

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO			
 	Tipo do Documento MANUAL	Código: MGI	Emissão: 08/01/2024
Título do Documento MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	Revisão: 01	Página: 1 de 21	

HISTÓRICO DAS REVISÕES

ELABORADO	VERIFICADO	APROVADO
Victor Teixeira	Uelder Alves	Júlio Sales

SUMÁRIO

1.	Objetivo	4
2.	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	4
3.	Termos e Definições	4
4.	Sistema de Gestão INTEGRADO.....	5
4.1.	Entendendo a organização e seu contexto	5
4.2.	Entendendo as necessidades expectativas das partes interessadas	5
4.3.	Determinando o escopo do sistema de gestão integrado	5
4.4.	Sistema de gestão integrado e seus processos.....	6
5.	LIDERANÇA E PARTICIPAÇÃO DOS TRABALHADORES	7
5.1.	Liderança e comprometimento da direção.....	7
5.2.	Foco no Cliente.....	8
5.3.	Política do sistema de gestão integrado	8
5.4.	Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.....	8
5.5.	Consulta e participação dos trabalhadores	8
6.	PLANEJAMENTO	9
6.1.	Ações para abordar riscos e oportunidades	9
6.2.	Planejamento das ações.....	9
6.3.	Aspectos ambientais	9
6.4.	Requisitos legais e outros requisitos.....	9
6.5.	Objetivos do sistema de gestão integrado e planejamento para alcançá-los	
10		
6.6.	Planejamento de mudanças.....	10
7.	APOIO	10
7.1.	Recursos	10
7.2.	Pessoas	11
7.3.	Infraestrutura	11
7.4.	Ambiente para operação dos processos.....	11
7.5.	Recursos para monitoramento e medição.....	12
7.6.	Conhecimento organizacional.....	12
7.7.	Competências.....	12

7.8.	Conscientização.....	13
7.9.	Comunicação	13
7.10.	Informação documentada.....	13
8.	OPERAÇÃO	14
8.1.	Planejamento e controles operacionais.....	14
8.2.	Requisitos para produtos e serviços	15
8.3.	Preparação e resposta a emergências	15
8.4.	Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	15
8.5.	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	16
8.6.	Produção e provisão de serviços.....	17
	Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço.....	17
8.7.	17	
8.8.	Identificação e Rastreabilidade.....	<u>17</u> <u>17</u> <u>18</u>
8.9.	Propriedade do Cliente	18
8.10.	Preservação do Produto.....	18
8.11.	Controle de Equipamento de Monitoramento e Medição	18
8.12.	Liberação de produtos e serviços.....	18
8.13.	Controle de saídas não conformes.....	18
9.	AVALIAÇÃO E DESEMPENHO	19
9.1.	Monitoramento, medição, análise e avaliação	19
9.2.	Medição e Monitoramento do Produto.....	20
9.3.	Auditória interna	20
10.	MELHORIA	21

1. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo apresentar o Sistema de Gestão Integrado implementado pela **SS&B Construtora Ltda**, demonstrando sua conformidade aos requisitos da NBR ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Este manual demonstra também a capacidade de nossa organização em fornecer consistentemente produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos regulamentados legais. Ampliar a satisfação do cliente, incluindo processos de melhoria contínua que possibilitem a evolução empresarial.

O Sistema de Gestão Integrado foi criado a partir da data de 2022 de acordo com o estabelecido no **A-06 MGI CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**. As diretrizes e orientações descritas neste manual devem ser consideradas em todos os escritórios e obras.

2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Missão: Oferecer no mercado nacional soluções em engenharia de infraestrutura e edificações, com transparência em suas ações, buscando qualidade e eficiência.

Visão: Ser referência no mercado estadual em infraestrutura, com expansão no setor de edificações, consolidando a gestão de excelência.

Valores: Proatividade, produção, segurança, qualidade e meio ambiente.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

SGI: Sistema de Gestão Integrado

MGI: Manual do Sistema de Gestão Integrado

PGO: Plano de Gestão da Obra

Coordenação de Qualidade: Área responsável pela garantia e coordenação do Sistema de Gestão da Integrado

Satisfação de Clientes: Percepção dos clientes quanto ao grau de atendimento dos seus requisitos

Política do Sistema de Gestão Integrado: Conjunto de intenções e de orientações da direção de uma organização relacionadas à gestão dos processos e objetivos da empresa relacionados à qualidade.

4. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

Para determinação das questões internas e externas pertinentes ao propósito da organização e para o direcionamento estratégico que possam afetar a capacidade de alcançar os resultados pretendidos ao sistema de gestão integrado, a **SS&B Construtora Ltda.** estabelece a análise do Ambiente Interno e Ambiente externo, monitorando e analisando criticamente através do seu Planejamento Estratégico, conforme o **PE01 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**.

O SGI tem por objetivo estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão que promova eficácia e melhoria contínua de seus processos de acordo com as normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

4.2. Entendendo as necessidades expectativas das partes interessadas

Devido ao seu efeito ou efeito potencial sobre a capacidade da organização para prover consistentemente produtos que atendam aos requisitos do cliente, requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, a organização determinou para seu SGI as partes interessadas (necessidades e expectativas) conforme o **NEPI - 01 - NECESSIDADE E EXPECTATIVA DAS PARTES INTERESSADAS** onde a Direção apresenta junto ao mesmo documento do **PE - 01 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**.

4.3. Determinando o escopo do sistema de gestão integrado

A **SS&B Construtora Ltda** determinou o escopo do SGI, os processos necessários e suas interações, por meio da implementação, manutenção e melhoria contínua do SGI. Ao estabelecer o escopo foi considerado:

- a) As questões externas e internas referidas no item 4.1;
- b) Os requisitos das partes interessadas pertinentes referidos no item 4.2;
- c) Os serviços da organização.

O Escopo do Sistema de Gestão Integrado está definido no documento **E-01 - ESCOPO DO SGI**, contemplando os requisitos não aplicáveis ao Escopo do SGI e respectivamente suas justificativas.

4.4. Sistema de gestão integrado e seus processos

A **SS&B Construtora Ltda.** estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente um Sistema de Gestão Integrado incluindo os processos necessários e suas interações para alcançar os resultados pretendidos de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015 e NBR 45001:2018. A organização determinou os processos necessários do SGI e sua aplicação, através:

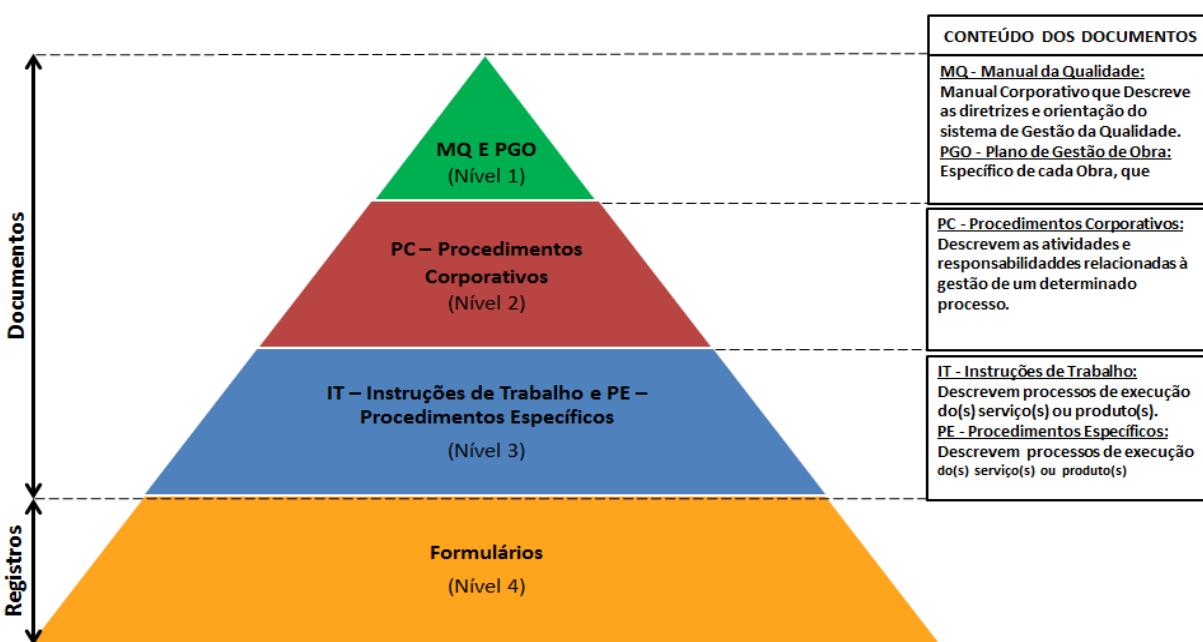
- Mapeamento dos processos entradas e saídas requeridas para o **A-02 MGI – FLUXO DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS;**
- Monitoramento, medição e indicadores: critérios e métodos determinados e aplicados para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos no **POI - 01 POLÍTICA, OBJETIVOS E INDICADORES;**
- Determinação dos recursos necessários para assegurar a operação e controle eficazes desses processos no **A-02 MGI - FLUXO DE INTERAÇÃO DOS PROCESSOS** apresentando a descrição dos principais elementos do SGI e suas interações.
- Atribuição de papéis, responsabilidades e autoridade para os processos do SGI, descritos nos procedimentos e no **ORG.SGI01 - ORGANOGRAMA FUNCIONAL;**

Abordagem de riscos e oportunidades no **F-01_PC-22 - PLANO DE AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES EMPRESARIAIS;**

A **SS&B Construtora Ltda** assegura que todos os processos executados estão sendo realizados conforme os requisitos do cliente, estatutários, regulamentares e com foco na melhoria contínua dos processos.

NOTA: Nos casos em que requisitos contratuais ou de outras partes interessadas requerem metodologia diferente das definidas no seu modelo de Sistema de Gestão Integrada, a SS&B Construções pode adotá-la, desde que atenda aos requisitos legais aplicáveis. Quando em Obras, se optar pelo sistema do Cliente, deve aplicá-lo fazendo os ajustes necessários.

Assim a **SS&B Construtora Ltda.** desenvolve o SGI baseado na estrutura da documentação da figura abaixo:



O delineamento em níveis foi utilizado para facilitar a distribuição das informações do Sistema de Gestão Integrado, requerido pela ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 a linguagem e quantidade necessárias aos usuários, como também aqueles necessários para garantir a efetiva implementação, operação e controle dos processos do SGI

5. LIDERANÇA E PARTICIPAÇÃO DOS TRABALHADORES

5.1. Liderança e comprometimento da direção

Para evidenciar o comprometimento da direção em desenvolver, implementar e melhorar continuamente a eficácia de seu SGI são utilizados os seguintes métodos:

- Conscientização da empresa quanto ao atendimento dos requisitos do cliente e dos estatutários e regulamentados;
- Elaboração e divulgação da Política do SGI;
- Realização de reuniões de análise crítica, onde são identificados os recursos;
- Garantia da disponibilidade dos recursos identificados.

5.2. Foco no Cliente

Os requisitos do cliente são determinados e cumpridos com o objetivo de ampliar a sua satisfação. A sistemática de avaliação de satisfação do cliente será monitorada através do requisito 8.2.1 deste manual.

5.3. Política do sistema de gestão integrado

A política do SGI atende ao propósito da organização e ao direcionamento estratégico, às necessidades de todas as partes envolvidas nos processos do SGI, incluindo claramente o comprometimento com a melhoria contínua do SGI. A Política da **SS&B Construtora Ltda** está mantida de acordo com o documento **PSGI 01 - POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO**.

NOTA: A Política do Sistema de Gestão está disponível para terceiros e externos, através do site, plataformas digitais e/ou redes sociais. Quando houver necessidade de revisão no documento da Política, esses meios em que ela estará divulgada, devem ser atualizados com a nova versão.

5.4. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Matriz de Responsabilidades e autoridades foi definida no **A-03 MGI - MATRIZ DE RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE**.

NOTA: As funções e outras responsabilidades e autoridades podem estar definidas em Procedimentos. As funções descritas no referido anexo têm apenas interação com os processos relacionados ao SGI.

Organograma da **SS&B Construtora Ltda** encontra-se no **ORG.SGI01 - ORGANOGRAMA FUNCIONAL** no final deste Manual.

5.5. Consulta e participação dos trabalhadores

A **SS&B Construtora Ltda** estabelece implementa e mantém o procedimento **PC - 04 COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA** Para consulta e participação dos trabalhadores, em todos os níveis e funções aplicáveis, e, se existirem, dos representantes dos trabalhadores, no desenvolvimento, planejamento, implementação, avaliação de desempenho e ações de melhoria do sistema de gestão integrado, com atendimento a SSO.

Buscando prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos das partes interessadas, define no **PC - 04 COMUNICAÇÃO INTERNA E**

EXTERNA os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão integrado.

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

Em seu processo de planejamento do Sistema de Gestão Integrado, a **SS&B CONSTRUTORA LTDA** utiliza as informações obtidas no entendimento da organização e seu contexto (4.1 deste manual) e do entendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas (4.2 deste manual) onde estão determinados os riscos e oportunidades.

6.2. Planejamento das ações

Como gerenciamento dos Riscos e Oportunidades e das Ações para abordar os mesmos a empresa apresenta o documento **F-01_PC-22 - PLANO DE AVALIAÇÃO DOS RISCOS E OPORTUNIDADES EMPRESARIAIS.**

Para gerenciamento da Análise dos Riscos pertinentes as atividades desempenhadas pelos colaboradores da empresa, a avaliação de seus graus de criticidades e ações pertinentes, a empresa possui o documento **F-01_PC-25 - PLANILHA DE ANÁLISE DE PERIGOS E RISCOS SS&B**

6.3. Aspectos ambientais

No âmbito de gerenciamento do Aspectos e Impactos Ambientais, a empresa possui o documento **F-01_PC-06 LAIA LEVANTAMENTO DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS.** A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** comunica seus aspectos ambientais significativos, entre os diversos níveis e funções da organização, como apropriado.

6.4. Requisitos legais e outros requisitos

Os requisitos legais aplicáveis estão estabelecidos através do **F-01_PC-24 - PLANILHA MAR.** Essa aplicabilidade possui como base a utilização do **PC - 24 REQUISITOS LEGAIS.** Seguindo o embasamento para o levantamento das legislações municipais, estaduais e federais aplicáveis ao negócio.

São realizadas revisões anuais planejadas, ou quando necessário, à planilha de Requisitos Legais com atendimento da legislação vigentes e suas aplicabilidades.

6.5. Objetivos do sistema de gestão integrado e planejamento para alcançá-los

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** instituiu os objetivos do SGI consistentes com a política integrada e mensurável através do **POI - 01 POLÍTICA, OBJETIVOS E METAS**. Como parte do planejamento para alcançar os objetivos do SGI foram determinados os indicadores que estão associados aos objetivos do SGI no Planejamento dos Objetivos da Política Integrada, o acompanhamento ocorre através de reuniões mensais de indicadores, seguindo o **PC - 09 DESDOBRAMENTO E MONITORAMENTO DOS OBJETIVOS**.

NOTA: Com base no desdobramento da política são estabelecidos os objetivos do SGI. Os objetivos do Sistema de Gestão Integrado e os registros necessários estão descritos na Planilha de controle mensal.

6.6. Planejamento de mudanças

As mudanças realizadas em processos ou serviços, instalações e equipamentos, que possam impactar direta ou indiretamente no SGI, devem ser precedidas de análises da mudança e registras no **F-02_PC-22 - PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS**.

7. APOIO

7.1. Recursos

A Direção da empresa garante a provisão de recursos para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão Integrado e para aumentar a Satisfação do Cliente mediante o atendimento aos seus requisitos. A destinação dos recursos é realizada conforme as necessidades de investimentos identificadas ou solicitadas por cada área da empresa. Quando os recursos forem destinados, a empresa deve levar em consideração:

- a) As capacidades e restrições dos recursos internos existentes;
- b) O que necessita ser obtido de provedores externos.

É responsabilidade da presidência e das diretorias assegurarem a disponibilidade de recursos necessários para a implementação e manutenção do Sistema de Gestão Integrada e melhoria contínua de sua eficácia e para ampliar a Satisfação do cliente, prevenção da poluição e proteção do meio ambiente, eliminar

perigos e reduzir os riscos, incluindo equipamentos e a designação de pessoal treinado para as atividades de gestão, execução do trabalho, verificação e auditorias.

7.2. Pessoas

O setor de Recursos Humanos garante que as pessoas que executam atividades que afetam a eficácia do Sistema de Gestão Integrado, assim como para a operação e controle dos processos são determinados na **A-03_PC-05-QUADRO DE EXIGÊNCIA ROTINAS INÍCIO DE OBRAS.**

7.3. Infraestrutura

A infraestrutura e o ambiente de trabalho, básico, são avaliados e planejados de forma genérica, por ocasião do processo de prospecção de conquista do negócio e posteriormente fornecida quando da mobilização do empreendimento.

A infraestrutura e o ambiente de trabalho necessário a cada estabelecimento, incluindo a descrição do canteiro de obras (edifícios, espaço de trabalho e instalações associadas), listagem de equipamentos de processo, hardware, software, bem como serviços de apoio, é identificado e documentado no **PC - 11 PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO** em revisão , assim como as responsabilidades e autoridades para prover e manter as condições necessárias de infraestrutura e de ambiente de trabalho.

A manutenção dos equipamentos e infraestrutura considerados críticos são controlados por meio do **A-01_PC-11 - PLANO DE MANUTENÇÃO MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS, PC - 15 AMBIENTE DO TRABALHO** e seus formulários e **PC-20 SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES VÁLIDO.**

7.4. Ambiente para operação dos processos

A empresa determina, provê e mantém o ambiente necessário para a operação de seus processos e para alcançar à conformidade dos produtos e serviços, em atendimento as normas regulamentadoras. O Ambiente de trabalho adequado considera os fatores:

- Social: as diretrizes estão determinadas no **MI-01_A-02_PC-05 - MANUAL DE INTEGRAÇÃO**, pelas Normas de Conduta Interna;
- Psicológico: por meio de ações de saúde e segurança, a fim promover um ambiente de trabalho com qualidade de vida e a gestão de absentismo, previstos do Programa de controle médico de saúde ocupacional - PCMSO;

- Físico: em atendimento ao Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) observando as exposições ocupacionais aos riscos físicos, químicos e biológicos (NR 01) e Análise Ergonômica.

Para controle de ambiente interno, infraestrutura, organização melhoria contínua a **SS&B CONSTRUTORA LTDA** implementa a ferramenta de Qualidade 5s.

7.5. Recursos para monitoramento e medição

A rastreabilidade de medição é um requisito considerado pela **SS&B CONSTRUTORA LTDA** como parte essencial da provisão de confiança da validade de resultados de medição Os dispositivos de medição e monitoramento necessários para verificar e evidenciar a conformidade dos produtos durante o processo produtivo são identificados e controlados de acordo com o **PC - 03 CALIBRAÇÃO E VERIFICAÇÃO DE INSTRUMENTOS**.

7.6. Conhecimento organizacional

A empresa determina o conhecimento necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade dos serviços, nos procedimentos de gestão, procedimento operacionais, Instrução de trabalho, Manual de Gestão Integrado e Matriz de Responsabilidades e Competências.

Este conhecimento é mantido e estar disponível na extensão necessária, nos níveis e funções pertinentes.

O conhecimento organizacional na empresa é considerado por meio das fontes, como: propriedade intelectual; conhecimento obtido por meio de experiências dos colaboradores; lições aprendidas de falhas (não conformidades de serviços e processos) captura e compartilhamento de conhecimento e experiência não documentados através de palestras e reuniões, bem como, nos resultados de melhorias identificados nos processos, produtos e serviços.

7.7. Competências

A empresa determina a competência necessária das pessoas que realizam trabalhos sob seu controle que afete o desempenho e a eficácia do sistema de gestão integrada no **PC - 05 RECURSOS HUMANOS** e assegura que essas pessoas são competentes, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados. Onde aplicável, toma ações para adquirir a competência necessária e avalia a eficácia das ações tomadas.

Os treinamentos previstos para cada função estão determinados no **F-02_PC-**

05 PLANO ANUAL DE TREINAMENTOS

7.8. Conscientização

Os colaboradores que executam atividades sob controle da **SS&B CONSTRUTORA LTDA**, são conscientizados da seguinte forma:

- Política do Sistema de Gestão Integrada: Integração e treinamentos periódicos;
- Objetivos do Sistema de Gestão Integrada pertinentes: Integração, disponibilização de resultados de indicadores no painel, entre outros;
- Contribuição para eficácia do SGI: Reunião dos indicadores, Reunião de análise crítica do SGI e Plano de Ação dos Indicadores e Comunicação colaboradores por meio da Alta Direção;
- Implicações de não estar conforme aos requisitos do SGI: O processo de conscientização ocorre por meio dos treinamentos de Integração (Manual do colaborador, normas regulamentadoras e procedimentos aplicáveis) e nos treinamentos periódicos;
- Riscos e perigos das atividades reais e potenciais e divulgação do Aspectos Ambientais significativos e dos impactos ambientais reais ou potenciais associados com o trabalho executados.

7.9. Comunicação

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** estabelece implementa e mantém o procedimento **PC - 04 COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA** para consulta e participação dos trabalhadores e demais comunicações internas e externas estabelecidas.

7.10. Informação documentada

O Sistema de Gestão Integrado da **SS&B CONSTRUTORA LTDA** inclui:

- Informação documentada requerida pelas normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015;
- Informação documentada determinada pela empresa como sendo necessária para a eficácia do sistema de gestão Integrado.

A empresa determina a sistemática para criação e atualização da informação documentada no procedimento **PC 01 - CONTROLE DE DOCUMENTOS**.

Visando a garantia do controle de documentos e dados do Sistema de Gestão Integrado pelas normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, foram elaboradas listas mestras de padronização de documentos e o Procedimento.

As regras para controle de Registros do SGI estão definidas no **PC 02 - CONTROLE DE REGISTROS.**

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento e controles operacionais

Realização do produto é a execução da sequência dos processos e subprocessos requeridos para a obtenção do produto. O planejamento desta realização é consistente com os requisitos do SGI e documentado na forma de “Plano de Gestão da Obra”.

Para cada obra são elaborados planos de gestão específicos, definindo os passos de sua execução e os documentos do Sistema de Gestão Integrado aplicáveis. Estes planos do Sistema de Gestão Integrado são elaborados conforme PCs e ITs.

Integram o **PC - 11 PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO VÁLIDO.**

- Estrutura organizacional da obra, incluindo definição de responsabilidades específicas;
- Programa de treinamento específico da obra incluindo os subempreiteiros;
- Relação de materiais e serviços de execução controlados aplicáveis, e respectivos procedimentos de execução e inspeção;
- Produtos essenciais (Identificação, armazenamento, manuseio, preservação e entrega);
- Identificação das especificidades da execução da obra e determinação das respectivas formas de controle;
- Identificação dos processos considerados críticos para a qualidade da obra e atendimento das exigências dos clientes, bem como de suas formas de controle;
- Objetivos da qualidade específicos para a execução da obra e atendimento das exigências dos clientes, associados a indicadores;
- Identificação das especificidades no que se refere à manutenção de equipamentos considerados críticos para a qualidade da obra e atendimento das exigências dos clientes;

- Projeto do canteiro;
- Definição dos destinos adequados dados aos resíduos sólidos e líquidos produzidos pela obra (entulhos, esgotos, águas servidas), que respeitem o meio ambiente.
- Os equipamentos e ferramentas necessários;
- A mão de obra necessária;
- Os projetos aplicáveis;
- A regulamentação aplicável;
- As instalações específicas que se fizerem necessárias;
- Outros recursos ou orientações específicas para o produto referido.

8.2. Requisitos para produtos e serviços

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** estabelece no procedimento **PC - 08 CONTRATOS** como são conduzidas as análises críticas dos requisitos relativos aos serviços executados. Quando os requisitos dos serviços forem alterados a **SS&B CONSTRUTORA LTDA** assegura que os documentos pertinentes são complementados e que o pessoal pertinente é alertado sobre as alterações. A empresa assegura que informação documentada pertinente seja emendada e que as pessoas pertinentes são alertadas dos requisitos mudados, quando requisitos para os produtos e serviços forem mudados.

A empresa identifica e registra os requisitos explicitados pelo cliente e necessários para o relacionamento inicial com este através do que está determinado no procedimento **PC 08 - CONTRATOS**.

8.3. Preparação e resposta a emergências

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** estabelece, implementa e manter o **PC - 23 PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS** para preparar-se e responder a potenciais emergências em Saúde e Segurança Ocupacional e Meio Ambiente identificadas nas ações para abordar os riscos.

8.4. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

A empresa estabeleceu por meio da sistemática do **PC - 08 CONTRATOS** as diretrizes quanto aos processos de elaboração e desenvolvimento de projetos, para atendimento aos requisitos do Cliente.

Todos os processos relacionados a desenvolvimento e controle de projetos próprios ou de terceiros (obras contratadas) estão detalhados no **PC - 08 CONTRATOS**. Estes processos consistem nas seguintes etapas:

- Planejamento do Projeto: elaboração e atualização de um documento que descreve as atividades previstas para cada etapa, com os responsáveis, interfaces e cronogramas;
- Entradas de Projeto e/ou Desenvolvimento: identificação, registro e análise crítica dos requisitos explicitados, regulamentados, legais e informações provenientes de projetos anteriores;
- Saídas de Projetos e Desenvolvimento: elaboração dos desenhos e outros documentos que definem as características do produto contêm informações necessárias para execução da obra e fazem referências a critérios de aceitação;
- Análise crítica de Projetos (próprios ou de clientes): realização de análises críticas para compatibilização, avaliação da capacidade em atender plenamente aos requisitos, identificação de problemas e proposição de ações para solucioná-los;
- Verificação de Projetos e Desenvolvimento: comparação dos documentos de saída com os dados de entrada;
- Validação de Projetos e Desenvolvimento: avaliação se os projetos atendem aos requisitos dos usuários;
- Controle de alterações de Projeto e Desenvolvimento: identificação, registro, avaliação da viabilidade e dos efeitos na obra e implementação das solicitações de alterações, quando houver.

8.5. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

A empresa estabeleceu por meio da sistemática do **PC - 10 AQUISIÇÃO** as diretrizes quanto aos processos de aquisição de produtos e serviços providos externamente.

O processo de aquisição da **SS&B CONSTRUTORA LTDA.** é controlado para assegurar que o material adquirido ou serviço contratado esteja em conformidade com os requisitos e está detalhado no procedimento **PC 10 - AQUISIÇÃO**.

8.6. Produção e provisão de serviços

Todas as atividades relativas ao processo de realização dos produtos são planejadas e estabelecidas através dos Procedimentos produtivos e procedimentos operacionais, que contém:

- As informações que descrevem as características dos serviços;
- Os resultados a serem alcançados;
- A disponibilidade e uso de recursos de monitoramento e medição adequados a cada atividade;
- As informações necessárias para a realização de cada etapa do processo, a implementação de atividades de monitoramento e medição em estágios apropriados para verificar que os critérios para o controle de processos ou saídas e critérios de aceitação de produtos, foram atendidos;
- A lista dos equipamentos, ferramentas, e EPIs necessários;
- Os critérios de aceitação para os serviços;
- A implementação de dispositivos de monitoramento e medição;
- A designação de pessoas competentes, incluindo as qualificações necessárias, conforme Descrição de Cargos;
- A Infraestrutura e ambiente adequados são realizadas conforme já definido nos itens 7.1.3 e 7.1.4 deste Manual;
- A implementação de ações para prevenir erros humanos, por meio dos treinamentos, previsto no **F-02_PC-05 PLANO ANUAL DE TREINAMENTOS** por função.

A SS&B Construtora Ltda controla a produção através do **PC - 11 PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO**.

8.7. Validação dos Processos de Produção e Prestação de Serviço

Este item é aplicável e evidenciado através da rastreabilidade do concreto, conforme **PC-12 RASTREABILIDADE** e com o uso de métodos e procedimentos específicos da obra e qualificação de pessoal.

8.8. Identificação e Rastreabilidade

A extensão da rastreabilidade de cada item é definida no PGO, considerando-se a importância do seu desempenho. O concreto é um item obrigatório para a

rastreabilidade em todas as obras. A rastreabilidade do concreto é definida no procedimento **PC-12 RASTREABILIDADE**.

8.9. Propriedade do Cliente

Os materiais, projetos ou outros produtos de propriedade do cliente são identificados, verificados, protegidos e mantidos enquanto estiver sob o controle da empresa. Caso haja perda, danificação ou inadequação ao uso, esta ocorrência gera um **RNC – Relatório de Não Conformidade** de acordo com o **PC-14 AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA** e relatada ao cliente.

8.10. Preservação do Produto

O procedimento **PC-13 MANUSEIO E ARMAZENAMENTO** define a forma com que a SS&B Construtora Ltda. preserva a conformidade dos materiais e produtos durante o armazenamento, processo e entrega.

8.11. Controle de Equipamento de Monitoramento e Medição

Para assegurar a conformidade dos materiais e produtos com relação aos requisitos especificados a SS&B Construtora Ltda. utiliza o procedimento **PC-03 CALIBRAÇÃO E VERIFICAÇÃO DE INSTRUMENTOS**.

8.12. Liberação de produtos e serviços

A SS&B Construtora Ltda controla a produção através do **PC-11 CONTROLE DA PRODUÇÃO**.

8.13. Controle de saídas não conformes

Nossa empresa assegura que qualquer material ou produto não conforme com os requisitos estabelecidos, é identificado e controlado para evitar seu uso ou entrega não intencional. Não conformidades são devidamente controladas, de acordo com **PC- 18 CONTROLE PRODUTOS NÃO CONFORME**.

9. AVALIAÇÃO E DESEMPENHO

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** determina no **PC-17 MEDAÇÃO E MONITORAMENTO**, o desempenho do SGI e a contínua adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado com propósito de assegurar a qualidade dos serviços. Alta Direção da **SS&B CONSTRUTORA LTDA** realiza reuniões para medição, análise, melhoria e avaliação do SGI nas reuniões de resultados.

Como uma das principais medições de desempenho do grau no qual as necessidades e expectativas dos clientes foram atendidas, a **SS&B CONSTRUTORA LTDA** estabelece no **PC - 08 CONTRATOS** diretrizes para mensurar o grau de satisfação do cliente.

O monitoramento da satisfação do cliente é feito ao final de cada obra, através do envio do formulário **F-02_PC-08-PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**, sobre a responsabilidade da coordenação da qualidade, que deverá encaminhar o formulário preenchido a gerência de projetos, cabe a essa gerência efetuar a análise das respostas e eventuais reclamações e tomar as ações cabíveis.

Os requisitos legais são avaliados através do **PC-24 REQUISITOS LEGAIS** e monitorados através da planilha onde posiciona toda a legislação municipal, estadual e federal aplicados ao negócio da empresa.

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** identifica coleta e analisa dados apropriados para demonstrar a adequação e eficácia do SGI e para avaliar onde melhorias podem ser realizadas, nas reuniões de resultados realizadas mensalmente (indicadores).

São aplicados métodos adequados para monitoramento e, quando aplicável, para medição dos processos do SGI com a finalidade de verificar a eficácia destes processos.

Os métodos que usamos repousam nos seguintes pontos:

- Auditorias internas sistemáticas do SGI;
- Monitoramento do grau de atendimento aos objetivos do SGI;
- Análise crítica dos indicadores relacionados aos objetivos do SGI e os indicadores de processo;
- Avaliação dos processos construtivos através dos resultados das inspeções dos produtos e acompanhamento dos cronogramas físicos e financeiros;
- Avaliações diretas e indiretas que são inerentes a alguns processos e que, por conseguinte, aparecem nos documentos que os descrevem, como por

- exemplo: treinamento - através da sua eficácia (ver item 6.2), aquisição - através do desempenho dos fornecedores (ver item 7.4); processos relacionados aos clientes - através da pesquisa de sua satisfação (ver item 8.2.1);
- Medidas reativas de desempenho que monitorem doenças ocupacionais, incidentes (incluindo acidentes, quase acidentes, etc.) e outras evidências históricas de deficiências no desempenho da SMS – Geração de resíduos, Taxa de Acidentes, Atendimentos ambulatoriais etc.

Quando os resultados planejados não forem conseguidos, providenciam-se correções e ações corretivas, conforme apropriado, para assegurar a conformidade do produto e a melhoria dos processos.

9.2. Medição e Monitoramento do Produto

As medições e monitoramentos de produto encontram-se estabelecidas em um item específico das Instruções de Trabalho e/ou Procedimentos Específicos, quando aplicável. Estas atividades estão descritas no procedimento **PC-17 MEDAÇÃO E MONITORAMENTO**.

As especificações para entrega de obra e inspeção das características finais antes da entrega estão determinadas no **PC-11 PLANEJAMENTO, ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO VÁLIDO**.

9.3. Auditoria interna

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** executa auditorias internas a intervalos planejados no mínimo uma vez por ano, para verificar se o SGI está conforme com as disposições planejadas na Política e objetivos do SGI, Procedimentos e Manual Gestão Integrada e com os requisitos das normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e 14001:2015.

A sistemática para implementação das auditorias internas, foram estabelecidas no procedimento **PC-16 AUDITORIA INTERNA**.

Análise crítica pela direção

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** analisa o SGI para adequar às normas vigentes e às necessidades da empresa através das análises críticas, que são realizadas semestralmente, onde são discutidas as possíveis adequações para melhoria do SGI, para assegurar sua continua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico do negócio. Além das possíveis modificações, durante as reuniões são analisadas as políticas, metas e objetivos das organizações.

O documento que contém o registro das análises críticas é o **ARAC-01 ATA DE REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA.**

10. MELHORIA

A empresa determina e seleciona oportunidades de melhoria e implementa as ações necessárias para atender os requisitos e aumentar a satisfação do cliente, alcançar os resultados pretendidos do SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO (SGI).

NOTA: A **SS&B CONSTRUTORA LTDA.** busca a melhoria contínua da eficácia do SGI através de auditorias, ações corretivas e preventivas.

Dados são coletados e analisados nas diversas áreas para determinação da adequação e eficácia do Sistema de Gestão Integrado e para avaliar onde se podem realizar melhorias. Os Objetivos do SGI e os indicadores de Processo são analisados periodicamente e avaliadas as metas. Os responsáveis pelo seu desenvolvimento justificam os resultados e traçam planos de ação para alcançar os objetivos.

A análise do desempenho é feita pela avaliação permanente desses dados individualmente pelas áreas e coletivamente em reuniões específicas da Diretoria e pessoas interessadas.

A empresa estabeleceu por meio da sistemática **PC-14 AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA** e **PC-15 AMBIENTE DO TRABALHO** as diretrizes para fornecer evidências do tratamento das não conformidades do SGI e ações corretivas pertinentes. E regista através do **F-01_PC-14 RACOM RELATÓRIO DE AÇÃO CORRETIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA**

Os controles das não conformidades ou oportunidades de melhorias deve ser feito através do SGI **F-02 _PC-14 MONITORAMENTO DAS AÇÕES CORRETIVAS E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS.**

A **SS&B CONSTRUTORA LTDA** melhora continuamente a eficácia do SGI por meio do uso da política integrada, objetivos do SGI, resultados de auditorias, análise de dados, programas de melhoria, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela administração.