



# QUSEM-Manual

ISO 9001:2015– ISO 14001:2015  
SO 50001:2011 – OHSAS 18001:2007

# QUSEM-manual

## Caros colaboradores, Caras Senhoras e Senhores,

A qualidade tem sido sempre uma prioridade para nós. Afinal, o sucesso da nossa empresa deve-se à qualidade dos nossos produtos e serviços.

O nosso sistema de gestão de qualidade inicial foi gradualmente alargado às áreas do ambiente, da segurança (no trabalho) e da gestão energética e é atualmente utilizado em nas subsidiárias da empresa KAESER KOMPRESSOREN, em todo o mundo.

A abreviatura QUSEM significa **Q**uality, **S**afety, **E**nvironment e **M**anagement. No nosso sistema QUSEM é documentado como são satisfeitas as exigências das seguintes normas:

- ISO 9001:2015 (no caso do Mobilair inclui o Código da Estrada Europeu)
- ISO 14001:2015
- ISO 50001:2011
- OHSAS 18001:2007 (OHSAS = Occupational Health and Safety Assessment Series)

Procedemos da seguinte forma:

- nas várias divisões, empregamos colaboradores que demonstram ter a formação e qualificação necessárias, e realizamos formação e instrução periodicamente.
- nós fornecemos os recursos necessários
- há instruções escritas sobre qualquer questão sobre as normas, e estamos sempre em condições de comprovar que os nossos funcionários trabalham de acordo com as mesmas
- nas diversas áreas, temos valores de referência, que comparamos e avaliamos, de acordo com os objetivos e com os valores de referência de períodos passados
- realizamos auditorias regularmente
- comprometemo-nos com a implementação de melhorias adicionais, utilizando as medidas CIP (CIP = processo de melhoria contínua)

O nosso sistema de QUSEM é composto pelos seguintes documentos:

- **Manual QUSEM**, que dá uma visão geral da estrutura da nossa documentação QUSEM e serve para informar clientes e colaboradores
- **QUSEM-instruções de procedimento**, descreve os nossos processos
- **QUSEM-procedimentos operacionais**, descreve as atividades ao detalhe
- **QUSEM-formulários**, os quais geram a documentação

As instruções de procedimento referem-se a procedimentos operacionais e formulários.

Os procedimentos operacionais e os formulários, são classificados e numerados de acordo com a área da matéria. Gostaríamos de expor as nossas considerações básicas, sobre **política da empresa**, aos nossos colaboradores e clientes. Esta é regularmente avaliada e face a uma alteração do enquadramento, é adaptada, caso seja necessário.

A capa do manual QUSEM mostra num relance, que o sucesso da empresa depende dos seus colaboradores, que todos juntos são responsáveis pelo atingimento dos objetivos. Os objetivos são deliberadamente apresentados como pilares. Só quando se atingem objetivos é que uma empresa se torna forte, garantindo assim a sua continuidade.

Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019

# QUSEM-manual

## Política da empresa

O principal objetivo da nossa empresa é alcançar o mais alto nível de satisfação do cliente, para tal concebemos os nossos produtos e serviços de forma a satisfazerem as expectativas dos nossos clientes. Pois, só quando os nossos clientes estão satisfeitos, se assegura a nossa competitividade, o sucesso económico e assim, também, a continuidade e desenvolvimento da empresa.

Para corresponder às expectativas dos nossos clientes, oferecemos exclusivamente produtos e serviços de alta qualidade.

Para que isto aconteça, fornecemos a infraestrutura necessária, concebemos e documentamos o fluxo de trabalho, orientado para os processos, otimizando-os continuamente em função dos requisitos do mercado, da análise de erros, no âmbito dum processo de melhoria contínua.

Com a formação dos nossos colaboradores e parceiros promovemos o sentimento de responsabilidade, a todos os níveis, na qualidade, meio ambiente, energia, segurança no trabalho e saúde, enquanto exigimos o total cumprimento dos seguintes princípios.

## Cumprimento da lei

Cumprimos todas os requisitos legais e regulamentares relevantes da portaria(s) aplicável, em todos os nossas subsidiárias e filiais, quer na Alemanha, quer nos internacionais.

Nos parceiros contratados, que trabalham em nosso nome ou que realizam trabalhos nos produtos KAESER, tomamos precauções, para que estes apliquem os mesmos requisitos de qualidade e ambientais que nós.

## Higiene e Segurança no trabalho

Assumimos a responsabilidade pela segurança e higiene no trabalho dos nossos colaboradores, no local de trabalho.

Nós isolamos os riscos e asseguramos as melhores medidas preventivas possíveis contra acidentes e doenças profissionais.

Através de formação e instrução, asseguramos que todos os funcionários são especialistas em segurança e higiene no trabalho.

Oferecemos aos nossos funcionários suporte na promoção da saúde.

## Respeito pelos direitos fundamentais e humanos

Promovemos a igualdade de oportunidades e de tratamento dos nossos colaboradores, independentemente da cor da pele, etnia, nacionalidade, origem social, deficiência, orientação sexual, convicção política ou religiosa, assim como sexo ou idade.

Respeitamos a dignidade pessoal e os direitos de personalidade de cada indivíduo.

Não toleramos qualquer tratamento inaceitável dos trabalhadores, tais como, abuso psicológico, assédio sexual e pessoal ou discriminação.

Garantimos remuneração adequada e asseguramos o salário mínimo nacional.

Respeitamos o tempo de trabalho máximo estipulado por lei, no respetivo país.

Na medida do permitido por lei, reconhecemos o direito de associação dos funcionários. Também não favorecemos nem discriminamos, membros de organizações de trabalhadores ou sindicatos.

Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019

# QUSEM-manual

## Política de privacidade

A KAESER KOMPRESSOREN SE, bem como todas as suas subsidiárias e filiais salvaguardam os direitos da personalidade, assegurando a proteção dos dados pessoais, a autodeterminação dos dados e a necessária segurança dos dados.

Também tratamos os dados pessoais recolhidos durante a sua visita ao nosso website, com a máxima confidencialidade e, evidentemente, de acordo com as disposições legais.

Todos os regulamentos internos da empresa estão em conformidade com as disposições do Regulamento Europeu Geral de Proteção de Dados (Regulamento RGPD (UE) 2016/679), com a Diretiva de Proteção de Dados da UE (UE) 2016/680 ("Lei de Adaptação e Implementação da Proteção de Dados da UE - DSAnpUG -EU ") e com a nova Lei Federal de Proteção de Dados (BDSG).

Todas as partes se comprometem a respeitar os princípios da transparência, a utilização dos dados processados exclusivamente para o fim a que se destinam, a legalidade da recolha, do processamento e da utilização, bem como o cumprimento do princípio da contenção e economia de dados.

Todas as chefias e seus colaboradores, estão cientes destes regulamentos e são instruídos a respeitar as regras de conduta no tratamento de dados pessoais.

## Proibição de corrupção e suborno

Não toleramos nenhuma forma de corrupção e suborno, incluindo qualquer tipo de oferta de pagamento ilícita ou outra forma de benefício, ou qualquer tentativa de tentar influenciar o processo de tomada de decisão.

## Proibição de trabalho forçado e infantil

Não empregamos ninguém contra a vontade e não forçamos ninguém a trabalhar.

Não contratamos funcionários que não cumpram a idade mínima de 15 anos.

Nos países abrangidos pela Convenção 138 da OIT, exceção para os países em desenvolvimento, a idade pode ser reduzida até 14 anos.

## Proteção do ambiente

Acreditamos que a manutenção de um meio ambiente saudável não é apenas responsabilidade do Estado, mas também de qualquer empresa e, não menos importante de cada indivíduo.

Através de medidas adequadas, examinamos e avaliamos o impacto atual e futuro das nossas atividades e produtos no meio ambiente em termos de cumprimento das normas legais e em relação ao standard internacional.

Com base nessas constatações, determinamos as medidas necessárias para operar de forma sustentável e proteger o meio ambiente.

## Utilização eficiente da energia

Sustentabilidade nos negócios em termos de uso de energia para nós significa, uma utilização consciente da energia. Isto leva à conservação dos recursos e baixos custos de energia, e contribui para a proteção do ambiente, através da redução de emissões de CO2 e outros impactos negativos no ambiente.

Vamos introduzir um sistema de gestão energética e explicar como com a nossa política energética, vamos atingir as nossas metas estratégicas no que concerne eficiência energética.

Os produtos KAERSER não são somente eficientes durante o funcionamento, também na sua produção o consumo de energia é mantido o mais baixo possível. Na aquisição de produtos e serviços já estamos atentos à sua eficiência energética. Processamos estatisticamente a visão geral dos consumos de energia que obtivemos, nas diferentes áreas individuais da empresa, pelo que podemos avaliar a natureza e extensão da respetiva utilização de energia e a sua adequação ao consumo. Definimos objetivos operacionais explícitos e tomamos as medidas necessárias para a redução contínua da potência relacionada com a energia.

Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019

# QUSEM-manual

## Objetivos da empresa

A nível mundial, só podemos ser bem sucedidos se alcançarmos os seguintes objetivos corporativos:

- desenvolver as melhores soluções para os clientes
- ter uma oferta com preços competitivos
- produzir de acordo com a qualidade esperada
- fornecer no prazo acordado
- trabalhar internamente da forma mais eficiente possível
- minimizar o impacto ambiental

Estes fatores de sucesso influenciam-se mutuamente. O fator mais importante é no entanto o fator qualidade, uma vez que este não pode ser compensado pelos outros.

O objetivo de "minimizar o impacto ambiental" para nós significa, que os nossos produtos, não só funcionam de forma muito económica e ecológica, "mais ar comprimido com menos consumo de energia", como também utilizamos os recursos ambientais o mínimo possível para a produção, distribuição e serviço.

Esta política da empresa cria obrigações para os responsáveis, mas não dá nenhum direito a terceiros.

Thomas Kaeser  
Conselho de administração (CEO)  
KAESER KOMPRESSOREN SE

Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser  
Conselho de administração  
KAESER KOMPRESSOREN SE

Rita Campos Cunha  
Gerente  
Responsável pelas Filiais

Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019

# QUSEM-manual

**O sistema de gestão da qualidade, do ambiente, da segurança no trabalho e da energia da KAESER KOMPRESSOREN SE aplica-se:**

- em Coburg
- nos nossos sites na Alemanha
- nas empresas com gestão relacionada com a KAESER COMPRESSORES, assim como
- em todas as filiais internacionais que trabalham com SAP

**Em Portugal o sistema QUSEM aplica-se a:**

KAESER COMPRESSORES, LDA  
Zona Industrial da Poupa II  
Rua C – Lote J  
4780-321 Santo Tirso



A política da empresa é válida para todos os centros e subsidiárias da KAESER, bem como para todos os seus produtos e serviços.

No presente manual QUSEM, explicamos a estrutura de nossa documentação, sendo que os processos de desenvolvimento só se aplicam em Coburg (D) and Gera (D).

Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019

# QUSEM-manual

As instruções de procedimento estão divididas em quatro categorias de processo.

Cada categoria de processo é dividida em processos de negócios, os processos de negócios em processos principais e estes em subprocessos.

Nos subprocessos, apresentamos a sequência de atividades necessárias para garantia da qualidade, o pessoal designado e, por fim, a documentação e as ferramentas a serem utilizadas.

## 1 ■ Processos de gestão - responsabilidade da gestão de topo

Os processos de gestão mostram como a administração da empresa KAESER KOMPRESSOREN SE gere, controla, planeia o pessoal necessário e assegura a conformidade legal. Isto é conseguido com a implementação e melhoria contínua do desenvolvido sistema QUSEM e a sua eficácia é assegurada pela disponibilidade de recursos.

São realizadas auditorias internas regularmente. Com base nos resultados das auditorias internas, no feedback dos clientes, nas avaliações dos indicadores-chave e nas medidas preventivas e corretivas realizadas, a administração avalia o sistema QUSEM relativamente a

- aptidão
- adequação e
- eficácia

Os resultados da avaliação da gestão conduzem a ações corretivas, com o objetivo de melhorar os processos e os produtos (processo de melhoria contínua como instrumento do sistema de gestão da qualidade), bem como para uma utilização mais eficiente dos recursos (CIP como instrumento do sistema de gestão ambiental e energético).

Os interlocutores dos funcionários são seus superiores, bem como os representantes da QUSEM nos departamentos /filiais, que garantem que

- as disposições adotadas na política da empresa são aplicadas,
- os objetivos de qualidade, ambiente, segurança no trabalho e política energética são entendidos, respeitados e realizados, em todos os níveis da empresa, criando o enquadramento necessário,
- trabalham de acordo com as instruções introduzidas nos processos implementados, para que
- todas as melhorias necessárias sejam integradas no sistema.

Os representantes da QUSEM relatam ao "representante da QUSEM junto da direção", que é independente do departamento e é membro da administração.



Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019



# QUSEM-manual

## 2. Processos de suporte - gestão de recursos

Os processos de suporte descrevem como determinar e fornecer os recursos necessários que são precisos, para

- tornar o nosso trabalho interno o mais eficaz possível e
- oferecer os nossos produtos e serviços com garantia de total satisfação do cliente.

O procedimento para registar, criar, alterar e libertar listas técnicas, horários de trabalho, gestão de dados dos materiais, gestão de dados de clientes, gestão de dados de fornecedores, gestão de dados de RH e estudos de tempo é definido na **administração e gestão de dados**. Todos os dados utilizados são inseridos no sistema SAP.

O processo de negócio sobre **gestão documental e de arquivo** define a criação/modificação de documentos internos e o arquivo e gestão de documentos externos (documentos de entrega, certificados, etc.).

O registo dos requisitos legais na área do meio ambiente, segurança no trabalho, exportação e importação, bem como a política energética, são revistos periodicamente, inovações são registadas e a sua conformidade é avaliada. Podem ser definidas medidas corretivas, cuja implementação é monitorizada e assegurada. O acesso aos registos dos requisitos legais é assegurado pela estrutura da documentação QUSEM, da qual todos os funcionários estão informados.

A **gestão de RH** abrange os seguintes processos principais:

- planeamento dos RH
- desenvolvimento dos RH
- suporte dos RH
- recrutamento

Sob **provisão de infraestrutura**, encontram-se os processos principais de manutenção e reparação de edifícios, o parque de máquinas e de qualquer tipo de equipamento, bem como os processos sobre fornecimento e monitorização de equipamentos de teste.

O processo de negócio sobre **compras estratégicas** inclui a aquisição de matérias-primas e peças, a seleção e avaliação de fornecedores. As peças adquiridas só podem ser utilizadas, se cumprirem os requisitos de qualidade especificados em termos de tipo, material, design, classe de exigência, etc. A qualidade de todas as peças, produtos semiacabados e acabados, que atravessam a casa, deve estar sempre assegurada.

O processo de negócio sobre **marketing** inclui os processos principais de acompanhamento de mercado, a definição da gama de produtos, os preços e os canais de distribuição, a apresentação ao mercado, preparação e publicação de documentos de vendas e a gestão de contatos com o cliente



Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019



# QUSEM-manual

## 3 ■ Processo principal - realização do produto

Nos nossos processos principais, contemplamos todos os processos end-to-end, que representam a nossa principal competência. Isto inclui os processos de negócios de desenvolvimento de produtos, o cumprimento dos diferentes requisitos do cliente, bem como todos os processos de apoio ao cliente.

No **desenvolvimento de produto**, tratamos dos procedimentos com a implementação de novos desenvolvimentos e alterações de construção, ou seja como planeamos e orientamos o desenvolvimento de um produto, determinamos e registamos os requisitos do produto, avaliamos e comparamos os resultados com as especificações de desenvolvimento e, por fim, como comprovamos se um produto é adequado para a aplicação ou utilização pretendidas.

Nos processos de negócio sobre **distribuição, logística e gestão de produto**, descrevemos como cumprimos os diferentes requisitos do cliente.

Cumprimos os requisitos do cliente ao comprovar os seguintes pontos:

- determinar os requisitos dos clientes
- fazer ofertas
- verificar e registar encomendas
- monitorizar prazos
- adaptar os produtos de forma construtiva, a desejos especiais dos clientes
- planejar e fornecer os materiais
- planejar e controlar a produção de componentes e produtos acabados
- conversão dos produtos
- orientar produtos encomendados
- planejar o envio
- preparar a encomenda, embalar e enviar o produto pronto para envio

Nos processos de negócios sobre o **serviço de apoio ao cliente** descrevemos como funciona o nosso serviço de apoio ao cliente, ou seja, como procedemos para, resolver problemas recorrendo aos nossos técnicos, para a manutenção, no tratamento de queixas, para a realização de contratos de prestação de serviço, na eliminação e na gestão de peças de reposição, através do nosso catálogo de peças de reposição e loja de peças sobressalentes.

## 4 ■ Medição, análise e correção

A **qualidade do processo é assegurada**, pela análise estatística dos nossos dados e pela realização de medidas corretivas e preventivas.

Na categoria de processo „**medição, análise e correção**“ estão arquivados os processos de negócios, que descrevem como é verificada a qualidade do produto, como é garantida a qualidade e melhoria contínua dos nossos processos internos, como é medida a satisfação do cliente e, por fim, como monitorizamos, medimos e analisamos a nossa política energética em intervalos regulares planeados.

**Asseguramos a qualidade do produto**, com o agendamento dos testes necessários de acordo com os critérios estabelecidos, realizando testes às peças, módulos e sistemas produzidos de acordo com as instruções de teste e, por último, mas não menos importante, removemos produtos defeituosos da produção e encaminhamos-os para o local de origem.

Finalmente, no processo de negócios, **medimos a satisfação do cliente**, avaliamos como analisamos as queixas de clientes e a observação de produtos, assim como criamos e avaliamos inquéritos a clientes.

Elaborado por	Lançado	Data de emissão
QUSEM	Conselho de administração	FEB-2019

# QUSEM-manual

## Sobre nós...



A nossa gama de produtos abrange:

- compressores de parafuso e de pistão para ar comprimido e vácuo
- blowers
- compressores adequados para transitar na via pública
- secador de ar comprimido
- filtro de ar comprimido
- purgador de condensados, separador de condensados
- reservatório de ar comprimido
- comandos de compressores
- sistemas de gestão energética
- assistência telefónica
- sistemas para recuperação de calor
- sistemas Air Utility
- air demand analysis (ADA)
- soluções de ar comprimido personalizadas

Com mais de 100 subsidiárias e parceiros comerciais, o internacional grupo de empresas KAESER está presente em todos os principais países industrializados, em todo o mundo. Fundamentais são os espaços económicos da UE, EUA e a Ásia e Pacífico.

A KAESER KOMPRESSOREN deve o elevado reconhecimento à rentabilidade e à fiabilidade dos seus produtos, bem como ao seu excelente serviço. Nos últimos anos, e cada vez mais, a oferta de serviços voltados para o futuro, tornou-se foco da atividade comercial.

O crescimento acima da média e a expansão contínua da empresa, devem-se ao seu espírito inovador, ao seu alto padrão de qualidade e ao compromisso dos seus funcionários. Este deve-se principalmente a formação dada pela própria empresa e estão sempre atualizados graças a formação complementar contínua. O desenvolvimento mundial de importantes mercados criou e assegurou, nos últimos anos, muitos postos de trabalho novos, nacionais e internacionais.

Hoje, a empresa fundada em 1919, é gerida pelo Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomas Kaeser e pela Dipl.-Wirtsch.-Ing. Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser.

Em termos de crescimento, inovação e independência financeira, a KAESER KOMPRESSOREN ocupa uma posição de liderança.



## Kaeser Compressores, Lda.

Zona Industrial da Poupa II – Rua C - Lote J – 4780-321 Santo Tirso

Tel: 252 080 441 – Fax: 252 080 438 – [info.portugal@kaeser.com](mailto:info.portugal@kaeser.com) – [www.kaeser.com](http://www.kaeser.com)