


# **CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

CÓPIA CONTROLADA


	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.001</b>
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Data:</b> 18/02/2022
		<b>Revisão:</b> 02

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>02</b>
<b>2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS .....</b>	<b>02</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>02</b>
<b>4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA .....</b>	<b>03</b>
<b>5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES .....</b>	<b>03</b>
5.1. Entendendo o Contexto da Organização .....	03
5.2. Necessidades e expectativas de partes interessadas .....	03
5.3. Sistema de Gestão da Qualidade e Seus Processos .....	03
5.4. Processos. Terceirizados .....	04
5.5. Planejamento de Mudanças .....	04
<b>6. QUADRO DE REGISTROS .....</b>	<b>04</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>05</b>
<b>8. HISTÓRICOS DE REVISÕES .....</b>	<b>05</b>
<b>9. APROVAÇÃO.....</b>	<b>05</b>

CÓPIA CONTROLADA

---

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.001</b>
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Data:</b> 18/02/2022
		<b>Revisão:</b> 02

## 1. OBJETIVO

Determinar, definir e descrever o contexto organizacional.

## 2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

**Contexto Organizacional:** Compreender o contexto da organização é um processo. Este processo determina fatores que influenciam o propósito, os objetivos e a sustentabilidade da organização. Ele considera fatores internos como: valores, cultura, conhecimento e desempenho da organização. Ele também considera fatores externos como: legal, tecnológico, competitivo, mercado, cultural e ambientes social e econômico.

**Análise do Ambiente Interno:** Verifica os pontos fracos e fortes da organização que podem ter implicações imediatas e específicas na administração da organização.

**Análise do Ambiente Externo:** Verifica as ameaças e oportunidades que estão no ambiente externo ao qual a empresa está inserida de modo a evitar e usufruir estrategicamente dessas situações.

**Partes Interessadas:** São aquelas que fornecem risco significativo para a sustentabilidade organizacional. As Organizações definem quais resultados são necessários para atendê-lo e buscam atender as suas expectativas de modo a reduzir o risco de impactos negativos.

**Processo:** Atividades realizadas, críticas ou não, que tem a função de entregar resultados consistentes com os objetivos da organização. Os processos têm atividades inter-relacionadas com entradas para prover saídas.

**Monitoramento:** Determinação da situação de um sistema, um processo, um produto, um serviço ou uma atividade.

## 3. RESPONSABILIDADES


**Alta Administração (Diretoria):** Estabelecer as metas que deseja alcançar e as ações para seu cumprimento. Realizar as reuniões periodicamente conforme estabelecido; Prover meios necessários para aplicação e cumprimento deste procedimento;

**Gerencia do Sistema:** Gerenciar o processo de tabulação de dados de modo a garantir a consistência e coerência dos mesmos.

## 4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA

Norma NBR-ISO-9001:2015;

---

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.001</b>
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Data:</b> 18/02/2022
		<b>Revisão:</b> 02

Norma NBR-ISO-9000:2015.

## **5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES**

### **5.1 Entendendo o Contexto da Organização**

A alta direção determina o contexto da organização por meio da Reunião Anual de Planejamento Estratégico. Nesta reunião se identifica, decide ou revisa as partes interessadas internas e externas afim de evitar que as mesmas afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos.

As questões internas e externas, bem como as estratégias a serem seguidas serão monitoradas e analisadas como parte do processo de análise crítica pela direção.

Os fatores internos e externos que possam interferir na organização são identificados através do documento "Ambiente Interno e Externo".

### **5.2 Necessidades e expectativas de partes interessadas**

A Risoterm considera que as questões e requisitos relacionadas as partes interessadas são os eventos que podem ter impactos sobre o planejamento do SGQ, podendo tornar-se uma ameaça ou uma oportunidade. A direção define as partes interessadas e seus requisitos no documento "*Matriz de Partes Interessadas*".


As necessidades e expectativas das partes interessadas são obtidas através de requerimentos, reuniões e pesquisas, sendo monitoradas e analisadas como parte do processo de análise crítica pela direção. As expectativas apontadas durante o ano são consideradas na Reunião Anual de Planejamento Estratégico como base para determinar o alcance e processos necessários do SGQ.

### **5.3 Sistema de Gestão da Qualidade e Seus Processos**

Os processos são identificados e gerenciados de forma a reduzir o potencial de não conformidade durante a execução dos mesmos, ou até mesmo após a entrega dos serviços.

A Risoterm identifica os processos da organização, assim como suas devidas interações, e aborda os riscos e oportunidades que venham a comprometer sua operação. Os processos e seus requisitos são definidos no documento "*Mapeamento de Processos*".

A sequência de interação destes processos é ilustrada no anexo "Fluxograma de Interação dos Processos".

	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.001</b>
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Data:</b> 18/02/2022
		<b>Revisão:</b> 02

#### 5.4 Processos Terceirizados


Qualquer processo realizado por um terceiro é considerado um "processo terceirizado" e, quando aplicável, deve ser controlado. Os processos Terceirizados e seus requisitos são definidos no documento "Mapeamento de Processos Terceirizados".

#### 5.5 Planejamento de Mudança

Possíveis mudanças poderão ser necessárias para aprimoramento do sistema de gestão. Ao constatar indicativo da oportunidade de mudança, o responsável deverá reportar a possível mudança a gestão do sistema afim de que a mesma análise a necessidade de implantação, bem como seu impacto no sistema de gestão.

### 6. QUADRO DE REGISTROS

Nome	Recuperação	Tempo de retenção	Armazenamento	Descarte	Responsável
FO.001.PQR.001: Análise Ambiente Interno e Externo	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	Indeterminado	N/A	Direção
FO.002.PQR.001: Ata da Reunião Anual de Planejamento Estratégico	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	3 anos	N/A	Direção
FO.003.PQR.001: Matriz de Partes Interessadas	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	Indeterminado	N/A	Direção
FO.004.PQR.001: Riscos e Oportunidades – Mapeamento de Processo	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	Indeterminado	N/A	Direção

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>PQR.001</b>
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>	<b>Data:</b> 18/02/2022
		<b>Revisão:</b> 02


DC.001.PQR.001: Mapeamento de Processos	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	Indeterminado	N\A	Direção
DC.002.PQR.001: Mapeamento de Processos Terceirizados	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	Indeterminado	N\A	Direção
DC.003.PQR.001: Fluxograma de Mapeamento de Processos	Na área de gestão, Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade	Documento único	Indeterminado	N\A	Direção

## 7. ANEXOS

- FO.001.PQR.001 R.01 Análise Ambiente Interno e Externo;
- FO.002.PQR.001 R.01 Ata da Reunião Anual de Planejamento Estratégico;
- FO.003.PQR.001 R.01 Matriz de Partes Interessadas;
- FO.004.PQR.001 R.02 Riscos e Oportunidades – Mapeamento de Processo;
- DC.001.PQR.001 R.01 Mapeamento de Processo;
- DC.002.PQR.001 R.01 Mapeamento de Processos Terceirizados;
- DC.003.PQR.001 R.00 Fluxograma de Mapeamento de Processos

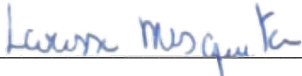

## 8. HISTÓRICOS DE REVISÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Revisão	Responsável
Atualização sistêmica e revisões.	Revisão do Fluxograma dos Mapeamentos de Processo e inclusão Riscos e Oportunidades – Mapeamento de Processo	18/02/2022	02	Larissa Mesquita
Atualização sistêmica.	Atualização sistêmica e inclusão do cabeçalho.	20/02/2020	01	Jamile Costa

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>PROCEDIMENTO</b>		<b>PQR.001</b>
	<b>CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b>		<b>Data:</b> 18/02/2022
			<b>Revisão:</b> 02

	Não houve alteração do conteúdo.			
Emissão Inicial	---	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

## 9. APROVAÇÃO

<b>Elaborado / revisado por:</b>		<b>Aprovado para uso:</b>	
	<u>18/02/2022</u>		<u>18/02/2022</u>
Larissa Mesquita	Data	Larissa Mesquita	Data

CÓPIA CONTROLADA