

PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO

CÓPIA CONTROLADA

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

ÍNDICE

1. OBJETIVO	02
2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS	02
3. RESPONSABILIDADES	02
4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA	03
5. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES	03
5.1 Conscientização	03
5.2 Mecanismos de Recebimento, Análise e Resposta de Demandas	03
5.3 Tipos de Comunicação	04
5.3.1 Sugestões	04
5.3.2 Pesquisa de Satisfação do Cliente.....	04
5.3.3 Pesquisa de Clima Organizacional.....	04
5.3.4 Denúncias e Reclamações.....	04
5.3.5 Opiniões	05
5.3.6 Diálogo Diário de Segurança - DDS	05
5.3.7 Reunião de Comitê	05
5.3.8 Divulgação de Acidentes, Incidentes e Desvios Críticos	06
5.3.9 Treinamentos	06
6. QUADRO DE REGISTROS	06
7. ANEXOS	07
8. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES	08
9. APROVAÇÃO	09

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

1. OBJETIVO

Estabelecer sistemática de comunicação com partes interessadas, internas e externas, tais como: colaborador, prestadores de serviços, clientes, fornecedores, comunidade, órgãos governamentais, organizações não governamentais, entidades certificadoras e quaisquer outros órgãos e entidades.

2. DEFINIÇÃO E CONCEITO

Colaborador: Compreende todos os colaboradores da Risoterm e das Sub-contratadas.

Sessões de Comunicação: Todo e qualquer tipo de evento utilizado para a divulgação de informações e orientações pertinentes das áreas Qualidade, Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional e Meio Ambiente. São exemplos de sessões de comunicação: palestras, reuniões, campanhas, etc.

Calendário: Documento onde constará data, temas, local, horário e responsáveis pelas reuniões.

Reuniões do Comitê: Reunião que tem como objetivo realizar acompanhamento do desenvolvimento do Sistema de Gestão.

Reuniões de Análise Crítica: Reunião que tem como objetivo realizar a análise do sistema em desenvolvimento para adequação e melhoria do mesmo, seja em parte ou em sua totalidade.

Diálogo Diário de Segurança – DDS: Reunião diária antes do início das atividades, de curta duração, que tem como objetivo informar as atividades do dia e assuntos relacionados à Qualidade, Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional e Meio Ambiente.

3. RESPONSABILIDADES

- **Colaborador – Colaboradores Risoterm e Sub-contratados**

Participar de todas as sessões de comunicação.

- **Liderança – Encarregados, Supervisores e Coordenadores**

Participar de todas as sessões de comunicação, cumprir e fazer cumprir este procedimento.

- **Diretoria**

Prover meios necessários para aplicação e cumprimento deste procedimento.

- **Gestor de Sistema – GS**

Conhecer o que determina este procedimento acompanhando a implementação e o desenvolvimento.

Participar da elaboração e revisão deste procedimento sempre que houver necessidade de melhoria.

Coordenar as reuniões de acompanhamento e Análise Crítica do Sistema, para desta forma garantir a melhoria do desempenho do Sistema da Qualidade- SQ.

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

- **Departamento de Segurança – Técnico de Segurança e Auxiliar técnico de segurança**

Coordenar este procedimento de comunicação em seus contratos e nas sessões de comunicação geral.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA

Norma NBR ISO 9001:2015;

Norma NBR ISO 9000:2015.

5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

A Risoterm estabelece canais de comunicação internos e externos constantes entre os diversos setores da organização através do uso de site, intranet, e-mail, reuniões periódicas, DDS e quadros distribuídos nas áreas.

Define o método de comunicação e as devidas responsabilidades através do “Plano de Comunicação”, anexo a este procedimento, onde se define: o que comunicar, quando comunicar, a quem comunicar, como comunicar, quem comunica.

A Risoterm dispõe do Risonect (Sistema Interno de Disponibilização de Arquivos), uma ferramenta desenvolvida para administração de colaboradores e controle de treinamentos, que também possibilita acesso a informações técnicas e documentos da empresa.

5.1 Conscientização

A Risoterm assegura através de comunicados, treinamentos ou políticas que as pessoas que realizam o trabalho interno e externo tomem consciência quanto:

- Política da qualidade;
- dos objetivos da qualidade pertinentes;
- da sua contribuição para a eficácia do sistema de gestão da qualidade, incluindo os benefícios de desempenho melhorado;
- das implicações de estar não conforme aos requisitos deste sistema de gestão.

5.2 Mecanismos de Recebimento, Análise e Resposta a Demandas

Todas as demandas documentadas provenientes de clientes e fornecedores são direcionadas, para a Gerência de Sistema que analisa a demanda e encaminha para a área responsável. As demais reclamações serão analisadas pelo setor de recursos humanos. Sendo considerada a reclamação

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

procedente o setor de recursos humanos convocará uma reunião extraordinária com a direção e envolvidos.

Em casos de comunicações informais (ligação telefônica, whatsapp), após ser informado, a Gerência do Sistema providencia o Registro de Não Conformidade e direciona para a área responsável.

5.3. Tipos de Comunicação

5.3.1 Nossas Ideias

A Risoterm estabelece canal de comunicação constante com seus colaboradores através do programa Nossas Ideias, onde o colaborador, através de whatsapp, msg de texto e emails, se comunica com a empresa, podendo avaliar a satisfação interna.

Visando cada vez mais feedback dos seus colaboradores, é selecionado, mensalmente, a melhor ideia aplicada, dentre as recebidas, para ser premiada com um brinde.

O canal de comunicação interno dos colaboradores e/ou subcontratados para a empresa também pode ser realizado através de site, e-mail, telefone, reuniões, atas e DDS para tratar de informações, conscientização, consultas e questões do SGI.

5.3.2 Pesquisa de Satisfação do Cliente

Também como forma de identificar as necessidades de seus clientes, bem como monitorar a qualidade dos serviços prestados e o atendimento a legislação vigente, a Risoterm estabelece canais de comunicação através do uso de pesquisas de satisfação cujos resultados são avaliados, conforme estabelecido no PQR 004 –Relação com o Cliente.

5.3.3 Pesquisa de Clima Organizacional


A Risoterm realiza Avaliação do Clima Organizacional, sendo esta realizada por uma empresa terceirizada que é responsável por:

- Aplicar a pesquisa de clima organizacional
- Tabular e preparar os relatórios
- Avaliar e estabelecer ações, com a Diretoria, de forma a atender as demandas cabíveis.

5.3.4 Denúncias e Reclamações

As violações aos princípios éticos devem ser levadas diretamente ao conhecimento da direção através do canal de denúncia: www.contatoconfidencial.com.br/risoterm

Público externo: Utilizar o mesmo canal de denúncia interno ou através do site Risoterm, no link Contato.

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

5.3.5 Opiniões

As opiniões devem ser registradas em atas de reunião contendo todos os assuntos abordados pelos colaboradores, e quando pertinente deve ser aberto plano de ação.

5.3.6 Diálogo Diário de Segurança – DDS

A Risoterm deve promover o Dialogo Diário de Segurança dentro dos grupos de trabalho de acordo com a periodicidade do contrato ou participará do diálogo de segurança geral que a planta realize, para informes, instruções e informações sobre as características das tarefas e seus riscos associados. Este diálogo deve ser realizado em horário e local definido pelo supervisor, encarregado ou coordenador de obra.

Os registros dos diálogos devem ser evidenciados no formulário “Diálogo Diário de Segurança” ou conforme requisitos de cada contratante que deve ser preenchido pelo supervisor, encarregado ou coordenador de obra de cada site e arquivados em cada obra.

5.3.7 Reunião de Comitê

Reunião de Comitê


As reuniões do Comitê devem ser realizadas, com periodicidade mínima trimestral, a fim de promover a as ações do Sistema de Gestão, para identificar possíveis melhorias ou adequações do mesmo.

Estas reuniões precisam ser realizadas com os coordenadores dos contratos e com a participação do Departamento de Segurança das obras, Gestor do Sistema, Gerência de RH e Direção da Risoterm.

Para todas as reuniões devem ser elaboradas atas e listas de presença que pode ser encontrada no anexo deste procedimento.

Estas necessitam ter no mínimo em sua agenda os seguintes tópicos:

- Apresentação das não conformidades registradas no período;
- Apresentação e tratamento das reclamações/sugestões de clientes;
- Apresentação das metas do Consolidado dos Indicadores;
- Acompanhamento das ações estabelecidas;
- Divulgação de Políticas;
- Objetivos da qualidade

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

5.3.8 Divulgação de Acidentes, Incidentes e Desvios Críticos

A Risoterm deve divulgar, após conclusão do processo de investigação, quando aplicável, para avaliação de acidentes, incidentes, não conformidades e desvios, os resultados a todos os seus colaboradores em todos os contratos através de reuniões bimestrais ou em reunião extra.

Nesta reunião devem ser informados os fatos ocorridos, bem como as causas que proporcionaram o evento e as medidas de controle adotadas.

Em caso de acidentes, o fato será informado imediatamente ao gestor de contrato, e após a conclusão do processo de investigação a Risoterm encaminhará ao Departamento de Segurança da contratante, Gestor de Contrato e Direção da Risoterm documentos pertinentes ao processo, via correspondência eletrônica ou impressa.

O designado da Risoterm ou representante da CIPA é responsável pela comunicação dos acidentes na reunião da CIPA.

5.3.9 Treinamento

Um planejamento anual para os treinamentos deve ser elaborado por obra, devidamente autorizado pela Diretoria, levando-se em consideração o cumprimento dos requisitos regulamentares e outros requisitos, interesses, condições, disponibilidades e necessidades da própria organização.

Além dos treinamentos previstos no plano, podemos realizar outros treinamentos de acordo com as atividades e necessidades dos clientes.

No caso de treinamentos externos estes devem ser comprovados pelo colaborador através da apresentação de certificado ou comprovante de participação, sendo anexados à pasta do mesmo.

No caso de treinamentos internos, o registro se realiza através do formulário "Ficha de Registro de Treinamento".

6. QUADRO DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
FO.003.PQR.007: Plano de Comunicação	Nos contratos e na Sede	Por ordem cronológica e por setor/obra	01 ano	Lixo	Gestor de Sistema, Coord. de Obras


FO.001.PQR.007: Ata de Reunião	Nos contratos e na Sede até o prazo de 2 anos e no setor de Recursos Humanos em pasta identificada como "Atas de Reuniões"	Por ordem cronológica, por setor/obra	03 anos		Gestor de Sistema, Coord. de Obras Tec. de Segurança RH
FO.002.PQR.007: Diálogo Diário de Segurança	Nos contratos até o prazo de 2 anos e no setor de Recursos Humanos em pasta identificada como "Diálogo Diário de Segurança"	Por ordem cronológica, por setor/obra	03 anos	Lixo	Gestor de Sistema, Coord. De Obras Tec. De Segurança RH
FO.011.PQR.007 Lista de Presença de Reunião	Nos contratos até o prazo de 2 anos e no setor de Recursos Humanos em pasta identificada como "Diálogo Diário de Segurança"	Por ordem cronológica, por setor/obra	03 anos	Lixo	Gestor de Sistema, Coord. De Obras Tec. De Segurança RH
FO.013.PQR.007 Ficha de Registro de Treinamento	No contrato ou na Sede até o prazo de 2 anos e no setor de Recursos Humanos em pasta identificada como "Treinamento de SSMA"	Por ordem cronológica, por setor/obra	03 anos	Lixo	Gestor de Sistema, Coord. De Obras Tec. De Segurança RH

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

7. ANEXOS

- ✓ FO.001.PQR.007 R.01 Ata de Reunião
- ✓ FO.002.PQR.007 R.02 Diálogo Diário de Segurança
- ✓ FO.003.PQR.007 R.01 Plano de Comunicação
- ✓ FO.011.PQR.007 Lista de Presença de Reunião
- ✓ FO.013.PQR.007 Ficha de Registro de Treinamento

CÓPIA CONTROLADA

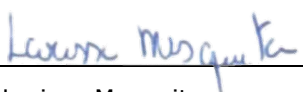
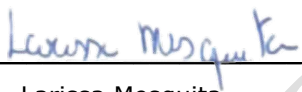
	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

8. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Versão	Responsável
Atualização Sistêmica.	Inclusão dos anexos no item 6 e 7 FO.011.PQR.007 Lista de Presença de Reunião e FO.013.PQR.007 Ficha de Registro de Treinamento. Inclusão do item 5.3.9	21/11/2023	05	Larissa Mesquita
Revisão e Atualização Sistêmica.	Revisão do Item 5.3.7 e Inclusão do Item 5.3.4 – Denúncias e Reclamações	21/02/2023	04	Jonatan Magno/ Larissa Mesquita
Atualização Sistêmica.	Não houve alteração dos itens.	18/02/2022	03	Jamile Costa/ Larissa Mesquita
Atualização Sistêmica	Atualização sistêmica e inclusão do cabeçalho.	20/02/2020	02	Larissa Mesquita
Revisão de Item	5.3.1	06/08/2018	01	Larissa Mesquita
Emissão inicial	-----	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 21/11/2023
		Revisão: 05

9. APROVAÇÃO

Elaborado/revisado por:	Aprovado para uso:
	
<u>21/11/2023</u>	<u>21/11/2023</u>
Larissa Mesquita Data	Larissa Mesquita Data

CÓPIA CONTROLADA