



MANUAL DA GESTÃO INTEGRADA

CÓD: MGI 01/04
DATA: 16/04/12
PÁGINA: 1 / 17

CAMPO DE ATUALIZAÇÃO:

VERSÃO	DATA	MOTIVO DA ATUALIZAÇÃO
03	19/09/2011	Alteração da Política da Qualidade e organograma da empresa
04	16/04/2012	Inclusão Gestão Ambiental baseada na ISO 14001:2004

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA: NBR ISO 9001:2008; NBR ISO 14001

DISTRIBUIÇÃO DO DOCUMENTO:

AREA	CARGO
Diretoria	Diretor/Comercial
Diretoria	Pessoal/Administrativo
Financeiro	Analista financeiro
Administrativo	Auxiliar administrativo
Produção	Coordenador
Controle de qualidade	Inspetor
Produção	Operadores de máquinas e serviços gerais

CAMPO DE APROVAÇÃO:

Dir. Adm-comercial: Fernando Rabêllo _____	Coord. da Gestão Integrada: Luís Othon Bastos _____
---	--

1. HISTÓRICO DA EMPRESA

A H.S.S. do Brasil (*High Speed Steel*) formou-se em 1994 como Rabêllo & Bonfim. Passou por uma reestruturação administrativa, realizada em 2002 em busca de um aprimoramento no atendimento a Pernambuco.

Atuando junto ao ramo industrial, a H.S.S. produz peças metálicas e não metálicas para as mais diversas aplicações, podendo inclusive combinar a parte de produção destas peças – principal atividade – com a montagem de estruturas mais complexas.

A empresa goza de elevada reputação no setor e na região onde atua, tendo em vista o acompanhamento técnico e a exigência permanente na produção oferecida aos clientes, pelo corpo técnico e administrativo da empresa.

Em 2002, a empresa iniciou a implantação do seu Processo de Excelência, o qual tem por objetivo projetar a empresa a nível regional e nacional como organização voltada à inovação, qualidade na produção e principalmente, na completa satisfação de seus clientes. Para tanto, a H.S.S. não tem medido esforços no treinamento de seus funcionários para obter produtividade com garantia de qualidade no serviço; e na adequação de seu sistema de garantia da qualidade à Norma ISO 9001:2008.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Os assuntos contidos neste manual são aplicados a todas as áreas da empresa, as quais possuem vínculo direto ou indireto com o cliente.

3. GESTÃO DO MANUAL DA GESTÃO INTEGRADA

O Setor de Gestão Integrada é responsável pela gestão deste manual.

O manual deve estar disponível para consultas ou possíveis alterações que deverão ser feitas em conjunto com a alta Direção da empresa e a Coordenação da Gestão Integrada.

Sua revisão poderá acontecer anualmente, para atualização, ou quando houver necessidade devido a mudanças em processos.

Quando da distribuição de cópias (não numeradas e com o carimbo de cópia não controlada) a clientes ou outras pessoas, destas são dispensadas as atualizações, uma vez que não farão parte do Sistema de Gestão Integrada. Estas cópias serão utilizadas como documento de apresentação da empresa para diferentes finalidades.

A aprovação do Manual da Qualidade deverá ser realizada pela Alta Direção e Coordenação da Gestão Integrada.

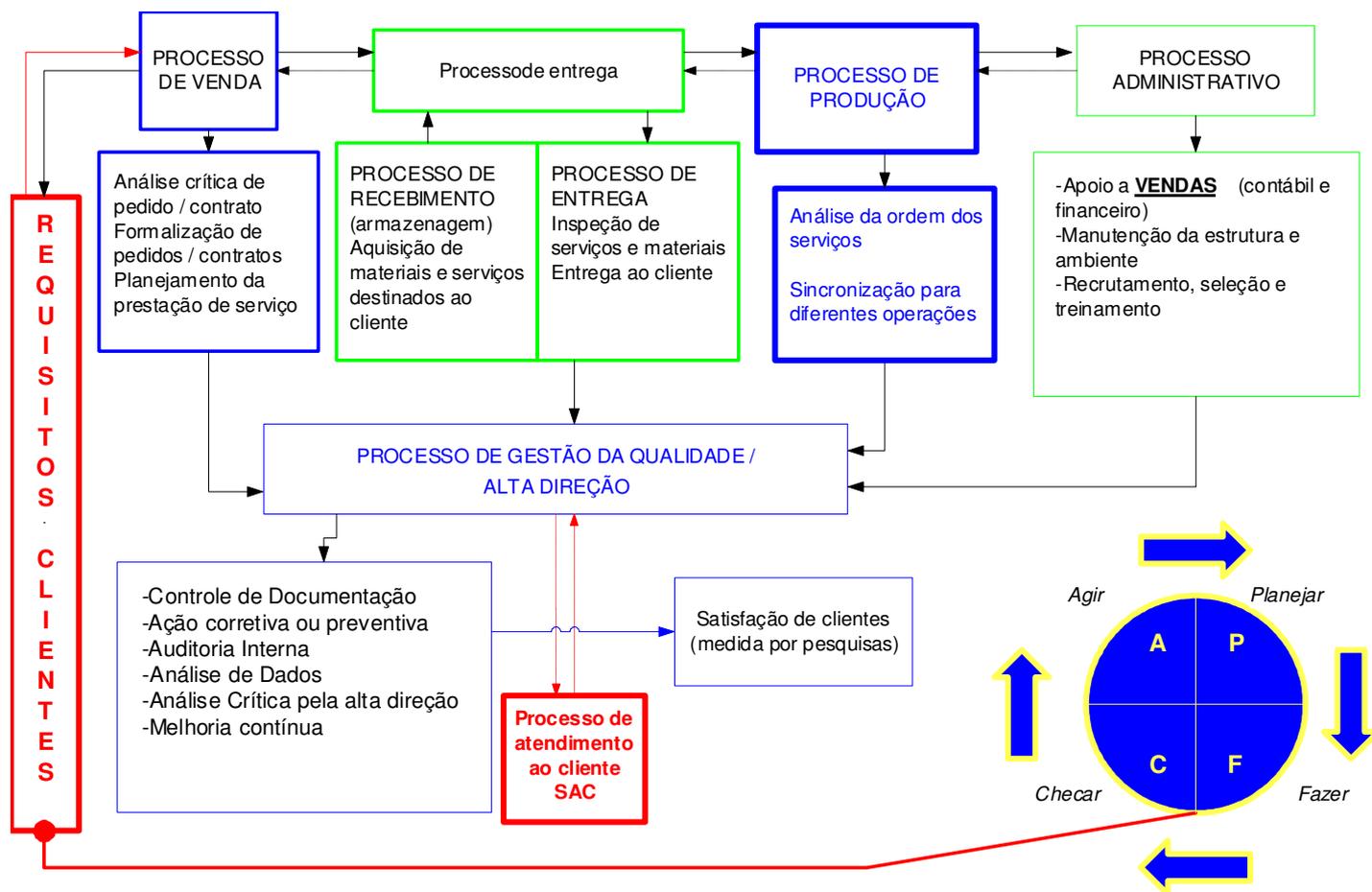
4. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

NBR ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade

NBR ISO 14001: 2004 - Sistema de Gestão Ambiental

SIGI – Sistema de Gestão Integrada

A definição e a interação dos processos realizados pela H.S.S. está representada pela figura a seguir:



4.2 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

Para manter na empresa a boa organização e controle da estrutura dos serviços prestados, foi criada uma série de documentos, melhores descritos abaixo:

CÓDIGO

APLICACÃO

MGI
 PG

Manual da Gestão Integrada;
 Procedimentos da Gestão Integrada

A Coordenação da Gestão Integrada é responsável pela gestão dos documentos.

A aprovação de todos os documentos do SGI é efetuada pela Diretoria e Coordenação do SGI, cabendo a adequação dos documentos quanto a formatação a aplicabilidade nas respectivas áreas. O Manual da Qualidade é emitido pela Coordenação do SGI e aprovado pela Diretoria.

Todo documento emitido, integrante do SGI da H.S.S., em vigor, é considerado cópia controlada, sendo, estes documentos, originais contendo a logomarca da H.S.S. impressa e as assinaturas originais de aprovação ou disponibilizados em meio eletrônico, via rede interna.

Os documentos desatualizados são destruídos, pela Qualidade, com exceção de documentos identificados como “cópia não controlada”.

Os documentos que compõem o SGI da H.S.S. são válidos à partir da data de sua 1ª versão. As modificações serão válidas (e exigidas) a partir da respectiva data da versão do documento atualizado.

Utiliza-se a informática para emissão, atualização, armazenagem e disponibilização dos documentos da Qualidade. Toda a atualização é feita diretamente no micro computador. Todos os documentos possuem back-up controlado.

Para cada Área distinta da H.S.S. existe uma série de registros relativos à Qualidade, isto objetiva o perfeito funcionamento do Sistema e suas especificações, principalmente no tocante ao histórico e à rastreabilidade das ações realizadas.

Os registros estão armazenados em arquivos ou disquetes como back-ups controlados.

O documento PG 01, apresenta os procedimentos para elaboração e gestão de documentos e registros do SGI da H.S.S.

5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO

5.1. COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

A completa satisfação de seus clientes e o compromisso ambiental são prioridades na H.S.S. Assim, foi criada pela H.S.S. a Coordenação da Sistema de Gestão Integrada para assessorar no contínuo aprimoramento nos processos de produção, atendimento a clientes e meio ambiente.

A forma de estruturação/organização da empresa e os procedimentos e métodos gerais de trabalho, estão contidos no SGI e descritos sucintamente neste manual.

Através do treinamento de pessoal e atualização tecnológica, a H.S.S. procura sempre estar à frente das necessidades dos clientes.

A Direção da empresa é responsável pela implementação e manutenção do SGI, baseados na missão e política da qualidade. O seu comprometimento poderá ser comprovado através das ações de implementação da política da qualidade, seus objetivos e da garantia da disponibilidade dos recursos necessários à sua consecução.

5.2 FOCO NO CLIENTE E NA SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A busca constante pela satisfação do cliente e pela sustentabilidade ambiental é evidenciada através das ações definidas nos planos do SGI, nos processos e trabalhos, nas rotinas de descartes e reciclagem, nas pesquisas de mercado junto aos clientes atuais, potenciais e nos *feedback* obtidos nas rotinas diárias de trabalho da empresa.

5.3 POLÍTICA DO SGI DA HSS

“Satisfazer as necessidades dos nossos clientes, com a venda de produtos de qualidade, aprimorando a relação com os stakeholders levando a uma evolução dos processos em conformidade com a legislação ambiental vigente .”

Esta política está baseada nos seguintes valores:

- Tornar fornecedores de materiais parceiros que também visem êxito na prestação de serviços;
- O aperfeiçoamento contínuo de seus funcionários, visando um melhor atendimento aos clientes e buscando a inovação nos serviços prestados;
- Tornar os clientes parceiros na busca da excelência empresarial de ambas partes;
- Evolução dos processos de trabalho, visando a satisfação das necessidades dos clientes, e inovações na produção e tecnologias associadas ao ramo;
- Realização de negócios que contribuam para o desenvolvimento e crescimento da empresa.
- Trabalhar no sentido de respeitar a legislação ambiental vigente selecionando fornecedores ambientais devidamente qualificados.

5.4 PLANEJAMENTO

5.4.1 OBJETIVOS DO SGI

A Direção da H.S.S. estabeleceu objetivos globais e específicos por processo, tendo como premissa o atendimento aos requisitos da política da SGI. Tais objetivos estão contidos na Tabela de Objetivos, Metas e Indicadores e nos procedimentos do SGI, onde são discriminados quanto a sua relação com os processos e indicadores de desempenho.

5.4.2 PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

Os planos da gestão integrada são previstos e operacionalizados visando atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2008 e da NBR ISO 14001:2004, e objetivos estabelecidos. Mudanças na organização são contempladas nos planos do SGI a fim de manter sua integridade.

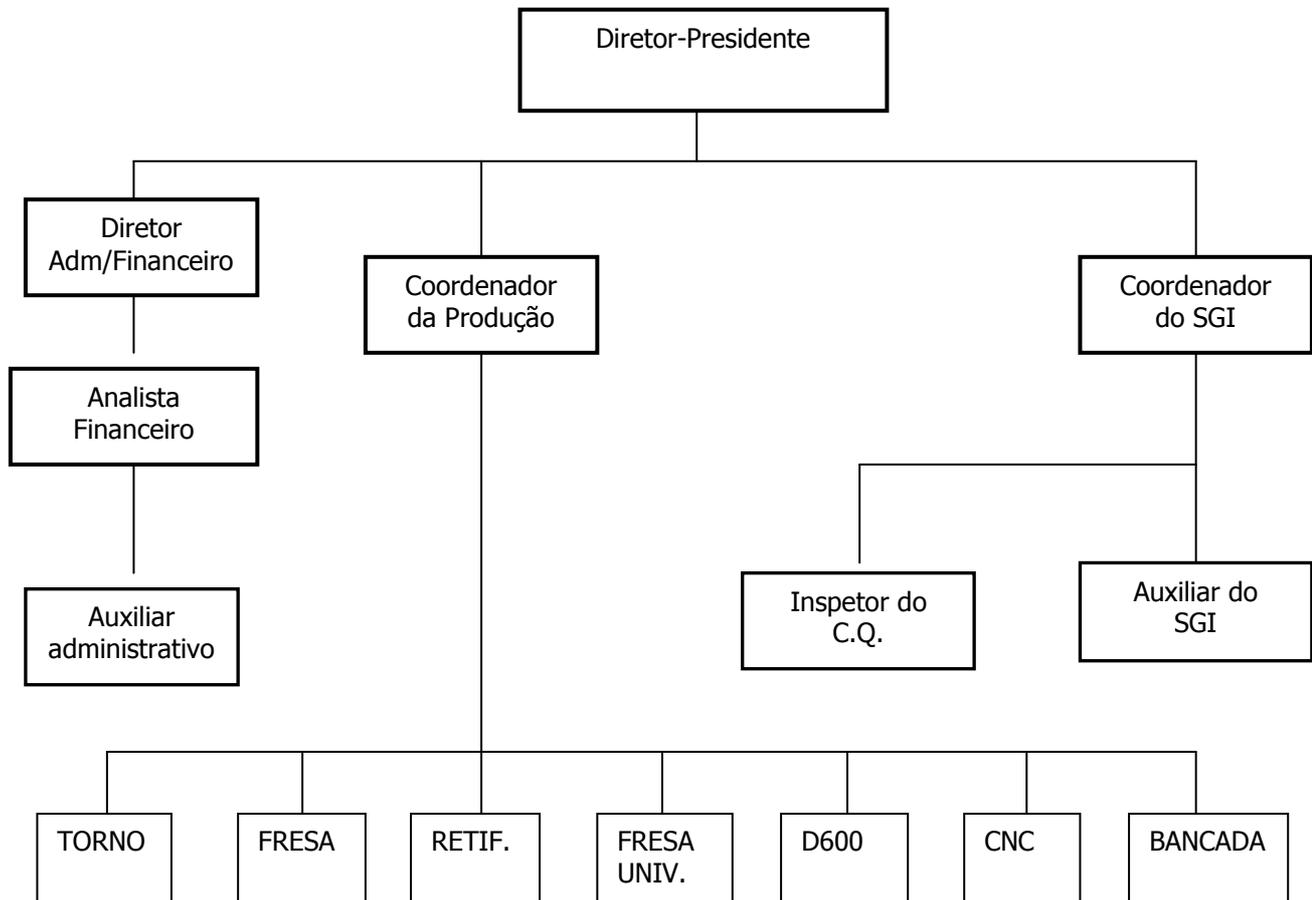
5.5. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.5.1. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

As responsabilidades e autoridades da H.S.S., são definidas e comunicadas aos colaboradores que compõem a organização através das descrições de cargos e do organograma.

A Direção da H.S.S. poderá julgar necessário, para melhoria do desenvolvimento das atividades, estabelecer eventuais responsabilidades e autoridades não previstas na sistemática acima descrita, ficando a cargo desta a definição e comunicação das mesmas ao pessoal indicado.

ORGANOGRAMA DA H.S.S. DO BRASIL



MATRIZ DE SUBSTITUTOS DA H.S.S. DO BRASIL

SUBSTITUTO CARGOS	Diretor - Presidente	Diretora	Coord. Do SGI.	Aux. do SGI	Insp. do C.Q.	Coord. Prod.	Analista Fin.	Auxiliar adm.
Diretor- Presidente		S1				S2		
Diretora	S1						S2	
Coord. Do SGI	S2			S1				
Aux. do SGI	S2		S1					
Insp. do C.Q.						S1		
Coord. Prod.	S1						S2	
Analista Fin.								S1
Auxiliar Adm.							S1	

Legenda:

- **S1** = Substitutos imediatos na ausência dos responsáveis diretos;
- **S2** = Substitutos secundários na ausência dos responsáveis diretos e dos substitutos imediatos.

*A substituição do cargo acarreta a passagem de autoridade e responsabilidade total dos respectivos cargos.

Caso haja necessidade de efetuar substituições dos ocupantes dos cargos não previstas por esta Matriz, em tal ocasião, o substituto será designado e nomeado pela Diretoria da H.S.S.

5.5.2 REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

O Representante da Direção, designado para assegurar que os requisitos da Norma ISO 9001:2008 e da NBR ISO 14001:2006 sejam implementados e mantidos é o Coordenador da Gestão Integrada que, tem autoridade e responsabilidade para:

- Assegurar que os processos necessários para que o SGI sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- Relatar à Direção da H.S.S. o desempenho do SGI e qualquer necessidade de melhoria;
- Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente e do meio ambiente em toda a organização.

5.5.3 COMUNICAÇÃO INTERNA

Anualmente, a direção da H.S.S. do Brasil realiza reunião extraordinária de integração e de análise crítica com toda equipe funcional da empresa, onde são apresentados os resultados de desempenho das diversas áreas da empresa e aqueles relativos à eficácia do SGI.

5.6 ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

A Direção da H.S.S. do Brasil é responsável pela condução das reuniões de análise crítica periódicas, a fim de garantir e acompanhar os resultados e evolução do SGI.

Na análise crítica, são avaliados índices de desempenho do SGI da empresa, baseado nos requisitos de entrada para análise crítica determinados pela norma NBR ISO 9001:2008 e NBR ISO 14001:2006, estatística de desempenho das áreas da empresa, evolução de dados e índices estipulados como forma de controle e avaliação de desempenho global da empresa, e adequação das ações da empresa com a política do SGI.

Maiores detalhes estão contidos no procedimento PG 04.

6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1 PROVISÃO DE RECURSOS

A H.S.S. gerencia os recursos necessários para a implementação e manutenção do SGI, buscando a melhoria de sua eficiência e eficácia. Tais recursos podem ser identificados e acompanhados através dos Planos da Gestão Integrada.

6.2 RECURSOS HUMANOS

O corpo funcional da H.S.S. é competente para a execução das atividades designadas. Esta competência está baseada nos requisitos de educação, treinamento, habilidade e experiência determinada pela empresa nas descrições de cargos.

Os funcionários responsáveis pela realização das atividades de venda, produção, compra, recepção, armazenagem e gestão integrada, foram treinados para exercerem sua função de modo a observarem não só a parte técnica referente a atuação da H.S.S., mas que os produtos e serviços mantenham o padrão desejado pela política do SGI.

Para que haja o desenvolvimento da capacidade individual de cada integrante da H.S.S. se estabelece a necessidade de treinamento, com especial atenção na área técnica, onde constantemente são lançados novos equipamentos e novas tecnologias no mercado. Vide maiores detalhes nos procedimentos PG 30 em diante sobre as Descrições de Cargos.

6.3 INFRAESTRUTURA

A H.S.S. do Brasil determinou e disponibiliza a infra-estrutura necessária para a conformidade da realização de suas atividades, tais como: espaço físico, sistemas informatizados, estrutura para comunicação externa, tratamento de emergências além de transporte.

6.4 AMBIENTE DE TRABALHO

As condições ambientais necessárias para o desempenho das funções atribuídas aos funcionários, tais como iluminação, ambientação, limpeza, asseio, além dos sanitários, vestiários e local para refeições são mantidas em grau satisfatório para atender requisitos de higiene e segurança.

7. REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 PLANEJAMENTO DA PRODUÇÃO

A empresa estabelece o planejamento e desenvolvimento dos processos necessários para realização do serviço através da documentação pertinente, abrangendo os processos de apoio principais e os recursos necessários para atingir os requisitos estabelecidos, em função dos contratos firmados pela área de vendas.

A prestação do serviço pode ser monitorada através dos procedimentos de trabalho e de seus respectivos registros, que definem a sistemática de inspeção e critérios de aceitação do serviço, possibilitando uma saída adequada ao método de serviço da empresa que assegura o pleno atendimento aos requisitos especificados pelos clientes.

7.2 PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES

7.2.1 DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO SERVIÇO

A H.S.S. estabelece requisitos relacionados à prestação de serviços de venda de produtos, decorrentes de contratos firmados junto aos clientes (pedidos), através de procedimentos para cada etapa de realização, entrega e assistência técnica, contemplando, entre outros:

- ◆ Requisitos especificados pelo cliente, incluindo aqueles para entrega e atividades de pós entrega;
- ◆ Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou intencional, onde conhecido;
- ◆ Requisitos estatutários, regulamentares relacionados às características da qualidade do serviço (normas técnicas como ABNT, ANSI, catálogos técnicos);
- ◆ Qualquer requisito adicional que possibilite atender as necessidades e superar as expectativas dos clientes.

7.2.2 ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS RELACIONADOS AO SERVIÇO

A Diretoria e a Área Comercial são os responsáveis em fechar os negócios (vendas e contratos de fornecimento), bem como detectar as necessidades dos clientes, juntamente com a Coordenação da Gestão Integrada.

Existem procedimentos administrativos que tratam especificamente dos contratos de compras e vendas de produtos e serviços.

7.2.3 COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE, AUTORIDADES E COMUNIDADE

A comunicação com os clientes acontece através de contatos e pesquisas realizadas pela H.S.S., que asseguram um canal eficaz de comunicação de informações aos clientes, contemplando:

- ◆ Fatores relacionados à qualidade dos produtos fornecidos;

- ◆ Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

O plano contingencial de emergências, acidentes pessoais e ambientais contempla a comunicação com autoridades e a comunidade envolvida, além de medidas a serem tomadas para redução dos efeitos e impactos da ocorrência.

7.3 PROJETO E DESENVOLVIMENTO

A H.S.S. do Brasil não efetua o desenvolvimento de produtos ou serviços. Os requisitos necessários à realização do atendimento e venda de produtos são determinados pelos clientes.

Portanto este requisito é não aplicável à H.S.S. do Brasil.

7.4 AQUISIÇÃO

7.4.1 PROCESSO DE AQUISIÇÃO

A aquisição de produtos é realizada de fornecedores previamente relacionados à H.S.S. (segundo histórico) e novas relações são criadas, quando há necessidade para a produção, sendo sempre para transformação imediata (venda casada).

Todos os fornecedores da H.S.S. são avaliados e acompanhados (reavaliados) conforme procedimento específico que contempla todo processo de aquisição. Esta avaliação considera a adequação do fornecedor às exigências do SGI da H.S.S., o qual considera as possíveis implicações positivas/negativas quando da aplicação deste produto na produção e impacto ambiental, além do contínuo *feedback* dos clientes acerca dos produtos adquiridos.

Sendo assim, a H.S.S. busca fornecedores que tenham um custo global menor para seus clientes, valorizando sobremaneira aqueles que tenham um Sistema de Gestão Integrada implantado e ativo, os que primam pela inovação tecnológica, pela sustentabilidade e valorizem sua relação com os clientes.

7.4.2 INFORMAÇÕES DE AQUISIÇÃO

A H.S.S. assegura a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao fornecedor através da sistemática estabelecida no procedimento, no qual constam as informações de aquisição que permitem descrever o produto e/ou serviço a ser adquirido.

7.4.3 VERIFICAÇÃO DO PRODUTO ADQUIRIDO

Em todos os produtos adquiridos pela H.S.S., é realizada uma inspeção visual de recebimento (deformações, pancadas, falha com especificidade, violação da embalagem). Demais testes, ensaios, etc, quando exigidos em contrato pelo cliente ou por exigência legal, devem vir acompanhados de certificado de procedência, certificado de qualidade ou planilha de teste.

Todas estas análises deverão ser realizadas pelo fabricante/fornecedor do produto em suas instalações ou órgãos credenciados de acordo com a natureza do produto, encarregando-se a H.S.S. de apenas repassar o laudo (resultados) para o cliente.

Caso os produtos adquiridos pela H.S.S., apresentem não conformidades na análise de recepção, estes deverão ser segregados ou devidamente identificados como não conforme, de modo que estes não sejam enviados à produção. Posteriormente deverá ser estudada a disposição deste material (devolução à fábrica, sucateamento, re-trabalho, etc., conforme o PG 05) e registrada a possível não conformidade de acordo com o PG 04.

7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

7.5.1 CONTROLE DE PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO

As atividades de inspeção e ensaios estão discriminadas nos procedimentos que tratam da recepção de materiais na H.S.S., visto que estas têm por finalidade averiguar apenas o estado dos produtos adquiridos.

As situações de inspeção e ensaios estão estabelecidas, ao longo da produção em si, no processo de avaliação das peças produzidas, a fim de determinar a conformidade destes com a qualidade especificada. Maiores detalhes nos procedimentos PG 04 e PG 05.

7.5.2 VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A H.S.S. não realiza serviço que necessite de validação de quaisquer processos de fornecimento do serviço que não possa ser verificado por monitoramento ou medição no ato da realização do mesmo, ou seja, não há ocorrência de processos cujas deficiências somente possam ficar aparentes depois que o serviço esteja entregue.

Portanto este requisito é não aplicável à H.S.S. do Brasil.

7.5.3 IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Os produtos vendidos pela H.S.S. são rastreáveis, ou seja, é possível resgatar o seu histórico desde o lote/data de fabricação (com desenho e outras especificações) até a entrega ao cliente.

Da mesma forma, a assistência técnica de vendas é relatada em relatórios adequados os quais são arquivados para posterior consulta. O procedimento PG 02 possui maiores detalhes do processo de rastreabilidade.

7.5.4 PROPRIEDADE DO CLIENTE

A H.S.S. do Brasil recebe produtos fornecidos pelos clientes para incorporação em seus serviços, ou seja, peças e desenhos sendo com esses tomados os devidos cuidados necessários para sua preservação.

7.5.5 PRESERVAÇÃO DO PRODUTO

A H.S.S. do Brasil é uma empresa de produção de peças para o comércio de produtos, sendo assim deve haver necessariamente mudança da matéria-prima numa transformação para nova produção.

A preservação de peças produzidas e recebidas segue o necessário para o cumprimento da qualidade, evitando possíveis distorções na entrega e respeitando às características específicas de cada produto, definidas nos desenhos técnicos enviados pelo cliente.

Assim foram criados procedimentos específicos para manuseio, armazenagem e expedição, respeitando as características específicas de cada tipo de produto.

7.6 CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

Os equipamentos utilizados para as atividades de inspeção, medição e monitoramento na H.S.S. são controlados e aferidos a intervalos determinados, a fim de manter a confiabilidade nos produtos adquiridos e fabricados. Maiores detalhes no Procedimento PG 08.

8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1 GENERALIDADES

A H.S.S. estabelece atividades de medição, monitoramento e análise nas etapas da produção, mantendo registros adequados.

Durante a prestação de serviço o monitoramento está definido nos procedimentos de trabalho específicos, alusivos a compra, vendas, produção e entrega de produtos, os quais estabelecem as etapas e formas apropriadas de monitoramento.

Os processos de reciclagem e reaproveitamento com revenda de resíduos sólidos e líquidos também são avaliados de forma que haja redução gradual e contínua de sua geração.

8.2 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

8.2.1 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A H.S.S. definiu duas ferramentas para monitorar a satisfação do cliente em duas situações distintas:

1. Pesquisa do grau de satisfação do cliente externo, que poderá ser realizada a cada ano, junto aos maiores clientes da H.S.S., podendo abranger não só aos clientes ativos como os inativos;
2. Pesquisas de satisfação dos clientes internos (colaboradores) para avaliar o clima organizacional, através de formulários específicos, realizada anualmente.

8.2.2 AUDITORIA INTERNA DO SGI

Devido ao porte da H.S.S., as auditorias internas do SGI poderão ser feitas por auditores externos, que possuam formação específica para a realização desta tarefa. As auditorias são registradas em atas internas.

Após o término das auditorias são discutidos todos os pontos registrados pelos auditores. O corpo gerencial da H.S.S. avalia e toma as devidas ações corretivas.

O documento PG 03 relata maiores informações sobre as auditorias.

8.2.3 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE PROCESSOS

A venda é monitorada por variáveis determinadas a cada etapa da prestação de serviço e consecução final do mesmo, o que ocorre de forma contínua. As variáveis e as faixas de controle são definidas nos procedimentos específicos de cada processo, bem como nos Planos do SGI.

A medição dos demais processos do SGI estão definidos na documentação e são acompanhados através de relatórios e resultados de metas.

Os dados oriundos da medição dos processos são utilizados para definição de ações corretivas e/ou preventivas e planos de melhoria.

8.2.4 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS

Em cada etapa da prestação de serviço, é feito o monitoramento através da caracterização dos parâmetros específicos que atendem aos requisitos especificados de serviço.

Produtos não são liberados até que todas as inspeções planejadas sejam satisfatoriamente finalizadas, salvo autorização pelo responsável da área vendas.

Os registros das inspeções indicando as pessoas responsáveis pela liberação do serviço são mantidos e disponíveis.

8.3 CONTROLE DE PRODUTO NÃO CONFORME, ACIDENTES E INCIDENTES

A detecção e registros de produtos não conformes, acidentes e incidentes na H.S.S. poderá vir de das seguintes fontes:

- Inspeção na recepção de materiais;
- Processos de trabalho;
- Acidentes ou incidentes nos processos de trabalho envolvendo pessoal ou meio ambiente;
- Inspeção na saída de produtos do Controle de Qualidade para entrega.

No Procedimento PG 02, temos discriminadas as responsabilidades e autoridades pela análise crítica, disposições e ações corretivas referentes aos produtos não conformes detectados.

O Plano Contingencial para Acidentes, Incidentes e Emergências contempla a forma de controle e ação no caso deste tipo de ocorrência.

8.4 ANÁLISE DE DADOS

Com a finalidade de efetuar o acompanhamento do desenvolvimento do SGI e do desenvolvimento da empresa, as áreas da H.S.S. efetuam a coleta e estudo de dados, a fim de balizar a tomada de decisões, medidas corretivas, preventivas, melhorias e para realização de planejamento.

Estes dados são coletados através dos objetivos, metas e indicadores da gestão integrada dos processos, conforme estabelecido.

8.5 MELHORIA

8.5.1 MELHORIA CONTÍNUA

A H.S.S. planeja e gerencia seus processos estabelecendo a prática da melhoria contínua nas seguintes condições:

* Estabelecimento de metas desafiadoras sobre os desempenhos já obtidos através de indicadores mensuráveis. Estas metas são encontradas nos instrumentos de avaliação do desempenho e indicadores definidos pela empresa e são determinadas com base em:

- ◆ Análise do Desempenho do Sistema de Gestão Integrada;
- ◆ Resultado de dados de desempenho dos processos;
- ◆ Redução FDA geração de resíduos e reaproveitamento dos mesmos;
- ◆ Redução dos impactos ambientais de seus processos de trabalho;
- ◆ Ações Corretivas, Ações Preventivas e Melhorias;
- ◆ Análise crítica pela Alta Direção;
- ◆ Resultado da pesquisa de satisfação do cliente;
- ◆ Resultados da auditoria interna.

8.5.2 AÇÃO CORRETIVA

Quando houver o registro de não conformidades efetuadas pelos clientes ou obtidos internamente na H.S.S. em seus processos, serão desencadeados procedimentos específicos para detecção das causas e correções para eliminação dos mesmos.

Os procedimentos da H.S.S. geram as devidas ações corretivas que são acompanhadas em sua aplicação e na eficácia destas ações (vide PG 05)

8.5.3 AÇÃO PREVENTIVA

As ações preventivas desencadeadas pela H.S.S. visam reduzir a possibilidade de ocorrência de não conformidades sejam em acidentes/incidentes envolvendo pessoas e meio ambiente, quanto com a venda e prestação de serviços aos clientes.

Maiores detalhes sobre as ações preventivas, corretivas e de melhoria no procedimento PG 02.