



MANUAL DE QUALIDADE



ECOSSIS
SOLUÇÕES AMBIENTAIS

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	3
HISTÓRICO	3
ÁREAS DE ATUAÇÃO.....	3
MISSÃO.....	3
VISÃO	4
VALORES.....	4
PRINCIPAIS PRODUTOS.....	4
2. MANUAL DA QUALIDADE.....	5
3. ESCOPO DA EMPRESA.....	6
3.1. REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS (EXCLUSÕES).....	6
3.2. ORGANOGRAMA DA INSTITUIÇÃO.....	7
4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	8
4.1. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS.....	9
4.2. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO.....	11
5. GESTÃO DE RECURSOS.....	15
6. REALIZAÇÃO DO PRODUTO.....	17
7. PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES.....	18
8. PROJETO E DESENVOLVIMENTO	19
9. AQUISIÇÃO.....	23
10. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA.....	24
11. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME.....	26
12. MELHORIAS.....	27
HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES.....	28

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Histórico

Fundada a partir da crescente demanda da sociedade por soluções ágeis e eficientes na área de meio ambiente, a EcoSsis desenvolve, desde sua fundação em 2006, serviços técnicos especializados por todo o Brasil atuando para os mais diversos setores da economia.

Preocupada com os impactos ambientais decorrentes das atividades humanas, e tendo a consciência da necessidade de agilidade de seus clientes na realização de estudos ambientais, a empresa presta serviços de consultoria e gestão ambiental, buscando o desenvolvimento sustentável, com base na legislação brasileira.

A EcoSsis já desenvolveu mais de 100 projetos ambientais de grande, médio e pequeno porte, dos mais diversos setores de atividade, nunca tendo entregue um projeto aquém da qualidade exigida pelo cliente.

A equipe de consultores da EcoSsis é composta por mais de 30 profissionais experientes em estudos e projetos de meio ambiente, apta para atender qualquer demanda ambiental que sua empresa possa necessitar.

Área de Atuação

Com atuação em todo território nacional e vislumbrando os países da América Latina e o continente africano, a EcoSsis atua em contratos com entidades públicas e privadas, nos mais diversos setores da economia, tais como construção civil, infraestrutura, energia e indústrias industriais.

Missão

Fornecer soluções ágeis e eficientes na área ambiental, que sejam economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas.

Visão

Tornar-se uma referência internacional em consultoria de meio ambiente.

Valores

- Ética;
- Agilidade;
- Eficácia;
- Compromisso com Resultado;
- Respeito ao meio ambiente e às pessoas.

Principais Produtos

Dentre as diversas soluções que a Ecosis oferece aos seus clientes, destacam-se como principais as seguintes:

- Estudo de Impacto Ambiental – EIA/RIMA;
- Licenciamento Ambiental;
- Monitoramento Ambiental;
- Estudos Arqueológicos;
- Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos;
- Supervisão Ambiental;
- Inventário Florestal;
- Plano Básico Ambiental;
- Laudos de Geologia, Solo, Fauna e Flora;
- Assessoria técnica ambiental para empresas.

2. MANUAL DE QUALIDADE

Este Manual da Qualidade apresenta uma descrição do Sistema de Gestão da Qualidade da ECOSSIS SOLUÇÕES AMBIENTAIS, de sua Matriz instalada em Porto Alegre. O Sistema de Gestão da Qualidade da Ecosis

está baseado nos requisitos da norma NBR ISO 9001:2008, esta aplicado a todos os setores da empresa.

O Manual da Qualidade da EcoSsis descreve o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa, integrando sua cultura técnica e administrativa, instalações, recursos materiais e humanos.

O Manual da Qualidade é elaborado pelo Representante da Direção, com apoio do Gerente de Projetos, pessoa a qual tem além de suas atribuições técnicas, a responsabilidade de controlar a qualidade dos produtos da empresa, o documento original é mantido no servidor de dados, com acesso restrito apenas a estas duas pessoas. Depois de elaborado ou revisado, o Manual da Qualidade é aprovado pelos diretores da empresa.

A revisão é elaborada, verificada e aprovada de modo idêntico à emissão anterior. A situação do Manual da Qualidade é controlada através de seu índice de revisão, caracterizada por alterações em um ou mais tópicos do documento.

Quanto à distribuição: A EcoSsis disponibiliza o manual da qualidade apenas no formato digital, no qual fica disponível no servidor de dados da empresa.

Endereço eletrônico (rede interna): \\nas\Publico\SGQ

Esta versão disponibilizada para consulta é protegida e não é permitida a sua impressão. Apenas o representante da direção, possui uma única cópia impressa do documento, ao qual ele mesmo controla a atualização de versões sempre que atualizado, descartando a cópia obsoleta.

Não serão permitidas quaisquer alterações neste manual sem a prévia aprovação dos diretores e do representante da direção.

Objetivo

O manual da qualidade foi desenvolvido com o objetivo de documentar o escopo, apresentar os procedimentos e descrever a interação entre os processos do Sistema de Gestão da Qualidade da EcoSsis, o qual foi

implementado em março de 2014. É também objetivo deste Manual descrever o Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido, documentado, implementado e mantido pela EcoSsis, visando atender aos requisitos da NBR ISO 9001:2008, visando dessa forma, ganhar agilidade e eficiência em nossos serviços e assim ampliar a satisfação de nossos clientes.

3. ESCOPO DA EMPRESA

A EcoSsis Soluções Ambientais é uma empresa de consultoria ambiental capaz de fornecer consultoria para os setores de infra-estrutura, energia, mineração, agronegócio, órgãos públicos e sociedade civil em geral. Possuímos uma completa gama de serviços técnicos ambientais entre os quais incluem-se EIA-RIMA, RAS, PCA, RPA, Licenciamento ambiental, Diagnóstico ambiental, plano ambiental entre outros.

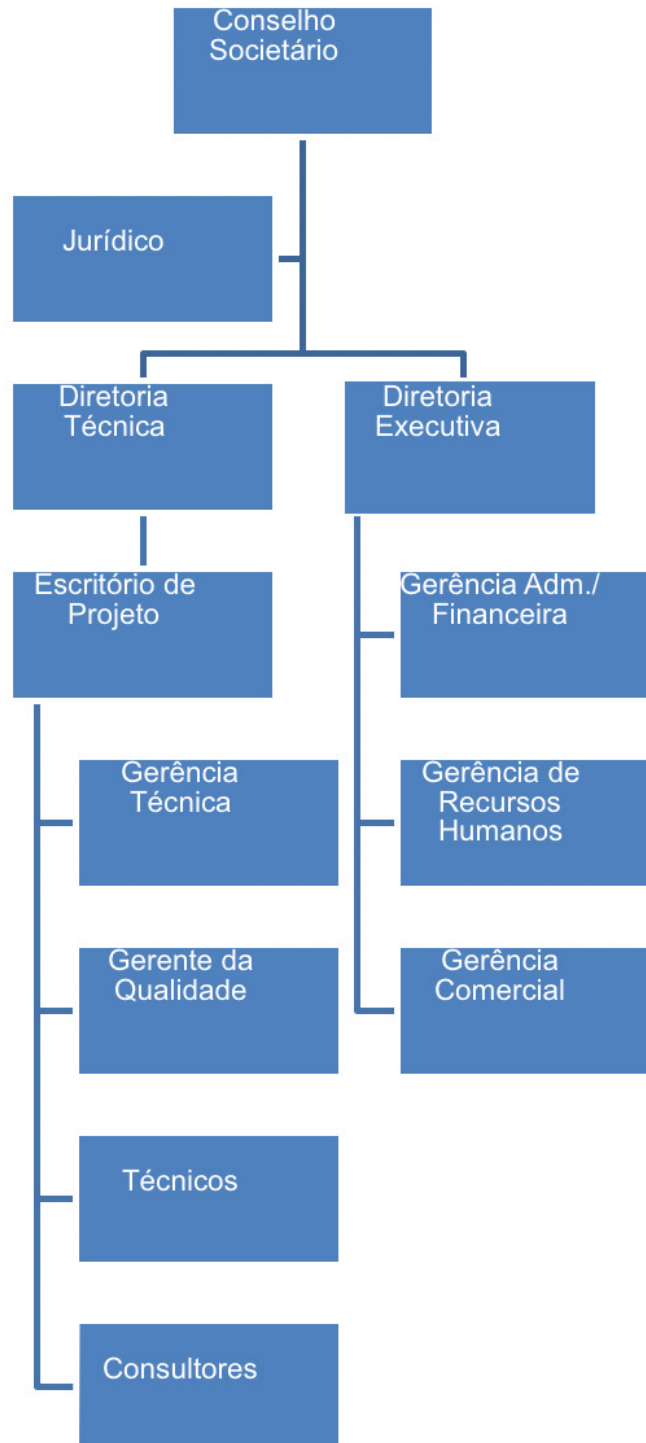
3.1. Requisitos não aplicáveis (exclusões)

São considerados não aplicáveis ao escopo da EcoSsis os requisitos:

- a) **Item 7.5.2 – Validação dos processos de produção e prestação de serviço:** A EcoSsis não possui processos onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente.
- b) **Item 7.6 – Controle de equipamento de monitoramento e medição:** A EcoSsis não possui equipamento que tenham a necessidade de serem calibrados.

3.2. Organograma da Instituição

A estrutura organizacional está estruturada de forma a permitir uma melhor agilidade nas tomadas de decisão e controle dos processos relacionados a cada área gerencial. A estrutura pode ser melhor visualizada conforme organograma ilustrado abaixo.



4. SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

A EcoSsis estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema de gestão da qualidade e melhora continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos da ISO 9001:2008.

A EcoSsis Soluções Ambientais:

- A. Identifica os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização;
- B. Determina a sequência e interação desses processos;
- C. Determina critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- D. Assegura a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
- E. Monitora, mede e analisa esses processos, e;
- F. Implementa ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos.

Quando a empresa opta por terceirizar algum processo que afete a conformidade dos seus serviços em relação aos requisitos, a EcoSsis assegura o controle desses processos.

4.1. Mapeamento dos Processos

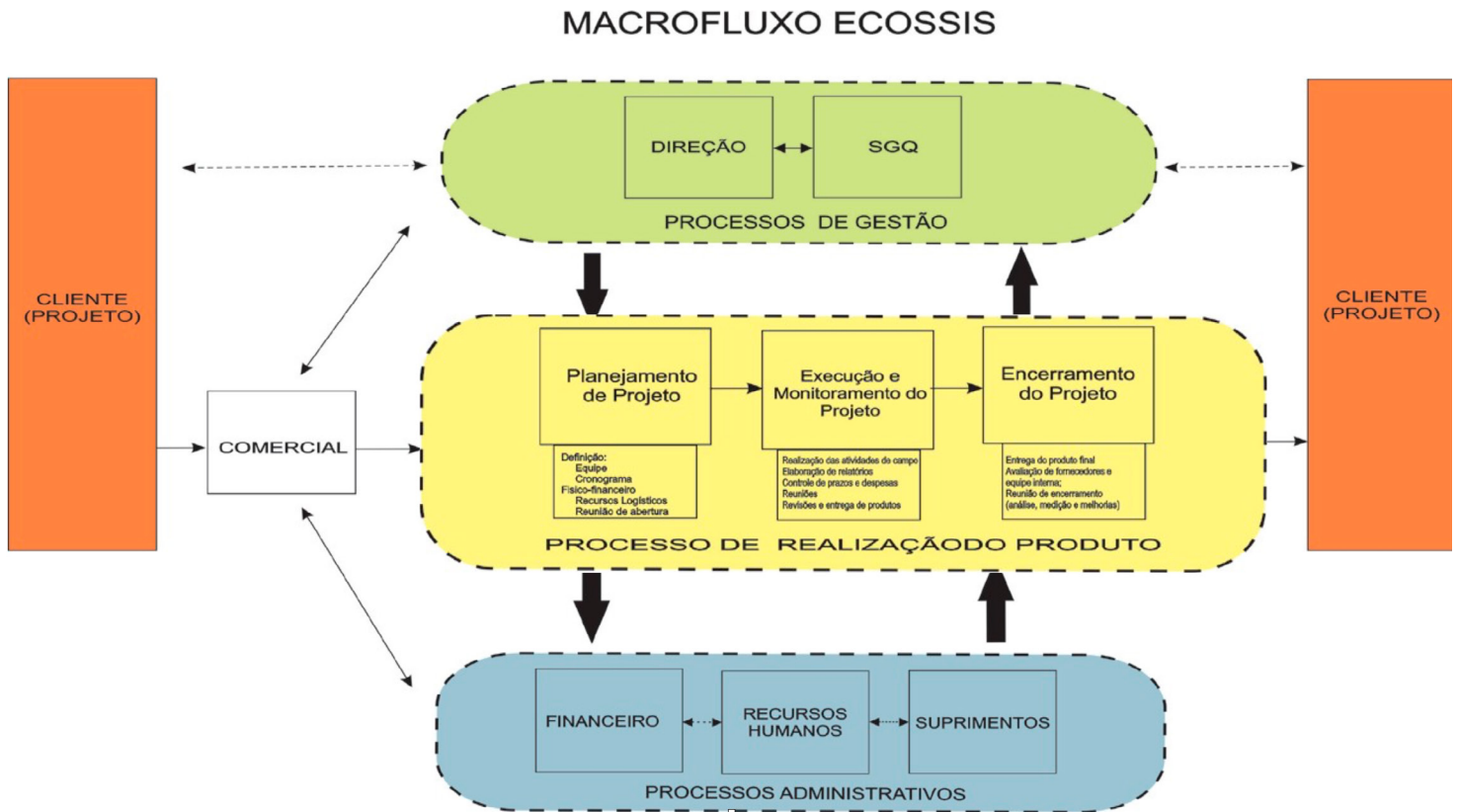


Figura 2 - Mapeamento dos processos da Ecosis Soluções Ambientais.

O relacionamento dos processos da Ecosis, foram organizados em três grandes macroprocessos de natureza distinta, são eles: Processos de Gestão, Processos de Realização do Produto e Processos Administrativos. Nesta mesma linha de pensamento, a fim de clarear o sistema de processos da empresa, temos ainda o processo comercial, no qual podemos visualizar na Figura 2, onde esta interligando o fluxo de informações entre os grandes macroprocessos, e os requisitos relacionados ao produto além de algumas peculiaridades individuais de cada cliente.

Macroprocesso Gestão: O SGQ esta diretamente ligado a direção, este macroprocesso possui um fluxo de informações com os clientes tanto no inicio de cada projeto quanto na finalização, podendo assim monitorar, mensurar e avaliar o sistema de gestão da empresa como um todo, além de sua troca de informações direta com o macroprocesso de realização do produto.

Macroprocesso Realização do Produto: Nesta interação de processos, ocorrem todas as atividades relacio-

nadas a elaboração de cada produto, desde o planejamento, reuniões, execução de atividades, elaboração de documentos e finalização de cada projeto.

Macroprocesso Administrativo: Esta interação de processos, tem como principal objetivo dar apoio aos processos relacionados a elaboração dos produtos, como: Apoio financeiro, gestão de pessoas e suprimentos e demais atividades administrativas relacionadas ao produto.

Os requisitos aplicáveis a cada processo está descrita na tabela 1.

Tabela 1 - Requisitos aplicáveis a cada processo da Ecosiss

Item da Norma	Requisitos	Macroprocesso de Gestão		Comercial	Macroprocesso de Realização de Produto				Macroprocesso Administrativo			
		Direção	SGQ		Planejamento de Projeto	Execução de Projeto	Monitoramento de Projeto	Encerramento do Projeto	Financeiro	Recursos Humanos	Suprimentos	
4.1	Requisitos gerais											
4.2.1.	Requisitos de documentação - generalidades											
4.2.2	Manual da Qualidade											
4.2.3.	Controle de Documentos											
4.2.4.	Controle de Registros											
5.1.	Comprometimento da Direção											
5.2.	Foco no cliente											
5.3.	Política da Qualidade											
5.4.	Planejamento											
5.5.	Responsabilidade, Autoridade e comunicação											
5.6.	Análise Crítica pela Direção											
6.1	Provisão de Recursos											
6.2	Recursos Humanos											
6.3	Infra-estrutura											
6.4	Ambiente de Trabalho											
7.1	Planejamento da Realização do Produto											
7.2	Processos relacionados ao cliente											
7.3	Projeto e desenvolvimento											
7.4	Aquisição											
7.5.1	Controle de Produção e fornecimento de serviço											
	Validação dos processos de produção e fornecimento de serviço											
7.5.2	Identificação e rastreabilidade											
7.5.3	Propriedade do cliente											
7.5.4	Medição, análise e melhoria											
8.	Satisfação do Cliente											
8.2.1	Auditoria Interna											
8.2.2	Medição e monitoramento de processos											
8.2.3	Medição e monitoramento de produto											
8.2.4	Controle de não conformidades											
8.3.	Análise de dados											
8.4.	Melhoria Continua											
8.5.1	Ação corretiva											
8.5.2	Ação preventiva											
8.5.3												

4.2. Requisitos de documentação

Generalidades

A Ecosis estrutura a documentação do Sistema da Gestão da Qualidade da seguinte forma:

SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
MQ	Manual da Qualidade
PROC	Procedimento
REL	Relatório*
MAP	Mapas
FLUX	Fluxograma
FOR	Formulário (pode ser lista, tabela, grade, plano ou outro formato)
PLAN	Planilha
RAI	Relatório de auditoria interna
RELCP	Relatório de ação corretiva e preventiva
RNC	Relatório de não conformidade
IT	Instrução de trabalho

Controle de documentos

O controle de documentos e registros da Ecosis é controlado eficazmente através do PROC 001 – Controle de documentos e registros.

Responsabilidades da direção

A direção compromete-se com o desenvolvimento e com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- A comunicação à empresa da importância em atender com excelência aos requisitos dos clientes, através de reuniões gerais periódicas, e-mails (grupo@ecossis.com), newsletter interna e treinamentos;

- O estabelecimento da política da qualidade;
- A garantia de que são estabelecidos os objetivos da qualidade;
- A condução de análises críticas;
- A garantia da disponibilidade de recursos.

Foco no Cliente

A alta direção assegura que os requisitos do cliente são determinados e atendidos. Para a confirmação do atendimento destes requisitos e de seus propósitos, medições da satisfação do cliente são realizadas e os resultados são analisados pela alta direção através de reuniões de análise crítica.

Política da Qualidade

A EcoSsis Soluções Ambientais promove melhoria contínua do seu Sistema de Gestão da Qualidade garantindo a satisfação de seus clientes com os serviços prestados de acordo com os requisitos técnicos e legais seus e de seus clientes.

Objetivos da Qualidade - Planejamento

Os objetivos abaixo descritos estão alinhados em todos os processos e são mensurados através dos indicadores estabelecidos, conforme o Tabela 2 a seguir:

- Garantir o atendimento aos requisitos técnicos e de prazo dos produtos contidos no portfólio de serviços da EcoSsis Soluções Ambientais;
- Manter a satisfação dos clientes quanto aos produtos/serviços contratados;
- Garantir a satisfação interna da equipe;
- Garantir o menor índice de retorno dos produtos/serviços.

Tabela 2 - Indicadores de atendimento aos objetivos da qualidade por Macroprocesso.

Política	Objetivos	Macroprocesso de Gestão	Macroprocesso de Produção	Macroprocesso Administrativo
O SGQ estabelecido na Ecosis deve estar em conformidade com os requisitos técnicos e legais, ser aprimorado constantemente, avaliar e ajustar seus objetivos e contribuir para que a Ecosis cumpra sua missão institucional	Garantir o atendimento aos requisitos técnicos e de prazo dos produtos contidos no portfólio de serviços da Ecosis Soluções Ambientais	<i>Reclamações</i> <i>Pesquisa de Satisfação</i>	<i>Entrega e aceitação dos produtos dentro dos prazos</i> <i>Entrega e aceitação dos produtos dentro requisitos contratados</i>	<i>Avaliação de fornecedores</i>
	Manter a satisfação dos clientes quanto aos produtos/serviços contratados	<i>Reclamações</i> <i>Pesquisa de Satisfação</i>	<i>Entrega e aceitação dos produtos dentro dos prazos</i> <i>Entrega e aceitação dos produtos dentro requisitos contratados</i>	<i>Cumprimento do cronograma de faturamento</i>
	Garantir um padrão de atendimento e de gestão interna único	<i>Pesquisa de Satisfação Interna</i>	<i>Pesquisa de Satisfação Interna</i>	<i>Pesquisa de Satisfação Interna</i>
	Garantir o menor índice de retorno dos produtos/serviços			<i>Cumprimento do cronograma físico-financeiro dos contratos</i>

RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

As responsabilidades e autoridades são representadas através do organograma ilustrado na **figura 2**.

Representante da Direção

A alta direção indica como seu representante o diretor técnico, que terá plena responsabilidade e autoridade para assegurar a implementação e manutenção do sistema da qualidade através da promoção da conscientização das necessidades dos clientes a toda organização, bem como o relato à alta direção do desempenho do sistema de gestão da qualidade e suas necessidades de melhoria e de eventual descumprimento.

Comunicação Interna

A diretoria da Ecosis realiza mensalmente a Reunião Gerencial onde são apresentados pelo Representante da direção os principais resultados do desempenho referentes à SGQ.

Dada a simplicidade da estrutura organizacional, a comunicação das deliberações é realizada por e-mail e/ou mural.

O desempenho dos indicadores dos processos, os resultados das auditorias da qualidade e assuntos pertinentes à análise crítica do SGQ pela direção são comunicados para a organização através dos murais da empresa e/ou e-mails.

Análise Crítica pela Direção

As reuniões de análise crítica são realizadas semestralmente. Nesta ocasião são avaliadas oportunidades de melhoria e necessidades de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e seus objetivos assegurando sua contínua pertinência, adequação e eficácia. São mantidas atas destas reuniões.

São entradas da análise crítica:

- a. Resultados de auditorias;
- b. Realimentação do cliente (pesquisa de satisfação, registros de reclamações);

- c. Desempenho dos processos;
- d. Conformidade dos produtos;
- e. Cumprimento do cronograma físico-financeiro do contrato;
- f. Situação das ações corretivas e preventivas;
- g. Acompanhamento das ações propostas nas análises críticas anteriores;
- h. Avaliação de mudanças que possam afetar o sistema de gestão da qualidade;
- i. Recomendações para melhoria.

As deliberações resultantes da reunião de análise crítica devem ter no mínimo decisões e ações para:

- a. Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade de seus processos;
- b. Melhoria do produto face aos requisitos do cliente;
- c. Necessidade de recursos.

5.GESTÃO DE RECURSOS

5.1.Provisão de Recursos

A Ecosis determina e provê recursos necessários para implementar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade, melhorara continuamente sua eficácia e aumenta a satisfação de clientes mediante o atendimento aos requisitos. Isso é feito mediante solicitação ou análise crítica da direção.

5.2. Recursos Humanos

A direção garante que as pessoas responsáveis pela execução das atividades que afetam a conformidade com os requisitos dos serviços são competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados, conforme estabelecido no PROC 007 – Recrutamento, seleção e integração.

Competência, conscientização e treinamento

A EcoSsis Soluções Ambientais:

- Determina a competência necessária para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos de nossos serviços;
- Onde aplicável, provê treinamento ou toma outras ações para atingir a competência necessária (FOR 002 Levantamento de necessidade de treinamento);
- Avalia a eficácia das ações executadas (FOR 001 – Avaliação de treinamentos);
- Assegura que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e a importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade, e mantém registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência nas pastas de registros de cada funcionário.

5.3. Infra-Estrutura

A EcoSsis determina, provê e mantém a infra-estrutura necessária e serviços de apoio para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço. A infra-estrutura inclui, escritório, equipamentos de processos (Computadores, impressoras, telefone, etc.) e equipamentos necessários para as atividades de campo, quando aplicável.

5.4. Ambiente de trabalho

A EcoSsis determina e gerencia o ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço.

6. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

A EcoSsis planeja e desenvolve os processos necessários para a realização de seus produtos. O planejamento da realização do produto é coerente com os requisitos de outros processos do sistema de gestão da

qualidade.

- o Ao planejar a realização do produto, a EcoSsis determina o seguinte, quando necessário:
- o Objetivos da qualidade e requisitos para o produto;
- o A necessidade de estabelecer processos e documentos e prover recursos específicos para o produto;
- o Verificação, validação, monitoramento e critérios para aceitação do produto;
- o Registros necessários para fornecer evidências de que os processos de realização e o produto resultante atendem aos requisitos.

As demais peculiaridades relacionadas ao planejamento, realização, monitoramento e avaliação de produtos pode ser vista na IT 001 – Escritório de Projetos, o escritório de projetos é um setor que foi criado para manter a gestão dos projetos, este setor é o responsável por toda coordenação e organização de atividades relacionadas a elaboração dos produtos da EcoSsis.

7. PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES

Determinação dos requisitos relacionados ao produto

Os requisitos estabelecidos pelo cliente são conhecidos no momento de encaminhar uma proposta de serviço ao cliente, onde se torna necessário conhecer os requisitos para que se possa elaborar a proposta comercial. Além de analisar os requisitos estabelecidos pelo cliente, são analisados os requisitos legais para o projeto em questão. Os requisitos legais são apanhados através do órgão ambiental competente a avaliar o determinado produto.

As propostas e requisitos de cada serviço, podem ser acessadas através do sistema da EcoSsis, acessando a página do projeto ou através da pasta do projeto localizada no servidor de dados (NAS), **na pasta contratos e**

TR.

Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto

A EcoSsis analisa criticamente os requisitos relacionados ao produto. Esta análise crítica é realizada antes de a EcoSsis assumir o compromisso de fornecer um produto para o cliente (Por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos, aceitação de alterações em contratos) e assegura que:

- Os requisitos do produto estão definidos;
- Os requisitos de contrato que difiram daqueles previamente manifestados estão resolvidos, e;
- A organização tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

Quando os requisitos de produto forem alterados, a EcoSsis assegura que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

Comunicação com Cliente

A EcoSsis determina e toma providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- Informações sobre os serviços prestados;
- Tratamento de consulta, contratos, emendas, e;
- Realimentação do cliente, incluindo suas reclamações.

Vários recursos são dispostos pela EcoSsis, para tornar eficaz a comunicação com o cliente, dentre eles, porém não se limitando a:

- Sistema EcoSsis (Online);
- Carta, E-mail e telefone;
- Visitas;

8. PROJETO E DESENVOLVIMENTO

Planejamento do Projeto e Desenvolvimento

A EcoSsis planeja e controla o projeto e desenvolvimento de produto. Durante o planejamento do projeto e desenvolvimento a EcoSsis determina:

Os estágios do projeto e desenvolvimento;

- A análise crítica, verificação e validação que sejam apropriadas para cada fase do projeto e desenvolvimento, e;
- As responsabilidades e autoridades para projeto e desenvolvimento.

A EcoSsis gerencia as interfaces entre diferentes grupos envolvidos no projeto e desenvolvimento, para assegurar a comunicação eficaz e a designação clara de responsabilidades. As saídas do planejamento são atualizadas apropriadamente, na medida que o projeto e o desenvolvimento progredirem.

Entradas de projeto e desenvolvimento

Entradas relativas a requisitos de produto são determinadas e registros são mantidos no servidor de dados da empresa (NAS), na pasta gestão de cada projeto. Essas entradas incluem:

- Requisitos de funcionamento e de desempenho;
- Requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- Onde aplicável, informações originadas de projetos anteriores semelhantes, e;
- Outros requisitos essenciais para projeto e desenvolvimento.

Saídas de projeto e desenvolvimento

As saídas de projeto e desenvolvimento são apresentadas de uma forma que possibilitem a verificação em

relação às entradas de projeto e desenvolvimento e são aprovadas antes de serem liberadas. Todo produto assim que concluído, é repassado ao escritório de projetos (EP), ao qual verifica e valida o serviço executado e somente depois desta validação disponibiliza o produto para análise do cliente. Em caso de considerações realizadas pelos clientes nos produtos elaborados, essas considerações chegam ao escritório de projetos e o mesmo distribui as demandas técnicas entre os profissionais envolvidos na elaboração do produto, para que as correções sejam realizadas, após corrigido o produto retorna para o escritório de projetos, para nova validação e posterior envio ao cliente.

As saídas de projeto e desenvolvimento:

- Atendem aos requisitos de entrada para projeto e desenvolvimento, e;
- Contem ou referenciam critérios de aceitação do produto.

Análise crítica de projeto e desenvolvimento

São realizadas, em fases apropriadas, análises críticas sistemáticas de projeto e desenvolvimento, de acordo com disposições planejadas:

- Avaliar a capacidade dos resultados do projeto e desenvolvimento no atendimento dos requisitos, e;
- Identificar qualquer problema e propor ações necessárias.

Entre os participantes dessas análises críticas estão incluídos representantes de funções envolvidas do projeto e desenvolvimento e a coordenação do escritório de projetos.

Verificação de projeto e desenvolvimento

A verificação é executada conforme disposições planejadas, para assegurar que as saídas do projeto e desenvolvimento estejam atendendo aos requisitos de entrada do projeto e desenvolvimento. São mantidos registros dos resultados da verificação e de quaisquer ações necessárias (ver IT 001 – Escritório de Projetos).

Validação de projeto e desenvolvimento

A validação do projeto e desenvolvimento é executada conforme preparativos planejados, para assegurar que o produto resultante é capaz de atender aos requisitos para aplicação especificada na proposta. Onde for praticável, a validação é concluída antes da entrega ou implementação do produto. São mantidos registros dos resultados de validação e de quaisquer ações necessárias através de trocas de e-mail com o cliente, pois depois de validado internamente, precisamos da validação do cliente para efetivar a conclusão do serviço prestado. Em alguns casos a validação final esta relacionada ao aceite do produto pelo órgão ambiental em questão, este registro é realizado através de e-mail ou ofício, estes registros são mantidos na pasta do projeto ou no Outlook da coordenação dos projetos, este arquivo PST mantém backup constante em nosso servidor de dados a fim de proteger estas informações.

Controle de alterações de projeto e desenvolvimento

As alterações de projeto e desenvolvimento são identificadas e registros são mantidos. As alterações são analisadas criticamente, verificadas e validadas, como apropriado, e aprovadas antes da sua implementação. A análise crítica das alterações de projeto e desenvolvimento incluem a avaliação do efeito das alterações em partes componentes. As aprovações são realizadas pelo escritório de projetos junto a direção da empresa.

Identificação e rastreabilidade

A Ecosis identifica o produto por meios adequados ao longo da realização do produto, essa identificação é realizada por um código que acaba sendo sua identidade no sistema interno da empresa, junto ao seu nome específico a fim de facilitar a identificação.

Propriedade de cliente

A EcosSis toma cuidado com a propriedade de cliente enquanto estiver sob o seu controle ou sendo usada por ela. A EcosSis identifica, verifica, protege e salvaguarda a propriedade do cliente fornecida para uso ou incorporação no produto. Se qualquer propriedade do cliente for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, isso é informado ao cliente e mantidos registros

Preservação de produto

A EcosSis. preserva a conformidade do produto durante processo interno e entrega no destino pretendido. Esta preservação inclui identificação, manuseio, embalagem, armazenamento, backups constantes do servidor de dados e proteção. A preservação também é aplicada às partes constituintes de um produto.

9.AQUISIÇÃO

A EcosSis assegura que o produto adquirido está conforme com os requisitos especificados de aquisição. O tipo e extensão do controle aplicado ao fornecedor e ao produto adquirido depende do efeito do produto adquirido na realização subsequente do produto ou no produto final.

A EcosSis avalia e seleciona fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos de acordo com os requisitos pré-estabelecidos, critérios para seleção, avaliação e reavaliação. São mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas da avaliação (ver **PROC 005 - COMPRAS**).

Informações de aquisição

As informações de aquisição descrevem o produto a ser adquirido e incluem, onde apropriado, requisitos para aprovação de produto, procedimentos, processos e equipamento;

A EcosSis. assegura a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao fornecedor.

Verificação do produto adquirido

A Ecosis estabelece e implementa inspeções ou outras atividades necessárias para assegurar que o produto adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados. O produto é conferido no momento da chegada, conforme especificações da ordem de compra, se alguma divergência for encontrada, o mesmo é devolvido imediatamente.

10.MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

Generalidades

A Ecosis. planeja e implementa os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para:

- Demonstrar a conformidade do produto;
- Assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade;
- Melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade, verificando a determinação dos métodos aplicáveis, incluindo técnicas estatísticas, e a extensão de seu uso.

Monitoramento e medição de processos

Os processos da ECOSSIS são medidos quanto a sua eficácia e alguns são monitorados mensalmente através dos indicadores estabelecidos na Tabela 3.

Análise de dados

O quadro a seguir resume como são coletados e tratados os dados referentes ao desempenho e eficácia do sistema da qualidade, servindo de subsídio para ações de melhoria.

A coleta dos dados é realizada pelos responsáveis dos processos que compõem as atividades do ECOSSIS. A coordenação da qualidade é responsável pela tabulação dos dados, elaboração e divulgação dos gráficos.

Tabela 3 - Indicadores dos processos com medição e monitoramento.

Processo	Indicador	Fórmula	Tendência Desejada	Periodicidade	Meta	Apresentação
Gestão	Reclamações	Nº de reclamações recebidas	↓	Semestral	Zero reclamações no período	Relatório De Satisfação Do Cliente
	Satisfação do Cliente	Soma das notas "muito bom" e "bom" ÷ nº de respostas x 100	↑	Semestral	90%	Gráfico
Realização do Produto (Produção)	<i>Entrega dos produtos dentro dos prazos contratados</i>	Nº de produtos entregues dentro do prazo divididos pelo nº de produtos previstos multiplicados por 100	↑	Semestral	90%	Gráfico
	<i>Entrega e aceitação dos produtos dentro dos requisitos contratados</i>	nº de produtos onde foram solicitadas revisões no período dividido pelo Nº total de produtos entregues no período x 100	↓	Mensal	10%	Gráfico
Administrativo	<i>Cumprimento do cronograma físico-financeiro dos contratos</i>	Nº de eventos de pagamentos quitados divididos pelo nº de previstos multiplicados por 100.	↑	Semestral	85%	Gráfico
	Pesquisa de Satisfação Interna	Soma das notas "muito bom" e "bom" ÷ nº de respostas x 100 para o critério satisfação geral	↑	Anual	85%	Gráfico

Auditoria interna

A EcoSsis executa auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o sistema de gestão da qualidade:

- Está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos da ISSO 9001:2008 e com os requisitos do sistema de gestão da qualidade estabelecidos pela EcoSsis, e;
- Está mantido e implementado eficazmente.

Um programa de auditoria é planejado, levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores. Os critérios da auditoria, escopo, frequência e métodos são definidos.

A seleção dos auditores e a execução das auditorias asseguram objetividade e imparcialidade do processo de auditoria. Os auditores não auditam o seu próprio trabalho. As responsabilidades e os requisitos para planejamento e para execução de auditorias e para relatar os resultados e manutenção dos registros (ver **PROC 003 – Auditoria Interna**) são definidos em um procedimento documentado.

O responsável pela área a ser auditada assegura que as ações sejam executadas, sem demora indevida, para eliminar não-conformidades detectadas e suas causas. As atividades de acompanhamento incluem a verificação das ações executadas e o relato dos resultados de verificação.

Os relatórios de auditoria interna, são devidamente identificados e armazenados na pasta do **PROC 003 – Auditoria Interna**, que fica no servidor de dados da EcoSsis (NAS).

11. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

A EcoSsis assegura que produtos que não estejam em conformidade com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional.

Os controles e as responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com produtos não-conformes são definidas em um procedimento documentado (Ver **PROC 002 CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORME**).

12.MELHORIAS

A Ecosis continuamente melhora a eficácia do sistema de gestão da qualidade por meio do uso da política da qualidade, objetivos da qualidade, resultados de auditorias, análise de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela direção.

Ações corretivas

A Ecosis executa ações corretivas para eliminar as causas de não-conformidades de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não conformidades encontradas.

Um procedimento documentado (Ver PROC 004 – AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA) é estabelecido para definir os requisitos para:

- Análise crítica das não-conformidades (incluindo reclamações de clientes);
- Determinação das causas das não-conformidades;
- Avaliação da necessidade de ações para assegurar que aquelas não-conformidades não

ocorrerão novamente;

- Determinação e implementação de ações necessárias;
- Registro dos resultados de ações executadas, e;
- Análise crítica de ações corretivas executadas.

Ações preventivas

A Ecosis define ações para eliminar as causas de não-conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência. As ações preventivas são apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais.

Um procedimento documentado (Ver PROC 004 – AÇÃO CORRETIVA E AÇÃO PREVENTIVA) é estabelecido para definir os requisitos para:

- Definição de não-conformidades potenciais e de suas causas;
- Avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não-conformidades;
- Definição e implementação de ações necessárias;
- Registros de resultados de ações executadas, e;
- Análise crítica de ações preventivas executadas.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Descrição da Alteração
00	05/02/2014	Elaboração MQ.
01	18/02/2014	Alterado macrofluxo.
02	20/03/2014	Elaborada planilha de indicadores dos processos com medição e monitoramento.
03	02/04/2014	Alterado tabela macro processo.
04	22/04/2014	Alterado representante da direção, incluído indicação de processos no MQ.
05	20/08/2014	Foi adicionado referencias aos procedimentos elaborados para empresa.
06	21/08/2014	Reestruturada objetivos da política da qualidade
07	31/08/2016	Redefinidos requisitos aplicáveis a cada processo da empresa
08	30/08/2019	Diagramação do Manual;