

# **MANUAL DA QUALIDADE**

REVISÃO 03  
PÁGINA 1 DE 18  
30 DE MARÇO DE 2022

**NBR ISO 9001:2015**

DOCUMENTO CONTROLADO



ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
2/18

## ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL

Este Manual foi elaborado, analisado e aprovado pelos diretores da empresa. Sempre que houver necessidade de novas revisões, este será aprovado pelas mesmas funções que aprovaram a emissão inicial.

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES / ELABORADO POR
00	01/09/2017	Revisão inicial para ISO 2015.
01	22/07/2019	Revisão geral integrando o sistema da COLIBRI.
02	05/03/2021	Revisão / atualização do manual da qualidade.
03	06/05/2021	Adequação do Manual após incorporação da GRÁFICA E EDITORA STAR7 LTDA pela STAR COMUNICAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

## CONTEXTO DA EMPRESA



PRESENTE EM  
MAIS DE 30 PAÍSES



MAIS DE 1.000  
ESPECIALISTAS

A STAR foi fundada em 1984 e hoje é referência em processos de informação. Desde a sua chegada no Brasil, em 2014, a STAR tem fornecido serviços para grandes empresas com regularidade, precisão e eficiência.

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
3/18

Presente em mais de 30 países, a STAR conta com mais de 1.000 profissionais altamente qualificados, o que possibilita proporcionar aos clientes um atendimento rápido e de qualidade. Além disso, a empresa possui uma direção que assume o seu papel de liderança, desenvolvendo ações que se traduzem em envolvimento da equipe e em um ambiente de trabalho harmônico.

Através de um controle sistematizado de documentos e registros, as informações referentes a produtos, processos e clientes ficam constantemente disponíveis internamente, sendo facilmente localizáveis. Neste mesmo sentido, foi estabelecida uma comunicação clara e eficaz entre todos os membros da equipe de funcionários, bem como entre a empresa e seus clientes.

A STAR Comunicação reafirma a sua responsabilidade social e o respeito ao meio ambiente praticando uma gestão de recursos eficiente, de modo a evitar desperdícios, procurando sempre utilizar materiais ecologicamente corretos. Paralelamente, são realizadas medições, análises e melhorias de produtos para maximizar a qualidade dos processos produtivos.

Em 2018, a STAR realizou a aquisição da Gráfica e Editora Colibri, criando assim a Gráfica e Editora STAR7. O ingresso da gráfica completa a gama de serviços full liner, ao agregar serviços gráficos à criação, tradução e logística, facilitando a gestão e acompanhamento de todo o processo.

Em 2021 decidimos pela incorporação da GRÁFICA E EDITORA STAR7 LTDA Pela STAR COMUNICAÇÃO E SERVIÇOS LTDA se tornando uma empresa única e completa para todo o escopo de execução de nossos serviços.

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando Rennó

Aprovação  
Kerley Ferreira

Data  
30/03/2022

Folha  
4/18

Realizar o trabalho de forma honesta, ética e responsável, valorizando todos os colaboradores e clientes, pois é por meio dessa parceria que tudo se torna possível.

Através do Macrofluxograma geral dos processos e dos Processos de Gestão da Qualidade, realizados para gerenciamento do SGQ STAR, foram determinadas todas as questões internas e externas que afetam a nossa capacidade de alcançar os resultados pretendidos, pertinentes para o nosso propósito e para o planejamento estratégico.

## SWOT

	FORÇAS	FRAQUEZAS
 <p><b>FATORES INTERNOS</b></p>	Relacionamento com principal cliente	Restrição de canais de atendimento
	Know-how reconhecido pela indústria	Dependência de empresa externa para o desenvolvimento de TI
	Grupo humano qualificado para a atividade-fim	
	Disponibilidade de investimentos em novos talentos	
	Produção de pequenas tiragens com preço competitivo	

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando Rennó

Aprovação  
Kerley Ferreira

Data  
30/03/2022

Folha  
5/18

 <b>FATORES EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>
	Conhece o negócio melhor do que outros concorrentes (fornecimento full liner)	Sem parcerias estratégicas, pode haver a necessidade de custos de desenvolvimento de soluções
	Oferta de mix de produtos para os clientes atuais (Digital e Offset)	Empresas que são puramente fornecedoras de mão de obra técnica estão concorrendo com a STAR
	Prospecção de outros mercados (linha branca/motos/eletrodomésticos)	Diminuição do uso do material impresso
	Pode oferecer novos serviços devido ao seu know-how técnico (DTC/Esquemas elétricos/Manuais de serviço)	Ciclo de venda muito longo da atividade full liner

## NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

<b>PARTE INTERESSADA</b>	<b>NECESSIDADE/EXPECTATIVA</b>	<b>REQUISITO</b>
Clientes	Cumprimento integral dos requisitos contratuais. Cumprimento dos prazos. Qualidade do produto/serviço.	Contrato
Acionistas	Sustentabilidade da Organização. Lucratividade.	Contrato Social
Colaboradores	Manutenção dos empregos. Qualificação da equipe.	Contrato de trabalho
Provedores Externos	Manutenção das parcerias nos fornecimentos de materiais e serviços.	Ordem de Compra
Comunidade	Geração de emprego. Tranquilidade.	Legislação
Governo	Cumprimento das obrigações legais. Aumento das arrecadações.	Legislação

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
6/18

## ESCOPOS

Os Escopos aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade são:

**Projeto, desenvolvimento e distribuição de materiais técnicos e serviços de comunicação técnica, institucional e propaganda.**

**Produção gráfica de materiais técnicos, editoriais, institucionais e propaganda.**

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

A STAR estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente o seu Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo os processos necessários e suas interações de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015.

Através do Fluxograma Geral dos Processos, Mapeamentos dos Processos e Procedimentos da Qualidade, a STAR:

- a) Determina as entradas requeridas e as saídas esperadas de cada processo;
- b) Define a sequência e a interação desses processos;
- c) Determina critérios e métodos necessários para assegurar a operação e o controle eficaz desses processos;
- d) Assegura a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
- e) Atribui responsabilidades e autoridades para esses processos;
- f) Aborda os riscos e oportunidades aplicáveis a esses processos;
- g) Avalia e implementa mudanças necessárias para assegurar que os resultados pretendidos sejam alcançados;
- h) Melhora continuamente esses processos.

ISO 9001:2015

 Elaboração  
Fernando Rennó

 Aprovação  
Kerley Ferreira

 Data  
30/03/2022

 Folha  
8/18

Na extensão necessária, a STAR:

- a) Mantém a informação documentada para apoiar a operação de seus processos;
- b) Retém a informação documentada para ter confiança de que seus processos são realizados conforme o planejamento.

PROCESSOS	CLÁUSULA DA ISO 9001:2015	DOCUMENTAÇÃO ISO 9001:2015
Gestão de Serviços	8.3 – Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	PE-004
Financeiro/ Contabilidade/ Controladoria	6 - Planejamento	PG - 010
Gestão da Qualidade/ Diretoria	4.4 - Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos	Macrofluxograma
	4 - Contexto da Organização 5 - Liderança	Manual da Qualidade
	7.4 Comunicação	Plano de Comunicação
	6.3 - Planejamento de Mudanças	Planejamento de Mudanças

ISO 9001:2015

 Elaboração  
Fernando Rennó

 Aprovação  
Kerley Ferreira

 Data  
30/03/2022

 Folha  
9/18

PROCESSOS	CLÁUSULA DA ISO 9001:2015	DOCUMENTAÇÃO ISO 9001:2015
<b>Gestão da Qualidade/ Diretoria</b>	6.1 – Planejamento 9 - Avaliação de desempenho	Planejamento estratégico; Análise de Risco dos Processos; Reunião de Análise Crítica; Reuniões de avaliação de Indicadores
	5.2 - Política 7.3 - Conscientização	Política da Qualidade
	6.2 - Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	Metas
	7.5 - Informação documentada 8-1- Planejamento e controle operacional	PG-001 – Elaboração de Documentos PG-002 – Controle de Documentos e Registros
	9.2 - Auditoria interna	PG-005 – Auditorias Internas da Qualidade
	10 - Melhorias	PG 007 –Ação Corretiva e Ação Preventiva
	5.3 - Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais	- Organograma - Descrição de cargos
	7.2 - Competência	PG -003 – Treinamento e Competências
	7.1 Recursos	POR PROCESSO
<b>PRODUÇÃO Gestão de Produtos (Kit de Bordo) Produção Gráfica</b>	8.5 - Produção e provisão do serviço	PE-001 – Montagem de Kit de Bordo
		PE-002 – Controle de Propriedade do cliente
		PE-005 – Produção Gráfica

ISO 9001:2015

 Elaboração  
Fernando Rennó

 Aprovação  
Kerley Ferreira

 Data  
30/03/2022

 Folha  
10/18

PROCESSOS	CLÁUSULA DA ISO 9001:2015	DOCUMENTAÇÃO ISO 9001:2015
<b>Comercialização</b>	8.7 - Controle de saídas não conformes	PG-006 – Tratamento de Produto ou Serviço não Conforme
	8.6 - Liberação de produtos e serviços	PE-001 – Montagem de Kit de Bordo
	8.2 - Requisitos para produtos e serviços	PG-008 - Comercialização
	9.1.2 - Satisfação do cliente	PE-003 – Avaliação da Satisfação do Cliente.
<b>Suprimentos</b>	8.4 – Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	PG-004 – Aquisição de Produtos e Serviços
		PG-009 - Avaliação e Fornecedores

## LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

A alta direção da STAR demonstra sua liderança e comprometimento com relação ao Sistema de Gestão da Qualidade, conforme descrito neste Manual da Qualidade:

- a) Responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do SGQ;
- b) Assegurando o estabelecimento da Política e Objetivos da Qualidade compatíveis com o contexto e o direcionamento estratégico;

- c) Assegurando a integração dos requisitos do SGQ aos processos de negócio da organização;
- d) Promovendo o uso da abordagem de processo e mentalidade de risco;
- e) Garantindo a disponibilidade dos recursos;
- f) Comunicando a importância da eficácia do SGQ e conformidade com os requisitos;
- g) Assegurando que o SGQ alcance os resultados esperados;
- h) Engajando, dirigindo e apoiando pessoas para contribuir com a eficácia do SGQ;
- i) Promovendo melhorias;
- j) Apoiando outros papéis pertinentes da gestão, demonstrando como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade;

A alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao foco no cliente, assegurando que:

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
12/18

- a) Requisitos sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente;
- b) Riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços, bem como a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados;
- c) O foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido.

## POLÍTICA DA QUALIDADE

A alta direção da STAR definiu sua Política da Qualidade.

**Inserida em um ramo de atividade altamente competitivo, a empresa visa a excelência de seus processos produtivos e a manutenção da sua saúde financeira, gerando valor, produtos de qualidade e satisfação de seus clientes.**

A Política da Qualidade é mantida no site da STAR, disponível para todas as partes interessadas. Além disso, é comunicada aos nossos colaboradores por meio de quadros e divulgação em treinamentos, que proporcionam seu pleno entendimento em todos os níveis da STAR.

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
13/18

Por meio do organograma e das descrições de cargos, a direção atribui as responsabilidades e autoridades para assegurar a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade.

## PLANEJAMENTO

Através dos Mapeamentos dos Processos a STAR planeja o Sistema de Gestão da Qualidade adequado ao contexto da empresa, abordando os riscos e oportunidades necessários para:

- a) Assegurar que os resultados pretendidos do SGQ sejam alcançados;
- b) Aumentar os efeitos desejáveis;
- c) Prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis;
- d) Alcançar melhorias;

Anualmente, é realizada a reavaliação dos Mapeamentos dos Processos para planejar. Ações para abordar estes riscos e oportunidades, como:

- a) Integrar e implementar as ações nos processos do SGQ;
- b) Avaliar a eficácia dessas ações.

## **OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS**

Por meio do Planejamento dos Objetivos da Qualidade a STAR estabelece os objetivos e planeja como alcançá-los.

## **PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS**

Por meio do Planejamento de Mudanças a STAR determina a necessidade de mudanças no SGQ e planeja como implementá-las.

## **APOIO**

### **Recursos**

A STAR estabelece e mantém, através dos Mapeamento dos Processos, todos os recursos necessários para implementar, manter e melhorar continuamente o SGQ. Isso inclui pessoas para a implementação, operação e controle dos processos, infraestrutura para alcançar a conformidade dos nossos produtos e serviços, bem como um ambiente de trabalho adequado.

A STAR determina e provê os recursos necessários para monitoramento e medição, de modo a assegurar os resultados válidos e confiáveis da verificação de nossos produtos e serviços. A Análise de Risco de cada processo é implementada quando a rastreabilidade de medição é requerida.

A STAR implementa e mantém os processos do PG 003 – Treinamento e Competências para assegurar a competência do pessoal que influencia no desempenho e na eficácia do SGQ. Por meio do Plano de Comunicação, a

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
15/18

STAR determina as comunicações internas e externas pertinentes ao SGQ.

A STAR determina informação documentada requerida pela NBR ISO 9001:2015 e pelos processos do SGQ necessários para assegurar a eficácia do SGQ através da implementação do PG-001 - Elaboração de Documentos e PG-002 - Gestão de Documentos e Registros.

## **OPERAÇÃO**

Por meio dos PGs, PEs e das ITs, a STAR planeja, implementa e controla os processos aplicáveis ao SGQ.

A STAR implementa e mantém os processos do PG-008 – Comercialização para assegurar atendimento aos requisitos de produtos e serviços.

A STAR implementa e mantém os processos do PG 004 – Aquisição de Produtos e Serviços para assegurar que seja apropriado para a subsequente provisão de produtos e serviços.

A STAR implementa e mantém os processos do PG-004 e PG-009 – Controle de Processos, Produtos e Serviços providos externamente para assegurar que esteja conforme os requisitos.

A STAR implementa e mantém os processos do PE-001 – Controle de Produção e Provisão de Serviços e as IQs, para assegurar que sejam providos em condições controladas.

A STAR implementa e mantém os processos de Liberação de Produtos e Serviços por meio de inspeções, diligências e testes durante os seus processos.

ISO 9001:2015

Elaboração  
Fernando RennóAprovação  
Kerley FerreiraData  
30/03/2022Folha  
16/18

A STAR implementa e mantém os processos do PG-006 – Controle de Saídas não Conformes para assegurar que saídas em não conformidade sejam identificadas e controladas, a fim de prevenir seu uso ou entrega não pretendida.

## **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Por meio reuniões mensais de análise de dados dos indicadores de desempenho dos PGs a STAR avalia o desempenho e a eficácia do SGQ.

A STAR implementa e mantém o processo do PE-003 – Satisfação de Clientes para monitorar a percepção de clientes e quão suas necessidades e expectativas foram atendidas.

A STAR implementa e mantém o processo do PE-005 – Auditoria Interna para prover informação sobre a conformidade e eficácia do SGQ.

A alta direção da STAR, conforme programado no Plano de Atividades do SGQ, realiza Análises Críticas do SGQ para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o Planejamento Estratégico.

## **MELHORIAS**

A STAR implementa e mantém o processo do PG-007 – Ações Corretivas e Melhorias para determinar e selecionar as oportunidades de Melhoria e Ações Corretivas necessárias para atender aos requisitos dos clientes e aumentar a sua satisfação.

**STAR7**

