



PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

ÍNDICE

1 OBJETIVO	2
2 DEFINIÇÃO E CONCEITO.....	2
3 RESPONSABILIDADES	2
4 DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA	3
5 DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES	3
5.1 Conscientização	3
5.2 Mecanismos de Recebimento, Análise e Resposta a Demandas	3
5.3. Tipos de Comunicação	4
5.3.1 Nossas Ideias.....	4
5.3.2 Pesquisa de Satisfação do Cliente	4
5.3.3 Pesquisa de Clima Organizacional	4
5.3.4 Denúncias e Reclamações.....	5
5.3.5 Opiniões.....	5
5.3.6 Diálogo Diário de Segurança – DDS	5
5.3.7 Reunião de Comitê	5
5.3.7 Divulgação de Acidentes, Incidentes e Desvios Críticos.....	6
5.3.8 Treinamento	6
6 QUADRO DE REGISTROS.....	7
7 ANEXOS.....	8
8 NATUREZA DAS ALTERAÇÕES	9
9 APROVAÇÃO	11

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

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: 23/08/2024
		Revisão: 06

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: 23/08/2024
		Revisão: 06

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 deve providenciar o Registro de Não Conformidade segundo o PQR-003 e direcionar para a área responsável.

5.3. Tipos de Comunicação

5.3.1 Listas de Transmissão via WhatsApp

Todos os colaboradores que dispõem de telefone celular com WhatsApp instalado recebem as comunicações do setor de Recursos Humanos através das listas de transmissão e em grupos criados com objetivos específicos. Por permitir uma comunicação fácil, rápida e acessível, o WhatsApp é utilizado diariamente na comunicação de informações rápidas e pertinentes a diversos assuntos relacionados ao interesse da organização. É permitida a interação direta entre todos os funcionários visando acelerar a troca de informações e a agilidade na tomada de decisões.

5.3.2 Nossas Ideias


A Risoterm estabelece canal de comunicação constante com seus colaboradores através do programa Nossas Ideias, onde o colaborador, através de WhatsApp, mensagem de texto e emails, se comunica com a empresa, tendo a possibilidade de apresentar ideias e sugestões para a melhoria das atividades da organização. Esta iniciativa é desenvolvida para incentivar a devolutiva de feedbacks por parte dos colaboradores, buscando também incentivar o bom desempenho e a interação entre os todos os setores da empresa.

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.

5.3.3 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.

5.3.4 Pesquisa de Clima Organizacional

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

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.

5.3.5 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. Para denúncias feitas pelo público externo, deve-se utilizar o mesmo canal de denúncia interno ou através do site Risoterm, no link de Contato.

5.3.6 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.


5.3.7 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 participar 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 FO.002.PQR.007 DDS - 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.

5.3.8 Reunião de Comitê

As reuniões do Comitê devem ser realizadas com periodicidade mínima bimestral, a fim de promover 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 segundo o anexo FO.001.PQR.007 e listas de presença segundo o anexo FO.011.PQR.007.

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

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

- 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.

5.3.9 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.

5.3.10 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. Para os treinamentos anuais a serem realizados na sede, o setor de Recursos Humanos 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 anexo ao procedimento PQR-010 "Ficha de Registro de Treinamento".

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

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		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	Lixo	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

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

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
---	--	---------------------------------------	---------	------	---


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

	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06


8 NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Versão	Responsável
Inclusão de item.	Inclusão do item 5.3.1 Listas de Transmissão via Whatsapp.	23/08/2024	06	Iago Machado
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

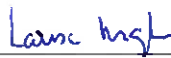
	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

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

CÓPIA CONTROLADA

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.007
	COMUNICAÇÃO	Data: 23/08/2024
		Revisão: 06

9 APROVAÇÃO

Elaborado/revisado por:		Aprovado para uso:	
Iago de Jesus Machado Aux. Técnico de Planejamento RISOTERM ISOLANTES TÉRMICOS LTDA.			
<u>23/08/2024</u> Iago Machado Data		<u>23/08/2024</u> Larissa Mesquita Data	

CÓPIA CONTROLADA