



FORMULÁRIO

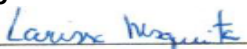
MATRIZ DE PARTES INTERESSADAS

FO.003.PQR.001

IDENTIFICAÇÃO

Item	Partes Interessadas	Int / Ext	Requisito	Classificação
1	Cliente	Externo	Atender as especificações do serviço	Risco
	Cliente	Externo	Buscar atender as expectativas do cliente	Risco
2	Colaboradores	Interno	Proporcionar ambiente favorável para operação aumentando a motivação	Oportunidade
3	Organismo Certificador	Externo	Atender requisitos normativos aplicáveis	Oportunidade
4	Orgãos Regulamentadores	Externo	Atender requisitos legais aplicáveis	Risco
5	Sub-contratados	Externo	Prover interação entre as partes	Oportunidade
6	Fornecedores	Externo	Atender especificações Risoterm	Risco
7	Comunidade	Externo	Contribuir para o desenvolvimento social	Oportunidade
8	Sindicatos	Externo	Cumprimento dos requisitos obrigatórios das Convenções Coletivas aplicáveis	Risco
9	Acionista / Direção	Interno	Obter resultados produtivos e financeiros satisfatórios	Risco

PROCESSOS AFETADOS			
Item	Processo	Criticidade	Prevenção
1	Obra / Comercial	Alto	Obtenção de informações suficientes para atendimento as especificações do serviço
	Direção	Alto	Acompanhar indicadores relacionados a satisfação do cliente
2	Todos	Médio	Propiciar um melhor relacionamento com os colaboradores de modo a antever com questões de insatisfação
3	Qualidade	Médio	Realização de Auditorias Internas, Dispor de recursos para manutenção do sistema
4	Todos	Alto	Cumprimento dos requisitos obrigatórios
5	Todos	Médio	Realização de Reuniões entre os envolvidos
6	Todos	Alto	Fornecer informações claras de forma a atender nossos requisitos
7	Todos	Baixo	Conscientização dos nossos colaboradores
8	RH / OBRA	Alto	Conhecer as convenções de cada obra e manter boas relações com os sindicatos
9	Direção	Alto	Analisar criticamente e controlar o desempenho financeiro dos contratos

MONITORAMENTO				
Item	Monitoramento	Tratamento	Responsável	Frequência
1	Check List da Atividade	Discussão em reunião	Coordenadores de Contrato	Durante a execução da atividade
	Pesquisa de Satisfação do Cliente	Análise Crítica	Diretor	Mensal ou Quando houver
2	Nossas Ideias	Discussão em reunião	Diretor	Quando houver
	Pesquisa de Clima Organizacional	Discussão em reunião	Diretor	Quando houver
3	Auditoria Externa	Análise da Causa Raiz	Diretor	Anual
4	Auditorias Internas	Análise da Causa Raiz	Diretor	Semestral
5	Avaliação subcontratados	Análise da Causa Raiz	Gerente de RH / Coordenadores de Obra	Mensal ou Quando houver
6	Avaliação Fornecedores, Certificados dos Produtos.	Análise da Causa Raiz	TODOS	Quando houver
7	Ações Sociais	Nenhuma ação	TODOS	Quando houver
8	Convenção Coletiva	Seguir requisitos	Gerente de RH / Coordenadores de Obra / Direção	Contínuo
9	Eficiência x Produtividade/ Ata Analise critica/ Análises Administrativas	Discussão em reunião	Gerente de RH / Coordenadores de Obra / Direção	Mensal ou Quando houver
Elaboração/ Aprovação			Data:	
 Larissa Mesquita Sistema de Gestão da Qualidade			04/01/2023	