

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA DATAKOM

Resumo:

Este manual tem o propósito de descrever e detalhar o Sistema de Gestão Integrada da DATAKOM, com o objetivo de atender as normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

O Sistema de Gestão Integrada da DATAKOM foi implementado para que a empresa desenvolva ações em relação aos aspectos relacionados à qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, de modo a atender às expectativas dos seus clientes e das demais partes interessadas.

Sumário

0.	INTRODUÇÃO	5
0.1.	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	5
1.	ESCOPO DESTE MANUAL	5
2.	REFERÊNCIAS NORMATIVAS	6
3.	TERMOS E DEFINIÇÕES	6
4.	CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	6
4.1.	ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO	6
4.2.	ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS	6
4.3.	DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA	7
4.4.	SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA E SEUS PROCESSOS	8
4.4.1.	INTRODUÇÃO	8
4.4.2.	OS MACROPROCESSOS PRINCIPAIS DO SGI DA DATACOM	10
4.4.3.	OS MACROPROCESSOS DE APOIO DO SGI DA DATACOM	13
4.4.4.	O MACROPROCESSO GERENCIAL DO SGI DA DATACOM	14
5.	LIDERANÇA	15
5.1.	LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	15
5.1.1.	AUTORIDADE ORGANIZACIONAL	16
5.1.2.	FOCO NO CLIENTE	16
5.2.	POLÍTICA	17
5.2.1.	DESENVOLVENDO A POLÍTICA DO SGI	17
5.2.2.	COMUNICANDO A POLÍTICA DO SGI	17
5.3.	PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	17
6.	PLANEJAMENTO	18
6.1.	AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	18
6.1.1.	DETERMINAR OS RISCOS E OPORTUNIDADES	18
6.1.2.	IDENTIFICAR E AVALIAR ASPECTOS AMBIENTAIS E PERIGOS OCUPACIONAIS	18
6.1.3.	REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS	19
6.1.4.	PLANEJAMENTO DE AÇÕES	19
6.2.	OBJETIVOS DO SGI E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS	19
6.2.1.	OBJETIVOS DO SGI	19
6.2.2.	PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS	20
6.3.	PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS	20
7.	APOIO	20
7.1.	RECURSOS	20
7.1.1.	GENERALIDADES	20
7.1.2.	PESSOAS	20
7.1.3.	INFRAESTRUTURA	20
7.1.4.	AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSOS	21
7.1.5.	RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO	21
7.1.6.	CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL	22
7.2.	COMPETÊNCIA	22

7.3.	CONSCIENTIZAÇÃO	23
7.4.	COMUNICAÇÃO.....	23
7.4.1.	GENERALIDADES.....	23
7.4.2.	COMUNICAÇÃO INTERNA.....	23
7.4.3.	COMUNICAÇÃO EXTERNA	24
7.4.4.	PARTICIPAÇÃO E CONSULTA.....	24
7.5.	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	25
7.5.1.	GENERALIDADES.....	25
7.5.2.	CRIAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	26
8.	OPERAÇÃO	26
8.1.	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL.....	26
8.1.1.	CONTROLE OPERACIONAL DE MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA.....	28
8.1.2.	PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS.....	29
8.2.	REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS.....	29
8.2.1.	COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE	29
8.2.2.	DETERMINAÇÃO DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS.....	30
8.2.3.	ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS.....	30
8.2.4.	MUDANÇAS NOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS.....	31
8.3.	PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	31
8.3.1.	GENERALIDADES.....	31
8.3.2.	PLANEJAMENTO DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO	31
8.3.3.	ENTRADAS DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO	32
8.3.4.	CONTROLES DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO.....	32
8.3.5.	SAÍDAS DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO	33
8.3.6.	MUDANÇAS DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO	33
8.4.	CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE	33
8.4.1.	GENERALIDADES.....	33
8.4.2.	INFORMAÇÃO PARA PROVEDORES EXTERNOS	35
8.5.	PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO	35
8.5.1.	CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇO	35
8.5.2.	IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE	36
8.5.3.	PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES OU PROVEDORES EXTERNOS.....	36
8.5.4.	PRESERVAÇÃO	36
8.5.5.	ATIVIDADES PÓS-ENTREGA	36
8.5.6.	CONTROLE DE MUDANÇAS.....	37
8.6.	LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	37
8.7.	CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	37
9.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	38
9.1.	MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	38
9.1.1.	GENERALIDADES.....	38
9.1.2.	SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....	39
9.1.3.	ANÁLISE E AVALIAÇÃO	39
9.1.4.	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS ..	40
9.2.	AUDITORIA INTERNA.....	40
9.3.	ANÁLISE CRÍTICA PELA ALTA DIREÇÃO	40
10.	MELHORIA	42
10.1.	GENERALIDADES	42
10.2.	INCIDENTES, NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	42
10.3.	MELHORIA CONTÍNUA	43

11.	ARQUIVOS QUE INTEGRAM ESTE DOCUMENTO	43
12.	REGISTROS DO SGI	43
13.	REVISÕES	43

0. INTRODUÇÃO

0.1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A DATACOM iniciou suas atividades em outubro de 1998 como empresa de desenvolvimento de produtos para telecomunicações, visando atender o mercado de operadoras de telefonia e provedores de acesso de dados. A linha de equipamentos DATACOM nasceu com conversores de interface, produtos até então encontrados somente no mercado externo. Atualmente a empresa conta com uma extensa linha de produtos voltados para a transmissão de voz e dados tornando-se uma excelente opção de produtos para o mercado, tanto por se tratar de equipamentos com tecnologia própria quanto pelo preço competitivo.

Sua sede está situada em Eldorado do Sul, no Rio Grande do Sul. Suas instalações possuem mais de 11.000 m², os quais são abrangidos por instalações fabris, de pesquisa e desenvolvimento, operações e vendas, suporte a clientes, assistência técnica, recursos humanos e controladoria.

A DATACOM busca se desenvolver, através de investimentos na área de pesquisa e desenvolvimento de produtos com grande valor tecnológico, capaz de fornecer soluções completas aos nossos clientes.

Com objetivo principal em atender as necessidades dos seus clientes, a DATACOM tem uma preocupação constante com a qualidade dos seus produtos. Para melhorar e garantir um padrão de fornecimento de produtos com qualidade, respeitando o meio ambiente e preservando o bem-estar das pessoas na empresa, a DATACOM implementou e mantém um Sistema de Gestão Integrada baseado nas normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, formalizadas neste Manual.

Este manual relata as atividades gerenciais essenciais para o funcionamento deste sistema, entre eles os processos de Marketing, Desenvolvimento de Produtos, Comercialização, Industrialização, Serviços e Gestão do Sistema.

1. ESCOPO DESTES MANUAL

O presente Manual tem como objetivo apresentar e descrever as características deste sistema de forma a demonstrar como é obtida, mantida e aprimorada a capacidade para atender aos requisitos especificados pelas normas ISO de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança.

Sua finalidade é, também, apresentar os processos que compõem o do Sistema de Gestão Integrada da DATACOM, a interação entre eles, bem como os documentos que os constituem.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O Sistema de Gestão da Integrada da DATACOM foi concebido e atende atualmente aos requisitos contidos nos seguintes documentos emitidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade

NBR ISO 14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental

ISO 45001:2018 – Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO 9000:2015.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

A DATACOM determina as questões externas e internas pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico capazes de afetar sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos para o seu Sistema de Gestão Integrada.

Para isto a empresa monitora e analisa criticamente informações sobre essas questões externas (ameaças e oportunidades) e internas (pontos fortes e pontos fracos) através de seu Planejamento Estratégico documentado em **01.01.00.00 - Planejamento Estratégico DATACOM**.

Como resultado desta análise, são estabelecidos Objetivos Estratégicos, desdobrados nos níveis Táticos e Operacionais, documentados em **01.01.01.00 - Objetivos e Planos Estratégicos e Táticos da DATACOM**, de forma que todos na empresa busquem resultados comuns.

O andamento das ações que visam atingir as metas estipuladas, oriundas deste planejamento, é registrado periodicamente são registradas no próprio documento periodicamente, pela Alta Direção.

4.2. ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS

Para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente, aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis e aos requisitos do seu sistema de gestão, a DATACOM estabeleceu que as partes interessadas sejam são aquelas que oferecem fornecem risco

significativo para sua sustentabilidade organizacional se suas necessidades e expectativas não forem atendidas.

A DATACOM determina as partes interessadas relacionadas ao seu propósito, quais as suas necessidades e expectativas (influência interna) e em quais aspectos elas podem impactar a DATACOM (influência externa). Estas informações estão identificadas e consideradas no Planejamento Estratégico, na análise do ambiente interno e externo.

O atendimento às necessidades e expectativas das partes interessadas e a eficácia dos controles aos impactos à DATACOM são analisados e acompanhados periodicamente, pela Alta Direção.

4.3. DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

A DATACOM determina e entende seu escopo para o Sistema de Gestão Integrada sendo como:

“Atividades de projeto e desenvolvimento, industrialização e comercialização de equipamentos, software e serviços para redes e telecomunicações.”

O escopo da DATACOM abrange sua Unidade localizada em zona Industrial na cidade de Eldorado do Sul na Rua América, número 1000 - Bairro Industrial, contemplando instalações fabris, de pesquisa e desenvolvimento, operações e vendas, suporte a clientes, assistência técnica, suprimentos, recursos humanos e controladoria. Faz limites físicos, ao norte alinhada à Rua América, ao sul uma área desapropriada de propriedade de ACCA Empreendimentos, ao leste a Escola Estadual de Ensino Médio Eldorado e à oeste um terreno da DATACOM. Todas as atividades, produtos e serviços da DATACOM, nesta Unidade, estão incluídos no SGI.

Ao determinar o seu escopo a DATACOM considerou:

- A análise de oportunidades e ameaças, pontos fortes e fracos, realizada em seu planejamento estratégico;
- Os requisitos legais associados aos seus produtos e serviços, identificados, quando pertinentes, no estabelecimento dos projetos de produtos ou execução dos serviços fornecidos;
- As necessidades e expectativas de suas partes interessadas, identificadas no Planejamento Estratégico da DADATACOM;

- Sua autoridade e capacidade de exercer controle e influência, conforme apresentado em 8.1 deste Manual.

O escopo está mantido como informação documentada neste manual, disponível na Intranet para colaboradores e prestadores de serviço fixos e nos Certificados ISO 9001, ISO 14001, e ISO 45001. Está divulgado também no site da empresa para consulta das partes interessadas, no endereço <https://www.datacom.com.br>, em Institucional - Certificações.

4.4. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA E SEUS PROCESSOS

4.4.1. INTRODUÇÃO

A DATACOM estabeleceu, documentou, implementou, mantém e melhora continuamente um Sistema de Gestão Integrada (**SGI**), incluindo processos necessários e suas interações, para garantir o atendimento dos requisitos de seus produtos e serviços às especificações requeridas, desenhos, procedimentos, instruções de trabalho e normas.

O Sistema de Gestão Integrada da DATACOM está estruturado por Processos, em conformidade com os requisitos especificados pelas Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Este sistema é estruturado por processos compostos por atividades específicas inter-relacionadas que viabilizam o escopo proposto pela Empresa. Essas atividades são governadas por regras de negócio e vistas no contexto de seu relacionamento com as demais atividades de forma a fornecer uma visão harmônica de sequências e fluxos.

A estrutura dos processos da DATACOM está dividida em Macroprocessos Principais, Macroprocessos de Apoio e Macroprocessos Gerenciais. São eles:

- **Macroprocessos Principais:** são de natureza interfuncional e compõem a cadeia que entrega valor diretamente para o cliente, são eles:
 - Marketing
 - Desenvolvimento e Lançamento de Produtos;
 - Comercialização;
 - Industrialização;
 - Serviços.

- **Macroprocessos de Apoio:** provêm suporte e habilitam os outros processos a atingir seus propósitos, são eles:
 - Recursos Humanos;
 - Controladoria;
 - Sistemas e TI;
 - Facilities.

- **Macroprocessos Gerenciais:** definem as diretrizes da organização, são utilizados para medir, monitorar e controlar as atividades de negócio. Asseguram que processos principais e de apoio atinjam suas metas, são eles:
 - SGI
 - Diretrizes DATACOM

Cada um destes Macroprocessos está dividido em Processos e, estes, em Subprocessos.

Os Subprocessos estão mapeados através da metodologia DDP – Detalhamento Descritivo dos Processos, que ajuda a identificar os elementos relevantes dos subprocessos e a inter-relação entre eles, possibilitando conhecer suas atividades envolvidas e a avaliação de riscos e oportunidades. Torna tangível o trabalho realizado, possibilitando padronizar as atividades através dos procedimentos e auxiliando no treinamento das equipes.

A identificação dos processos do SGI, sua sequência e interações constam na figura a seguir e nos capítulos subsequentes:

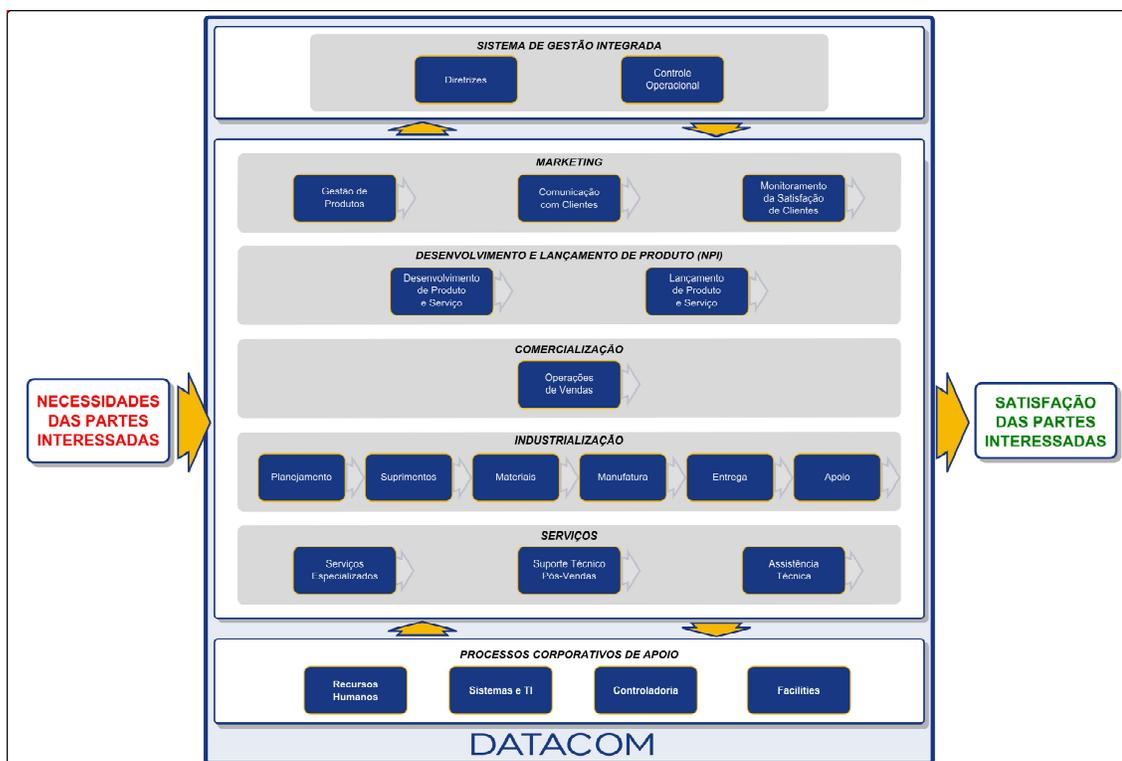


Figura 1 - Mapa de Processos do SGI

4.4.2. OS MACROPROCESSOS PRINCIPAIS DO SGI DA DATACOM

4.4.2.1. O MACROPROCESSO DE MARKETING

O Macroprocesso de Marketing tem por propósito trazer a visão do Mercado para a empresa, acompanhando suas tendências, necessidades, tecnologias e demandas na identificação e seleção das oportunidades onde a DATACOM possa atuar através da oferta de produtos e serviços associados.

Identifica os Mercados que podem ser do interesse da DATACOM e trazer suas necessidades e demandas com o objetivo de alimentar o Planejamento Estratégico e o portfólio de produtos da empresa.

Administra o ciclo de vida dos produtos DATACOM, definindo critérios tecnológicos, comerciais e financeiros para sua manutenção, expansão ou extinção.

É responsável também por estabelecer os canais de comunicação de seus clientes (feiras, internet, publicações, mídias), e monitorar a satisfação destes no fornecimento de produtos, serviços, atendimento e informações.

4.4.2.2. O MACROPROCESSO DE DESENVOLVIMENTO E LANÇAMENTO DE PRODUTOS

O Macroprocesso de Desenvolvimento e Lançamento de Produtos tem por objetivo desenvolver os produtos e os disponibilizar para os demais processos da empresa,. em Em especial, os Macroprocessos de Comercialização e de Industrialização.

Este Macroprocesso se inicia com a identificação dos requisitos a serem atendidos e é finalizando com a disponibilização de um projeto de produto em condições de ser produzido e comercializado em regime estável.

Para isso, este Macroprocesso estabelece alguns estágios estratégicos, sendo eles:

- **Desenvolvimento de produto e serviço:** Visa transformar as especificações trazidas pelo Macroprocesso de Marketing em projetos, desenvolvendo e provendo toda informação necessária para fabricação de produtos em escala;
- **Lançamento de produto e serviço:** Este processo transfere toda a informação dos produtos desenvolvidos ao restante da DATACOM e capacita os demais processos, em especial, os Macroprocessos de Comercialização e de Industrialização.

4.4.2.3. O MACROPROCESSO DE COMERCIALIZAÇÃO

O Macroprocesso de Comercialização foi estabelecido com o propósito de alcançar os clientes e estabelecer negócios dentro de suas expectativas, atendendo às suas necessidades, resultando na entrega de produtos e/ou serviços ofertados pela DATACOM.

Para isso, este Macroprocesso estabelece o Processo de Operações de Vendas, o qual executa a análise da capacidade da DATACOM atender as características dos produtos e serviços demandados pelos clientes e monitora o andamento dos pedidos para garantir suas entregas nos volumes e prazos acordados.

4.4.2.4. O MACROPROCESSO INDUSTRIALIZAÇÃO

O Macroprocesso de Industrialização tem por propósito transformar recursos em produtos sistematicamente de maneira eficaz e eficiente visando atender às especificações de projetos e requisitos de Cliente.

Para isso, este Macroprocesso estabelece alguns estágios estratégicos, sendo eles:

- **Planejamento:** realiza o planejamento e controle dos materiais a serem adquiridos, alocados e usados e da fabricação dos produtos conforme os requisitos comerciais estabelecidos nos pedidos;
- **Suprimentos:** realiza a negociação e aquisição dos materiais necessários, com fornecedores selecionados e qualificados, garantindo sua qualidade ao recebê-los;
- **Materiais:** executa o recebimento e inspeção das características dos materiais adquiridos e sua preservação até o uso pretendido;
- **Manufatura:** transforma os materiais em produtos conforme planejado garantindo seus requisitos para atendimento das necessidades dos clientes nos tipos, volumes e prazos acordados;
- **Entrega:** estoca os produtos acabados, integra conforme as necessidades específicas dos pedidos e procede à entrega aos clientes.
- **Apoio:** Provê suporte técnico às atividades fabris para torná-las e mantê-las aptas atender às demandas solicitadas.

4.4.2.5. O MACROPROCESSO DE SERVIÇOS

Este Macroprocesso tem o propósito de definir os procedimentos de relacionamento com os Clientes na prestação de serviços de forma a atender com qualidade e efetividade as necessidades advindas da venda de produtos DATACOM.

Para isso, este Macroprocesso estabelece alguns estágios estratégicos, sendo eles:

- **Serviços especializados:** operacionaliza e atende às demandas de serviços solicitadas pelos clientes, tais como implantação e administração de redes, treinamentos, etc.;
- **Suporte técnico Pós-venda:** atende às demandas dos clientes relativas ao funcionamento dos produtos adquiridos, apoio técnico para solução de problemas identificados; atualizações de versões de firmware, etc.;
- **Assistência técnica:** procede ao conserto dos produtos DATACOM que apresentam defeito em garantia ou não.

4.4.3. OS MACROPROCESSOS DE APOIO DO SGI DA DATACOM

4.4.3.1. MACROPROCESSO DE RECURSOS HUMANOS (RH)

Este Macroprocesso é responsável por prover, manter e desenvolver recursos humanos com a competência necessária para execução das atividades necessárias para a empresa prestando o apoio necessário aos demais gestores.

Para isso, este Macroprocesso estabelece alguns estágios estratégicos, sendo eles:

- **Captação:** operacionaliza a obtenção e seleção dos elementos humanos solicitados pelos demais processos da DATACOM para desenvolvimento de suas atividades;
- **Administração de pessoas:** administra e operacionaliza todos os aspectos legais e contábeis relacionados aos recursos humanos que atuam na DATACOM em relação às exigências da empresa;
- **Capacitação e desenvolvimento:** gerencia o atendimento das necessidades captadas pelos demais gestores em relação às discrepâncias de conhecimento e habilidades evidenciadas nos colaboradores da empresa que comprometem suas competências e desempenho. Coordena e apoia o atendimento de conhecimento que visa o desenvolvimento e crescimento de elementos humanos na DATACOM;
- **Retenção:** estabelece, administra e apoia diretrizes que visam manter os colaboradores humanos visando preservação do conhecimento adquirido e crescimento na empresa.

4.4.3.2. MACROPROCESSO DE SISTEMAS E TI

Este Macroprocesso tem como propósito prover, administrar e manter todos os recursos informatizados lógicos e físicos utilizados pela DATACOM.

Para isso, este Macroprocesso estabelece alguns estágios estratégicos, sendo eles:

- **Sistemas:** é responsável pelo projeto, implementação, manutenção e controle dos sistemas informatizados utilizados pela DATACOM (Sistema ERP);
- **Tecnologia da Informação (TI):** é responsável pelo projeto, gestão, implementação, manutenção e controle dos recursos de informática (*hardware, software*, licenciamento e estrutura lógica) utilizados pela DATACOM.

4.4.3.3. MACROPROCESSO DE CONTROLADORIA

Este Macroprocesso é responsável pela gestão e controle do patrimônio e das operações financeiras e fiscais da DATACOM.

Para isso, este Macroprocesso estabelece alguns estágios estratégicos, sendo eles:

- **Contabilidade Financeira:** verifica, monitora e registra todos os destinos relativos aos gastos incorridos pela empresa na execução de suas atividades, além de prestar contas aos órgãos fiscais;
- **Gestão Tributária:** coordena e executa a administração dos requisitos legais tributários visando atender suas exigências de forma a favorecer a DATACOM;
- **Relação com Órgãos Regulatórios:** é o elo da empresa para comunicação, entendimento e atendimento aos requisitos legais fiscais aplicáveis de forma a favorecer a DATACOM;
- **Gestão orçamentária:** coordena a determinação do orçamento da empresa e monitora sua execução prestando contas à alta administração;
- **Gestão de recursos financeiros:** coordena e operacionaliza a administração dos recursos financeiros da DATACOM de forma favorável a ela;
- **Jurídico:** apoia a empresa em relação aos aspectos jurídicos aplicáveis às atividades da DATACOM.

4.4.3.4. MACROPROCESSO DE FACILITIES

Este Macroprocesso coordena, monitora e operacionaliza a execução de todas as demandas relacionadas à manutenção e alteração das instalações prediais da DATACOM. Também é responsável pelo atendimento e monitoramento dos parâmetros legais sobre impactos ambientais ou de saúde e segurança aplicáveis às instalações da empresa.

4.4.4. O MACROPROCESSO GERENCIAL DO SGI DA DATACOM

O Macroprocesso de Sistema de Gestão Integrada (SGI) tem o propósito de administrar, controlar e monitorar o atendimento dos requisitos das três normas às quais a DATACOM é certificada: Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança.

Também objetiva:

- Atender de forma consistente aos requisitos dos Clientes e das demais partes interessadas, através de uma política documentada, objetivos mensuráveis, diretrizes de gestão e controles

operacionais necessários para a operação da empresa, a proteção ao meio ambiente e a saúde e segurança das pessoas, apresentados através dos documentos do Sistema de Gestão Integrada.

- Integrar os processos de forma a garantir a coesão das ações com abrangência e homogeneidade necessárias para o atingimento dos objetivos propostos. É o elo de comunicação entre o Sistema de Gestão Integrada e a Alta Administração para fornecimento de informações sobre o desempenho do Sistema como um todo e encaminhamento para operacionalização de suas orientações e decisões.
- Estabelecer diretrizes para o gerenciamento dos requisitos de Meio Ambiente e Saúde e Segurança Ocupacional, através da aquisição do conhecimento sobre as áreas abrangentes da legislação que são aplicáveis as suas atividades, produtos e serviços, bem como da identificação e controle sobre os seus aspectos ambientais significativos e seus impactos associados e perigos ocupacionais e os danos à integridade das pessoas.

5. LIDERANÇA

5.1. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

A Alta Direção da DATACOM é composta pelo Presidente e seus Diretores.

Estes demonstram liderança e comprometimento em relação ao Sistema de Gestão Integrado, bem como pela prestação de contas pela eficácia deste sistema, através do direcionamento estratégico da organização, alinhados à Política do SGI, aos Objetivos e Planos Estratégicos e Táticos da DATACOM, as Partes Interessadas com suas necessidades e expectativas e ao Escopo do SGI.

Asseguram a integração dos requisitos do SGI nos processos de negócio da organização, através da definição e mapeamento dos processos, da identificação e avaliação de aspectos ambientais e perigos ocupacionais e seus documentos associados.

Identificam as necessidades e provêm os recursos adequados, incluindo a designação de pessoal treinado, equipamentos e instalações adequadas aos processos e às pessoas, serviços de apoio e atividades de verificação, bem como para solução das reclamações procedentes de partes interessadas, incluindo Auditorias Internas.

5.1.1. AUTORIDADE ORGANIZACIONAL

O Nível Gerencial da DATACOM é composto por diversos gerentes, que recebem da Alta Direção, liberdade e autoridade organizacional para apoiar, engajar e liderar suas equipes para:

- Definir e mapear Processos e Subprocessos;
- Analisar criticamente o alinhamento tático de seus Processos e tomar ações de mudança e melhoria cabíveis;
- Desdobrar os Objetivos e Planos Estratégicos, em Táticos e Operacionais;
- Identificar as necessidades e prover os recursos adequados, necessários ao bom andamento de seus Processos e Subprocessos;
- Definir e monitorar Indicadores de Desempenho;
- Participar das auditorias internas e, se necessário, executar correção e ações corretivas apropriadas, sem demora indevida;
- Promover o desenvolvimento profissional e humano;
- Implementar ações para prevenir ocorrências de quaisquer não conformidades relativas a produtos, processos, serviços e ao SGI;
- Verificar a implementação das soluções;
- Apoiar outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade, através de reuniões com a Alta Direção e de trabalhos específicos do RH para desenvolvimento de equipes (Team Building).

5.1.2. FOCO NO CLIENTE

A Alta Direção demonstra sua liderança e comprometimento com relação ao foco nas partes interessadas, através do seu Planejamento Estratégico, assegurando que:

- a) os requisitos dos clientes, das partes interessadas e os requisitos estatutários e regulamentares pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente, através dos Macroprocessos de Desenvolvimento e Lançamento de Produtos e o de Comercialização;
- b) os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados, através de seu Planejamento Estratégico;

c) o foco no aumento da satisfação do cliente é mantido, através da Pesquisa de Satisfação Anual e do estabelecimento de ações para melhoria.

5.2. POLÍTICA

5.2.1. DESENVOLVENDO A POLÍTICA DO SGI

A Alta Direção estabeleceu, implementou e mantém uma Política de Gestão Integrada, a qual está a este documento, sob o código **11.00.00.01 – Política do Sistema de Gestão Integrada da DATACOM.**

Esta política é revisada periodicamente nas reuniões de Análise Crítica do Sistema de forma a mantê-la atual e adequada aos propósitos da Empresa e aos Mercados onde atua.

5.2.2. COMUNICANDO A POLÍTICA DO SGI

A Alta Direção garante que a Política do SGI é comunicada, está disponível, entendida e aplicada na organização a todos os colaboradores através da disposição em murais, intranet e conscientizações periódicas, realizadas pelo Sistema de Gestão.

Para terceiros, fornecedores e demais partes interessadas a política está disponível na página da internet da empresa, no endereço www.datacom.ind.br.

5.3. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades para os papéis pertinentes são atribuídas através de seu Organograma Funcional, dos Descritivos de Funções e documentações do SGI, comunicadas e entendidas na organização através de treinamentos e ações de conscientização.

A Alta Direção da DATACOM atribuiu a responsabilidade e autoridade aos gestores dos Macroprocessos para assegurar que o seu Sistema de Gestão Integrada esteja conforme com os requisitos especificados pelas normas de Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança ao SGI.

A Alta Direção da DATACOM atribuiu a responsabilidade e autoridade para o Comitê de Ergonomia, Saúde e Segurança para que ele seja um elo entre a Alta Direção e os seus colaboradores, construindo melhorias que contribuirão para resguardar a saúde e a segurança das pessoas e melhoria dos ambientes de trabalho.

Cabe a eles, assegurar que os processos entreguem as saídas pretendidas, relatando o desempenho destes processos e as oportunidades para melhoria.

Asseguram também que a integridade do sistema de gestão será mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças neste sistema.

6. PLANEJAMENTO

6.1. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

6.1.1. DETERMINAR OS RISCOS E OPORTUNIDADES

Ao planejar e manter o Sistema de Gestão Integrada, a DATACOM considera e determina os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para assegurar que o sistema alcance os resultados pretendidos, aumente os efeitos desejáveis, previna ou reduza os efeitos indesejáveis e alcance a melhoria.

Definimos Risco como sendo o “um desvio negativo em relação às saídas planejadas”.

Definimos como oportunidade, ações que visam aprimorar o desempenho de uma atividade através do aumento de sua produtividade, qualidade ou redução do seu nível de risco.

A DATACOM identifica e monitora os riscos e as oportunidades para o seu negócio através do Planejamento Estratégico da Empresa, onde anualmente é revisado e novos riscos ou oportunidades podem ser inseridas ou retiradas.

6.1.2. IDENTIFICAR E AVALIAR ASPECTOS AMBIENTAIS E PERIGOS OCUPACIONAIS

A DATACOM determina os aspectos ambientais e perigos ocupacionais de suas atividades, produtos e serviços os quais ela possa controlar e aqueles que ela possa influenciar. Determina também seus impactos ambientais e danos ocupacionais associados, levando em consideração o desenvolvimento ou melhoria de produtos, mudanças em seus processos, alterações em seu Planejamento Estratégico e modificações no documento **11.05.00.00 - Gestão para Identificação e Controle dos Aspectos e Perigos na DATACOM.**

Para os aspectos ambientais significativos e perigos ocupacionais, estabelece medidas de controle apropriadas, através das planilhas de Aspectos e Perigos, documentadas em **11.05.xx.00 – Planilha de Aspectos e Perigos DATACOM.**

6.1.3. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS

A DATACOM determina e disponibiliza acesso aos requisitos legais e outros requisitos relacionados a seus aspectos ambientais e perigos ocupacionais aplicáveis às suas atividades, produtos e serviços através de um software de monitoramento da legislação, o VERDE GHAIA.

Este software está disponível e restrito aos responsáveis pelo SGI.

A sistemática aplicada para a atualização, controle e monitoramento deste software está descrita no documento **11.04.00.00 - Gestão de Requisitos Legais de Meio Ambiente, Saúde e Segurança**.

6.1.4. PLANEJAMENTO DE AÇÕES

A DATACOM planeja e monitora ações para abordar, seus riscos e oportunidades, os aspectos ambientais significativos e os perigos ocupacionais, os requisitos legais e outros requisitos, os indicadores fora das metas estabelecidas, as necessidades e expectativas das partes interessadas e as mudanças planejadas e não planejadas através da elaboração de seu Planejamento Estratégico, das reuniões de Análise Crítica e de reuniões do SGI com os gestores dos macroprocessos.

6.2. OBJETIVOS DO SGI E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

6.2.1. OBJETIVOS DO SGI

A DATACOM estabeleceu os Objetivos do SGI a partir dos Objetivos Estratégicos da Empresa, para seus Macroprocessos, Processos e/ou Subprocessos, onde pertinente.

Estes objetivos são coerentes com a Política do SGI, mensuráveis, levam em conta requisitos aplicáveis, são pertinentes para a conformidade de produtos e serviços e para aumentar a satisfação das partes interessadas.

Os objetivos são de duas naturezas, uma delas é através de projetos com datas de início e fim para implantação de funções ou melhorias e a outra é através de Indicadores de desempenho com Metas quantitativas.

Eles são monitorados e através de indicadores de desempenho, os quais são acompanhados periodicamente mensalmente e comunicados a todos os envolvidos através de reuniões presenciais e on-line, murais, totens, monitores (TVs), publicações na Intranet etc.

6.2.2. PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

O planejamento das ações para alcançar os Objetivos do SGI da DATACOM está descrito no documento **01.01.01.00 - Objetivos e Planos Estratégicos e Táticos da DATACOM**.

6.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

A DATACOM possui uma sistemática para planejar as mudanças necessárias, as quais impactam o seu SGI, de forma a considerar o propósito das mudanças e seus potenciais consequências, a integridade do sistema, a disponibilidade de recursos, a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

A metodologia utilizada está descrita no anexo deste documento, em **11.00.00.03 - Gestão de Mudanças DATACOM** e o acompanhamento destas ações, realizado em Reuniões de Análise Crítica.

7. APOIO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

A DATACOM provê os recursos necessários para o estabelecimento, implementação e manutenção do SGI, a fim de melhorar continuamente a qualidade de seus produtos e serviços, garantindo a satisfação das partes interessadas.

7.1.2. PESSOAS

A DATACOM determina e provê as pessoas necessárias para a implementação eficaz do seu Sistema de Gestão Integrada, bem como para a operação e controle de seus Macroprocessos.

7.1.3. INFRAESTRUTURA

A DATACOM determina, provê e mantém a infraestrutura necessária para a operação dos seus Macroprocessos e para alcançar a conformidade em relação aos requisitos dos produtos e serviços ofertados.

A Infraestrutura da DATACOM está preparada para alcançar a conformidade com os requisitos de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança, com os seguintes recursos:

- Disponibilização e manutenção preventiva de máquinas e equipamentos, necessários para o desempenho das atividades;
- Operações controladas associadas com seus aspectos ambientais significativos e perigos ocupacionais para garantir que elas sejam conduzidas de modo a controlar ou reduzir os impactos ambientais adversos associados e os danos à saúde e segurança dos colaboradores;
- Equipamentos e sistemas de controle ambiental e da saúde e segurança dos colaboradores são mantidos, a fim de evitar que sua falha ou falta tragam danos ao meio ambiente e aos colaboradores.

7.1.4. AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSOS

A DATACOM determina, provê e mantém as condições do ambiente de trabalho de forma a alcançar e assegurar a conformidade de seus produtos aos requisitos especificados para qualidade, meio ambiente, saúde e segurança, tais como: recursos de proteção eletrostática em todas as partes críticas do processo, equipamentos de teste e medição controlados, máquinas (hardware e software) e serviços de apoio.

Recursos de proteção eletrostática em todas as partes críticas do processo, equipamentos de teste e medição controlados, máquinas (hardware e software) e serviços de apoio.

A DATACOM assegura também que o ambiente de trabalho exerça uma influência positiva no desempenho de seus colaboradores, objetivando o aumento no desempenho da organização. Para buscar a satisfação interna e conseqüentemente a dos clientes da Empresa e de partes interessadas, a DATACOM instituiu o teletrabalho, como uma forma oficial de trabalho para determinadas atividades e setores, em conformidade com legislação vigente.

7.1.5. RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

7.1.5.1. GENERALIDADES

A DATACOM determina e provê os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis, quando monitoramento ou medição for usado para verificar a conformidade de produtos e serviços com requisitos especificados. Também garante que os recursos utilizados são adequados para o tipo específico de monitoramento e medição assumido e são mantidos para assegurar que estejam continuamente apropriados aos seus propósitos.

7.1.5.2. RASTREABILIDADE DE MEDIÇÃO

A DATACOM possui rastreabilidade de medição através de um processo implementado e mantido de Calibração, descrito no documento **10.03.00.00 - Diretriz para Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento**.

Quando a rastreabilidade de medição for um requisito ou for considerada pela DATACOM uma parte essencial da provisão de confiança na validade de resultados de medição, os equipamentos de medição devem ser controlados por esta Diretriz, que orienta sobre a forma de controle, prazos de validade, cuidados específicos para os dispositivos de medição e monitoramento que serão utilizados no processo de montagem ou pesquisa e desenvolvimento, necessário para verificar a conformidade do produto com os requisitos especificados.

7.1.6. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

A DATACOM determina o conhecimento necessário para a gestão e operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços através de um sistema de documentação estruturado e controlado pelo SGI. Esses documentos estão disponíveis na Intranet da DATACOM, para acesso de todos os colaboradores.

Através do Processo de Capacitação e Desenvolvimento e seus subprocessos, o RH da empresa aborda necessidades e tendências de mudanças, considerando o conhecimento no momento e determinando como adquirir ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário ou atualizações requeridas.

7.2. COMPETÊNCIA

A DATACOM assegura que todos os colaboradores ou pessoas que realizem trabalho sob o seu controle são qualificados e competentes com base na educação, habilidade, treinamento ou experiência apropriados a cada atividade.

As competências requeridas para os colaboradores internos estão especificadas nos Descritivos de Função. Estas competências são confirmadas através de análise curricular, entrevistas, testes psicotécnicos, ou ainda testes práticos, realizados no momento da seleção, para colaboradores internos. Quando identificada alguma deficiência ou necessidade de treinamento, o colaborador é devidamente treinado em atividades específicas ou outras ações planejadas.

Necessidades de treinamento externo ou mais pontuais são comunicadas pelos colaboradores ou responsáveis e submetidas à aprovação ou não, sendo providenciado o treinamento adequado. Após um período estipulado, podem passar por uma avaliação quanto a sua eficácia. Os processos de

treinamentos e controle dos mesmos estão descritos no documento **60.03.01.00 - Procedimento para Treinamentos DATACOM.**

Para os Prestadores de Serviço, as competências são determinadas conforme a necessidade de cada gestor contratante e, em relação a Meio Ambiente, Saúde e Segurança são determinadas através do documento **40.02.02.04 - Requisitos Legais para Fornecedores e Prestadores de Serviços da DATACOM.**

7.3. CONSCIENTIZAÇÃO

A DATACOM assegura através dos treinamentos de integração, que colaboradores e prestadores de serviço, estejam conscientes da Política do SGI, dos Objetivos do SGI, da sua contribuição para a eficácia do SGI e das implicações de não estar conforme com os requisitos.

Conscientizações em relação a estes tópicos, também são realizados periodicamente, através de treinamentos presenciais e on line.

7.4. COMUNICAÇÃO

7.4.1. GENERALIDADES

A DATACOM estabeleceu, implementou e mantém um processo para comunicações internas e externas sobre assuntos referentes ao Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional. Para estes assuntos específicos, devido à segmentação das diversas interfaces de comunicação, os canais oficiais estão estabelecidos e documentados no procedimento **11.00.02.00 - Comunicação do SGI da Datacom Sobre Questões Ambientais, Saúde e Segurança.**

7.4.2. COMUNICAÇÃO INTERNA

A DATACOM disponibiliza meios apropriados para a comunicação interna, quanto ao desempenho e eficácia do SGI, entre os diversos níveis e funções, incluindo mudanças no seu sistema, como apropriado.

Este comprometimento e processo de melhoria contínua podem ser evidenciados através da estrutura de comunicação interna do SGI, que inclui:

- a) Intranet da empresa, contendo todas as informações sobre o SGI;
- b) Murais internos, contendo informações pertinentes ao SGI;

- c) E-mail interno, utilizado para passar informações pertinentes ao SGI;
- d) Site na Internet, contendo informações pertinentes ao SGI.

7.4.3. COMUNICAÇÃO EXTERNA

A DATACOM comunica externamente as informações pertinentes para o Sistema de Gestão Integrada, com relação ao Meio Ambiente, Saúde e Segurança, como estabelecido no documento **11.00.02.00 - Comunicação do SGI da Datacom Sobre Questões Ambientais, Saúde e Segurança**.

Este procedimento estabelece como devem ser recebidas, documentadas e respondidas às reclamações, sugestões ou elogios, oriundas de partes externas a empresa, registradas através do formulário documentado em **11.00.02.00 – Anexo 01_Formulário de Reclamações, Sugestões ou Dúvidas**.

A DATACOM decidiu não comunicar externamente sobre seus aspectos ambientais significativos.

7.4.4. PARTICIPAÇÃO E CONSULTA

A DATACOM estabelece e divulga que seu canal para participação e consulta aos colaboradores é o Comitê de Ergonomia, Saúde e Segurança, cujo propósito é ser um elo entre a Alta Direção da DATACOM e os seus colaboradores, visando construir melhorias que contribuirão para resguardar a saúde e a segurança das pessoas e melhorar os ambientes de trabalho.

O Comitê é composto por colaboradores da DATACOM de maneira representativa das áreas e processos e possui as seguintes atribuições:

- Determinar as necessidades e expectativas de Saúde e Segurança no Trabalho (SST) dos colaboradores;
- Avaliar a política de SST estabelecida pela Alta Direção e propor revisões;
- Avaliar os novos requisitos legais e outros requisitos de SST e analisar as ações e controles propostos para atendimento (incluindo aqueles aplicáveis à terceirização, aquisição e contratados);
- Avaliar os objetivos de SST estabelecidos pela Alta Direção e o planejamento de como alcançá-los;
- Avaliar o que precisa ser monitorado, medido e avaliado, previamente estabelecido pelo SGI;
- Avaliar o planejamento do programa de auditoria interna da empresa, realizado pelo SGI;

- Propor ações para melhoria contínua;
- Validar as planilhas de identificação de perigos e avaliação de riscos e oportunidades e as ações para eliminar perigos e reduzir riscos de SST e realizar a verificação de eficácia das ações;
- Propor ações de conscientização ou treinamentos associados à SST;
- Avaliar a eficácia e propor novas ações sobre as comunicações ligadas aos temas de SST destinadas aos colaboradores e demais partes interessadas;
- Apoiar o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) na investigação de incidentes e não conformidades e na determinação de ações corretivas;
- Avaliar e propor sistemáticas ao RH, para proteger os trabalhadores de represálias ao relatar acidentes, perigos, riscos e oportunidades;
- Realizar análises de Gestão da mudança com impactos na SST, quando solicitados pelo SGI;
- Apoiar o processo de aquisição junto aos seus subcontratados para identificar os perigos e avaliar e controlar os riscos de SST das atividades e operações dos subcontratados que têm impacto sobre as partes interessadas no local de trabalho;
- Analisar criticamente os indicadores de SST (eficácia e eficiência): atendimento a legislação, controle de riscos e oportunidades e registrar ações e decisões;
- Disseminar os resultados de indicadores, auditorias e análise crítica de SST.

A DATACOM assegura que, quando apropriado, partes externas interessadas sejam consultadas sobre assuntos pertinentes às questões de Saúde e Segurança.

São mantidas Atas das Reuniões do Comitê de Ergonomia, Saúde e Segurança.

7.5. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

O SGI da DATACOM está documentado através deste documento e das demais informações documentadas requeridas pelas normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, para assegurar a operação e o controle dos seus processos. Esta documentação pode estar em mídia física ou eletrônica.

7.5.2. CRIAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

A DATACOM estabelece e mantém um procedimento o para controle de informações documentadas do seu Sistema de Gestão Integrada. Neste procedimento, **10.01.00.00 - Diretriz Para Controle de Documentos e Registros DATACOM** está descrito todo o processo que envolve a emissão, adequação, análise crítica, aprovação, atualização, divulgação e controle de revisões dos documentos que integram o SGI da DATACOM, visando atender os requisitos exigidos pelas Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

A DATACOM dispõe de procedimento documentado descrito no documento **80.02.02.00 - Procedimento de Backups de TI** para assegurar a recuperação de todos os documentos e registros integrantes do SGI, a qualquer tempo, através de *backups* constantes.

8. OPERAÇÃO

8.1. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL

A DATACOM, através dos documentos de seu Sistema de Gestão, planeja, implementa e controla a qualidade de seus produtos e serviços, sem comprometer o meio ambiente e zelando pela saúde e segurança de todos os envolvidos neste processo.

Os produtos da linha DATACOM são produzidos, comercializados e entregues conforme documentação técnica e procedimentos específicos para cada fase da realização do produto.

A DATACOM executa para cada novo produto, coerentemente com uma perspectiva de ciclo de vida, uma análise criteriosa de suas características incluindo: tecnologia aplicada, recursos disponíveis, níveis de exigência, critérios construtivos de qualidade, meio ambiente e saúde e segurança, de forma a garantir o atendimento aos requisitos de fabricação de seus produtos e serviços.

O Planejamento da realização do produto pode, conforme apropriado, indicar a necessidade de adoção de uma ou mais das seguintes ações, como apropriado:

- a) Determinar Requisitos – para os produtos e serviços, bem como para a aquisição de produtos e serviços;
- b) Estabelecer Critérios – para os processos e a aceitação de produtos e serviços;
- c) Implementar Controles – para os processos, de acordo com critérios, para assegurar que os requisitos sejam tratados no processo de projeto e desenvolvimento do produto ou do serviço, considerando cada estágio do seu ciclo de vida;

- d) Prover Informações – considerando a necessidade de informar sobre potenciais impactos ambientais significativos associados com o transporte, entrega, uso, tratamento pós-uso e disposição final dos seus produtos e serviços;
- e) Determinar os recursos – para alcançar conformidade com os requisitos do produto e serviço;
- f) Comunicar – seus requisitos pertinentes para provedores externos, incluindo contratadas.
- g) Documentar – para ter confiança em que os processos foram conduzidos como planejado e para demonstrar a conformidade de produtos e serviços com seus requisitos.

A abordagem do Ciclo de Vida dos produtos e serviços da DATACOM envolve vários estágios, desde o desenvolvimento dos produtos, aquisição de materiais e insumos, produção, entrega, uso, tratamento pós-uso e disposição final, considerando seu controle e influência sobre as partes interessadas. Conforme descrito na planilha abaixo:

	P&D	Suprimentos	Produção	Logística	Uso e Tratamento Pós Uso	Disposição Final
Controle	Equipe de arquitetura da P&D – RAC 00	Controles estabelecidos na Planilha de 40.02.02.05 – Requisitos Legais para Fornecedores e Prestadores de Serviços da Datacom 40.02.02.04 – Manual de Meio Ambiente, Saúde e Segurança para Fornecedores e Prestadores de Serviço Datacom	Controles estabelecidos na Planilha de Aspectos e Perigos Datacom 11.05.07.00 - Produção	Controles estabelecidos na Planilha de Aspectos e Perigos Datacom 11.05.26.00 - Serviços Terceiros - Logística (Transportadoras)	Controles estabelecidos na Planilha de Aspectos e Perigos Datacom 11.05.10.00 - Assistência Técnica	- Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos Datacom - Controles estabelecidos na Planilha de Aspectos e Perigos Datacom 11.05.20.00 – Central de Resíduos
	P&D	Suprimentos	Produção	Logística	Uso e Tratamento Pós Uso	Disposição Final

Influência	Reuniões entre empresas de tecnologia.	40.02.02.02 - Código de conduta do fornecedor Datacom	40.02.02.02 - Código de conduta do fornecedor Datacom	40.02.02.02 - Código de conduta do fornecedor Datacom	Página na Internet dando orientações sobre os procedimentos para recebimento de resíduos de equipamentos pós uso.	- Página na Internet disponibilizando o recebimento de resíduos de equipamentos pós uso - Conscientização aos usuários sobre a coleta seletiva dos resíduos de embalagem (caixas de embarque)
------------	--	---	---	---	---	--

A DATACOM controla as mudanças de forma planejada e analisa criticamente as consequências de mudanças não intencionais, tomando ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, quando necessário, conforme descrito no capítulo 6.3 Planejamento de Mudanças, deste documento.

Quando a DATACOM optar por terceirizar uma ou mais etapas da operação, asseguraremos que esses processos terceirizados serão controlados na extensão necessária ou influenciados, conforme a necessidade e a sua complexidade.

8.1.1. CONTROLE OPERACIONAL DE MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA

A DATACOM identifica os aspectos ambientais significativos e os perigos ocupacionais através das Planilhas de Aspectos e Perigos DATACOM, detalhado no item 6.1.2 deste documento.

As medidas de controle operacional requeridas foram estabelecidas nos seguintes documentos:

11.06.01.00 - Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS

11.06.03.00 - Gestão de Produtos Químicos

11.06.04.00 - Gestão de Emissões Atmosféricas

11.07.01.00 - Programas de Saúde e Segurança Ocupacional

11.07.01.01 - Instrução para Inspeções de Segurança do Trabalho

11.07.01.02 - Instrução para Sinalização de Segurança

11.07.02.00 - PAE - Plano de Atendimento a Emergências

11.07.02.01 - Cenários de Risco

11.07.03.00 - Gestão de Trabalhos Especiais

11.07.04.00 - Gestão de EPIS

11.07.05.00 - Gestão da CIPA

11.07.06.00 - Gestão da Ergonomia

11.07.07.00 - Gestão da Saúde Ocupacional

40.02.06.00 – Gestão de Contratadas DATACOM

90.01.00.00 - Gestão da Qualidade do Ar de Interiores da DATACOM

90.02.00.00 - Gestão de Águas

90.03.00.00 - Gestão de Efluentes Sanitários

8.1.2. PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

A DATACOM estabeleceu, implementou e mantém um processo para preparação e resposta a potenciais situações de emergências e nos diversos cenários de risco.

Este processo está documentado em **11.07.02.00 - PAE - Plano de Atendimento a Emergências** e seus anexos.

8.2. REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

8.2.1. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A DATACOM mantém canais de comunicação com seus clientes e demais partes interessadas, para informações quanto aos produtos e serviços, consultas, contratos, pedidos, retroalimentação de clientes relativo a produtos e serviços, incluindo reclamações, propriedade dos clientes e requisitos específicos para ações de contingência.

Os canais designados para estas comunicações são:

- a) Visitas técnicas e/ou reuniões com Clientes;
- b) E-Mails específicos a segmentos e/ou atividades envolvidas na comunicação com o Cliente;
- c) Revista DATACOM;
- d) Central de Atendimento Telefônico,

- e) DDR (Discagem Direta à Ramal);
- f) Formulário específico, disponível no RH e na portaria;
- g) Formulário específico disponível no site da empresa (<https://www.datacom.com.br/pt/fale-conosco>).

8.2.2. DETERMINAÇÃO DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

A DATACOM, ao determinar os requisitos para os seus produtos e serviços ofertados aos clientes, assegura:

- a) Os requisitos especificados pelo Cliente, incluindo a especificação técnica do produto ou serviço a ser fornecido, quantidade, o prazo para a entrega, forma de entrega, padrões ou especificações de qualidade ou outro que venha a ser necessário, incluindo atividades de pós-entrega.
- b) Os requisitos não definidos pelo Cliente, porém necessários para o uso específico ou para instruir a forma correta de uso, quando aplicável;
- c) Os requisitos estatutários e regulamentares, relacionados ao produto ou serviço ainda na fase de desenvolvimento do projeto;
- d) Qualquer requisito adicional definido pela DATACOM;
- e) E que possamos atender aos pleitos para os produtos e serviços que ela oferece.

8.2.3. ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

A DATACOM analisa criticamente os requisitos relacionados aos produtos e serviços antes de assumir o compromisso de fornecimento junto ao cliente. Para tanto são analisadas as necessidades técnicas do cliente, o contrato, o acordo ou a proposta de fornecimento e a capacidade para atender a determinada solicitação do cliente.

Esta análise pode incluir:

- a) Requisitos especificados pelo cliente, incluindo as atividades de entrega e pós entrega;
- b) Requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido;
- c) Requisitos especificados pela DATACOM;
- d) Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto ou serviço;

e) Requisitos de contrato ou pedido diferentes daqueles previamente expressos.

Os requisitos do Cliente estão na proposta comercial, contratos de fornecimento e nos acordos comerciais e se não explicitados pelo cliente são confirmados antes da aceitação, assegurando que os requisitos de contrato ou pedido divergentes daqueles previamente definidos estejam resolvidos. A análise crítica é realizada dentro do Macroprocesso de Comercialização, descrito de forma detalhada no documento **30.03.00.00 - Processo de Operações de Vendas**.

8.2.4. MUDANÇAS NOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

Quando houver mudanças nos requisitos de pedidos para produtos ou serviços, a DATACOM assegura que a documentação pertinente seja verificada e que o pessoal envolvido é alertado sobre os requisitos alterados conforme estabelecido no mesmo documento, **30.03.00.00 - Processo de Operações de Vendas**.

8.3. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

8.3.1. GENERALIDADES

A DATACOM estabeleceu, implementou e mantém um processo de projeto e desenvolvimento apropriado para assegurar a subsequente provisão de produtos e serviços, detalhado no documento **20.02.00.00-00 - Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços**.

8.3.2. PLANEJAMENTO DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO

A DATACOM planeja os estágios e controles necessários para o Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços, considerando a complexidade de cada projeto de produtos.

A DATACOM garante a qualidade do projeto através de especificações, análises críticas, controles, verificações e validações do mesmo, de forma que o cliente sempre receba equipamentos com qualidade e que atendam suas necessidades. Cada projeto possui um responsável, o qual garante que os estágios sejam cumpridos conforme cronogramas, especificações sejam atendidas e verificações sejam eficientes, suficientes e garantam a qualidade do produto.

Existe uma interação entre os diversos setores relacionados com pesquisa e desenvolvimento de projetos, que asseguram a troca de informações e a clara designação de responsabilidades. A responsabilidade por esta interação cabe ao responsável de projeto e de cada setor do P&D.

8.3.3. ENTRADAS DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO

Os requisitos iniciais relativos ao produto ou serviço são definidos e documentados através das Especificações de Produtos (EP's) estabelecidas pela empresa através de avaliação das necessidades dos clientes. Essas especificações contêm requisitos de funcionamento e de desempenho do produto ou serviço, requisitos técnicos e de agências regulamentadoras externas à DATACOM e quaisquer outras informações e requisitos necessários ao desenvolvimento do projeto.

8.3.4. CONTROLES DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO

A DATACOM adota os seguintes controles para o Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços:

- a) Os resultados a serem alcançados estão definidos na EP - Especificação de Produtos;
- b) Análises críticas são realizadas ao longo do desenvolvimento do projeto para avaliar as capacidades dos resultados em atender aos requisitos especificados e são identificados quaisquer problemas, assegurando a adequação aos requisitos iniciais.

São mantidos registros dessas análises críticas e das ações tomadas (ver em 20.02.00.00-00 - Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços).

- c) Atividades de verificação são realizadas após, ou antes, de se concluir uma etapa importante do projeto. Os mesmos são submetidos à análise e aprovação pelo responsável do projeto, para assegurar que as saídas de projeto e desenvolvimento satisfaçam aos requisitos de entrada. Em reuniões de análise crítica de projeto também podem ser analisadas estas verificações, assim como outros pontos mais abrangentes, principalmente quando houver dúvida por parte do responsável de projeto quanto à análise da verificação.

São mantidos registros dos resultados destas verificações e de eventuais ações implementadas (ver em 20.02.00.00-00 - Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços).

- d) Atividades de validação são conduzidas para garantir que os produtos desenvolvidos na DATACOM sejam capazes de atender os requisitos das aplicações para os quais foram desenvolvidos, bem como estejam de acordo com as próprias especificações da empresa. Após validação, os produtos estão finalizados e aptos para comercialização.

São mantidos registros de validações de projetos e desenvolvimento efetuadas e de eventuais ações requeridas (ver em 20.02.00.00-00 - Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços).

- e) As etapas descritas acima estão documentadas nos seguintes documentos:

- 20.02.01.00 - Procedimento de Pesquisa e Desenvolvimento de Plataforma de Hardware,
- 20.02.02.00 - Procedimento de Desenvolvimento de Plataforma de Software Embarcado,
- 20.02.03.00 - Procedimento de Desenvolvimento do Software de Gerência,
- 20.02.06.00 - Procedimento de System Test-Validação de Produto.

8.3.5. SAÍDAS DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO

A DATACOM assegura que as saídas de projeto e desenvolvimento atendem aos requisitos de entrada, são adequadas para os processos subsequentes, incluem requisitos de monitoramento e medição, critérios de aceitação, especificação das características dos produtos e serviços que são essenciais para o propósito pretendido e sua provisão segura e apropriada. Esta etapa está descrita no documento **20.02.00.00-00 - Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços**.

8.3.6. MUDANÇAS DE PROJETO E DESENVOLVIMENTO

A DATACOM identifica, analisa criticamente e controla as mudanças feitas durante, ou subsequentemente o projeto e desenvolvimento de produtos e serviços, para assegurar que não haja impacto adverso sobre a conformidade com requisitos.

As mudanças de projeto são registradas em uma ferramenta específica para o tratamento e análise crítica destas alterações. Os responsáveis e as ações tomadas para prevenir impactos adversos também são registrados. A sistemática está documentada em **20.02.05.00 - Procedimento para Alterações de Projetos e Produtos**.

8.4. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES

A DATACOM assegura que os processos, produtos e serviços providos externamente estão conformes com requisitos previamente especificados, através dos procedimentos **40.02.04.00 – Procedimento de Aquisição e Logística de Materiais**, **40.02.02.04 – Manual de Meio Ambiente, Saúde e Segurança para Fornecedores e Prestadores de Serviços da DATACOM** e **40.02.02.05 – Requisitos Legais para Fornecedores e Prestadores de Serviços da DATACOM**. Controles especiais serão aplicados para os processos, produtos e serviços providos externamente quando:

- a) Produtos e serviços de provedores externos forem destinados à incorporação nos produtos e serviços da DATACOM;
- b) Produtos e serviços forem providos diretamente para o cliente por provedores externos em nome da DATACOM;
- c) Um processo, ou parte de um processo, for provido por um provedor externo como um resultado de uma decisão da DATACOM.
- d) Um processo, parte de um processo ou atividade, causar impacto significativo ao meio ambiente e/ou a saúde e segurança dos trabalhadores.

A DATACOM possui uma sistemática apropriada de avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos, assegurando a capacidade destes, em prover processos ou produtos e serviços de acordo com requisitos comerciais e técnicos definidos pela empresa e proteger ao meio ambiente e/ou a saúde e segurança dos trabalhadores.

São mantidos registros de qualificação, avaliação e reavaliação de provedores externos, bem como de eventuais ações requeridas, quando necessário (ver em 40.02.04.00 – Procedimento de Aquisição e Logística de Materiais).

8.4.1.1. TIPO E EXTENSÃO DO CONTROLE

A DATACOM assegura que processos, produtos e serviços providos externamente não afetam adversamente, a capacidade da empresa de entregar consistentemente produtos e serviços conformes para os clientes, o meio ambiente e/ou a saúde e segurança dos trabalhadores. Para isso asseguramos que:

- a) Processos providos externamente estão sob o controle do Sistema de Gestão Integrada;
- b) Os controles necessários aplicáveis aos provedores externos e aplicáveis às saídas resultantes estão estabelecidos e implementados;
- c) Considerando:
 - 1. O impacto potencial dos processos, produtos e serviços providos externamente sobre a capacidade da empresa, de atender consistentemente aos requisitos do cliente, aos requisitos estatutários e regulamentares, de proteger o meio ambiente e/ou a saúde e segurança dos trabalhadores;
 - 2. A eficácia dos controles aplicados pelo provedor externo;
- d) Inspeção de Entrada, para assegurar que os produtos e serviços providos externamente atendam aos requisitos.

8.4.2. INFORMAÇÃO PARA PROVEDORES EXTERNOS

A DATACOM assegura a suficiência de requisitos antes de sua comunicação para o provedor externo. Após esta constatação, comunicamos para os provedores externos os requisitos para:

- a) Os processos, produtos e serviços a serem providos;
- b) A aprovação de:
 - 1. Produtos e serviços;
 - 2. Métodos, processos e equipamentos;
 - 3. Liberação de produtos e serviços;
- c) Competência, incluindo qualquer qualificação de pessoas requeridas;
- d) As interações do provedor externo com a DATACOM;
- e) Controle e monitoramento do desempenho do provedor externo a ser aplicado;
- f) Atividades de verificação ou validação que a empresa, ou seus clientes, pretendam desempenhar nas instalações do provedor externo.

8.5. PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO

8.5.1. CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇO

A DATACOM implementou um processo de Produção o qual é executado sob condições controladas, incluindo, quando apropriado:

- a) Documentos contendo as características do produto e os resultados a serem alcançados - estrutura do produto, especificações de materiais, Instruções de Montagem (IM) e Roteiros de Teste (RT);
- b) Recursos para monitoramento e medição adequados (Jigas de Teste);
- c) Verificação de critérios para aceitação - Teste de Fábrica (TF), que garante a funcionalidade do produto;
- d) Infraestrutura e ambiente adequados para a operação industrial;
- e) Designação de pessoas competentes para a operação industrial;
- f) Verificação das saídas resultantes por monitoramento ou medição;
- g) Implementação de ações para prevenir erro humano;

h) Implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega.

A DATACOM garante a entrega adequada de seus produtos de acordo com as relações comerciais estabelecidas com seus Clientes. Dá-se a devida proteção da qualidade até a entrega do produto no seu destino.

8.5.2. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

A DATACOM mantém todos seus produtos identificados de forma única e inequívoca através de código de produto e número de série desde a montagem dos produtos até a entrega do produto ao cliente, passando por fases chave do processo de produção e movimentações internas na empresa. Toda a movimentação interna do material é registrada no Sistema DATACOM o qual garante a rastreabilidade interna dos produtos.

8.5.3. PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES OU PROVEDORES EXTERNOS

A DATACOM toma todos os cuidados com a propriedade pertencente a seus clientes, enquanto estiver sob o seu controle.

Produtos de propriedade do cliente ao chegarem à empresa, são conferidos, identificados, verificados e protegidos com segurança, ficando no aguardo até sua entrada no processo de Assistência Técnica.

A DATACOM mantém procedimento documentado específico para a Assistência Técnica, onde está disposto todo o processo que envolve os cuidados com a preservação do produto dos clientes bem como procedimento necessário caso o produto do cliente sofra algum tipo de danificação. Estes procedimentos estão descritos no documento **50.04.00.00 - Processo de Assistência Técnica**.

8.5.4. PRESERVAÇÃO

A DATACOM preserva a conformidade do produto durante todo o processo interno até a entrega do produto ao cliente. Esta preservação inclui identificação, manuseio, embalagem, armazenamento e proteção, sendo estas também aplicáveis para partes constituintes do produto.

8.5.5. ATIVIDADES PÓS-ENTREGA

A DATACOM atende aos requisitos para atividades pós-entrega associadas com seus produtos e serviços. Na determinação da extensão das atividades pós-entrega requeridas, consideramos:

a) Os requisitos estatutários e regulamentares;

- b) As consequências indesejáveis potenciais associadas aos produtos e serviços;
- c) A natureza, uso e o tempo de vida pretendido aos produtos e serviços;
- d) Requisitos do cliente;
- e) Retroalimentação de cliente.

8.5.6. CONTROLE DE MUDANÇAS

A DATACOM analisa criticamente e controla as mudanças intencionais e não intencionais, em produtos, serviços e processos, na extensão necessária para assegurar continuamente a conformidade com os requisitos e que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão Integrado, incluindo, necessidades e expectativas das partes interessadas, requisitos legais e outros requisitos e riscos e oportunidades.

Os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes desta análise são descritas e registradas em formulário específico,

11.00.00.03 - Gestão de Mudanças DATACOM.

8.6. LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A DATACOM implementou arranjos planejados, em estágios apropriados, para verificar se os requisitos do produto foram atendidos. A liberação de produtos para o cliente não pode proceder até que os arranjos planejados forem satisfatoriamente concluídos, a menos que de outra forma tenham sido aprovados por autoridade pertinente e, quando aplicável, pelo cliente.

Esta sistemática está descrita no documento **40.03.03.00 - Procedimento para Tratamento de Matéria Prima Não Conforme** e **40.04.02.00 - Procedimento Para Tratamento de Produto e Subconjunto Não Conforme.**

8.7. CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

A DATACOM assegura que saídas que não estão conformes com os requisitos são identificadas e controladas para prevenir seu uso ou entrega não pretendido.

Para garantir o tratamento e análise apropriada das ações baseadas na natureza da não conformidade e em seus efeitos sobre a conformidade de produtos e serviços, estabelecemos os documentos **40.03.03.00 - Procedimento para Tratamento de Matéria Prima Não Conforme** e **40.04.02.00 - Procedimento Para Tratamento de Produto e Subconjunto Não Conforme.**

Nestes procedimentos são identificadas as etapas, autoridades e responsabilidades relacionadas à sistemática de tratamento e controle de saídas não conformes, de forma a evitar seu uso ou entrega não intencional.

Quando o produto é detectado como não conforme após a entrega ou início de seu uso, a DATACOM toma as ações adequadas para eliminar os efeitos da não conformidade.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

9.1.1. GENERALIDADES

9.1.1.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE PROCESSOS

A DATACOM define e aplica uma sistemática para monitorar e medir os resultados dos Processos da empresa de forma a assegurar que eles sejam capazes de atender aos requisitos especificados. Para tanto, a DATACOM utiliza como método os Indicadores de Desempenho, os quais têm por objetivo gerar informação para análise e tomada de ações.

Estes Indicadores são atualizados periodicamente pelas áreas responsáveis e sua análise é realizada pelo gestor do Macroprocesso e sua equipe.

Quando os resultados atingidos não são, ou tendem a não serem satisfatórios, são planejadas ações adequadas para a melhoria desses processos.

9.1.1.2. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE PRODUTO

A DATACOM monitora e mede as características de seus produtos de forma a assegurar sua adequação através de testes efetuados no Processo de Manufatura.

A DATACOM mantém registros da conformidade dos produtos de acordo com os critérios de aceitação. Os produtos não são liberados até que todas as verificações, medições e monitoramento tenham sido satisfatoriamente executados. Qualquer exceção é aprovada pelo responsável pela área Industrial ou pela Direção, ou ainda pelo Cliente, quando aplicável. Identificação do status de conformidade se dá através de registros no sistema DATACOM e posterior transferência dos mesmos para o estoque apropriado (Ver capítulo 8.7).

Uma garantia importante é o fato do Sistema DATACOM, utilizado na empresa, não permitir a entrega de produtos sem que o mesmo seja aprovado em todos os testes necessários.

9.1.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A DATACOM monitora e obtém informações sobre a eficácia e o desempenho de seu Sistema de Gestão Integrada, junto a seus clientes, através da percepção do grau de satisfação em que suas necessidades e expectativas foram atendidas em relação aos requisitos dos produtos. Este processo, os métodos para monitorar e analisar estão descritos no documento **15.01.03.00 - Procedimento para Monitoramento da Satisfação dos Clientes**.

As principais ferramentas utilizadas são:

- a) Visitas a clientes: São visitas realizadas pela área Comercial, as quais são uma fonte importante de informação, onde aspectos relevantes são registrados através da percepção do colaborador DATACOM em relação a alguns itens observados no cliente.
- b) Feedback de Clientes: Ferramenta disponível na Intranet, onde reclamações, sugestões e ou elogios são cadastrados e tratados. Uma reunião periódica para tratar destes registros é realizada, com a presença das áreas de: Eng. Engenharia da Qualidade, Comercial, Suporte Técnico, Industrial e P&D.
- c) Pesquisa de satisfação de clientes: Pesquisa realizada anualmente, com os clientes da DATACOM.

9.1.3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO

A DATACOM analisa e avalia os dados e informações apropriados provenientes de monitoramentos e medições executadas. As análises são realizadas para avaliar os resultados através de informações coletadas periodicamente, em:

- Grau de satisfação de clientes;
- Conformidade de produtos e serviços;
- Desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão Integrada, através das auditorias internas;
- Desempenho de provedores externos;
- Eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- A necessidade de melhorias no Sistema de Gestão Integrada;
- Se o planejamento foi implementado eficazmente.

9.1.4. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS

A DATACOM avalia o atendimento aos requisitos legais e outros requisitos de meio ambiente, saúde e segurança através de avaliações periódicas, em todos os requisitos pertinentes.

A sistemática para esta avaliação está descrita no documento **11.04.00.00 - Gestão de Requisitos Legais de Meio Ambiente, Saúde e Segurança**.

9.2. AUDITORIA INTERNA

A DATACOM conduz auditorias internas a intervalos planejados para prover informações sobre o seu Sistema de Gestão Integrada para verificar se está conforme, implementado e mantido eficazmente, em relação aos:

- 1) os requisitos da empresa para o seu Sistema de Gestão Integrada; e
- 2) os requisitos das Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:2018.

Para garantir a eficácia deste processo, a DATACOM deve:

- a) Planejar, estabelecer, implementar e manter um programa de auditoria interna, que inclui a frequência, métodos, responsabilidades, requisitos, levando em consideração a importância dos processos pertencentes ao seu SGI, mudanças que afetam a empresa e os resultados de auditorias anteriores;
- b) Definir os critérios e o escopo para cada auditoria interna;
- c) Selecionar auditores para conduzir as auditorias, a fim de assegurar a objetividade e a imparcialidade do processo auditado;
- d) Assegurar que os resultados das auditorias sejam relatados para a gerência pertinente;
- e) Executar correções e ações corretivas apropriadas sem demora indevida;
- f) Reter informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e dos resultados de auditoria.

9.3. ANÁLISE CRÍTICA PELA ALTA DIREÇÃO

A Alta Direção da DATACOM analisa criticamente o seu Sistema de Gestão Integrada, através de reuniões de Análise Crítica do SGI denominadas de RAC, as quais são realizadas semestralmente (no mínimo), onde são abordados os seguintes tópicos:

- a) Situações de ações provenientes de análises críticas anteriores;

- b) Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu Sistema de Gestão Integrada;
- c) Informação sobre o desempenho e a eficácia do seu SGI, incluindo tendências relativas a:
 1. Satisfação de clientes e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 2. Extensão na qual os objetivos foram alcançados;
 3. Incidentes, não conformidades, ações corretivas e melhoria contínua;
 4. Resultados de monitoramento e medição;
 5. Resultados de auditorias;
 6. Consulta e participação dos trabalhadores;
 7. Desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 8. Desempenho de provedores externos;
- d) Suficiência de recursos;
- e) Comunicação pertinente com as partes interessadas;
- f) Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- g) Oportunidades para melhoria e para melhorar a integração do sistema de gestão da SST com outros processos de negócio;
- h) Resumo das ações sobre riscos e oportunidades identificadas.

As saídas da reunião desta análise crítica pela Alta Direção incluem decisões e ações relacionadas com:

- a) Oportunidades para melhoria;
- b) Qualquer necessidade de mudanças no SGI;
- c) Necessidade de recurso;
- d) Continua adequação, suficiência e eficácia do SGI para alcançar seus resultados pretendidos.

A Alta Direção e os Gestores analisam criticamente o Sistema de Gestão Integrada através de outros fóruns, são eles:

- Reuniões de Gestão - Reuniões mensais, que visam identificar desvios nos processos através da análise dos indicadores, definindo ações com prazos e responsáveis para resolver os problemas e assegurando que as tarefas são concluídas.

- Reuniões de Análise Crítica de Requisitos Legais – Reuniões mensais, que visam apresentar os novos requisitos legais, sua aplicação à DATACOM, definindo ações com prazos e responsáveis para atendimento.
- Riscos e oportunidades dos processos do SGI – Reuniões semestrais com os gestores e coordenadores. Para as ações que abordam os riscos serem consideradas eficazes a pontuação da “probabilidade” deve reduzir, ou seja, a frequência de ocorrência de desvios deve ter sido controlada. Caso as ações tomadas não tenham sido eficazes, novas ações devem ser implementadas. As ações que abordam as oportunidades também são avaliadas.

10. MELHORIA

10.1. GENERALIDADES

A DATACOM implementa e mantém uma sistemática para determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementa quaisquer ações necessárias para atender aos requisitos e aumentar a satisfação dos seus clientes, através de ações para:

- a) Melhoria de produtos e serviços para atender a requisitos assim como para abordar futuras necessidades e expectativas;
- b) Correção, prevenção ou redução de efeitos indesejados;
- c) Melhorar o desempenho e a eficácia do seu Sistema de Gestão Integrada.

10.2. INCIDENTES, NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

A DATACOM estabeleceu o processo de Gestão de Não Conformidades do SGI para identificação, controle, correção e administração das consequências provenientes de incidentes e não conformidades. Este processo está formalizado em “**11.02.00.00 - Gestão de Não Conformidades do SGI**”. Conforme a natureza e gravidade do incidente ou não conformidade encontrada, a DATACOM poderá:

- a) Atualizar os riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, e
- b) Realizar mudanças no seu Sistema de Gestão Integrada, se necessário.

As ações corretivas serão apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

10.3. MELHORIA CONTÍNUA

A DATACOM melhora continuamente a adequação, suficiência e eficácia do seu Sistema de Gestão Integrada, considerando os resultados de análises e avaliações e as saídas da Análise Crítica da Alta Direção como meios para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte da melhoria contínua.

11. ARQUIVOS QUE INTEGRAM ESTE DOCUMENTO

Não há arquivos integrantes.

12. REGISTROS DO SGI

Identificação	Ata de Reunião do Comitê de Ergonomia, Saúde e Segurança
Responsabilidade	Área da Qualidade
Arquivamento	Meio eletrônico – Servidor
Proteção	Acesso de escrita a área de Qualidade, através de Login
Recuperação	S:\CONFIDENCIAL\Documentos DATACOM\Registros\Comite de Ergonomia, Saúde e Segurança
Tempo de Retenção	Permanente
Descarte	Não aplicável

13. REVISÕES

Autor: Ana Paula

Aprovador: Ana Paula

Armazenamento: \\Netuno\sgi\CONFIDENCIAL\Documentos DATACOM\11.Sistema de Gestão Integrada

Abaixo tabela de revisões:

Data	Rev.	Autor	Item	Alterações
07/07/2014	00	Ana Paula	--	Criação deste documento, com base no Manual da Qualidade da DATACOM, revisão 16.
01/10/2014	01	Ana Paula	4.1	Ajustado o texto para eliminar a interpretação de que os processos corporativos de apoio fazem parte integrante do SGI

			4.1.5	Atualizada figura renomeando as divisões internas do processo operacional de Produção.
31/08/2015	02	Ana Paula	4.1	Alterada a Figura 1 e a descrição do item.
			4.1.1	Alterada a Figura 2 e a descrição do item.
				Alterada o nome do processo de "gestão de fornecedores" para "Homologação e Monitoramento de Fornecedores"
			5.4.1 5.4.3 5.4.4	Itens reformulados.
			5.5.2	Inserido informações sobre o RD.
			5.5.3	Reformulado.
			6.3 6.4	Itens reformulados.
			7.4 7.7	Itens reformulados.
			8.2.1	Inserida a opção de Pesquisa de Satisfação de Clientes.
			8.5.2	Reformulado (fundido com o item 8.5.3)
			-	Alterado o código do documento.
			-	Alterado o nome dos documentos do SGI.
17/09/2015	03	Ana Paula	4.1.1	Inserido descrição do fluxo.
			4.1.3	Reescrito, para melhorar a descrição.
			4.1.6	Corrigido o nome da figura 7.
			4.1.7	Reescrito o item.
			4.2.1	Alterado o tipo de documento.
			4.2.2	Detalhado o tipo de cópia, eletrônica.
			5.4.3	Alterado o item.
			5.5.3	Alterado o item.
			5.5.3.2	Inserido formulário específico.
			6.2	Alterado o nome do documento.
			7.3.6	Reescrito o item.
7.6	Alterado o nome do documento.			
7.7	Excluído um documento e retirado outro.			
07/12/2015	04	Ana Paula	4.1 9	Inserido a matriz de correlação entre Processos x Áreas / Setores Inserido o documento 10.00.00.00.02 como anexo.
26/09/2016	05	Ana Paula	4.1 7.7	Alterado o nome dos Processos Cooperativos de Apoio. Alterada a figura 1. Retirado a matriz de correlação entre Processos x Áreas / Setores Atualizado a lista de controles operacionais.
25/09/2017	06	Ana Paula	4.1	Atualizado o Mapa de Processos da DATACOM e todas as descrições.
20/07/2018	07	Ana Paula	--	Revisão geral de todo o documento, alterando todos os capítulos para atender as novas revisões da NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001, versão 2015.
15/07/2019	08	Ana Paula	4.4	Atualizado o nome de alguns Processos e a figura do Mapa de processos.
			5.1	Atualizado o texto do item.
			6.1.3 9.3	Atualizado a sistemática de controle. Atualizado o texto do item.
31/07/2020	09	Ana Paula	--	Revisão geral do documento, para adaptação a ISO 45001:2018.
18/08/2020	10	Ana Paula	4.2	Adaptação a ISO 45001:2018
			12	Adicionado ao documento o Registro e caminho para a ATA de Reunião do Comitê de Ergonomia, Saúde e Segurança
12/07/2021	11	Ana Paula	7.1.4 7.3	Inserido a opção de Teletrabalho. Inserido a descrição de conscientizações on line.
			4.2 4.3 4.4 6.1.1	Excluído a referência ao documento 11.03.00.00. Inserido o local da Internet que se encontra o Escopo. Atualizado o Mapa de Processos do SGI e o seu detalhamento. Atualizado a metodologia para análise dos Riscos e Oportunidades.