alcançar a conformidade de seus produtos e produtos. Os conhecimentos definidos são mantidos e disponibilizados, na medida do necessário.

Ao abordar as necessidades e tendências de novos conhecimentos, as Descrições de Cargos são atualizadas e a capacitação será disponibilizada conforme mais adequado, por:

Fontes internas (exemplo: aprendendo com as falhas e projetos bem-sucedidos, obter o conhecimento não documentado e na experiência de especialistas dentro da organização);

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 30 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

De fontes externas (exemplo: normas, conferências, reunindo conhecimento com os clientes e fornecedores).

Abaixo Matrizes de conhecimentos / Versatilidades

## Diretoria

		MATRIZ DE VERSATILIDADE - DIRETORIA														F010 Data atualizado: 02/08/2022		
		0 - Não habilitado ou Não utiliza    1 - Precisa de ajuda    2 - À desenvolver 3 - Habilitado    4 - Especialista														Próxima atualização: 28/01/2023		
Nº	Nome	Atividades																
		Gestão dos times administrativo e Processos	Apoio a Infraestrutura	Atendimento à fiscalização	Aprovação de orçamentos	Contexto da organização e partes interessadas	Definição / Aprovação do Escopo	Aprovação e monitoramento dos Objetivos da Qualidade	Controle e Aprovação de mudanças nos produtos	Controle e aprovação de mudanças no processo	Gestão dos times administrativo e Processos	Controle pesquisa satisfação do cliente						
1	Anuar	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
2	Magno	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
3																		

## Qualidade

		MATRIZ DE VERSATILIDADE - QUALIDADE														F010 Data atualizado: 02/08/2022		
		0 - Não habilitado ou Não utiliza    1 - Precisa de ajuda    2 - À desenvolver 3 - Habilitado    4 - Especialista														Próxima atualização: 28/02/2023		
Nº	Nome	Atividades																
		Realizar análise crítica com os departamentos sobre o sistema de qualidade.	Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los elaborado	assegurar a divulgação da conscientização sobre os requisitos do cliente aplicada a organização.	Política elaborada e comunicado para partes interessadas	Treinar novos funcionários no sistema da qualidade	Realizar auditorias interna	Coordenar auditoria externa	Mapas de processos elaborados com apoio dos setores	Elaborador planilha de Riscos e oportunidades com	Lista Mestre atualizado	Informações documentadas controlada	Freencher / análise de causa e efeito das não conformidades	Controle das melhorias e colocado na análise crítica	Acompanhar junto com os líderes de processo o desempenho e habilidade das atividades - Matriz de Versatilidade			Assegurar que os funcionários estejam conscientes na política da qualidade, objetivos da qualidade pertinentes
1	Magno Silva	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
2	Kathlen Barbosa	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
3																		

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

## COMERCIAL

		MATRIZ DE VERSATILIDADE - COMERCIAL										F010 Data atualizado:02/08/2022				
		0 - Não habilitado ou Não utiliza    1 - Precisa de ajuda    2 - À desenvolver 3 - Habilitado    4 - Especialista										Próxima atualização: 28/01/2023				
Nº	Nome	Atividades														
		Prospectar novos clientes	Análise Crítica de Aceite (Pedido de	Orçamentos para os clientes	Plano de Ação e Tratativas nas reclamações	Propriedade do Cliente -	Pesquisa de satisfação do									
1	Francisco Filho	●	●	●	●	●	●	●								
2	Annur Namur	●	●	●	●	●	●	●								
3																

## COMPRAS

		MATRIZ DE VERSATILIDADE - COMPRAS										F010 Data atualizado:02/08/2022				
		0 - Não habilitado ou Não utiliza    1 - Precisa de ajuda    2 - À desenvolver 3 - Habilitado    4 - Especialista										Próxima atualização: 28/01/2023				
Nº	Nome	Atividades														
		Lista de preço de materiais- Fornecedor qualificado	Pedido de compras enviado / aceite do fornecedor / Prazo de entrega	Avaliação de fornecedores realizado / e controlados em planilha de fornecedores	Avaliar o desempenho do fornecedor											
1	Francisco Filho	●	●	●	●											
2	Annur Namur	●	●	●	●											
3																

## RECURSOS HUMANOS

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 32 de 49



# MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE

B2X		MATRIZ DE VERSATILIDADE - RECURSOS HUMANOS											F010 Data atualizado:10/09/2022							
		0 - Não habilitado ou Não utiliza	1 - Precisa de ajuda	2 - À desenvolver	3 - Habilitado	4 - Especialista	Atividades											Próxima atualização: 28/01/2023		
Nº	Nome	Plano Anual de Treinamento planejado	Avaliação da eficácia de treinamento realizado / Matriz de Habilidade / Lista de Presença	Descrição de cargo atualizado	Pessoal contratado e integrado															
1	Eliana Santos	●	●	●	●															
2	Magno Silva	●	●	●	●															
3																				

## INFRAESTRUTURA

B2X		MATRIZ DE VERSATILIDADE - INFRAESTRUTURA											F010 Data atualizado:02/08/2022							
		0 - Não habilitado ou Não utiliza	1 - Precisa de ajuda	2 - À desenvolver	3 - Habilitado	4 - Especialista	Atividades											Próxima atualização: 28/02/2023		
Nº	Nome	Realizar manutenção predial	Realizar manutenções nos computadores																	
1	Magno Silva	●	●																	
2	Eliana Santos																			
3																				

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial

## LOGÍSTICA

B2X		MATRIZ DE VERSATILIDADE - LOGÍSTICA														F010 Data atualizado: 02/08/2022	
		0 - Não habilitado ou Não utiliza		1 - Precisa de ajuda		2 - À desenvolver		3 - Habilitado		4 - Especialista		Próxima atualização: 28/01/2023					
Nº	Nome	Atividades															
		Conferência de pedido X NF no recebimento	Programar entrega ao cliente junto ao comercial	Nota emitida junto com produto para cliente													
1	Francisco Filho	●	●	●													
2	Annuar Namur	●	●	●													
3																	

### 7.2. Competência

A **B2X** estabelece as competências necessárias de pessoas fazendo o trabalho sob seu controle que afeta o seu desempenho de qualidade e a garantia que os profissionais são competentes com base em educação, treinamento, experiência e habilidades.

Quando aplicável os processos de gestão de pessoas tomam as medidas para adquirir as competências, e avaliar a eficácia das ações tomadas.

Retém as informações documentadas como a evidência das competências adquiridas.

### 7.3. Conscientização

As Pessoas que fazem o trabalho sob o controle da **B2X** estão cientes quanto a:

Política da Qualidade;

Objetivos da Qualidade relevantes;

Descrição de Cargos e Funções;

A contribuição dos profissionais recém-admitidos e os mais tempos de atividades na **B2X** para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo apresentação dos benefícios de melhoria com o Desempenho da Qualidade;

As implicações da não conformidade com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 34 de 49

## 7.4. Gestão da Comunicação

A **B2X** determina as comunicações internas e externas relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo:

Sobre o que irá ser comunicado;

Quando comunicar;

Com quem se comunicar;

A forma de se comunicar;

Quem comunica.

A Diretoria determina que o gestor da qualidade e dos processos devem ser o canal de comunicação entre os vários níveis hierárquicos e com as Partes Interessadas, permitindo disseminar entre os funcionários os conceitos da Política da Qualidade e transmitir comunicados mais importantes e necessários aos processos.

Os fatos relevantes do Sistema de Gestão da Qualidade são divulgados através de Sites, Mural de Gestão a Vista. Os gestores deverão manter os Meios de Comunicação para o seu processo e, se aplicável, também os comunicados aos demais processos, Diretoria, Partes Interessadas e Clientes externos e internos.

Na reunião de Análise Crítica da Alta Direção é apresentada a análise da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo a Gestão da Comunicação.

## 7.5. Gestão da Informação Documentada

### 7.5.1. Generalidades

Com o objetivo de melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015, o sistema de gestão da qualidade da B2X é formado de um conjunto de documentos da qualidade que se encontram estabelecidos, implementados e mantidos em todos os níveis da organização. Os documentos básicos do sistema de gestão da qualidade são estruturados conforme a seguir:

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 35 de 49



## 7.5.1.1 MANUAL DA QUALIDADE

A **B2X** define e mantém um **Manual da Qualidade** atualizado, onde está descrito em linhas gerais o Sistema de Gestão da Qualidade definido e implementado, o escopo do sistema, a descrição dos processos aplicáveis, sua inter-relação e os procedimentos documentados estabelecidos em cada item. O Manual da Qualidade é apresentado neste documento, sendo aprovado pelos diretores e o controle de sua distribuição é conforme descrito no procedimento

## 7.5.1.2 GESTÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

A distribuição deste manual está limitada à veiculação interna, e em versão definida pela Lista Mestra dos Documentos do Sistema da Qualidade. Entretanto, este Manual da Qualidade está à disposição dos nossos clientes e do organismo de Certificação no atendimento dos programas de garantia da qualidade.

## 7.5.2. Criando e Atualizando

Os documentos que se relacionam com o sistema de gestão da qualidade, em qualquer meio (cópia física ou eletrônica) incluindo os documentos de origem externa, estão estabelecidos e possuem definidos no formulário F001 – Lista Mestra os controles quanto:

À análise crítica;

À aprovação do documento;

À atualizações e revisões;

Ao estabelecimento de uma lista mestra que identifica os documentos, bem como a situação da revisão atual e a distribuição.

## 7.5.3. Controle de Informação documentada

Os registros que se relacionam com o sistema de gestão da qualidade, quer em meio físico ou eletrônico, são controlados conforme procedimento documentado. São mantidos em estado legível, identificados e são prontamente recuperáveis.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 36 de 49



## 8. Operação

### 8.1. Planejamento e Controle Operacionais

Controle de requisitos do processo de comercialização e executado no requisito 8.4

### 8.2. Requisitos para produtos e produtos

#### 8.2.1. Comunicação com o Cliente

A empresa **B2X** estabelece os processos de comunicação em relação a:

Informações relativas a produtos;

Consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças; A obtenção de pontos de vista e as Percepções dos clientes, incluindo reclamações dos clientes;

O manuseio ou o tratamento de propriedade do cliente;

Requisitos específicos para ações de contingência, quando relevante.

#### 8.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e produtos

A empresa **B2X** estabelece, implementa e mantém um processo para determinar os requisitos para os produtos e produtos a serem oferecidos aos potenciais clientes.

A empresa **B2X** assegura que:

Os requisitos do produto e de produtos (incluindo as consideradas necessárias pela organização), e os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, são definidos;

Possui a capacidade para atender aos requisitos definidos e de sustentar os pedidos para os produtos e os produtos fornecidos aos clientes.

O não atendimento aos requisitos, seja de ordem quantitativa ou qualitativa, a empresa assume a disposição de, reinspecionar ou substituir o produto.

#### 8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos

A empresa **B2X** analisa:

Requisitos especificados pelos clientes, incluindo os requisitos para entrega e atividades pós-entrega;

Requisitos não declarados pelos clientes, mas necessários para os clientes especificados ou intencional utilização, quando conhecido;

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 37 de 49



Requisitos especificados com característica crítica pelo cliente;

Requisitos estatutários e regulamentares adicionais aplicáveis aos produtos e produtos;

Contrato ou pedido que difiram dos requisitos anteriormente expressos.

Nesta fase de avaliação a **B2X** realiza uma Análise Crítica de Contrato para assumir um compromisso em fornecer produtos e produtos para o cliente assegurando o contrato ou pedido que difiram dos requisitos anteriormente definidos foram analisados, resolvidos e definidos.

Quando o cliente não fornecer uma declaração documentada dos seus requisitos, estes requisitos dos clientes são documentados e confirmados pela **B2X** antes da aceitação.

#### 8.2.4. Mudança nos requisitos para produtos e produtos

A informação documentada que descreve qualquer requisito, novo ou modificado, para produtos ou produtos é mantida sempre atualizada.

Quando os requisitos para produtos ou produtos são alterados, a **B2X** assegura que as informações documentadas relevantes são atualizadas e que os colaboradores envolvidos sejam alertados sobre a alteração do referido requisito.

### 8.4. Controle de processos, produtos e produtos providos externamente

#### 8.4.1. Generalidades

A **B2X** assegura que os processos de fornecedores externos de produtos estejam em conformidade com os requisitos especificados.

A **B2X** aplica os requisitos especificados para o controle de produtos fornecidos externamente, quando:

Os produtos fornecidos por fornecedores externos para a incorporação na empresa dos próprios produtos e/ou produtos;

Os produtos são fornecidos diretamente ao cliente por fornecedores externos, em nome da **B2X**;

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 38 de 49



Um processo ou parte de um processo é fornecido por um fornecedor externo, como resultado de uma decisão da empresa para terceirizar um processo ou função.

A **B2X** estabelece e aplica critérios para a avaliação, seleção, monitoramento do desempenho e reavaliação de fornecedores externos com base em sua capacidade de fornecer processos ou produtos e produtos de acordo com os requisitos especificados.

A **B2X** retém informação documentada adequada dos resultados das avaliações, acompanhamento do desempenho e reavaliações dos fornecedores externos.

#### 8.4.2. Tipo e extensão do controle

Para determinar o tipo e extensão dos controles a ser aplicada ao processo de fornecimento externo de produtos e produtos, a **B2X** leva em consideração:

Impacto potencial dos processos fornecidos externamente, produtos e/ou produtos na capacidade da empresa de atender ao cliente de forma consistente aos requisitos regulamentares e legais aplicáveis;

A eficácia percebida dos controles aplicados pelo fornecedor externo.

A **B2X** estabelece e implementa a verificação ou outras atividades necessárias para assegurar que os processos de fornecimentos externos, produtos e/ou produtos não afetem negativamente a capacidade da empresa em entregar conformidade consistentemente de produtos e produtos aos seus clientes.

Processos ou funções da organização que foram terceirizados para um fornecedor externo, permanecem no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X**; neste sentido, a **B2X** aplica controles que pretende aplicar para o fornecedor externo e aqueles que pretende aplicar à saída resultante do processo.

#### 8.4.3. Informação para provedores externos

A **B2X** comunica aos fornecedores externos requisitos aplicáveis para o seguinte:

Os produtos e/ou produtos prestados ou os processos a serem realizadas em nome da **B2X**;

Aprovação ou liberação de produtos e/ou produtos, métodos, processos ou equipamentos;

Competência do pessoal, incluindo a qualificação necessária;

Suas interações com o **Sistema de Gestão da Qualidade da B2X**;

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 39 de 49



O controle e monitoramento de desempenho do fornecedor externo a ser aplicada pelas atividades da empresa;

Verificação de que a **B2X** ou seu cliente tem a intenção de visitar as instalações do fornecedor. A **B2X** assegura a adequação dos requisitos especificados antes da sua comunicação para o fornecedor externo.

## 8.5. Produção e provisão de produto

### 8.5.1. Controle de produção e provisão de produto

A **B2X** implementa condições controladas para a produção e prestação de produtos, incluindo atividades de entrega e pós-entrega.

Condições controladas incluem:

A disponibilidade de informações que define as características dos produtos;

A disponibilidade de informações documentadas que define as atividades a planejadas e os resultados alcançados;

Atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar os critérios para o controle dos processos e as saídas do processo e os critérios de aceitação de produtos e/ou produtos, foram atendidos;

O uso e controle da infraestrutura adequada e ambiente do processo;

A disponibilidade e uso da monitoração adequada e recursos de medição;

A competência exigida e a qualificação de pessoas;

A validação e revalidação periódica, da capacidade de alcançar os resultados planejados de qualquer processo;

Para a produção onde a saída resultante não possa ser verificada por subsequente monitoramento ou medição;

A aplicação de liberação dos produtos e/ou produtos entregue e as atividades de pós-entrega.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 40 de 49



## 8.5.2. Identificação e rastreabilidade

A **B2X** assegura a conformidade dos produtos utilizando os meios adequados de identificação das saídas do processo.

## 8.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

Caso a **B2X** tenha sob seus cuidados qualquer produto de propriedade do cliente ou de provedores externos, cuidará adequadamente.

A **B2X** identifica, protege e salvaguarda as propriedades dos clientes e/ou dos fornecedores externo conforme internamente. Caso a propriedade do cliente e/ou fornecedor externo seja usada incorretamente, perdida, danificada ou considerada inadequada, a **B2X** informa, de maneira documentada ao cliente ou fornecedor externo.

## 8.5.4. Preservação

A **B2X** garante a preservação das saídas dos processos do produto, na medida do necessário para manter a conformidade com os requisitos.

A identificação, manuseio, embalagem, armazenamento, proteção e entrega dos produtos são executados de maneira controlada, uma vez que estas atividades são tão importantes.

## 8.5.5. Atividades pós-entrega

A **B2X** atende os requisitos para as atividades associadas de pós-entrega dos produtos ou dos produtos. Ao determinar a extensão das atividades de pós-entrega que são necessárias, a **B2X** considera:

Os riscos associados aos produtos e/ou produtos;

A natureza, uso e destino, vida útil dos produtos e produtos;

Realimentação do cliente;

Requisitos estatutários e regulamentadores.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 41 de 49

## 8.5.6. Controle de mudanças

A **B2X** analisa e controla as mudanças não planejadas essenciais para comercialização de produtos.

A **B2X** retém a informação documentada sobre os resultados da análise das alterações, sobre o pessoal que autoriza a alteração ou sobre quaisquer ações necessárias.

## 8.6. Liberação de produtos

A liberação de produtos para o cliente não prossegue até que as disposições previstas para a verificação da conformidade tenham sido satisfatoriamente concluídas, a menos que aprovado de outra maneira por uma autoridade pertinente e, quando aplicável, seja aprovada pelo cliente. Informação documentada permite a rastreabilidade da liberação dos produtos para entrega ao cliente.

## 8.7. Controle de Produtos não-conformes

Os produtos não-conformes detectados pela **B2X** são segregados dos produtos aprovados identificados e relatados as funções envolvidas, sendo analisados criticamente quanto às possíveis disposições:

Reinspecionar;

Devolver ao Fornecedor;

Reclassificar;

Aprovar sobre a Concessão documentada pelo Cliente;

Refugar, Descartar e Sucatear.

A detecção de um produto não-conforme pode ser a partir de:

Desvio das características do produto de insumos recebidos;

Controle de recebimento de propriedade do cliente e/ou fornecedor.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 42 de 49

## 9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

### 9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

#### 9.1.1. Generalidades

A **B2X** determina:

O que necessita ser monitorado

Os métodos de monitoramento, análise e avaliação, conforme o caso, para assegurar a validade dos resultados;

Como e quando o monitoramento deve ser realizado;

Quando e como os resultados do monitoramento devem ser analisados e avaliados.

A **B2X** assegura que as atividades de monitoramento sejam implementadas de acordo com os requisitos determinados e devem manter as informações documentadas apropriadas como evidência dos resultados. O desempenho da qualidade e da eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade** são avaliados nas reuniões de análise crítica e nas de análise de dados.

#### 9.1.2. Satisfação do cliente

A **B2X** possui estabelecido sistemática e periodicidade para avaliar

Os dados obtidos quanto à satisfação dos clientes são obtidos através de formulário específico de avaliação da satisfação de clientes, enviados aos clientes em intervalos determinados, e através das reclamações recebidas e devoluções de produtos.

Estas informações são analisadas criticamente de forma a avaliar onde devem ser realizadas possíveis melhorias no desempenho da organização e os resultados são informados na reunião de Análise Crítica da Alta Direção.

#### 9.1.3. Análise e Avaliação

A **B2X** analisa e avalia os dados e as informações resultantes dos monitoramentos adequados, medições e de outras fontes. As tendências no desempenho Estratégico, Qualidade e nas Características chaves dos Produtos / são documentadas, comparadas com as metas e analisadas pela Direção em intervalos regulares Estas análises são realizadas levando-se em consideração:

Demonstrar a conformidade dos Produtos;

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 43 de 49



Avaliar e aumentar a satisfação do cliente;

Realimentação de clientes;

Desempenho e eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade da B2X**;

Características e tendências de Processos, Produto;

Assegurar a conformidade e eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade da B2X**;

Avaliar o Desempenho do planejamento executado;

Avaliar o Desempenho dos Processos;

Avaliar o Desempenho de Fornecedor externo(s) e terceirizados;

Eficácia das ações tomadas para abordar os riscos e oportunidades;

Determinar a necessidade ou oportunidades de melhorias no Sistema de Gestão da Qualidade da **B2X**.

Os resultados da análise e avaliação são usados para fornecer entradas para análise crítica da direção.

## 9.2. Auditoria Interna

Periodicamente a **B2X** realiza auditorias internas do sistema de gestão da qualidade com o objetivo de verificar a conformidade com os requisitos da Norma NBR ISO 9001:2015 e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela organização verificando-se também, nessa ocasião, a eficácia da implementação e da manutenção destes requisitos, conforme estabelecidos em informações documentadas.

Estas auditorias são programadas e planejadas pelo responsável pelo S.G.Q., anualmente ou a intervalos menores se ocorrerem mudanças significativas na organização, a partir de uma análise crítica com base na situação atual das atividades da qualidade, na importância das atividades a serem auditadas e nos resultados de auditorias anteriores. Estas auditorias podem ser executadas por auditores externos ou auditores internos qualificados.

Os responsáveis pelas áreas auditadas têm responsabilidade para assegurar que as ações corretivas sejam implementadas para eliminar as não-conformidades evidenciadas.

Os relatórios das auditorias internas referentes às auditorias realizadas nos diversos setores servem como base para a elaboração do relatório de auditoria, sendo este analisado pelo comitê na reunião de Análise Crítica.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 44 de 49

Os resultados destas auditorias são registrados em formulários específicos, onde consta a área auditada, os nomes das pessoas entrevistadas pelo auditor, as observações decorrentes da auditoria e o nome do auditor.

## 9.3. Análise crítica pela direção

### 9.3.1. Generalidades

A Diretoria da **B2X** analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade, no mínimo, uma vez ao ano, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

### 9.3.2. Entradas de análise crítica pela direção

As análises são realizadas levando-se em consideração:

A situação das ações das análises críticas anteriores;

Mudanças nas questões internas e externas que são relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo a estratégia da Direção;

Informações sobre o desempenho da qualidade, incluindo tendências e indicadores para:

Não Conformidades e ações corretivas;

Monitoramento e medição dos resultados;

Resultados da Auditoria;

Satisfação do Cliente;

Questões relativas a fornecedores externos e outras partes interessadas relevantes;

Adequação dos recursos necessários para a manutenção eficaz de um Sistema de Gestão da Qualidade;

O desempenho do processo e conformidade de produtos e produtos;

A eficácia das medidas tomadas para lidar com os riscos e oportunidades (ver seção 6.1);

Novas potenciais oportunidades para melhoria contínua.

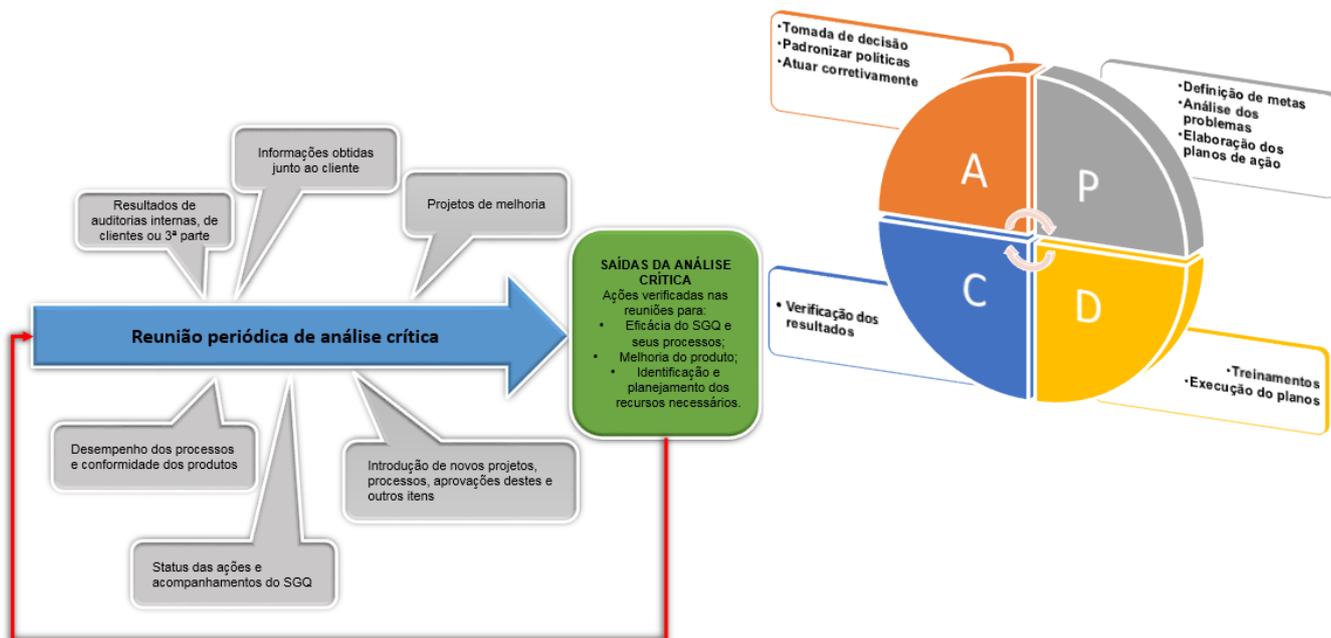
### 9.3.3. Saídas de análise crítica pela direção

As saídas das Reuniões de Análise Crítica são registradas nas Atas de Reuniões realizada pelos diretores da **B2X** e os gestores da qualidade incluem as decisões e as ações relacionadas a: oportunidades de melhoria, necessidade de mudança no **Sistema de Gestão da Qualidade da B2X** ou de recurso.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 45 de 49

A **B2X** retém a ata de reunião como informação documentada, sendo evidência dos resultados desta análise.

### 9.3.4. Fluxo de Planejamento da Análise Crítica pela Direção



## 10. MELHORIA

### 10.1. Generalidades

A **B2X** determina e seleciona as oportunidades de melhoria e implementa as ações necessárias para atender as necessidades e aumentar a satisfação do cliente.

Inclui, conforme apropriado as ações abaixo:

Melhorar produtos ;

Corrigir, prevenir ou reduzir resultados não desejáveis;

Melhorar desempenho e eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade**.

### 10.2. Não conformidade e ação corretiva

Quando uma não conformidade ocorrer, inclusive os decorrentes de reclamações, a B2X estabelece sistemática documentada.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial



Reagir a não conformidade e conforme aplicável:

Tomar medidas para controlar e corrigi-lo;

Lidar com as consequências.

Avaliar a necessidade de ação para eliminar a causas da não conformidade, a fim de que a NC não volte a acontecer ou ocorrer em qualquer lugar por:

Analisando a não conformidade;

Determinando as causas da não conformidade;

Determinando se existem não conformidades semelhantes ou se potencialmente podem ocorrer.

Implementar qualquer ação necessária;

Avaliar a eficácia da ação corretiva tomada;

Atualizar riscos e oportunidades, se necessário;

Realizar mudanças no S. G. Q. se necessário.

### 10.3. Melhoria contínua

A **B2X** busca continuamente melhorar a pertinência, adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade. Considera os resultados de análise e avaliação, as saídas da revisão dos gestores dos diversos processos para confirmar se existem áreas de baixo desempenho ou oportunidades que devem ser abordadas como parte da melhoria contínua.

Quando aplicável, a **B2X** reúne os donos dos processos para investigação das causas do mau desempenho ou para apoiar implantação de melhorias propostas.

## 11. Código de Ética

### 11.1 Saúde e Segurança

A **B2X** busca melhoria nos programas de segurança através de seus funcionários e líderes.

Melhorar o processo de investigação de análise de incidentes e acidentes;

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 47 de 49



Comunicação e informação das melhores práticas;

Pare de trabalhar no momento em que se sentir inseguro;

## 11.2 Direitos Humanos

A B2X trabalha com clientes e fornecedores que praticam de nossa crença, antes de fechar um negócio com novos parceiros revemos o código de ética e padrões dos direitos humanos;

O nosso compromisso para com os direitos humanos garante a você o tratamento adequado. O resultado fortalece o nosso negócio criando uma força de trabalho mais eficaz, motivada e comprometida;

Levamos as nossas responsabilidades sociais empresariais muito a sério e estamos comprometidos em apoiar os direitos humanos internacionais consagrados. Quaisquer preocupações relacionadas com os direitos humanos serão tratadas com a máxima confiança

## 11.3 Política de Emprego

A B2X fortalece conseqüentemente, estamos comprometidos em eliminar a discriminação relacionada com o trabalho com base em:

Raça • Cor • Credo • Nacionalidade • Idade • Estado civil • Gravidez e maternidade • Gênero • Mudança de Gênero • Orientação sexual • Religião ou outras crenças

• Origens étnicas ou nacionais • Incapacidade • Filiação sindical • Filiação política • Outro estatuto protegido pela legislação.

Também respeitamos a legislação local que abrange a discriminação etária.

## 11.4 Proteção De Informação Pessoal Confidencial

Certificamo-nos de que todos os dados pessoais são geridos de forma legal, segura, eficaz e confidencial.

Isso significa que todos os dados pessoais devem ser obtidos e processados legalmente e armazenados de forma segura, quer sob a forma manual ou digital. Devem estar acessíveis a um número limitado e restrito de pessoas com razão legítima para consultar os dados e ser controlados por medidas de segurança apropriadas. Também levamos a sério a atualização

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 48 de 49



desses dados de acordo com a alteração das circunstâncias e eliminação dos dados, quando estes já não forem necessários. Se for responsável pela gestão ou uso de sistemas de informação que armazenem dados pessoais, deve cumprir o nosso padrão mínimo do Grupo globalmente e cumprir a legislação local relevante. Também deve assegurar que os dados pessoais são mantidos confidenciais, processados de forma segura e apenas usados para o fim a que se destinam. Iremos assegurar que são atribuídas responsabilidades claras aos gestores locais, de forma a assegurar que cumpram todas estas políticas e legislação de proteção de dados local relevante. Os dados não devem, por si, ser a base em que as decisões que afetam os indivíduos se baseiam. Em vez disso, todas as decisões devem ser tomadas com o gerente apropriado, Gestão de Recursos Humanos e indivíduo envolvido. Se tiver quaisquer preocupações é importante que fale abertamente.

## 11.6 Suborno e Corrupção

Para assegurar que a **B2X** seja bem-sucedida e sustentável no longo prazo é essencial que todas as nossas relações sejam honestas e transparentes. Nunca penalizamos os funcionários por recusarem participar ou declinarem uma oportunidade de negócio, se acreditarem razoavelmente que existe um risco de suborno.

Para evitar até mesmo a aparência de um suborno, as nossas políticas sobre pagamentos tornam claro que:

- Os descontos de vendas devem ser pagos através de crédito na conta do cliente e através de um cheque do Grupo passado ao cliente no nome da respectiva empresa.
- Os acertos de comissões ou encargos apenas devem ser efetuados com pessoas ou empresas que revistam a capacidade de boa-fé.
- Os pagamentos devem refletir os produtos prestados e devem refletir devidamente na área contábil.
- Não deve ser efetuado qualquer pagamento a terceiros ou a contas bancárias que não estejam no nome da parte envolvida na disposição.
- Não deve ser efetuado qualquer pagamento a representantes governamentais para agilizar uma ação que o representante deva efetuar rotineiramente (por exemplo, fornecer segurança física ou proteção policial ou emitir um visto). Ocasionalmente deverá usar o seu próprio discernimento para decidir sobre a orientação correta a seguir. Se precisar de ajuda ou aconselhamento fale sempre com o seu gestor.

Data	Revisão	Revisor	Responsável do Documento	Descrição da Revisão
08 / 09 / 2022	000	Eliana Santos	Magno Leonardo Cunha da Silva	Emissão Inicial
Cópia eletrônica é controlada. Cópia em papel é somente referência.			Data Visualização: 10/9/22	Página 49 de 49