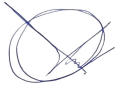
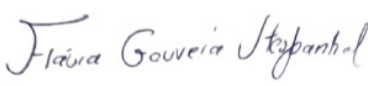



**FOLHA DE CONTROLE****CONTROLE DE REVISÕES**

REV.	DATA	DESCRIÇÃO
0	01/09/2021	Emissão Inicial

**CONTROLE DE APROVAÇÕES**

Elaboração	Verificação	Aprovação
		
<b>EDUARDO PINNA</b>	<b>FLÁVIA HESPANHOL</b>	<b>MARCELO ROCHA</b>

## **INDICE:**

- 1 – APRESENTAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO**
- 2 – REVISÕES E CONTROLE DO MANUAL**
- 3 – EXCLUSÕES**
- 4 – SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO**
  - 4.1 – REQUISITOS GERAIS**
  - 4.2 – REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO**
    - 4.2.1 – ORGANOGRAMA**
    - 4.2.2 – CONTROLE DE DOCUMENTOS**
    - 4.2.3 – CONTROLE DE REGISTROS DO SGI**
- 5 – RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO**
  - 5.1 – COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO**
  - 5.2 – FOCO NO CLIENTE**
  - 5.3 – POLÍTICA DO SGI**
  - 5.4 – OBJETIVOS DO SGI**
  - 5.5 – PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO**
  - 5.6 – RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO**
    - 5.6.1 – RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE**
    - 5.6.2 – REPRESENTANTE DA DIREÇÃO**
    - 5.6.3 – COMUNICAÇÃO INTERNA**
  - 5.7 – REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**
    - 5.7.1 – GENERALIDADES**
    - 5.7.2 – ENTRADAS PARA ANÁLISE CRÍTICA**
    - 5.7.3 – SAÍDAS PARA ANÁLISE CRÍTICA**
- 6 – GESTÃO DE RECURSOS**
  - 6.1 – RECURSOS HUMANOS**
  - 6.2 – INFRAESTRUTURA**
  - 6.3 – AMBIENTE DE TRABALHO**
- 7 – REALIZAÇÃO DO PRODUTO**
  - 7.1 – PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO E SERVIÇO**
  - 7.2 – PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES**
    - 7.2.1 – ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS DO CLIENTE**
    - 7.2.2 – COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE:**
  - 7.3 – PROCESSO DE AQUISIÇÃO**
    - 7.3.1 – QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES**
    - 7.3.2 – DOCUMENTOS DE AQUISIÇÃO**
    - 7.3.3 – INSPEÇÕES DE RECEBIMENTO**
  - 7.4 – PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO**
    - 7.4.1 – CONTROLE DE PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO**
    - 7.4.2 – IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE**
    - 7.4.3 – PROPRIEDADE DO CLIENTE**
    - 7.4.4 – PRESERVAÇÃO DO PRODUTO**
  - 7.5 – CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

**8 – MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA**

**8.1 – PLANEJAMENTO**

**8.2 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO**

**8.2.1 – SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

**8.2.2 – AUDITORIAS INTERNAS**

**8.2.3 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS**

**8.2.4 – MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PRODUTO**

**8.3 – CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME**

**8.4 – ANÁLISE DE DADOS**

**8.5 – MELHORIAS**

**8.5.1 – MELHORIA CONTÍNUA**

**8.5.2 – AÇÕES CORRETIVAS**

**8.5.3 – AÇÕES PREVENTIVAS**

## 1 – APRESENTAÇÃO DO MANUAL DE GESTÃO INTEGRADA

O Sistema Integrado de Gestão é fundamental para o gerenciamento eficaz das organizações.

Este manual representa o objetivo da **DHR GESTÃO INTEGRADA LTDA.** em gerenciar todos os aspectos de Qualidade, Segurança do Trabalho, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional de suas atividades de uma forma mais efetiva, sendo elaborado para atender os requisitos referidos na NBR ISO 9001:2015, NBR ISO 14001 e NBR ISO 45001 com base no escopo de **“SERVIÇOS DE MÃO DE OBRA TÉCNICA ESPECIALIZADA”**.

A obtenção e a manutenção do Sistema de Gestão Integrado na **DHR GESTÃO INTEGRADA** são frutos de uma abordagem sistêmica, de forma a assegurar que as necessidades e expectativas dos clientes sejam entendidas e atendidas. A **DHR GESTÃO INTEGRADA** adota a metodologia de Planejamento, Execução, Checagem e Ação (PDCA) como modelo para gerenciar todo o sistema da qualidade e os processos que o compõem.

A busca pela qualidade representa, portanto, um compromisso com os princípios da qualidade nos níveis gerenciais e operacionais, buscando sempre melhorias da eficácia do sistema e dos processos, baseada em dados obtidos interna e externamente.

### REFERÊNCIAS

NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos

NBR ISO 14001:2015 – Sistema da Gestão Ambiental – Requisitos com orientações para uso

NBR ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional - Requisitos

## 2 – TERMOS, DEFINIÇÕES E SIGLAS

De acordo com a Norma NBR ISO 9001:2015; NBR ISO 14001:2015 e NBR ISO 45001:2018, aplicam-se os seguintes termos e definições:

**Risco de saúde e segurança no trabalho risco de SST** - Combinação da probabilidade de ocorrência de evento(s) perigoso(s) ou exposição(ões) relacionado(s) ao trabalho com a gravidade das *lesões e doenças* (3.18) possivelmente causadas pelo(s) evento(s) ou exposição(ões).

**Auditor** - Pessoa com competência para realizar uma auditoria.

**Auditoria Interna** - Processo sistemático, documentado e independente para obter “evidências de auditoria” e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os “critérios da auditoria” são atendidos.

**Melhoria contínua** - Processo recorrente de se avançar com o sistema de gestão com o propósito de atingir o aprimoramento do desempenho consistente com a política da organização.

**Ação corretiva** - Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade detectada ou outra situação indesejável.

**Documento** - Informação e o meio no qual ela está contida.

**Meio Ambiente** - Circunvizinhança em que uma organização opera, incluindo-se ar, água, solo, recursos naturais, flora, fauna, seres humanos e suas inter-relações.

**Aspecto Ambiental** - Elemento das atividades ou produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente.

**Impacto Ambiental** - Qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, dos aspectos ambientais da organização.

**Sistema de gestão ambiental** - SGA - a parte de um sistema da gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais.

**Perigo** - Fonte com potencial de causar *lesões e doenças* (3.18). Observação 1 da entrada: É possível que os perigos incluam fontes com potencial para causar danos ou situações perigosas, ou circunstâncias com o potencial de exposição que resulta em lesões e doenças.

**Identificação de perigos** - Processo de reconhecimento que um perigo (3.6) existe e a definição de suas características.

**Danos à saúde** - Condição identificável adversa à saúde física ou mental, que resulta de e/ou torna-se pior por uma atividade de trabalho e/ou uma situação relacionada ao trabalho.

**Incidente** - Evento(s) relacionado ao trabalho em que uma lesão ou dano à saúde (3.8) (independente de sua severidade) ou fatalidade tenha ocorrido ou tinha o potencial de ocorrer.

**Parte interessada** - Indivíduo ou grupo, interno ou externo ao ambiente de trabalho interessado com ou afetado pelo desempenho de uma organização.

**Não-conformidade** - O não atendimento de um requisito.


**Segurança e Saúde ocupacional (SSO)** - Condições ou fatores que afetem, ou possam afetar, a saúde e a segurança dos trabalhadores e de outros trabalhadores (incluindo trabalhadores temporários e pessoal contratado), visitantes, ou qualquer outra pessoa no ambiente de trabalho (3.23).

**Objetivos** - Meta, em termos de desempenho, que uma organização estabelece para ela alcançar.

**Desempenho** - Resultados mensuráveis da gestão de uma organização sobre seus aspectos.

**Política** - Intenções gerais e direcionamentos de uma organização relacionados ao seu desempenho formalmente expresso pela alta administração.

**Meta Ambiental** - Requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou parte dela, resultante dos objetivos ambientais e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 6 - 28</p>
---	---	---

objetivos sejam atingidos.

**Organização** - Empresa, corporação, firma, empreendimento, autoridade ou instituição, ou parte ou combinação destas, onde incorporada ou não, pública ou privada, que têm administração e função própria.

**Ação preventiva** - Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade potencial ou outra situação potencialmente indesejável.

**Procedimento** - Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

**Registro** - Documento demonstrando resultados alcançados ou provendo evidência de atividades desempenhadas.

**Risco** - Combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso ou exposição e a severidade de lesão ou danos à saúde (3.8) que possa ser causada pelo evento ou exposição.

**Avaliação de risco** - Processo de avaliação de risco(s) (3.21) a partir de um perigo(s), considerando-se a adequação de quaisquer controles existentes, e decidindo quando ou não o risco(s) é aceitável.

**Ambiente de trabalho** - Qualquer localização física em que as atividades de trabalho relacionadas são realizadas sob o controle de uma organização.

**Prevenção de poluição** - Uso de processos, práticas, técnicas, materiais, produtos, serviços ou energia para evitar, reduzir ou controlar (de forma separada ou combinada) a geração, emissão ou descarga de qualquer tipo de poluente ou rejeito, para reduzir os impactos ambientais adversos.

**SMS** – Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional.


**SGI** – Sistema de Gestão Integrado.

## 4 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

### 4.1 DHR GESTÃO INTEGRADA e seu contexto

A **DHR GESTÃO INTEGRADA LTDA**, fundada em 2005 e consolidada em 2011 como uma empresa de **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS**, dedica-se a fornecer soluções abrangentes em Qualidade, Segurança do Trabalho, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional (QSMS).

A organização tem como referência as normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, demonstrando seu compromisso com a excelência e a conformidade regulatória. Este documento visa elaborar o contexto da organização da **DHR GESTÃO INTEGRADA**, conforme os requisitos dessas normas, integrando sua missão, visão, valores e escopo de atuação.

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 7 - 28</p>
---	---	---

## Missão

Oferecer o melhor serviço técnico especializado para diversos segmentos da indústria, superando as expectativas de nossos clientes.

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** acredita que a satisfação de seus clientes é a maneira mais eficaz de mensurar a melhoria contínua da organização, que opera para prover excelência em serviços técnicos especializado no mercado Onshore e Offshore.

## Visão

Manter-se como referência na prestação de serviços de mão de obra especializada, na indústria e tornar-se referência no segmento em todo o território nacional.


## Valores

1. Segurança
2. Qualidade
3. Comprometimento
4. Competência
5. Pontualidade
6. Foco no cliente e partes interessadas

## 4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

A empresa realiza levantamento das necessidades das partes interessadas com o objetivo de controlar e atuar de maneira a promover a melhoria contínua de suas relações com todas as interfaces que afetam ou são afetadas pela organização.

Partes Interessadas	Quais as expectativas do negócio	Monitoramento
Clientes	A organização atenda aos requisitos relacionados a produtos e serviços.	O atendimento se dá através do procedimento de orçamento PC-ORÇ-01 que identifica na análise de contrato os requisitos do cliente.
Diretoria	Promover a satisfação do Cliente, Bom ambiente de trabalho, Índice de Produtividade satisfatório.	O atendimento a esse requisito é monitorado pelo plano de gestão de satisfação do cliente e atendimento aos prazos de produção das ordens de serviços

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 8 - 28</p>
---	--	---

Colaboradores	Bom ambiente de trabalho.	Pagamentos de salários em dia, plano de carreira, política de Benefícios.
Fornecedores	Participar de todas as cotações. Receber informações dos requisitos de materiais de maneira clara.	O atendimento é evidenciado pelo procedimento PC-SUP-02.
Governo	Cumprir com a legislação. Manter o equilíbrio financeiro.	Pagamento de tributos em dia. Melhoria socioeconômica para o entorno
Vizinhança	Preservação do meio ambiente. Geração de Empregos. Redução de ruído. Convivência harmônica.	O Atendimento a esse requisito se dá pelo monitoramento das reclamações ou sugestões da vizinhança.

#### 4.3 Escopo do sistema de gestão integrada

A empresa determina o seguinte escopo e a abrangência do sistema de gestão integrado para a atingir e superar as expectativas de seus clientes na **“SERVIÇOS TECNICOS ESPECIALIZADOS”**.

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** adota a metodologia de Planejamento, Execução, Checagem e Ação (PDCA) como modelo para gerenciar todo o Sistema de Gestão e os processos que o compõem.

A busca pela excelência representa um compromisso com os princípios da qualidade nos níveis gerenciais e operacionais, buscando sempre melhorias da eficácia do sistema e dos processos, baseada em dados obtidos interna e externamente.

#### EXCLUSÃO


**Item 8.3** da norma ISO 9001 – Projeto e Desenvolvimento de produtos e serviços, já que as atividades realizadas pela **DHR GESTÃO INTEGRADA** não abrangem as etapas de projeto, desenvolvimento, mas apenas, a execução de serviços técnicos especializados.

**Item 8.5.1–F** – A validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para produção e provisão de serviço, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequentes - NBR ISO 9001: 2015.

Justificativa: Todas as saídas de processos são monitoradas pela **DHR GESTÃO INTEGRADA**.

#### 4.4 Sistema de Gestão Integrado e seus processos

A **DHR GESTÃO INTEGRADA**, mantém um Sistema de Gestão Integrado de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015; NBR ISO 14001:2015 e NBR ISO 45001:2018 onde

	<p align="center"><b>Título</b>  <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p><b>Código:</b> MN-SGI - 01  <b>Revisão:</b> 0  <b>Emissão:</b> 01/09/2021  <b>Folha:</b> 9 - 28</p>
---	---	--

identifica os métodos, estrutura de pessoal e recursos requeridos para controlar e minimizar os aspectos e impactos ambientais, os perigos e riscos do trabalho e os processos que possuem interferência sobre a qualidade dos serviços prestados e a interação entre estes processos, conforme o macrofluxo apresentado no ANEXO I;

Processo	Entradas	Saídas
Executar serviços técnicos especializados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Novos contratos/mercados;</li> <li>-Solicitação de Clientes</li> <li>Requisitos de Serviços (escopo de mão de obra);</li> <li>- Legislação Aplicável;</li> <li>- Projeto Similar;</li> <li>- Especificação Técnica;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Itens cadastrados;</li> <li>- RFQ;</li> <li>- Estrutura de projetos;</li> <li>- Roteiros de Atuação;</li> <li>- Determinação de Mão de Obra;</li> <li>- Resultados de testes e ensaios;</li> </ul>
Comercializar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Novos Serviços;</li> <li>- Solicitação de Clientes;</li> <li>- Reclamações e Pesquisa de Satisfação do Cliente;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido de Vendas;</li> <li>- Ações de Melhoria;</li> <li>- Ordens de Serviço;</li> </ul>
Comprar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidade de Material ou serviço;</li> <li>- Novos Materiais e Fornecedores;</li> <li>- Necessidade de redução de custos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pedido de Compras</li> <li>- Avaliação de Materiais de Fornecedores;</li> <li>- Materiais Aprovados;</li> </ul>
Fornecer Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordem de Serviços;</li> <li>- Materiais Aprovados;</li> <li>- Instruções de Trabalho;</li> <li>- Programa de Manutenção Preventiva;</li> <li>- Gabaritos e Equipamentos;</li> <li>- Necessidade de Manutenção Corretiva;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviço Entregue</li> <li>- Realização Manutenção</li> <li>- Controle de Produto NC;</li> <li>- Controle de Qualidade</li> </ul>
Gerir Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitação de Necessidade de Pessoal;</li> <li>- Solicitação de Treinamento;</li> <li>- Planejamento Anual de Treinamentos;</li> <li>- Novos Cargos ou Alterações;</li> <li>- Pesquisa de Clima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nova Contratação</li> <li>- Pessoal Qualificado;</li> <li>- Treinamentos;</li> <li>- Descrição de Função</li> <li>- Ações de Melhoria;</li> </ul>
Gerir Recursos Financeiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Novo Cliente</li> <li>- Contas a pagar e receber</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controle de Pagamentos;</li> <li>- Controle de Inadimplência</li> <li>- Gerenciamento Fluxo de Caixa</li> </ul>
Gerir Sistema de Gestão Integrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório de Não conformidade;</li> <li>- Necessidade de documentação ou alteração;</li> <li>- Reclamação de cliente;</li> <li>- Plano de Auditoria Interna;</li> <li>- Equipamentos novos e a calibrar;</li> <li>- Indicadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ações de Melhoria;</li> <li>- Controle de Documentação;</li> <li>- Ações Corretivas e preventivas;</li> <li>- Auditoria Interna e Externa</li> <li>- Equipamentos Calibrados.</li> </ul>
Gerir Negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dados dos processos;</li> <li>- Informações sobre mercado;</li> <li>- Necessidade das partes Interessadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definição de objetivos e estratégias</li> <li>- Definição de atribuições e responsabilidades;</li> <li>- Disponibilidade de Recursos.</li> </ul>

## MACROFLUXO DOS PROCESSOS DHR



- 1) Operação
- 2) Operação
- 3) Contratos e Informações Comerciais
- 4) Desenvolvimento e aplicação técnica

— — — — Foco no cliente;  
— — — — Análise Crítica pela Direção;  
— — — — Sistema de Gestão da  
— — — — Qualidade, Segurança, Meio  
— — — — Ambiente e Saúde.

QSMS {

O Manual é complementado por procedimentos documentados que determinam os métodos de trabalho e os critérios relativos à qualidade de seus produtos e serviços, ao desempenho de tarefas específicas que possam causar impactos significativos e riscos da organização.

O manual do SGI deve ser usado em conjunto com os outros elementos do sistema da Gestão, tais como procedimentos e documentações do sistema da Qualidade e respectivos registros.

Garante que as informações necessárias para execução das atividades e desenvolvimento dos processos sejam disseminadas a todos os níveis, através de treinamentos e quadros informativos;

Monitora, mede e analisa esses processos através de indicadores;

Implementa melhorias através de ações corretivas e preventivas, e;

Garante a Gestão Integrada dos serviços subcontratados e dos produtos adquiridos através de uma prévia qualificação de seus fornecedores que influenciam as atividades da **DHR GESTÃO INTEGRADA**.

## **5 – LIDERANÇA**

### **5.1 - Liderança e comprometimento**

A Direção fornece evidências do seu comprometimento com o desenvolvimento, com a implementação do Sistema de Gestão Integrado e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

A instituição da Política de Gestão Integrada e a disseminação do seu entendimento entre todos os funcionários da empresa, através de treinamentos e informativos.

A divulgação interna da importância em atender aos requisitos dos clientes é através da Ordem de Serviço e os diversos requisitos relativos às atividades, através de treinamentos.

O monitoramento dos Objetivos do SGI se dá através de indicadores performance.

A garantia da disponibilidade de recursos para implementação das ações de melhorias corretivas e preventivas.

Realização das reuniões de análise crítica do sistema de gestão (anuais).

Envolvimento em todas as fases de implementação do Sistema de Gestão Integrado.

A instituição de um canal de comunicação onde todos os colaboradores podem expressar suas dúvidas, opiniões, reclamações e sugestões relativas aos diversos assuntos da empresa diretamente à direção.

## **5.2 POLÍTICA DO SGI**

A Direção assegura que a Política do Sistema de Gestão Integrado:

É comunicada e entendida por todos os colaboradores. Quadros da política são mantidos disponíveis em diversos setores da empresa, sendo também realizados treinamentos para que esta seja corretamente interpretada e aplicada.

É analisada e criticada pela direção para que se possa garantir que esteja refletindo as características e finalidades da empresa.

Proporciona uma estrutura para instituição de objetivos do sistema integrado, demonstrando o direcionamento dado ao sistema de gestão.


### **. POLÍTICA DO SISTEMA GESTÃO INTEGRADO**

A **DHR GESTÃO INTEGRADA LTDA**, empresa da área SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS, em seu compromisso de atender os requisitos de seus clientes, também se compromete a respeitar o meio ambiente, saúde e segurança dos envolvidos em suas atividades através dos seguintes princípios:

- Disseminar conhecimentos das questões de segurança, meio ambiente e saúde ocupacional;
  - Possibilitar controle sistemático de riscos de incidentes e doenças ocupacionais, reduzindo ao máximo os eventuais efeitos negativos;
  - Atuar de forma preventiva aos aspectos ambientais, tais como, manuseio de produtos químicos e uso de recursos naturais;
- Atuar de forma preventiva aos perigos de segurança e saúde de seus colaboradores, durante suas atividades de realização de serviços;
  - Desenvolver procedimentos no sentido de proteção do meio ambiente, saúde e segurança dos colaboradores;
  - Buscar melhoria contínua do seu Sistema de Gestão Integrado;

## **5.3 – Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais**

A fim de assegurar a implementação do sistema de gestão de Saúde e Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, bem como, a realização dos objetivos e metas, seguinte estrutura é estabelecida através de um Organograma Geral, e as responsabilidades de pessoal estão descritas no Procedimento de Autoridades e Responsabilidades (PC-SSO-01), além das responsabilidades já definidas em cada procedimento.

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 13 - 28</p>
---	--	--

## 5.4 Consulta e participação dos trabalhadores

A **DHR GESTÃO INTEGRADA**, estabeleceu, implementou e mantém processo para consulta e participação dos trabalhadores, em todos os níveis e funções aplicáveis, no desenvolvimento, planejamento, implementação, avaliação de desempenho e ações de melhoria do sistema de gestão de SST, de forma a:

- fornecer mecanismos, tempo, treinamento e recursos necessários para consulta e participação;
- fornecer acesso em tempo hábil a informações claras, compreensíveis e relevantes sobre o sistema de gestão de SST;
- determinar e remove obstáculos ou barreiras à participação e minimizando aqueles que não puderem ser removidos;
- enfatizar a consulta a trabalhadores não gerenciais nos seguintes pontos:
- enfatizar a participação de trabalhadores não gerenciais nos seguintes pontos:


## 6 – PLANEJAMENTO

### 6.1 Risco e Oportunidade

O planejamento do Sistema de Gestão Integrado da **DHR GESTÃO INTEGRADA**, considera questões relativas ao contexto da organização, o entendimento das necessidades e expectativas de partes interessadas e o escopo do sistema de gestão da qualidade e seus processos; para determinar os riscos e oportunidades necessários para:

- Garantia do alcance de resultados do SGI;
- Aumentar os efeitos desejáveis;
- Alcançar a melhoria contínua;
- Integrar e implementar ações nos processos do seu sistema;
- Avaliar a eficácia dessas ações.

Aspecto envolvido	Processo	Risco Identificado	Avaliação de Risco				
			Nº do Risco	Probabilidade (1 3 5)	Severidade e (1 3 5)	Significância	Ação
Relacionamento com cliente	Comercial	-	-	-	-	-	-
Diretoria	Gerir Negócio	-	-	-	-	-	-
Gestão de Pessoas	Recursos Humanos	-	-	-	-	-	-
Relacionamento com fornecedor	Compras	-	-	-	-	-	-

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 14 - 28</p>
---	--	--

Produzir	Produção		-	-	-	-	-
Governo	Partes Interessadas	-	-	-	-	-	-
Vizinhança	Partes Interessadas	-	-	-	-	-	-

### 6.1.1 Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos

A identificação de Perigos e avaliação de Riscos é determinada através do procedimento PC-SSO-01 - Levantamento de Perigos e Riscos.

### 6.1.2 Aspectos e Impactos Ambientais

A determinação dos aspectos ambientais de suas atividades, produtos e serviços os quais ela possa controlar e aqueles que ela possa influenciar, e seus impactos ambientais associados, considerando uma perspectiva de ciclo de vida, são estabelecidos no procedimento PC-SGA-02 - Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais.

### 6.1.3 Requisitos Legais e Outros Requisitos

A **DHR GESTÃO INTEGRADA**, determinou através do procedimento PC-SSO-011, os requisitos legais e outros requisitos relacionados a seus aspectos e impactos ambientais, perigos e riscos, considerando o estabelecimento, a implementação e a melhoria contínua.


## 6.2 Objetivos do SGI

A Direção assegura que os Objetivos do Sistema de Gestão Integrado – Qualidade, Meio Ambiente e Saúde/Segurança são instituídos e desdobrados dentro dos processos visando atender aos compromissos da Política de Gestão da **DHR GESTÃO INTEGRADA**. O alcance desses objetivos é medido através dos indicadores, que por sua vez são gerenciados através da ferramenta Plano de Gestão (PC-SGI-04).

Anualmente, a alta direção estabelece os objetivos de qualidade, meio ambiente e saúde/segurança e define os prazos / responsabilidades necessárias para alcançá-los.

Eles podem ser revisados caso ocorram mudanças nas prioridades e estratégias da empresa ou outros requisitos pertinentes ao SGI, tais como:

- Envolvimento com a Política da Organização;
- Requisitos legais e dos clientes;
- Alterações ou melhorias relacionadas aos aspectos/impactos e perigos/riscos identificados;
- Comunicação interna e externa;

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 15 - 28</p>
---	--	--

- Opções de desenvolvimento técnico;
- Requisitos financeiros, operacionais e de negócios.

Ficam instituídos os seguintes objetivos do SGI e seus respectivos indicadores:


OBJETIVO DA POLÍTICA	INDICADORES	PLANOS DE GESTÃO	PROCESSO				
			OPE	COM	SUP	SGI	RH
Conduzir e atender as necessidades dos clientes através de um comprometimento com a qualidade, segurança e prazo;	Satisfação dos Clientes	PLANO DE GESTÃO 001	●	●	●	●	X
	Atendimento aos Prazos	PLANO DE GESTÃO 002	●	X	○	X	X
	Atendimento de materiais das requisições	PLANO DE GESTÃO 007	○	X	●	X	X
Assegurar que todos os membros da DHR estejam familiarizados com os procedimentos pertinentes a sua função;	Carga Horária de Treinamentos	PLAN. ANUAL DE TREINAMENTO	X	X	X	●	○
Alcançar a melhoria contínua dos processos	Propostas Convertidas em Contratos	PLANO DE GESTÃO 003	X	●	X	X	X
	Atendimento aos requisitos dos materiais conforme Ordem de Compra	PLANO DE GESTÃO 004	○	X	●	X	X
	Satisfação de Clientes	PLANO DE GESTÃO 001	●	●	●	●	X
Atuar de forma preventiva aos aspectos ambientais, tais como, manuseio de produtos químicos e uso de recursos naturais.	Manifestos de Resíduos	Objetivos e Metas	○			●	
Atuar de forma preventiva aos perigos de segurança e saúde de seus colaboradores, atendendo aos requisitos legais, durante suas atividades de realização de serviços.	Listas de Verificações	Objetivos e Metas	○			●	

● – Responsável // ○ – Envolvido // X – Não Aplicável

### 6.3 Planejamento de Mudanças

As mudanças no Sistema de Gestão Integrado da organização são realizadas de forma sistêmica e planejada, considerando: propósito e impacto da mudança, a integridade do sistema de Gestão, recursos necessários e responsabilidades.

São fontes de planejamento de mudanças no sistema de gestão a análise crítica do sistema, o plano de gestão, a auditoria interna, ações corretivas e melhorias o controle de documentos e registros.

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 16 - 28</p>
---	--	--

A alta direção realiza análise de mudanças, para situações que não são rotineiras, e a sistemática está definida no procedimento PC-SSO-013.

## **7 – APOIO**

### **7.1 Recursos**

Para a **DHR GESTÃO INTEGRADA**, os recursos de pessoal, infraestrutura e ambiente de trabalho são considerados essenciais para a implantação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado e atingir a satisfação do cliente. Somado a isso a organização prove recursos financeiros para a manutenção do sistema de gestão.

#### **7.1.2 Pessoas**

A Direção designa pessoa competente, que independente de outras responsabilidades, possui responsabilidade e autoridade para:

Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão Integrado sejam instituídos, implementados e mantidos;

Relatar à Direção o desempenho do Sistema de Gestão Integrado e qualquer necessidade de melhoria,

Assegurar que a conscientização dos requisitos do cliente seja promovida em todos os níveis da organização.

#### **7.1.3 INFRAESTRUTURA**


A **DHR GESTÃO INTEGRADA**, mantém documento onde relaciona a estrutura de equipamentos, instrumentos, instalações, transportes, meios de comunicação e informática utilizados na realização de suas atividades.

Além disso, a Manutenção dos equipamentos é realizada a fim de garantir a eficiência dos mesmos e demais recursos necessários aos processos de produção da empresa, de acordo com o procedimento de manutenção PC-MAN-01.

#### **7.1.4 AMBIENTE DE TRABALHO**

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** gerencia as condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto, envolvendo:

- Regras e orientações relativas à segurança no trabalho;
- Orientações quanto à organização, higiene e limpeza;
- Sinalização das principais áreas e dos locais de trânsito de pessoal nas suas dependências;

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 17 - 28</p>
---	---	--

- As condições ambientais relativas à saúde e segurança dos colaboradores é gerenciada pela área de recursos humanos através do PGR – Programa de Gerenciamento de Riscos.

### 7.1.5 Recursos de monitoramento e medição

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** busca garantir que seus equipamentos de medição sejam mantidos adequados para aplicação em seus serviços. Para tanto, estabelece:

O Plano de Calibração, que contém as periodicidades e os critérios de aceitação (desvios aceitáveis) para cada tipo de equipamento;

Identificações alfanuméricas para cada instrumento, que são marcadas nos equipamentos, para garantir o rastreamento do equipamento ao seu certificado de calibração;

A Calibração periódica (conforme plano) dos instrumentos, em laboratórios qualificados rastreáveis pela **RBC** (Rede Brasileira de Calibração);

A manutenção e a guarda adequada de seus instrumentos, de modo a evitar danos, deterioração e perda da confiabilidade;

São mantidos os relatórios de calibração emitidos pelos laboratórios de calibração como parte integrante do sistema.

### 7.1.6 Conhecimento Organizacional

O conhecimento organizacional é mantido e disponibilizado através de: documentos do Sistema de Gestão Integrado, treinamentos, reuniões e participações da equipe técnica em projetos.


## 7.2 Competência

A Alta Direção da organização determina as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do produto, através de requisitos estabelecidos nas Fichas de Descrição de Função e Matriz de Competências. Estas competências incluem requisitos de escolaridade, experiência, habilidades e treinamentos.

Fornecer treinamento para satisfazer as necessidades de competência levantadas, conforme sistemática prevista em procedimento de treinamentos (PC-RH-02);

Quando realizados treinamentos externos para obtenção de conhecimentos específicos, ficará a critério da gerência a multiplicação destes internamente através de treinamentos e informativos;

Quando da obtenção de Recursos Humanos externos por meio de ações como subcontratação ou terceirização, a **DHR GESTÃO INTEGRADA** garante a qualidade desses serviços através da qualificação e monitoramento dos fornecedores, bem como o atendimento aos requisitos de Saúde e Segurança e Meio Ambiente.

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 18 - 28</p>
---	---	--

Assegura que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para o alcance dos objetivos do sistema integrado através de treinamentos e informativos;

Mantém registros sobre a escolaridade (diplomas, carteiras de conselho), treinamento (certificados e registros de treinamentos), habilidades (avaliações de desempenho de pessoal admissional) e experiência profissional (currículo ou carteira de trabalho).

### 7.3 Conscientização

A promoção da consciência sobre o Sistema de Gestão Integrado e o impacto de cada função no resultado é realizada através dos treinamentos de integração e periódicos baseados no planejamento anual.

Disponibilização da política, objetivos e indicadores e comunicação da equipe envolvida, além da participação destes na tomada de ações para melhoria.

### 7.4 Comunicação

A organização realiza comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão Integrado com seus clientes, fornecedores e demais partes interessadas. Tais comunicações abrangem, mas não se limitam a procedimentos, normas, instruções de trabalho e etc., abaixo demonstramos as principais comunicações:

As comunicações das ações referentes à Qualidade, Saúde e Segurança do Trabalho e Meio Ambiente são realizadas conforme procedimento (PC-SSO-03). A **DHR GESTÃO INTEGRADA** não irá comunicar os aspectos ambientais e os riscos ocupacionais considerados significativos às partes externas. Solicitações formais destas informações serão analisadas pela Alta Direção, pela área de SMS e Diretoria.

A comunicação, investigação e divulgação de incidentes são realizadas de acordo com o procedimento (PC-SSO-02) – Procedimento de investigação de acidentes, incidentes e desvios.

O que	Quando	Publico	Como	Responsável
Planilha de Resultado de Análise de Risco	Anual	Gestores	Apresentação dos objetivos e estratégias	Direção
Plano de Gestão e objetivos	A cada atualização	Cada processo	Conforme plano de gestão	Gestores
Resultados de Auditorias	Após a realização	Toda organização	Conforme procedimentos de auditorias	SGI
Diálogo Diário de Qualidade, Segurança e	Diariamente	Operacional	Reunião	Supervisão

Meio Ambiente.				
Política do SGI	A cada atualização	Toda organização	Murais, manual, integração e treinamentos	SGI/RH
Certificação	A cada atualização	Toda organização	Envio para clientes e site da empresa	SGI

## 7.5 Informação Documentada

### 7.5.1 Generalidades

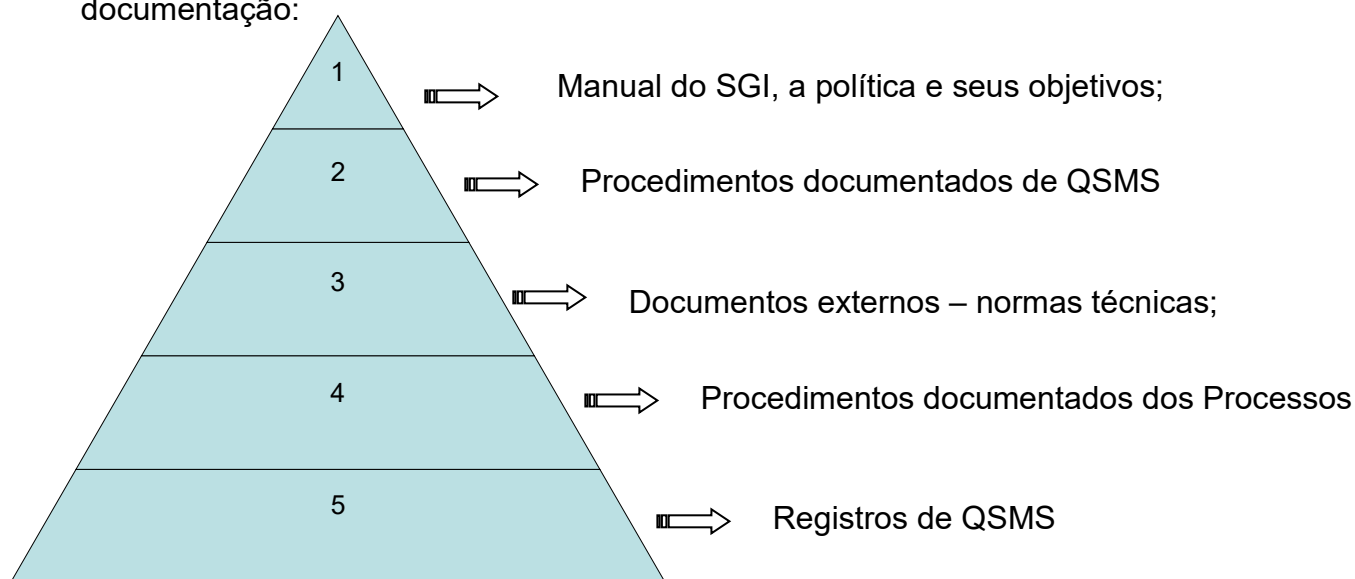
As documentações controladas estão descritas neste Manual, incluindo a política, os objetivos e metas, e o escopo, que estão definidos neste manual.


A descrição dos principais elementos do sistema de gestão integrada e sua interação e referência aos documentos associados estão apresentadas nos vários itens deste manual e na relação de documentos da qualidade, Saúde e Segurança do Trabalho e meio ambiente.

Os registros, quando aplicável, são controlados através da Tabela de controle de registros, conforme definido no procedimento (PC-SGI-01).

Nos documentos em que o tempo de retenção é definido por órgão regulamentado ou do ano vigente, serão mantidos arquivados em seus respectivos departamentos e após a expiração do prazo, eles serão armazenados no arquivo inativo.

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** possui os seguintes níveis em sua estrutura de documentação:



	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 20 - 28</p>
---	--	--

## ORGANOGRAMA

A representação da estrutura organizacional da empresa está apresentada de forma gráfica através do Organograma Geral. Este documento é aprovado pela Direção da organização e divulgado a toda a empresa através dos quadros informativos.

### 7.5.2 Criando e atualizando

A empresa cria, atualiza e analisa criticamente a informação documentada de forma a identificar e descrever: título, data, revisão, número de referência, adequação, suficiência, responsabilidades pela aprovação antes da sua emissão.

Específica, formato e meio como por exemplo: linguagem, versão, papel ou eletrônico.

### 7.5.3 - CONTROLE DE DOCUMENTOS E REGISTROS

Todos os documentos considerados como parte integrante do Sistema de Gestão Integrado da **DHR GESTÃO INTEGRADA** são controlados conforme procedimento de Controle de Documentos (PC-SGI-01).

O Controle de Documentos é mantido para:

Identificar responsabilidades pela aprovação de procedimento, antes da sua emissão;

Garantir que as revisões em documentos do Sistema sejam criticadas e aprovadas antes de sua emissão;

Assegurar que o histórico das revisões dos procedimentos seja mantido;

Assegurar que a versão atualizada dos documentos esteja disponível nos locais de uso;

Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e fáceis de serem localizados;

Assegurar que documentos de origem externa sejam identificados e controlados;

Prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos ao aplicar identificação adequada (Identificáveis como obsoleto) nos casos em que forem mantidos por qualquer motivo.

Serão contemplados por este controle, todos os níveis de documentação (manuais, procedimentos), inclusive da Política do SGI, objetivos, organogramas e qualquer outro tipo de dado, informação ou especificação relativa ao Sistema da Qualidade.

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** determina informação documentada, requerida pela NBR ISO 9001:2015, NBR ISO 14001:2015 E NBR ISO 45001:2018 necessária para a eficácia do Sistema de Gestão Integrado, de acordo com o PC-SGI-01.

## **8 – OPERAÇÃO**

### **8.1 - PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO E SERVIÇO**

Os processos de prestação de serviços da **DHR GESTÃO INTEGRADA** que possuem influência direta na qualidade do produto e/ou serviço são executados de forma controlada, seguindo os procedimentos determinados em nossa Lista Mestra de Documentos da Qualidade.

O Planejamento das atividades a serem executados leva em consideração:

- Conformidade com normas técnicas de referência;
- Atendimento às legislações vigentes;
- Atendimento a requisitos contratuais;
- Infraestrutura necessária para execução;
- Qualificação e medição do desempenho de fornecedores críticos;
- Aplicação de métodos de controle da qualidade.

Todos os serviços realizados pela **DHR GESTÃO INTEGRADA**, são elaborados com base em um Planejamento no qual são indicadas as Instruções Operacionais pertinentes ao serviço.

#### **8.1.1 PLANEJAMENTO E CONTROLES OPERACIONAIS AMBIENTAIS E DE SAÚDE E SEGURANÇA**

Os procedimentos de controle operacional ambientais e de saúde / segurança são elaborados de forma a assegurar que as operações que possam causar desvios em sua Política e/ou objetivos e metas sejam realizadas sobre condições específicas, por intermédio de procedimentos baseados em tecnologias de domínio público e experiências operacionais.


Os terceiros e contratados devem atender aos procedimentos da **DHR GESTÃO INTEGRADA**. Para isso, o responsável pela contratação deve encaminhá-lo ao Departamento de RH ou a outro responsável designado, para receber as informações necessárias, referente ao escopo do seu trabalho.

Os procedimentos de segurança são elaborados para atender as atividades rotineiras de cada setor. Em caso de atividades esporádicas o executante deve realizar uma avaliação preliminar de segurança, e/ou requisitar a presença do representante do HSE a empresa.

Medidas de controle devem levar em consideração leis, regulamentos, normas e procedimentos internos. Esses procedimentos visam da mesma forma garantir a padronização, definição de responsáveis pela execução das medidas e do atendimento delas.

### **8.2 - PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES**

#### **8.2.1 – IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS REQUISITOS DO CLIENTE/PRODUTO**

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 22 - 28</p>
---	---	--

Sempre que recebida consulta do cliente a **DHR GESTÃO INTEGRADA**, para a prestação de serviços, são registradas no formulário FORM02-PC-ORÇ01 para posterior análise, conforme definido no procedimento PC-ORÇ-01.

A análise dos requisitos do projeto/serviço é realizada antes que a organização assuma o compromisso de seu fornecimento.

São mantidos registros dos resultados desta análise crítica.

### **8.2.2 – PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS AMBIENTAIS E DE SAÚDE E SEGURANÇA**

Foi elaborado o procedimento (PAE-SGI-01) para sistematizar as ações em situação de emergência. Neste plano foram incluídos aspectos que definem a organização, os métodos, os recursos e as atividades que deverão estar disponíveis no caso de uma emergência, com intuito de proteger as pessoas, o meio ambiente, o patrimônio, bem como assegurar o retorno, o mais rapidamente possível a normalidade das atividades.

O plano de emergência inclui as instruções que descrevem as ações a serem tomadas a fim de mitigar os impactos ambientais, bem como os riscos ocupacionais associados.

Para os trabalhos executados em terceiros, devem ser seguidos os procedimentos do contratante.

## **8.4 – CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE**

### **8.4.1 – QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES**


A **DHR GESTÃO INTEGRADA** entende a necessidade de obter a segurança e qualidade de seus serviços, a partir das matérias primas e serviços subcontratados. Sendo assim, foi estabelecido dentro do Sistema de Gestão Integrado o procedimento PC-SUP-04, que estabelece os critérios e documentos necessários para fins de qualificação / desqualificação e requalificação dos fornecedores.

Os procedimentos e requisitos pertinentes a fornecedores de produtos e serviços decorrentes de seus envolvimento com aspectos significativos e perigos relacionados as suas atividades que possam vir a causar desvios ao SGI são apresentados no processo de qualificação.

Além disto, este procedimento determina meios de registrar e monitorar eventuais falhas dos fornecedores.

### **8.4.2 – DOCUMENTOS DE AQUISIÇÃO**

A descrição dos produtos e serviços para aquisição é feita de forma clara e precisa, pelo pessoal da área de compras, sendo registrado em documento denominado Ordem de Compras.

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 23 - 28</p>
---	--	--

As solicitações de compras são analisadas criticamente quanto ao seu uso e finalidade, bem como adequação técnica às exigências necessárias, antes de sua liberação, que é de responsabilidade do comprador.

Instituímos o procedimento PC-SUP-01 para descrever com detalhes esta atividade.

#### **8.4.3 – INSPEÇÕES DE RECEBIMENTO**

Fica estabelecido e implementado no Sistema de Gestão da **DHR GESTÃO INTEGRADA** o procedimento PC-SUP-02 que define os critérios de aceitação dos produtos adquiridos no ato de recebimento dos mesmos bem como os registros aplicados às inspeções.

### **8.5 – PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO**

#### **8.5.1 – CONTROLE DE OPERAÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO**


A **DHR GESTÃO INTEGRADA**, planeja e fornece serviços sob condições controladas, por intermédio de:

- Disponibilidade de informações que descrevem as características do serviço através de procedimentos específicos para cada atividade;
- Utilização de Ordens de Serviço, que visam orientar a realização de cada etapa do serviço.
- Uso de equipamentos e ferramentas apropriados em nossa oficina e nas instalações do cliente;
- Uso de equipamentos de medição calibrados, rastreáveis;
- Aplicação das inspeções descritas nos procedimentos PC-SUP-02 e PC-SUP-04.
- Qualificação e treinamento do pessoal envolvido;
- Liberação final do serviço mediante a realização das etapas finais de inspeção.

#### **VALIDAÇÃO DE PROCESSOS DE PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO**

A **DHR GESTÃO INTEGRADA**, assegura a validação e demonstra a capacidade do seu fornecimento de serviço para alcançar os resultados planejados prevendo:

- a) uso de equipamentos e instrumentos devidamente calibrados;
- b) registros das inspeções realizadas;

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 24 - 28</p>
---	---	--

### 8.5.2 - IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Os serviços realizados pela **DHR GESTÃO INTEGRADA** durante sua realização e após a entrega ao cliente, possuem como forma de rastreamento o número de OS (Ordem de Serviço). Os seguintes controles são utilizados para garantia dessa rastreabilidade:

- Identificação do número do Relatório de Inspeção de Recebimento (RIR) no material adquirido;
- Identificação do número da Ordem de Serviços (OS) nas peças em fabricação e nas peças fabricadas;
- Registro das etapas de inspeção no corpo da peça;

Instituímos o procedimento PC-SGI-04 – Identificação e Rastreabilidade para detalhar os métodos de identificação e rastreabilidade.

### 8.5.3 - PROPRIEDADE DO CLIENTE E PROVEDORES EXTERNOS

Quando a **DHR GESTÃO INTEGRADA**, recebe materiais ou peças do cliente para realização de um serviço, garante as condições das mesmas enquanto em seu poder, inspecionando, armazenando e manuseando de forma adequada, conforme procedimento PC-SUP-02.

As inspeções realizadas são registradas em Relatório de Inspeção de Recebimento – RIR.

### 8.5.4 - PRESERVAÇÃO DO PRODUTO

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** preserva a conformidade do produto durante processo interno e entrega ao cliente, de modo que:

Os funcionários são instruídos ao manuseio adequado das peças e equipamentos em todas as etapas do processo;


As dependências da oficina garantem o bom armazenamento das peças, mantendo-as livres de intempéries.

Procedimentos instrutivos quanto aos cuidados no armazenamento das peças: PC-SUP-02 e PC-SUP-03.

### 8.5.5 Atividades pós-entrega

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** atende aos requisitos para atividades pós-entrega associadas com os produtos e serviços, determinando a extensão das atividades pós-entrega requeridas, normalmente este item é contemplado na carta proposta oferta ao cliente e são considerados:

- os requisitos estatutários e regulamentares;
- as consequências indesejáveis potenciais associadas com seus e serviços;
- a natureza, uso e o tempo de vida pretendido de seus serviços;

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 25 - 28</p>
---	---	--

- requisitos do cliente;
- retroalimentação de cliente.

### 8.5.6 – Controle de Mudanças

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** analisa criticamente e controle as mudanças para provisão de serviços na extensão necessária para assegurar continuamente conformidade com requisitos. Retem informação documentada, que descreva os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise crítica, para isso estabeleceu o procedimento PC-SGI-05 Gestão de Mudanças.

### 8.6 – Liberação de Produtos e Serviços

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** implementou os arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do serviço foram atendidos.

A liberação de produtos e serviços para o cliente não ocorre até que os arranjos planejados fossem satisfatoriamente concluídos, a menos que de outra forma tenham sido aprovados por autoridade pertinente e, como aplicável, pelo cliente.

A organização deve reter informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços.


A informação documentada deve incluir:

- evidência de conformidade com os critérios de aceitação (relatórios de END's, Estanqueidade, e etc.);
- rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação (data-book e service report).

### 8.7 - CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** controla os produtos não conforme (serviços) para garantir que estes recebam o tratamento adequado, evitando assim o seu uso não intencional, através do Procedimento de Tratamento de Não Conformidades PC-SGI-03, que prevê:

- a) A forma de identificados e/ou segregação dos produtos não conforme.
- b) A forma de registro das não conformidades detectadas ao longo do processo e em auditorias.
- c) O planejamento e controle das ações de correção a serem tomadas sobre as não conformidades detectadas.
- d) A análise de causas da não conformidade, que deve ser feita para dar suporte na elaboração de planos de ação corretiva e preventiva.
- e) As responsabilidades relacionadas à detecção e tratamento das não conformidades.

	<p style="text-align: center;">Título</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 26 - 28</p>
---	---	--

São mantidos como registros das não conformidades detectadas o **Relatório de Não Conformidade**.

## **9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

### **9.1 – MONITORAMENTO, MEDIÇÃO E ANÁLISE**

Os processos de monitoramento, medição, análise e melhoria da **DHR GESTÃO INTEGRADA** são mantidos para garantir a conformidade do produto e do Sistema de Gestão Integrado, bem como o seu aprimoramento contínuo.

Para as atividades desenvolvidas pela empresa que tenham ou possam ter impactos significativos ao meio ambiente, assim como, sobre a saúde e segurança dos trabalhadores próprios ou contratados, foram definidas sistemáticas de monitoramento em procedimentos operacionais específicos e complementado pelas rotinas estabelecidas no Procedimento Monitoramento e Medição (PC-SGI-04).

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** avalia semestralmente o atendimento aos requisitos legais aplicáveis e outros requisitos subscritos pela organização e de cliente (não legais), mantendo uma planilha atualizada das legislações pertinentes e a forma como são atendidas.

#### **9.1.2 – SATISFAÇÃO DE CLIENTES**

Como uma das fontes de medições do desempenho do Sistema de Gestão Integrado, são consideradas informações relativas à percepção dos clientes sobre a **DHR GESTÃO INTEGRADA**, em relação diversos atributos relacionados aos seus serviços.


Para isso são realizadas pesquisas de satisfação ao final de cada serviço buscando conhecer a satisfação dos nossos clientes em relação aos serviços e produtos fornecidos. Os resultados destas pesquisas são transformados em indicadores de desempenho e trabalhados no sentido de buscar a melhoria contínua dos nossos processos.

### **9.2 – AUDITORIAS INTERNAS**

A **DHR GESTÃO INTEGRADA** executa Auditorias Internas anuais para avaliar se o Sistema de Gestão Integrado vem sendo mantido e aprimorado continuamente.

É mantido o procedimento PC-SGI-03 que define:

- a) O planejamento e a execução das auditorias;
- b) Os documentos necessários ao processo de auditoria;
- c) A comunicação necessária do plano de auditoria e dos resultados da mesma;
- d) Os critérios de qualificação dos auditores internos;

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 27 - 28</p>
---	--	--

e) O planejamento e o acompanhamento das ações oriundas das não conformidades detectadas na auditoria.

### **9.3 – ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**

Para a análise crítica do Sistema de Gestão Integrado serão realizadas anualmente Reuniões de Análise Crítica que deverão considerar como elementos de entrada os seguintes tópicos:

- Avaliar a adequação da Política do Sistema de Gestão Integrada.
- Resultados das Auditorias Internas;
- Resultado do monitoramento ao atendimento dos requisitos legais e outros subscritos pela Organização, relacionados ao meio ambiente e saúde/segurança;
- Realimentação do cliente (percepção – reclamações – comentários diversos);
- Comunicação proveniente de partes interessadas externas, incluindo reclamações;
- Comunicação interna e Participação / Consulta;
- Desempenho dos Processos e Conformidade dos Serviços;
- Desempenho Ambiental, Saúde e Segurança;
- Atendimento aos Objetivos da Qualidade – Ambiental – Saúde – Segurança;
- Relatórios de emergências (reais ou simulados).
- Situação das ações corretivas e preventivas;
- Ações de acompanhamento das análises críticas anteriores;
- Mudanças que possam afetar o SGI;
- Recomendações para melhorias.


Deverão constar na saída das Análises Críticas:

- Decisões e ações relacionadas a possíveis mudanças na Política;
- Decisões e ações relacionadas aos elementos avaliados;
- Avaliação dos efeitos de quaisquer alterações legais ou tecnológicas.
- Necessidade de recursos físico-financeiros.

## **10 – MELHORIAS**

### **10.2 – NÃO CONFORMIDADE E AÇÕES CORRETIVA**

No caso de identificação de irregularidades relacionadas aos aspectos ambientais, bem como o não atendimento aos requisitos legais aplicáveis e procedimentos estabelecidos, as não conformidades são registradas e tratadas de acordo com a sistemática definida no

	<p style="text-align: center;">Título <b>MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO</b></p>	<p>Código: MN-SGI - 01 Revisão: 0 Emissão: 01/09/2021 Folha: 28 - 28</p>
---	--	--

procedimento (PC-SGI-03), sendo utilizada a mesma metodologia para Saúde e Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, com as adequações pertinentes.

Todos os pontos identificados como não conforme (real ou potencial) ou como oportunidades de melhorias, incluindo reclamações de partes interessadas, serão tratadas como não conformidades.

As causas das não conformidades são investigadas e o resultado da investigação, bem como as ações corretivas necessárias para eliminá-las são documentadas em RNC.

O acompanhamento da ação corretiva é feito logo após o prazo de implementação, verificando e registrando a eficácia da ação tomada.

Este processo inclui: análise crítica do ponto detectado, identificação das causas, ações para eliminar as causas – se necessário, registro dos resultados das ações e análise da eficácia das ações tomadas e complementados com os seguintes elementos para a adequação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015; NBR ISO 14001:2015 e NBR ISO 45001:2018.

- Identificação da não conformidade, ações para mitigar os impactos;
- Investigação da causa da não conformidade pelo setor onde ocorreu a não-conformidade;
- Definição e Implementação da ação corretiva;
- Avaliação das ações corretivas propostas, para evitar a repetição da não-conformidade;
- Verificação de que as medidas tomadas tiveram sucesso;
- Registro das alterações dos procedimentos que resultam da ação corretiva.

A identificação da causa e proposição para ação corretiva pode ser levada em consideração:

- Lançamento ou geração (líquidos, gasosas, sólidos) fora dos limites especificados nas instruções operacionais de trabalho e/ou legislação;
- Reclamações das partes interessadas;
- Reclamações/ multas resultantes das inspeções de autoridades;
- Deficiência que surjam nas auditorias (internas, de clientes e conformidade legal ou processo de análises críticas);
- Comunicações internas;
- Inspeção do representante da empresa em segurança e saúde ocupacional;
- Avaliação de segurança para os trabalhos que serão realizados.

No caso em que uma não conformidade requeira uma comunicação com as autoridades, o procedimento definido neste manual para comunicação externa deve ser utilizado.

### 10.3 – MELHORIA CONTÍNUA

**DHR GESTÃO INTEGRADA** melhora a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade com base na política do SGI qualidade, objetivos da qualidade, por meio de resultados de auditorias, indicadores, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela Direção.