




# **MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO**

ÁLAMO ENGENHARIA S/A



	<b>Título:</b>	<b>Nº.:</b>
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001
		<b>Data:</b>
<b>Contrato/Unidade/Seção:</b>	<b>CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b>
		2 de 37

### INDICE DE REVISÕES

REVISÃO	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES E/OU PÁGINAS ALTERADAS
0	Criação do manual em adequação aos requisitos da norma ISO9001:2015.
1	Revisão da política de SGQ.
2	Revisão da política de SGQ e adequação dos requisitos do SGI.


<b>Revisão</b>	<b>REV. 0</b>	<b>REV. 1</b>	<b>REV. 1</b>		
<b>Data</b>	14/05/18	01/10/18	28/12/18		
<b>Elaboração</b>	Diogo Santos	Diogo Santos	Diogo Santos		
<b>Aprovação</b>	Diogo Santos	Diogo Santos	Diogo Santos		

	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	3 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

## SUMÁRIO


<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
1.1. Objetivos e aprovações.....	6
1.2. Definições .....	7
<b>2. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
2.1. A organização e seu contexto .....	7
2.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas .....	8
2.3. Determinando o escopo do sistema de gestão integrado .....	8
2.4. Sistema de gestão integrado e seus processos .....	9
<b>3. LIDERANÇA .....</b>	<b>11</b>
3.1. Liderança e comprometimento .....	11
3.2. Foco no cliente .....	12
<b>4. POLÍTICA.....</b>	<b>12</b>
4.1. Política do sgi.....	12
4.2. Comunicação da política do sgi .....	13
<b>5. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS .....</b>	<b>14</b>
<b>6. PLANEJAMENTO.....</b>	<b>14</b>
6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades.....	14
6.1.1 perigos e riscos .....	15
6.1.2 aspectos ambientais.....	16
6.1.3 requisitos legais e outros requisitos .....	17
6.1.4 planejamento de ações .....	17
6.2. Objetivos do sgi e planejamento para alcançá-los .....	17
6.3. Planejamento de mudanças.....	18
<b>7. APOIO.....</b>	<b>19</b>
7.1. Recursos .....	19
7.1.1.generalidades .....	19
7.1.2.pessoas .....	19
7.1.3.infraestrutura .....	19
7.1.4.ambiente para a operação dos processos.....	19
7.1.5.recursos de monitoramento e medição .....	20
7.1.5.1.generalidades.....	20
7.1.5.2.rastreabilidade de medição .....	20



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	4 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

7.1.6.conhecimento organizacional .....	20
7.2. Competência .....	20
7.3. Conscientização .....	21
7.4. Comunicação .....	22
7.4.1 generalidades .....	22
7.4.2 comunicação interna .....	22
7.4.3 comunicação externa .....	22
7.4.4 participação e consulta .....	22
7.5. Informação documentada.....	23
7.5.1. Generalidades .....	23
7.5.2. Criando e atualizando.....	23
7.5.3. Controle de informação documentada.....	24
<b>8. OPERAÇÃO.....</b>	<b>24</b>
8.1. Planejamento e controle operacionais .....	24
8.2. Preparação e resposta a emergências.....	25
8.3. Requisitos para produtos e serviços .....	26
8.3.1. Comunicação com o cliente .....	26
8.3.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços.....	27
8.3.3.análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços .....	27
8.3.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços.....	28
8.4. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços .....	28
8.5. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente .....	28
8.5.1. Generalidades .....	28
8.5.2. Tipo e extensão do controle .....	28
8.5.3. Informação para provedores externos.....	29
8.6. Produção e provisão de serviço .....	29
8.6.1. Controle de produção e provisão de serviço .....	29
8.6.2. Identificação e rastreabilidade .....	30
8.6.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos .....	30
8.6.4. Preservação .....	31
8.6.5. Atividade pós-entrega.....	31
8.6.6. Controle de mudanças .....	31
8.7. Liberação de produtos e serviços .....	31



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	5 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

8.8.	Controle de saídas não conformes.....	32
<b>9.</b>	<b>AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....</b>	<b>32</b>
9.1.	Monitoramento, medição, análise e avaliação .....	32
9.1.1.	Generalidades .....	32
9.1.2.	Satisfação do cliente .....	33
9.1.3.	Análise e avaliação.....	33
9.2.	Auditoria interna .....	34
9.3.	Análise crítica pela direção .....	34
9.3.1.	generalidades .....	34
9.3.2.	entradas de análise crítica pela direção .....	34
9.3.3.	saídas de análise crítica pela direção.....	35
<b>10.</b>	<b>MELHORIA .....</b>	<b>36</b>
10.1.	Generalidades .....	36
10.2.	Não conformidade, ação corretiva e ação preventiva .....	36
10.3.	Melhoria contínua.....	37



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	6 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Objetivos e aprovações

O objetivo deste manual é estabelecer e divulgar o Sistema de Gestão Integrado da ÁLAMO ENGENHARIA S/A, conforme os requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos, ABNT NBR ISO 14001:2015 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso e BS OHSAS 18001:2007 – Sistema de gestão da saúde e segurança ocupacional – Requisitos.

Declaramos que nosso Sistema de Gestão Integrado, aqui descrito, atende aos requisitos das normas citadas, assegurando o fornecimento de serviços que atendam às expectativas dos clientes, normas técnicas aplicáveis e leis vigentes no país relacionado aos requisitos do serviço, bem como a proteção aos seus colaboradores e ao meio ambiente.

As práticas e procedimentos aqui descritos são de caráter obrigatório a todos os colaboradores da matriz ÁLAMO ENGENHARIA S/A, que devem utilizar este manual como um guia efetivo na realização das atividades do dia a dia.

Fernando Carrano Matias \*  
**PRESIDENTE**

28/12/2018  
**DATA**

Marcos Otto Pinto \*  
**GERENTE DE NOVOS NEGÓCIOS**

28/12/2018  
**DATA**


Diogo Rodrigues dos Santos \*  
**COORDENADOR DE QUALIDADE**

28/12/2018  
**DATA**

\* Assinado digitalmente. Assinatura apenas na cópia original impressa.



Antes de imprimir este documento, pense no nosso compromisso com o meio ambiente.

	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	7 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

## 1.2. Definições

**AD:** Alta Direção. Refere-se ao corpo executivo da ÁLAMO ENGENHARIA S/A responsável por determinar as diretrizes organizacionais e os objetivos do SGI da organização, assim como dar suporte para as lideranças e assegurar os recursos necessários para o correto funcionamento do SGI.

**CIPA:** Comissão interna de prevenção de acidentes. Trata-se de uma comissão de representantes (colaboradores) da ÁLAMO ENGENHARIA S/A indicados pela própria ÁLAMO ENGENHARIA S/A e por outros colaboradores para representá-los em assuntos referentes ao SSO e a prevenção de acidentes e doenças do trabalho.

**SGA:** Sistema de Gestão Ambiental. Refere-se ao sistema de gestão que atende aos requisitos da norma ABNT NBR ISO14001:2015.

**SGQ:** Sistema de Gestão da Qualidade. Refere-se ao sistema de gestão que atende aos requisitos da norma ABNT NBR ISO9001:2015.

**SSO:** Saúde e Segurança Ocupacional. Refere-se ao sistema de gestão que atende aos requisitos da norma BS OHSAS 18001:2007.

**SGI:** Sistema de Gestão Integrado. Refere-se ao sistema de gestão que integra os requisitos do SGA, SGQ e SSO, atendendo, portanto, aos requisitos das normas ABNT NBR ISO9001:2015, ABNT NBR ISO14001:2015 e BS OHSAS18001:2007.


## 2. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

### 2.1. A organização e seu contexto

A ÁLAMO ENGENHARIA S/A, visando seu crescimento contínuo, a manutenção dos seus clientes durante a vigência de seus contratos, a saúde e segurança de seus colaboradores e a proteção ao meio ambiente, reconhece e trata as questões internas e externas que afetam o SGI e influenciam ou podem influenciar no direcionamento estratégico da organização.

O monitoramento de questões internas e externas que possam afetar o SGI, o planejamento estratégico ou a capacidade de fornecer e executar serviços são listados, identificados e



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	8 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

analisados periodicamente através da planilha MQ001-F02 – Matriz de Gestão de Riscos e Oportunidades e do documento MQ001-F05 - Relatório do Contexto Organizacional. Além do monitoramento contínuo através de seus processos, o contexto organizacional é avaliado e validado em toda reunião de análise crítica.

**2.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas**  
 A ÁLAMO ENGENHARIA S/A, comprometida em atender a todas as partes interessadas, identificou suas expectativas e necessidades quanto ao SGI da ÁLAMO ENGENHARIA S/A através do documento MQ001-F05 - Relatório do Contexto Organizacional.

Quando a parte interessada é o cliente, para a emissão de uma proposta de serviços é realizada a análise crítica sobre seus requisitos através do formulário PQ007-F03 - Análise Crítica, onde a ÁLAMO ENGENHARIA S/A identifica as necessidades pertinentes e, caso possua as ferramentas necessárias para prover o serviço, inicia a emissão do orçamento.

As necessidades e expectativas das partes interessadas podem ser refletidas em requisitos legais ou em outros requisitos, tratados através do documento MQ001-F06 – Gestão de Requisitos das Partes Interessadas.

O monitoramento sobre as necessidades e expectativas de partes interessadas é realizado pelo departamento de Qualidade, através do acompanhamento dos processos, rotinas operacionais e contexto da organização, sendo validado anualmente através da reunião de análise crítica.

**2.3. Determinando o escopo do sistema de gestão integrado**  
 No âmbito da aplicação da norma citada, o escopo de abrangência e cobertura do Sistema de Gestão Integrado da ÁLAMO ENGENHARIA S/A segue abaixo:





	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	9 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

**“Gerenciamento de serviços de engenharia de manutenção predial e industrial, através da gestão de contratos realizados na matriz Rio de Janeiro: Sistemas Elétricos (alta e baixa tensão), grupos geradores e nobreaks, Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas; Sistemas de Combate a incêndio, Sistemas hidrossanitários; Sistemas de Ar Condicionado, ventilação mecânica, câmaras e balcões frigoríficos; Sistemas de telefonia; Sistemas de automação: operação e manutenção; Pequenos reparos em obras civis; Utilidades industriais: água; sistemas de vapor; ar comprimido, construção e montagem nos segmentos de: Casas Culturais; Indústrias; Refinarias; Empresas de Óleo e Gás; Hospitais; Vias de rodagem; Bancos; Hotelaria; Shopping Centers; Redes de varejo; Complexos comerciais, Condomínios residenciais e em outras eventuais edificações onde possa se aplicar”.**

O escopo reflete a capacidade da ÁLAMO ENGENHARIA S/A em atender aos seus clientes da matriz RJ, bem como aos interesses e expectativas das partes interessadas quanto ao seu SGI e questões internas e externas que influenciam na organização.

Sempre que solicitado por partes interessadas, o escopo da certificação será enviado por representante do departamento de Qualidade, através do meio conveniente informado na solicitação.


O item 8.3 da norma ABNT NBR ISO9001:2015 não é coberto pelo SGI da ÁLAMO ENGENHARIA S/A por não ser aplicável ao negócio e escopo da organização, visto que não há projeto nem desenvolvimento de produtos e serviços advindos de projeto.

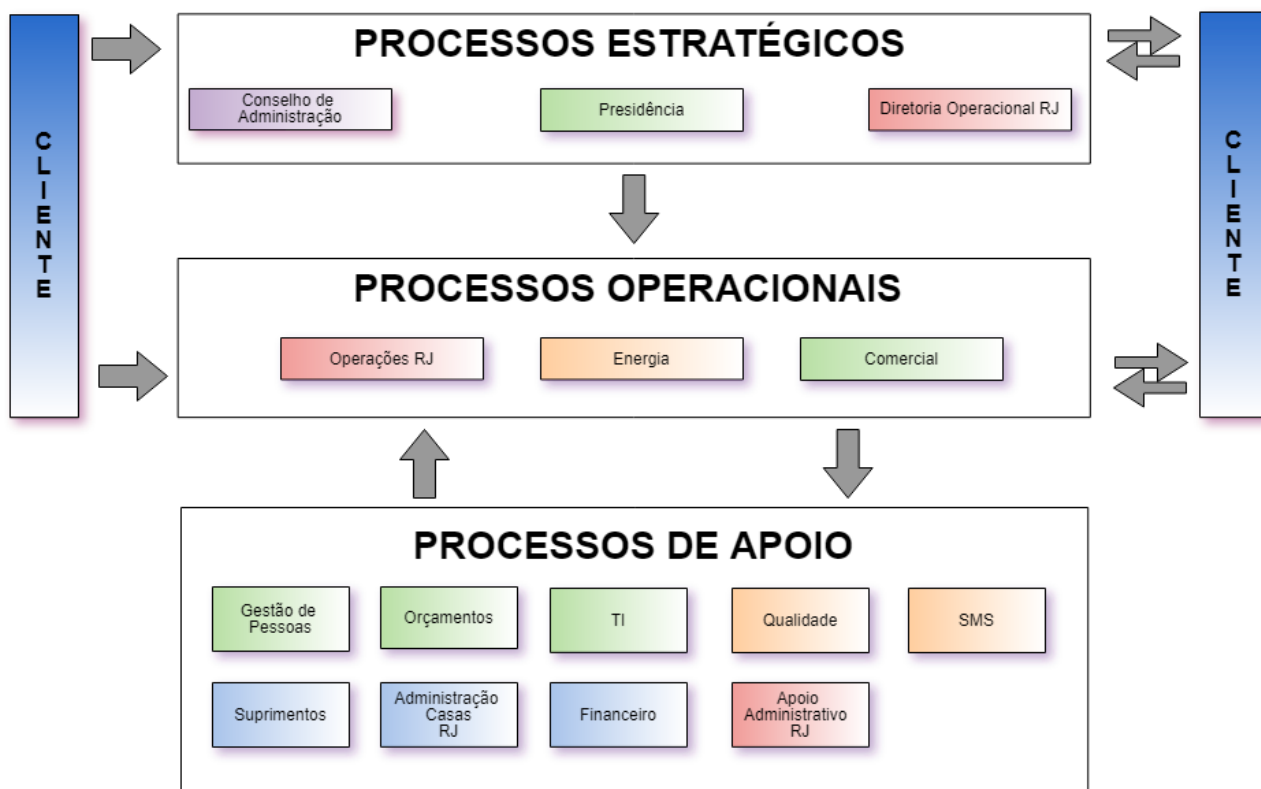
#### **2.4. Sistema de Gestão Integrado e seus processos**

Todos os processos da ÁLAMO ENGENHARIA S/A e as interações entre eles foram identificados e esquematizados para melhor visualização conforme Figura 1 – Relação entre processos e clientes.

A definição dos processos necessários ao Sistema de Gestão Integrado (qualidade, meio ambiente, segurança e saúde ocupacional) e das metas de desempenho a eles associados leva em conta suas diretrizes, assim como nossa Política de SGI, requisitos normativos e demais requisitos aplicáveis.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	10 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	



**Figura 1 – Relação entre processos e clientes**


A estruturação documentada de cada um dos processos da ÁLAMO ENGENHARIA S/A que possuem rotinas abrangidas no escopo de seu SGI, através dos procedimentos e mapas de processo, tem como objetivo descrever o desenvolvimento das atividades que transformarão as entradas nas saídas de cada subprocesso, além de estabelecer os métodos de monitoramento e medição a serem aplicados para acompanhamento do desempenho das atividades realizadas. Os processos monitorados através de indicadores envolvem os seguintes departamentos: suprimentos, operacional, comercial, orçamentos, qualidade, SMS, Gestão de Pessoas, TI.

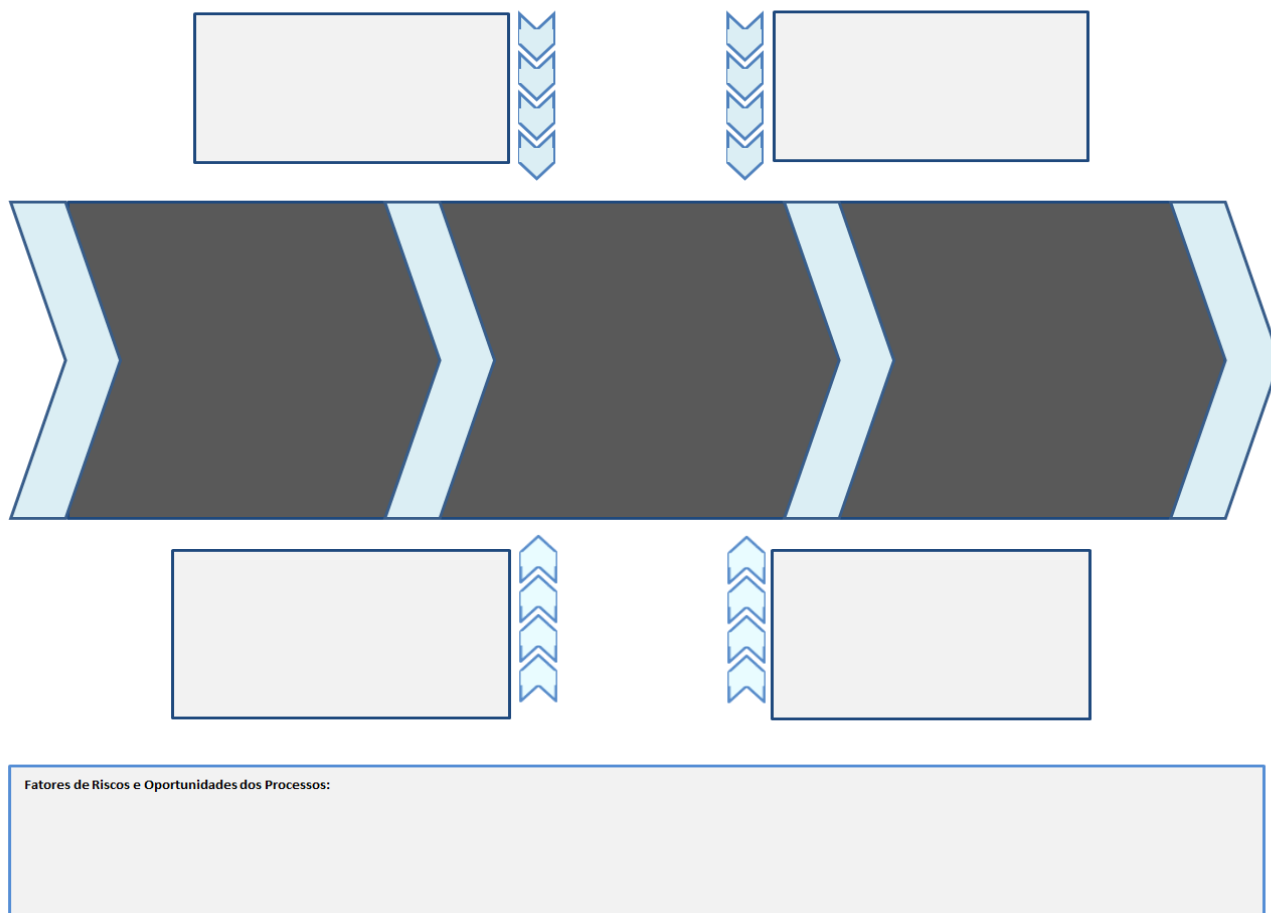
Nos *Mapas de Processo* são estabelecidas, quando aplicável, as metas de desempenho individual de cada subprocesso, através da definição de indicadores de desempenho específicos ou outro método de monitoramento.

A seguir, apresenta-se um modelo ilustrativo do Mapa de Processo utilizado para estruturação dos processos acima apresentados.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	11 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

		Código:
		Revisão



**Figura 2 – Modelo de Mapa de Processos**

Todos os processos são avaliados periodicamente e, caso necessário, reprovados através da análise crítica. Caso ocorram mudanças em quaisquer processos identificados, tais mudanças serão atualizadas no mapa de processos, garantindo a eficiência e melhoria contínua do SGI.


Informações documentadas que sejam pertinentes para a operação de cada processo serão mantidas e controladas, seja através de formulários, procedimentos e/ou sistema.

### 3. LIDERANÇA

#### 3.1. Liderança e comprometimento

A AD (Alta Direção) evidencia seu comprometimento, garantindo que os processos da ÁLAMO ENGENHARIA S/A atendam todos os requisitos do Sistema de Gestão Integrado e



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	12 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

diretrizes do negócio, estabelecendo uma Política de SGI compatível com o contexto e direção estratégica da organização.

A direção também compromete-se em assegurar os recursos necessários para o funcionamento do SGI, sejam eles financeiros ou de outra natureza; caberá também o apoio contínuo da AD para que o SGI mantenha-se eficaz, incentivando a alta gestão a liderarem seus processos para alcance dos objetivos do SGI e do negócio e comunicando-lhes a necessidade e importância do SGI, além de demonstrar-se acessível para comunicação e revisão das diretrizes estratégicas, sempre integrando os objetivos de qualidade, ambientais e de SSO.

### **3.2. Foco no cliente**

A ÁLAMO ENGENHARIA S/A, representada por sua AD, compromete-se em conhecer os requisitos de seus clientes e atendê-los com qualidade, transparência e eficiência. Através do formulário PQ007-F03 – Análise Crítica, são listados e monitorados os requisitos aplicáveis das partes interessadas específicos para cada contrato, garantindo o atendimento de todos aqueles que sejam pertinentes.

Ao conhecer todos os requisitos de seus clientes, riscos/oportunidades e mudanças para o SGI poderão ser identificados; as planilhas MQ001-F02 – Matriz de Gestão de Riscos e Oportunidades e MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças visam demonstrá-los, apresentando soluções e contemplando de que maneira a satisfação do cliente poderá ser afetada, tanto positivamente quanto negativamente. O foco no aumento contínuo da satisfação do cliente dar-se-á através das ações tomadas, quando cabíveis, identificadas na matriz de riscos e oportunidades.

## **4. POLÍTICA**

### **4.1. Política do SGI**

A política do SGI, definida pela AD e alinhada ao direcionamento estratégico da organização e aos seus objetivos de qualidade, ambientais e de SSO, permite que todos os colaboradores, fornecedores e partes interessadas da ÁLAMO ENGENHARIA S/A tenham claro conhecimento sobre as diretrizes da empresa e sua preocupação em atender os requisitos aplicáveis ao seu negócio, de maneira que todos que trabalham sob controle da ÁLAMO ENGENHARIA S/A estejam conscientes de suas obrigações quanto ao SGI.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	13 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

## Política do Sistema de Gestão Integrado

Á L A M O S G I



A ÁLAMO ENGENHARIA S/A é comprometida com um sistema de gestão integrado eficaz, através de práticas seguras, cuidado com o meio ambiente e voltado a máxima satisfação de seus clientes em relação aos serviços determinados no escopo de suas certificações, cumprindo as seguintes diretrizes:

- A**tender de forma eficiente as demandas de seus clientes, mitigando seus riscos
- L**íderes e equipes comprometidos com a qualidade de seus processos, conscientes da política de SGI e sua importância, capacitados tecnicamente e habilitados para exercício de suas funções
- A**linhamento estratégico que visa à manutenção e satisfação de seus clientes, garantindo a continuidade de seus negócios e o crescimento da organização
- M**elhoria contínua do seu SGI e atendimento aos requisitos legais e outros requisitos pertinentes
- O**ferecer serviços de alta qualidade com o compromisso de prevenção de danos e de doenças e a proteção ao meio ambiente (incluindo a prevenção da poluição) proporcionando ao seus clientes segurança e conforto em suas instalações

Revisão 04

A L A M O E N G E N H A R I A . C O M . B R  
Departamento de Qualidade

A política do SGI é reavaliada em cada reunião de análise crítica, visando garantir que se mantenha pertinente e adequada aos interesses da ÁLAMO ENGENHARIA S/A e as expectativas de suas partes interessadas.

#### 4.2. Comunicação da política do SGI

O compromisso da ÁLAMO ENGENHARIA S/A com o SGI garante que sua Política seja de conhecimento de toda a organização e aplicada em seu negócio, seja por seus colaboradores ou seus prestadores de serviço, estando disponível para partes interessadas sempre que solicitado. A Política é divulgada a todos os colaboradores desde sua admissão, estando sempre disponível para visualização dentro do Manual do SGI e em



Antes de imprimir este documento, pense no nosso compromisso com o meio ambiente.

	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	14 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

informativos espalhados em toda a empresa, e aos prestadores de serviço que estejam atuando em nome da ÁLAMO ENGENHARIA S/A.

O departamento de Qualidade é responsável pelo envio da política de SGI aos novos clientes da ÁLAMO ENGENHARIA S/A tão logo oficializado a parceria comercial, e ao menos uma vez por ano aos clientes já estabelecidos.

## 5. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

A AD, pensando na máxima eficiência do seu SGI, nomeia o departamento da Qualidade, através de sua gestão, como responsável para monitoramento dos processos da organização, desempenho do SGI, além de principal canal para comunicação do desempenho do SGI e oportunidades de melhoria para a AD, visando garantir o atendimento a todos os requisitos das normas abrangidas em seu SGI. Como seu representante para assuntos de SSO, a AD nomeou Marcos Otto, gerente de novos negócios e gestor do departamento de Qualidade.

O foco no cliente, do desempenho ambiental e na segurança e saúde de seus colaboradores é retratado e implementado em toda a organização através da política de SGI e direcionamento estratégico da AD, sendo promovido por seus líderes em todos seus processos.


Os gestores líderes de seus departamentos (sejam coordenadores, gerentes ou outras funções que exerçam o grau máximo de hierarquia) são nomeados pela AD como seus representantes e os responsáveis por garantir as saídas de seus processos, sendo fundamentais para a manutenção, eficiência e melhoria contínua do SGI. Os papéis dentro de cada departamento são determinados pelos gestores líderes de seus processos.

## 6. PLANEJAMENTO

### 6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

O direcionamento estratégico da ÁLAMO ENGENHARIA S/A considera todos os riscos e oportunidades organizacionais, ou seja, referentes a processos, ao desempenho ambiental, a saúde e segurança de seus colaboradores e a continuidade de seus negócios (incluindo requisitos legais e outros requisitos), em uma gestão de risco e oportunidade organizacional. Tais riscos e oportunidades, quando identificados, são tratados através da planilha MQ001-F02 – Matriz de Gestão de Riscos e Oportunidades. Dessa forma, a organização visa assegurar que o SGI alcance os resultados pretendidos e melhorias



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	15 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

desejáveis, tomando as ações cabíveis para tratamento de riscos e aproveitamento de oportunidades, reavaliando tais ações quando cabível para garantia de sua eficácia.

A gestão de riscos e oportunidades é descrita no PQ021 – Procedimento de Gerenciamento de Riscos, onde é citado a metodologia de identificação e controle para riscos e oportunidades, contemplando as entradas esperadas para identificação de riscos e oportunidades, a matriz estabelecida para cálculo da relação entre a probabilidade de ocorrência do risco e o impacto caso ocorra, além das definições de ações esperadas para controle e gestão dos riscos e oportunidades (como reter o risco ou evita-lo, entre outros).

### 6.1.1 Perigos e Riscos

No que se refere a perigos e riscos de SSO, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A possui uma série de procedimentos e medidas de controle que visam o controle efetivo dos perigos para mitigação ou eliminação de riscos ou danos.

O procedimento PQ021 – Procedimento de Gerenciamento de Riscos fornece a matriz de cálculo da relação entre probabilidade de ocorrência de uma situação de perigo e o dano esperado caso ocorra, determinando o grau de risco.

Toda a metodologia de gestão de riscos de SMS, incluindo SSO, é descrita na Instrução I(ST)004 – Análise e Gestão de Riscos de SMS e, quando aplicável, nos POP's (Procedimentos Operacionais de SMS), onde é explicado o conceito, funcionalidade, objetivo e requisitos para realização da análise preliminar de riscos na execução de atividades, medidas aplicáveis para controle de um risco identificado, principais riscos de SSO referentes às atividades pelos colaboradores da ÁLAMO ENGENHARIA S/A dentro do escopo de sua certificação de SGI, entre outros.

Em toda ÁLAMO ENGENHARIA S/A estão disponíveis mapas de risco de SSO, que listam os principais riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes da área e das atividades exercidas no local. Quando uma mudança, temporária ou planejada, altera os riscos listados no mapa de riscos, é realizada uma revisão e atualização do mapa por inteiro.

Para que os controles aplicados para gestão de perigos e riscos sejam explicitados de forma organizada, incluindo os requisitos legais aplicáveis a determinado perigo, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A utiliza o software SOGI, em seu módulo P.R.S.S.O (Perigos e Riscos de Segurança e Saúde Ocupacional). Lá são determinadas todas as áreas e atividades previstas no escopo de certificação, o perigo identificado, o dano





	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	16 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

esperado, o controle operacional aplicado e a classificação do risco, além dos requisitos legais aplicáveis a atividade e ao perigo identificado.

Para as mudanças que afetem a organização e seu SGI, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A utiliza-se do MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças, onde são listadas todas as mudanças planejadas que possam impactar o SGI. Para mudanças que afetem as atividades abrangidas no escopo de certificação, será reavaliado os perigos e riscos identificados, assim como o controle aplicado, e atualizado conforme necessário no P.R.S.S.O.

### **6.1.2 Aspectos ambientais**

Dentro do seu escopo de certificação, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A determinou os aspectos ambientais de suas atividades que devem ser controlados ou conhecidos e que tenham (ou possa vir a ter) impacto ambiental significativo.

Todos os aspectos ambientais foram determinados considerando mudanças (planejadas ou temporárias) nos layouts de suas instalações e na realização dos serviços abrangidos em seu escopo. Condições anormais e situações de emergência previsíveis também tiveram seus aspectos ambientais considerados e determinados.


Todos os aspectos ambientais significativos para a ÁLAMO ENGENHARIA S/A e os impactos associados são gerenciados através do software SOGI, através do módulo G.A.I.A. Os critérios para determinar os aspectos ambientais significativos são baseados nos procedimentos PQ022 - Armazenamento, Transporte, Manuseio e Utilização de Produtos Químicos, PQ023 - Armazenamento, Transporte e Manuseio de Cilindros de Gás, PQ024 - Prevenção e Contenção de Derramamentos e Vazamentos e PQ025 - Plano de Gerenciamento de Resíduos e Efluentes. A matriz de cálculo da relação entre probabilidade de ocorrência de um aspecto ambiental e o impacto esperado caso ocorra, determinando o grau de risco, é definido no PQ021 – Procedimento de Gerenciamento de Riscos.

Quando os aspectos ambientais resultam em riscos e/ou oportunidades para processos ou a organização como um todo, estes são relacionados e gerenciados através do documento MQ001-F02 - Matriz de Gestão de Riscos e Oportunidades.

Todos os aspectos ambientais identificados estão disponíveis para consulta no departamento de SMS e em cópia impressa disponível na área comum da ÁLAMO ENGENHARIA S/A.





	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	17 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

### **6.1.3 Requisitos legais e outros requisitos**

Utilizando-se do software SOGI, da empresa Verde Ghaia, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A monitora os requisitos legais aplicáveis aos seus serviços e ao escopo de seu SGI. Toda legislação possivelmente aplicável (e suas futuras atualizações) são identificadas pelo software e enviadas para análise do departamento de SMS. Cabe ao departamento de SMS verificar as legislações informadas e validá-las, caso sejam relacionadas ao escopo do seu SGI.

Quando os requisitos legais são validados, são aplicados na organização através do levantamento de Aspectos e Impactos e Perigos e Riscos, além de comunicados aos seus fornecedores através dos requisitos estabelecidos para contratação de serviços ou produtos. Requisitos legais e outros requisitos são considerados na manutenção e melhoria contínua do SGI da ÁLAMO ENGENHARIA S/A, sendo considerados para mudanças e riscos ou oportunidades organizacionais.

O documento MQ001-F04 - Matriz de Documentação Externa lista toda documentação externa determinada pela ÁLAMO ENGENHARIA S/A para uso em seu SGI. Toda documentação identificada na matriz é disponibilizada para uso através da pasta ISO do SGI e verificada anualmente pelo departamento de Qualidade quanto as atualizações ou pertinência.

Requisitos de partes interessadas são identificados e controlados através do documento MQ001-F06 - Gestão de Requisitos das Partes Interessadas.


### **6.1.4 Planejamento de Ações**

Conforme descrito ao longo deste manual, todas os aspectos ambientais identificados, requisitos legais e outros requisitos e riscos e oportunidades abordados e determinados como relevantes para o funcionamento do SGI são integrados aos processos e implementados nas rotinas operacionais. Todas as ações oriundas destas abordagens são planejadas. A avaliação da eficácia dessas ações ocorre através do monitoramento dos processos e dos objetivos do SGI, com a reunião de análise crítica apresentando os principais resultados obtidos das ações tomadas para o funcionamento do SGI.

## **6.2. Objetivos do SGI e planejamento para alcançá-los**

O desdobramento da política do SGI, dos riscos e oportunidades, dos aspectos ambientais e dos perigos e riscos ocorrem através de um conjunto de objetivos do SGI mensurados no



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	18 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

formato de indicadores ou índices, relacionados no documento MQ001-F01 - Tabela de Indicadores e Objetivos do SGI. Na tabela mencionada, elaborada como um retrato do planejamento dos objetivos do SGI, são citados:

- O que será medido;
- Como será medido;
- Área responsável;
- Meta a ser atingida;
- Recursos requeridos (indicados através da forma de coleta);
- Frequência de monitoramento e análise;
- Correlação do indicador ou índice com a política de SGI.


A avaliação dos resultados será realizada pelo gestor responsável pelo processo (informado dentro do indicador ou índice) e ocorrerá em intervalos definidos no MQ001-F01 - Tabela de Indicadores e Objetivos do SGI, com ações propostas de ação com base nos resultados alcançados e considerando requisitos legais e outros requisitos determinados, podendo refletir em riscos e oportunidades para o SGI.

### **6.3. Planejamento de mudanças**

A ÁLAMO ENGENHARIA S/A, quando ciente da necessidade de mudanças que possam afetar o SGI, utiliza o formulário MQ001-F03 – Matriz de Gestão de Mudanças para garantir que tais modificações sejam corretamente planejadas e executadas, considerando:

- Seus objetivos e consequências;
- A exposição do SGI e a garantia de sua integridade;
- A capacidade de disponibilização de recursos;
- Responsáveis e autoridades pela mudança e seus resultados.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	19 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

## 7. APOIO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

Consciente que a manutenção de um SGI eficaz para seu negócio exige uma série de investimentos, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A, através de sua AD, disponibiliza os recursos necessários (sejam financeiros, de recursos humanos ou outros) para a melhoria contínua de seus processos e SGI, investindo de acordo com as limitações de seu escopo e, quando necessário, buscando tais recursos de provedores externos. Ao iniciar seu SGI, todos os recursos necessários foram providos e são mantidos, retirados ou acrescidos conforme necessidade identificada na operação dos processos.

#### 7.1.2. Pessoas

Ao implementar seu SGI, o número necessário de pessoas para garantir a eficácia de seus processos e saídas fora disponibilizado. O redimensionamento é realizado conforme demanda e avaliado ao menos uma vez ao ano através da reunião de análise crítica.


#### 7.1.3. Infraestrutura

Ao implementar seu SGI, a infraestrutura necessária para garantir a eficácia de seus processos e saídas, considerando todos os recursos que compõem a infraestrutura e seguindo o escopo de sua certificação, fora disponibilizada. O redimensionamento é realizado conforme demanda e avaliado ao menos uma vez ao ano através da reunião de análise crítica.

#### 7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

Ao implementar seu SGI, o ambiente necessário para garantir a eficácia de seus processos e saídas, considerando fatores sociais, psicológicos e físicos, fora disponibilizado. O redimensionamento é realizado conforme demanda e avaliado ao menos uma vez ao ano através da reunião de análise crítica.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	20 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

### **7.1.5. Recursos de monitoramento e medição**

#### **7.1.5.1. Generalidades**

Dentre os processos da organização e seus serviços ofertados, alguns apresentam medições e/ou demandam monitoramento; para tal, existem processos e métodos específicos que visam garantir a confiabilidade dos resultados obtidos, como a calibração de equipamentos (que garante a rastreabilidade das medições) e o relatório gerencial mensal (que evidencia e monitora a execução dos serviços). Essas atividades asseguram que os dados recolhidos nas saídas de processos e serviços estejam de acordo com os requisitos pertinentes.

#### **7.1.5.2. Rastreabilidade de Medição**

Devido à natureza dos serviços ofertados pela ÁLAMO ENGENHARIA S/A, algumas atividades demandam a utilização de instrumentos de medição, sendo todos calibrados e, sempre que necessário, ajustados, garantindo a confiabilidade das medições (conforme descrito no procedimento PQ018 – Calibração de Equipamentos).

### **7.1.6. Conhecimento organizacional**


Todo o conhecimento necessário para o funcionamento dos processos e fornecimento dos serviços é detalhado através dos procedimentos e instruções de trabalho utilizados no SGI. A continuidade desse conhecimento é garantida através de treinamentos, registros e disponibilidade da documentação pertinente. Quando o conhecimento requerido pela organização for proveniente de fontes externas é utilizado a planilha MQ001-F04 - Matriz de Documentação Externa, onde encontram-se disponível toda documentação técnica e legal que seja pertinente aos propósitos da organização.

Atualizações de documentação são monitoradas através de provedor externo e sempre que necessário adquiridas. Nas reuniões de análise crítica é verificado se toda a documentação se encontra atualizada e ainda pertinente aos propósitos da organização.

## **7.2. Competência**

Os colaboradores da ÁLAMO ENGENHARIA S/A são admitidos seguindo critérios mínimos de competência (podendo abranger formação, treinamento e/ou outros) e experiência, visando sempre a máxima eficácia de cada etapa de um processo e suas saídas, o



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	21 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

desempenho ambiental e a segurança e saúde de seus colaboradores, atendendo a todos os requisitos do SGI.

Quando uma tarefa ou função exigir maior qualificação ou conhecimentos/treinamentos específicos requeridos para o SGI, a organização compromete-se a tomar ações para que a competência necessária seja adquirida, seja através de treinamentos, palestras ou outros meios. Toda ação que visa aumentar ou adquirir uma competência será registrada seguindo política de desenvolvimento da empresa (para mais informações, acessar I(GP)003 - Política de Treinamento e Desenvolvimento);

Toda atualização quanto a documentos (procedimentos, instruções de trabalho ou formulários) aprovados no SGI é informada aos usuários dos documentos através da aprovação por email, com o registro da confirmação de ciência sobre as mudanças listadas e dos riscos de uso incorreto no PQ001-F05 - Protocolo de Revisão de Documento do SGI.

### **7.3. Conscientização**


Na admissão de qualquer colaborador na ÁLAMO ENGENHARIA S/A que atuará na matriz RJ é realizado o processo de integração, onde o novo colaborador é apresentado as diretrizes da empresa e conscientizado sobre questões pertinentes ao SGI, a destacar:

- A política do SGI e seus objetivos;
- Os aspectos ambientais significativos e os impactos ambientais associados ao seu trabalho;
- Os perigos e riscos identificados e atrelados ao seu trabalho;
- A importância de sua contribuição para o funcionamento do SGI e sua melhoria contínua;
- As implicações de não estar conforme aos requisitos do SGI;
- Acesso e uso dos documentos disponíveis no SGI.

As diretrizes citadas acima são também apresentadas a todos os fornecedores que trabalham sob a responsabilidade da ÁLAMO ENGENHARIA S/A durante o período de qualificação.

O departamento de Qualidade poderá, durante o acompanhamento dos processos da organização, julgar necessário o reforço sobre as informações apresentadas na integração



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	22 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

e na conscientização de fornecedores. Nessas situações, será ministrado pelo departamento de Qualidade treinamento ou palestra que visa reiterar tais informações.

## **7.4. Comunicação**

### **7.4.1 Generalidades**

Toda comunicação referente ao SGI é de responsabilidade conjunta do departamento de Qualidade (comunicações do SGI no geral) e SMS (comunicações referentes ao SGA e SSO) quanto a criação da comunicação e definição do que será comunicado. O conteúdo a ser comunicado será criado pelas próprias áreas a realizarem a comunicação, seguindo modelos preestabelecidos de layouts, templates e a arte dos comunicados em geral.

A comunicação se dará, no geral, através de email corporativo enviado pelo departamento de gestão de pessoas para todos aqueles que atuam sob o escopo da certificação da ÁLAMO ENGENHARIA S/A e, quando conveniente, a partes interessadas.

### **7.4.2 Comunicação interna**

Comunicações internas referentes ao SGI ocorrem, no geral, através do email corporativo enviado pelo departamento de gestão de pessoas. Quando a comunicação necessita ser repassada a pessoas que trabalham sob responsabilidade da ÁLAMO ENGENHARIA S.A. mas não possuem acesso ao email corporativo, são utilizados quadros de informativos na área comum da empresa, com toda a comunicação interna pertinente ao SGI.


### **7.4.3 Comunicação externa**

A ÁLAMO ENGENHARIA S.A. disponibiliza a suas partes interessadas sua política do SGI, bem como comunica todas alterações ou condições do seu SGI que sejam relevantes a partes interessadas, seja através de email corporativo, comunicados ou disponibilização de documentos (como procedimentos e políticas).

### **7.4.4 Participação e consulta**

Os colaboradores da ÁLAMO ENGENHARIA S/A são representados em assuntos de SSO pelos eleitos da CIPA. Os colaboradores que constituem a CIPA são envolvidos



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	23 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

na identificação de perigos, avaliação e riscos e na determinação dos controles a serem aplicados.

Na ocorrência de incidentes, a equipe de SMS elabora o documento PQ017-F01 - Formulário de relatório de investigação de Acidentes e incidentes, onde o acidente ou incidente é investigado por membros do departamento de SMS e os membros da CIPA, com a assinatura do resultado da investigação pelo presidente da CIPA.

O desenvolvimento e análise crítica das políticas e objetivos de SSO são realizados com a participação da CIPA, com suas opiniões e observações consideradas para mudanças que possam afetar o SSO.

Sempre que pertinente, partes interessadas (incluindo fornecedores) são comunicadas sobre os assuntos de SSO, como investigação de acidentes e incidentes, membros da CIPA eleitos, entre outros.

## **7.5. Informação Documentada**

### **7.5.1. Generalidades**

O SGI, seguindo as diretrizes estabelecidas nas normas abrangidas, possui toda a documentação obrigatória para o alcance e manutenção das certificações desejadas, além de documentação complementar que julga necessária para garantir a eficácia de seus processos, desempenho ambiental e segurança e saúde de seus colaboradores (como formulários controlados, procedimentos e outros). Toda a documentação do SGI (procedimentos, instruções de trabalho, formulários, manual, políticas, escopo do sistema e outros) é disponível na rede interna da empresa para acesso aos colaboradores, seguindo os critérios de autoridade definidos.


### **7.5.2. Criando e atualizando**

A documentação do SGI segue uma série de requisitos (estabelecidos no procedimento PQ001 – Controle de Documentos e Registros) que objetivam garantir a validade de suas informações. Os documentos do SGI possuem meios de identificação (através do cabeçalho e códigos), sendo sempre eletrônicos e distribuídos digitalmente.

O departamento de Qualidade, responsável por garantir a atualização e revisão da documentação do SGI, verifica, analisa criticamente e aprova toda documentação a ser utilizada. Anualmente, é confirmada a validade de tais documentos e a continuidade de sua utilização na reunião de análise crítica.





	TÍTULO:	Nº:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	24 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

### 7.5.3. Controle de informação documentada

Todo documento requerido pelo SGI encontra-se disponível para uso através da rede interna da empresa, estando suficientemente segura através do controle de usuários (apenas o departamento de qualidade possui permissões para modificar documentação do SGI. Todos os outros departamentos e usuários conseguem acessar a documentação apenas para leitura, conforme descrito no PQ001 - Controle de Documentos e Registros).

O controle da informação documentada segue conforme descrito no procedimento PQ001 – Controle de documentos e registros, onde é explicado a metodologia de distribuição e acesso, além do controle de alterações e a matriz que regula a documentação interna e externa pertinente ao SGI (formulários PQ001-F01 - Lista Mestra de Informação Documentada e MQ001-F04 - Matriz de Documentação Externa).

## 8. OPERAÇÃO

### 8.1. Planejamento e controle operacionais


A estrutura administrativa da ÁLAMO ENGENHARIA S/A, abrangida no escopo de nossa certificação, oferece os subsídios necessários através de seus processos para que os serviços ofertados sejam executados seguindo uma série de parâmetros que visam atingir alto grau de qualidade e garantir a satisfação de nossos clientes, com mínimo impacto ambiental e gerenciamento dos riscos de SSO.

A garantia de entrega de nossos serviços é definida desde o aceite da participação no processo licitatório (através do formulário PQ007-F03 – Análise Crítica), onde a organização se compromete a fornecer os recursos necessários para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço. A empresa compromete-se a informar aos clientes a incapacidade, quando aplicável, de atender a todos seus requisitos, incluindo requisitos ambientais.

Ao iniciar a execução dos serviços contratados, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A segue as rotinas estabelecidas e definidos nos procedimentos PQ010 – Planejamento de Implantação de Contrato, PQ011 – Implantação de Contrato e PQ017 - Procedimento de gestão de SMS. São levantadas todas as etapas necessárias para a execução dos serviços, culminando na entrega do relatório gerencial mensal (saída do processo de implantação e início do processo de gestão contratual, definido no procedimento PQ012 – Gestão de Contrato). A execução dos serviços descrita no PQ012 – Gestão de Contrato utiliza, quando aplicável,





	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	25 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

dos controles ambientais estabelecidos nos procedimentos PQ022 - Armazenamento, Transporte, Manuseio e Utilização de Produtos Químicos, PQ023 - Armazenamento, Transporte e Manuseio de Cilindros de Gás, PQ024 - Prevenção e Contenção de Derramamentos e Vazamentos e PQ025 - Plano de Gerenciamento de Resíduos e Efluente. Os controles de SSO utilizados na operação dos processos são descritos no procedimento PQ016 - Planejamento de Implantação de SMS. Algumas atividades, devido a criticidade e os riscos envolvidos, possuem procedimentos próprios chamados de POP (Procedimento Operacional) onde são definidas as regras e os controles aplicados para a execução da atividade a qual se refere.

Uma cópia do RGM (relatório gerencial mensal) fica armazenada na rede da ÁLAMO ENGENHARIA S/A por no mínimo 12 meses a partir da data de sua emissão, independentemente de qual sistema tenha sido utilizado.

Devido a natureza de suas operações, os materiais utilizados nos serviços são, no geral, pertencentes aos seus clientes ou utilizado em suas instalações, tornando-os responsáveis pelo descarte dos materiais. Os impactos ambientais significativos associados com o serviço ofertado pela ÁLAMO ENGENHARIA S/A são comunicados aos seus clientes através da equipe de SMS.


Todas as mudanças que afetam ou possam afetar o planejamento, o controle ou a entrega de nossos serviços são analisadas criticamente e controladas através do formulário MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças, onde são identificados os riscos e oportunidades relacionados a cada mudança.

A contratação de terceirizados que realizam serviços sob responsabilidade da ÁLAMO ENGENHARIA S/A ocorre com base em uma série de critérios técnicos, ambientais e de saúde e segurança presentes no formulário I(SUP)001-F02 – Comunicação com Fornecedores, documento que apresenta os requisitos necessários para que um fornecedor operacional possa atuar sob gestão da ÁLAMO ENGENHARIA S/A.

## **8.2. Preparação e resposta a emergências**

Sabendo que mesmo com todos os controles operacionais e práticas seguras situações de emergência ainda podem ocorrer, a ÁLAMO ENGENHARIA S.A. planejou seu SGI para atuar em situações de emergência. As instruções I(ST)003 - Plano de contingência e I(ST)006 - Plano de Atendimento a Emergências definem as metodologias que a ÁLAMO



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	26 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

ENGENHARIA S.A. utiliza em situações de emergência ambiental ou de saúde e segurança dos colaboradores.

Periodicamente são realizados simulados de situações identificadas como potenciais para atuações de emergência, como incêndios e derramamento de produtos químicos, entre outros. Os resultados dos simulados de emergência são registrados no documento I(ST)006-F01 - Relatório de avaliação de simulado/emergência.

Situações de emergência reais que ocasionem em ações para prevenir ou mitigar as consequências da situação terão seus resultados registrados no documento I(ST)006-F01 - Relatório de avaliação de simulado/emergência, com as ações tomadas sendo analisadas criticamente e utilizadas como base para melhoria contínua do SGI e de revisão dos processos de atendimento a situações de emergência.

Colaboradores da ÁLAMO ENGENHARIA S.A. são treinados para atuação e resposta em situações de emergência, assim como outras partes interessadas (quando necessário). Situações ou simulados de emergência que envolvam partes interessadas externas terão seus resultados comunicados a tais partes.


### **8.3. Requisitos para produtos e serviços**

#### **8.3.1. Comunicação com o cliente**

Um relacionamento estreito e atencioso com o cliente é uma diretriz estratégica da ÁLAMO ENGENHARIA S/A e para que isso ocorra com qualidade, são disponibilizados uma série de canais que garantem a atenção necessária para tratativa de assuntos pertinentes, tais como: Canal de ouvidoria; pesquisa de satisfação; relacionamento com gerente, entre outros.

Desde o processo licitatório (através da atuação comercial) os clientes são informados sobre os serviços ofertados pela organização e sua capacidade de atender seus requisitos. Ao contratar a ÁLAMO ENGENHARIA S/A como sua prestadora de serviços, inicia-se um relacionamento no qual o cliente é atendido em várias frentes operacionais, composta tanto por equipe de contrato (coordenadores, supervisores, líderes e outros) quanto por equipe administrativa (gerente responsável pelo contrato e departamentos de apoio). Cabe a equipe de contrato informar a administração contratual, na figura de seu gestor, quaisquer consultas ou pedidos realizados para o cliente. Caso haja necessidade de mudanças, essas serão tratadas através do formulário MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças;



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	27 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

A organização tem por meta garantir a satisfação de seus clientes e para isso realiza anualmente a Pesquisa de Satisfação (conforme descrito na instrução I(QUAL)001 – Satisfação de Clientes) e disponibiliza aos seus clientes o canal de ouvidoria através do site da empresa ([www.alamoengenharia.com.br](http://www.alamoengenharia.com.br)) e do email [ouvidoria@alamoengenharia.com.br](mailto:ouvidoria@alamoengenharia.com.br), onde o mesmo poderá relatar reclamações, sugestões ou quaisquer outras informações relativas ao serviço fornecido ou a empresa de modo geral.

Situações em que a propriedade do cliente é utilizada pela ÁLAMO ENGENHARIA S/A são tratadas conforme descrito nos procedimentos PQ011 – Implantação de Contrato e PQ012 – Gestão de Contrato.

O I(TI)004 - Procedimento de Planos de Contingência é utilizado para garantir o funcionamento do SGI em situações de emergência (contemplando o escopo da certificação – gestão de contratos através da matriz) e, se pertinente, é disponibilizado nos contratos; além do plano de contingência padrão utilizado pela empresa, nos contratos poderão haver planos de contingência específico para um determinado sistema e o plano padrão, disponível na rede interna (I(ST)003 – Plano de Contingência).

### **8.3.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços**


A ÁLAMO ENGENHARIA S/A caracteriza-se como uma organização prestadora de serviços, abrangendo em seu escopo de certificação manutenção predial, industrial e *facilities*. Seus requisitos para prestação de serviços abrange a sua capacidade de prover com base nos requisitos do cliente (definido através do formulário PQ007-F03 – Análise Crítica) e em atender os requisitos estatutários e regulamentáveis aplicáveis.

### **8.3.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços**

Seguindo os preceitos definidos no procedimento PQ007 – Procedimento Orçamentos, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A compromete-se em atender a todos os requisitos de seus clientes, além de estatutários e regulamentares. Requisitos não declarados pelo cliente podem ser identificados no período da visita técnica e, assim como os próprios requisitos da organização, são considerados na análise crítica.

Quando houver quaisquer requisitos de contrato que divergem dos requisitos previamente aceitos, será realizada uma nova análise crítica.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	28 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

Situações que levem a novos requisitos (de quaisquer das partes interessadas ou regulamentares) para a execução dos serviços serão analisadas criticamente e tratadas através do documento MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças.

#### **8.3.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços**

Mudanças que atinjam os requisitos dos serviços fornecidos pela organização são controladas e documentadas através do documento MQ001-F03 – Matriz de Gestão de Mudanças, sendo as informações repassadas a todos os envolvidos nos processos referentes.

#### **8.4. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços**

Devido à natureza dos negócios da ÁLAMO ENGENHARIA S/A o item 8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços fora excluído do escopo da certificação e não é abrangido pelo SGI.

#### **8.5. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente**

##### **8.5.1. Generalidades**

Os fornecedores da ÁLAMO ENGENHARIA S/A que influenciam ou incorporam valores sobre os serviços ofertados cobertos pelo escopo da certificação ou processos relacionados são, impreterivelmente, qualificados e controlados conforme descrito na instrução I(SUP)001 – Qualificação de Fornecedores.

Critérios para qualificação de fornecedores são específicos para cada segmento de serviços e visam avaliar previamente a capacidade de um fornecedor em prover de acordo com os requisitos técnicos, ambientais e de saúde e segurança da organização. Fornecedores qualificados são monitorados e, periodicamente, requalificados.

##### **8.5.2. Tipo e extensão do controle**

Através do monitoramento de seus fornecedores sob os preceitos definidos em seu SGI, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A assegura que a utilização de subcontratadas não afeta negativamente sua capacidade de fornecimento dos serviços contratados por seus clientes. Os fornecedores que possam afetar a entrega de serviços são informados desde o momento de sua contratação (através do formulário de informe de



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	29 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

requisitos para contratação) sobre os requisitos da organização, comprometendo-se a garantir as saídas resultantes dos processos contratados.

Os controles sobre fornecedores e seu monitoramento será realizado *in loco* no local de prestação de serviços. Caso aplicável, poderão ser gerados registros das saídas dos processos contratados, tais como: Relatórios de manutenção, plano de manutenção, entre outros.

### 8.5.3. Informação para provedores externos

Seguindo as metodologias descritas no procedimento PQ009 – Procedimento de Suprimentos (Apoio Operacional), a ÁLAMO ENGENHARIA S/A exige de seus fornecedores o comprometimento em atender seus requisitos e a garantia de sua capacidade em fornecer os processos, produtos ou serviços contratados. O formulário de informe de requisitos para contratação é o documento utilizado para comunicar aos fornecedores os requisitos da organização para:

- Fornecimento de processos, produtos ou serviços;
- Competência mínima exigida para a contratação, incluindo, caso aplicável, qualificação de pessoas;
- As interações requeridas;
- Metodologia de controle e monitoramento a ser aplicada e critérios para qualificação e aprovação;
- Atividades de verificação ou validação que sejam desempenhadas em suas instalações (caso aplicável).

## 8.6. Produção e provisão de serviço

### 8.6.1. Controle de produção e provisão de serviço

Todos os serviços ofertados pela ÁLAMO ENGENHARIA S/A são cobertos pelo seu SGI através do escopo de sua certificação, portanto a organização disponibiliza aos seus clientes a segurança da entrega de seus serviços através de uma série de controles, a destacar:

- Orçamentos e propostas técnicas que demonstram as características dos serviços a serem fornecidos e os resultados esperados;
- Cronograma de implantação de contrato;



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	30 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

- Relatório gerencial mensal, onde são listados todas as manutenções preventivas e/ou corretivas e medições ocorridas no mês anterior a emissão do relatório;
- Manuais de Operação de sistemas críticos;
- Planos de emergência; entre outros.

Além das informações documentadas mencionadas acima, todos os serviços possuem um gerente contratual com competência necessária para monitorar a execução dos serviços (junto as equipes contratuais); garantir a realização das medições cabíveis (seguindo as informações contidas no procedimento PQ012 – Gestão de Contrato); o bom ambiente de trabalho e a infraestrutura necessária; a reavaliação e aprovação de processos necessários para a entrega do produto final e implantar ações que visam prevenir o erro humano e garantir a entrega dos serviços, acompanhando o pós-entrega.

#### **8.6.2. Identificação e rastreabilidade**

Para a realização de manutenções de equipamentos e aparelhos nos clientes da ÁLAMO ENGENHARIA S/A são utilizados instrumentos de medição. Tais equipamentos são periodicamente calibrados (conforme descrito no procedimento PQ018 – Calibração de Equipamentos), garantindo a confiabilidade e a rastreabilidade das medições realizadas nos contratos e documentada nos relatórios gerenciais mensais entregues mensalmente aos seus clientes.

A rastreabilidade dos processos e saídas ocorre através do relatório gerencial mensal (relatório de serviços executados) e de indicadores presentes na tabela de indicadores.

#### **8.6.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos**

Na execução dos serviços da ÁLAMO ENGENHARIA S/A poderá haver situações em que se faça uso de propriedades do cliente e/ou provedores externos; para essas situações, todos os colaboradores da organização são instruídos e preparados para a utilização de forma segura e responsável. A preocupação com a preservação da propriedade de terceiros é cultuada entre todos os colaboradores da organização, iniciando-se desde sua integração e sempre reiterada através da gestão operacional e de segurança.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	31 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

**Obs:** Como propriedade de terceiros, entende-se: Computadores, ferramentas de trabalho, aparelhos de comunicação, entre outros.

#### **8.6.4. Preservação**

Saídas dos processos durante a provisão do serviço são preservadas e demonstradas utilizando-se das fichas de manutenção, garantindo a conformidade dos requisitos relatado através do relatório gerencial mensal.

#### **8.6.5. Atividade pós-entrega**

Após a provisão de serviços, poderão haver atividades de pós-entrega. Atividades de pós-entrega seguirão os requisitos estatutários e regulamentares relacionados ao serviço fornecido, bem como aos requisitos do cliente. Serão consideradas também potenciais consequências indesejáveis relacionadas ao tipo de serviço fornecido, havendo acompanhamento das instalações mantidas, sempre considerando a natureza, o tipo de uso e o tempo de vida esperado para cada equipamento que tenha sofrido manutenção.

**Obs:** Sugestões ou reclamações dos clientes são também consideradas para a determinação de atividades pós-entrega, caso aplicável.

#### **8.6.6. Controle de mudanças**


Através do documento MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A analisa criticamente e controla mudanças que possam afetar seu SGI e sua capacidade de prover serviços. Os resultados provenientes das análises críticas, as autorizações para mudanças e as ações necessárias são listadas na matriz (por meio digital), tendo suas informações salvaguardas conforme descrito no procedimento PQ001 – Controle de Documentos e Registros e na instrução I(TI)001 – Procedimento de Backup da Matriz.

#### **8.7. Liberação de produtos e serviços**

O planejamento de provisão de serviços da ÁLAMO ENGENHARIA S/A é definida nos procedimentos PQ010 – Planejamento de Implantação de Contrato e PQ011 – Implantação de Contrato, onde é detalhado a metodologia utilizada pela organização para garantir o início da provisão de serviços atendendo a todos os requisitos pertinentes.





	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	32 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

Após finalizada a fase de implantação contratual (caracterizado pela entrega do primeiro relatório gerencial mensal), inicia-se a fase definida como “Gestão Contratual” e detalhada através do procedimento PQ012 – Gestão de Contrato, onde são realizadas as manutenções preventivas e/ou corretivas previstas em contrato. Após a entrega do serviço, será emitido o relatório gerencial mensal, documento que evidencia a execução das manutenções (conforme o plano anual de manutenção e requisitos aplicáveis) e o responsável por gerenciá-las (gestor, coordenador ou outro cargo de chefia).

### **8.8. Controle de saídas não conformes**

Na execução dos processos e serviços, há a possibilidade de ocorrência de não conformidades. A organização preocupa-se em garantir que saídas não conformes não sejam entregues sem liberação.

As ações de controle são descritas no procedimento PQ003 – Gestão de Ações Corretivas, Riscos e Oportunidades. Saídas não conformes são tratadas de variadas maneiras, de acordo com a sua natureza. Entre as ações, encontram-se:

- Correção da saída antes da entrega;
- Segregação, contenção, retorno ou suspensão da provisão de produtos ou serviços;
- Informação ao cliente;
- Obtenção de autorização para aceitação sob concessão.

O formulário PQ003-F01 – Relatório de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria é utilizado para controle e registro das não conformidades e ações tomadas para resolução.

## **9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**


### **9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação**

#### **9.1.1. Generalidades**

Todos os processos englobados no SGI da ÁLAMO ENGENHARIA S/A foram mapeados e são controlados através dos documentos de código MPXXX-FXX – Mapeamento de Processos, seguindo as definições contidas no procedimento PQ001 – Controle de Documentos e Registros. Todos os processos registrados nos documentos citados são monitorados e medidos, de acordo com sua extensão, e controlados através dos critérios estabelecidos nos procedimentos, instruções e





	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	33 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

manuais disponíveis no SGI. Indicadores são utilizados para medir o desempenho ambiental, de segurança e saúde ocupacional e de qualidade dos processos. Análises e avaliações são realizadas pelos gestores de cada processo periodicamente utilizando os meios disponíveis (sistema RM, pacote Office, entre outros), com o resultado sendo reportado através de indicadores, seguindo periodicidade definida no formulário MQ001-F01 - Tabela de Indicadores e Objetivos do SGI.

A correlação de indicadores é utilizada para avaliar o desempenho e eficácia do SGI e é avaliada periodicamente pela AD, pelo departamento de Qualidade e através da reunião de análise crítica.

Quando o monitoramento ou medição de um processo ou objetivo do SGI requer uso de instrumento de medição, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A assegura os resultados obtidos através do processo de calibração descrito no PQ018 – Calibração de Equipamentos.

#### **9.1.2. Satisfação do cliente**

Uma das principais metas da ÁLAMO ENGENHARIA S/A e parte integrante de sua política é a garantia de um alto nível de satisfação ao seu cliente; para tal, um SGI estruturado e eficiente é necessário no monitoramento e na tomada de ações que visam a melhoria contínua no relacionamento entre a organização e seus clientes. A instrução I(QUAL)001 – Satisfação de Clientes define metodologia para obter informações sobre a satisfação de clientes e diretrizes para tratativa dessas informações.

O monitoramento da satisfação de clientes ocorre através de indicador listado no documento MQ001-F01 - Tabela de Indicadores e Objetivos do SGI.

#### **9.1.3. Análise e avaliação**

Através do monitoramento de seus processos, mencionado no item 9.1.1 – Generalidades, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A analisa e avalia as informações que sejam relevantes ao seu SGI e as partes interessadas.

Todos os indicadores da organização possuem campos onde são informados os resultados das análises críticas sobre o que fora monitorado e/ou medido, além das ações tomadas ou a serem tomadas.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	34 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

Requisitos legais são monitorados através do software SOGI continuamente, com atualização diária (caso haja atualizações da legislação aplicável). Os requisitos legais são avaliados pelo departamento de SMS e validados, caso pertinente, sendo automaticamente atrelados aos perigos de SSO e aspectos ambientais identificados pela ÁLAMO ENGENHARIA S.A. através do SOGI.

O atendimento aos requisitos legais é estabelecido em diferentes ações, como treinamentos (para manuseio de produtos químicos, atuação com elétrica, entre outros), controles operacionais (EPC's, kit ambiental, entre outros) e controles administrativos (como o próprio software SOGI).

## 9.2. Auditoria interna

Através do procedimento PQ006 – Auditoria Interna, a ÁLAMO ENGENHARIA S/A define sua metodologia de realização de auditorias internas, contemplando:

- Programa de auditoria (contendo frequência e métodos para realização);
- Escopo da auditoria;
- Critérios para seleção de auditores;
- Relatório de auditoria;
- Avaliação e tratamento de não conformidades.

## 9.3. Análise crítica pela direção

### 9.3.1. Generalidades


A Alta Direção da ÁLAMO ENGENHARIA S/A é comprometida com a melhoria contínua do seu sistema de gestão integrado e através da reunião de análise crítica, realizada ao menos uma vez ao ano, é debatido as questões pertinentes ao SGI, sua eficácia e seu alinhamento ao planejamento estratégico da empresa.

### 9.3.2. Entradas de análise crítica pela direção

Para a reunião das análises críticas, são consideradas obrigatórias as seguintes entradas:

- Situação das ações provenientes de análises críticas anteriores;



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	35 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02


- Mudanças que possam afetar o SGI (questões internas e externas, necessidades e expectativas de partes interessadas, aspectos ambientais e riscos e oportunidades);
- Avaliação e revalidação dos processos e documentação do SGI;
- Avaliação e revalidação do número de pessoas, infraestrutura e ambiente necessário para funcionamento do SGI;
- Avaliação sobre a suficiência de recursos destinado ao SGI;
- Resultado dos objetivos do SGI;
- Comunicações de partes interessadas;
- Resultado de auditorias internas e atendimento aos requisitos legais e aplicáveis;
- Resultados de participação e consulta de SSO;
- Informações sobre o desempenho e eficácia do SGI, tais como: satisfação do cliente; partes interessadas; indicadores e objetivos da qualidade; desempenho de processos; não conformidades e ações corretivas; resultado de auditorias; desempenho de provedores externos; entre outros que considerados relevantes;
- Resultados de investigação de incidentes, ações corretivas e ações preventivas;
- Eficácia das ações tomadas para abordagem de riscos e oportunidades;
- Oportunidades de melhoria.

### **9.3.3. Saídas de análise crítica pela direção**

Ao término de reuniões das análises críticas, são consideradas obrigatórias as seguintes saídas:

- Oportunidades de melhoria contínua do SGI e de integração do SGA com outros processos de negócios (caso necessário);
- Necessidades de mudanças no SGI;
- Necessidades de recursos;
- Conclusões sobre o desempenho do SGI, incluindo relevância da política e objetivos;
- Ações necessárias para alcance dos objetivos do SGI;
- Implicações no direcionamento estratégico da organização.



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	36 / 37
		Data:	Rev.:
		28/12/2018	02

O registro do resultado das reuniões de análise crítica estará disponível para comunicação e consulta na rede interna da ÁLAMO ENGENHARIA S.A., na pasta ISO, acessível a todos os colaboradores da matriz.

## 10. MELHORIA

### 10.1. Generalidades

Aplicada em todas as suas esferas e propagada através de sua política, o foco na satisfação do cliente traz para a realidade da ÁLAMO ENGENHARIA S/A o constante acompanhamento de seus processos internos, preparando seus departamentos e estrutura para a identificação de oportunidades de melhoria que possam vir a aumentar a satisfação de seus clientes e atender seus requisitos, sempre evoluindo e investindo em seu SGI.

Entre as oportunidades de melhoria que a organização se compromete a observar e, quando aplicável, implementar, destacam-se:

- Melhoria de seus serviços para atender aos requisitos de seus clientes, inclusive necessidades futuras;
- Correção, prevenção e redução de efeitos indesejados;
- Atendimento aos requisitos legais e aplicáveis;
- Aumento da eficiência e eficácia do seu sistema de gestão integrado.


### 10.2. Não conformidade, ação corretiva e ação preventiva

O procedimento PQ003 - Gestão de Ações Corretivas, Riscos e Oportunidades descreve a metodologia que a ÁLAMO ENGENHARIA S/A utiliza para identificar e corrigir não conformidades.

O tratamento de não conformidades poderá desencadear uma série de ações que visam controlá-las e corrigi-las, além de lidar com suas consequências. As ações tomadas visam eliminar não apenas a não conformidade em si, mas também suas causas, evitando assim recorrência.

Após a tomada de ação, é necessário a avaliação da eficácia sobre o que fora realizado, visando garantir a qualidade do tratamento dado a não conformidade e impossibilitar sua reabertura. O tratamento das não conformidades podem indicar necessidades de mudanças para o SGI, seja em questões ambientais, de qualidade ou de segurança e saúde



	TÍTULO:	N°:	Página:
	<b>MANUAL DO SGI</b>	MQ001	37 / 37
		Data:	Rev.:
	28/12/2018	02	

ocupacional; tais mudanças são listadas e controladas através do documento MQ001-F03 - Matriz de Gestão de Mudanças.

Ações preventivas, tratadas como riscos e oportunidades, são controladas através do formulário MQ001-F02 - Matriz de Gestão de Riscos e Oportunidades.

Caso necessário, poderão ocorrer atualizações sobre os riscos e oportunidades identificados previamente, além de mudanças no Sistema de Gestão Integrado.

### **10.3. Melhoria contínua**

A ÁLAMO ENGENHARIA S/A é comprometida com a melhoria contínua do seu SGI, garantindo a adequação e recursos para o alcance da máxima eficiência e eficácia dos seus processos, desempenho ambiental e de segurança e saúde dos colaboradores.

Para que ocorra a melhoria contínua, são analisados os resultados de dados como:

- Indicadores;
- relatórios de auditoria;
- Saídas de análise crítica;
- Aspectos ambientais;
- Perigos de SSO;
- Canais de ouvidoria e comunicações;
- Tratamento de não conformidades;
- Recursos disponíveis.

As oportunidades de melhoria identificadas serão tratadas através do documento MQ001-F02 - Matriz de Gestão de Riscos e Oportunidades.

