




Experiência, qualidade e responsabilidade
em sanitários portáteis

COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL

MANUAL DA QUALIDADE

| ELABORAÇÃO: | APROVAÇÃO: |
|-----------------------------------|---|
| Nome: DIEGO CHAVARI BAGGIO | Nome: DANIELE ALCÂNTARA DA SILVA |
| Ass.: | Ass.: |
| Data: | Data: |

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 2 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

ÍNDICE

Capítulo 1

- Apresentação da empresa

Capítulo 2

- Missão, Visão e Valores organizacionais.

Capítulo 3

- Aprovação e controle do manual da qualidade

Capítulo 4

- 4.1 – Requisitos gerais
- 4.2 – Requisitos de documentação
 - 4.2.1 – Generalidades
 - 4.2.2 – Manual da qualidade
 - 4.2.3 – Controle de documentos
 - 4.2.4 – Controle de registros

Capítulo 5


- 5.1 – Comprometimento da direção
- 5.2 – Foco no cliente
- 5.3 – Política da qualidade
- 5.4 – Planejamento
 - 5.4.1 – Objetivos da qualidade
 - 5.4.2 – Planejamento do Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental (CEQA)
- 5.5 – Responsabilidade, autoridade e comunicação.
 - 5.5.1 – Responsabilidade e autoridade
 - 5.5.2 – Representante da direção (RD)
 - 5.5.3 – Comunicação interna
- 5.6 – Análise crítica pela direção

Capítulo 6

- 6.1 – Provisão de recursos
- 6.2 – Recursos humanos
- 6.3 – Infra-estrutura
- 6.4 – Ambiente de trabalho

Capítulo 7

- 7.1 – Planejamento e realização do produto
- 7.2 – Processos relacionados a clientes
 - 7.2.1 – Determinação dos requisitos relacionados ao produto
 - 7.2.2 – Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
 - 7.2.3 – Comunicação com o cliente
- 7.3 – Projeto e desenvolvimento (Item não aplicável)
- 7.4 – Aquisição
 - 7.4.1 – Processo de aquisição
 - 7.4.2 – Informações de aquisição
 - 7.4.3 – Verificação do produto adquirido
- 7.5 – Produção e Prestação de serviço

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 3 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

- 7.5.1 – controle de produção e prestação de serviço
- 7.5.2 – Validação dos processos de produção e prestação de serviço
- 7.5.3 – Identificação e rastreabilidade
- 7.5.4 – Propriedade do cliente
- 7.5.5 – Preservação do produto
- 7.6 – Controle de dispositivos de medição e monitoramento

Capítulo 8


- 8.1 – Generalidades
- 8.2 – Monitoramento e medição
 - 8.2.1 – Satisfação do cliente
 - 8.2.2 – Auditoria interna
 - 8.2.3 – Monitoramento e medição de processos
 - 8.2.4 – Monitoramento e medição de produto
- 8.3 – Controle de produto não conforme (NC)
- 8.4 – Análise de dados
- 8.5 – Melhoria
 - 8.5.1 – Melhoria contínua
 - 8.5.2 – Ação corretiva
 - 8.5.3 – Ação preventiva

Capítulo 9

- Terminologia do Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental (CEQA)

Capítulo 10 (Anexos)

- Indicadores da qualidade
- Descrição das alterações

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 4 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

CAPÍTULO 1 - Apresentação da empresa

O dia 09 de fevereiro de 1998 é a data que surge em Americana a ECOTEC Tecnologia Ecológica Ltda., com ela, uma opção diferenciada para o mercado de sanitários portáteis.

O aumento da demanda no mercado impulsionou a criação, em 2003, da primeira filial da empresa no município de Bauru, visando atender o centro oeste do estado de São Paulo.

A prestação de serviço com excelência de qualidade, fez com que, em 2006, fosse inaugurada a segunda filial no município de Ribeirão Preto, tornando-se um marco para as atividades da empresa. O ano de 2007 protagonizou o surgimento da terceira base, no município de Jacareí, atendendo assim todo o estado de São Paulo, Sul de Minas e Norte do Paraná.

Durante o ano de 2013 a organização encerrou as atividades no município de Ribeirão Preto e transferiu as instalações para o município de Santo André, aumentando a agilidade na prestação do serviço à região de grande São Paulo.

A organização tornou-se reconhecida por realizar os melhores serviços de entrega, manutenção e retirada de cabinas, garantindo o total compromisso com a destinação correta dos efluentes, sendo a primeira empresa do Brasil a apresentar o manifesto de resíduo. As possibilidades de crescimento foram tantas que a ECOTEC vem atendendo os seguimentos de eventos em locais fechados e ao ar livre (festas populares, cívicas, religiosas, exposições, feiras de negócios, feiras livres, rodeios, recepções, festivais, torneios esportivos, praças, ponto de ônibus, pontos turísticos, etc.), contratações públicas e construção civil.

Com o desenvolvimento e disseminação dos serviços, o aprimoramento da mão de obra era essencial. Inspirada por seu sócio fundador, Roberto Zanaga Zeitlin, que desde o início estabeleceu uma postura ética de qualidade e proteção ao meio ambiente, a empresa padronizou toda a operação, resultando em diversas premiações. Entre elas, o Prêmio Brasileiro da Qualidade, da Academia Brasileira de Arte, Cultura e História, concedido em 2007, e o prêmio Top Of Quality Ambiental, da Ordem dos Parlamentares do Brasil, ilustrando o envolvimento direto da empresa com a sociedade e suas necessidades.

Em 2009, Zeitlin, recebeu o certificado de trabalhador em saúde e segurança na operação de sanitários portáteis pela PSAI, Portable Sanitation Association International (Associação Internacional de Sanitários Portáteis), sendo válido para o licenciamento ambiental em algumas regiões nos Estados Unidos.

Além da postura ética de qualidade e proteção ao meio ambiente, a ECOTEC consolidou também, a parceria com o ABC (Americana Bicicross Clube) e a APAE (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais) de Americana, sendo esta a “menina dos olhos” da diretoria; cujo projeto prevê a formação de pilotos de BMX para a categoria especial das provas do campeonato Regional e Paulista. Essa iniciativa resultou em dois selos importantes: “Empresa Amiga da Criança”, conferido pela Fundação Abrinq e “Empresa Solidária”, emitido pela APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais).

O compromisso e muito mais, o comprometimento com a qualidade, a competência, a inovação tecnológica, a valorização dos talentos humanos e o respeito pelos recursos naturais, são valores primordiais e que sempre vão nortear as ações da ECOTEC.


CAPÍTULO 2 – Missão, Visão e Valores.

Missão

Superar as expectativas de nossos clientes/usuários por meio do atendimento de suas necessidades básicas, garantindo a conservação dos recursos naturais e a promoção das futuras gerações.

Visão

Ser referência na indústria de sanitização portátil por meio de padrões internacionalmente estabelecidos e a busca da superação das expectativas de nossos clientes.

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 5 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

Valores

- Ética nos negócios;
- Comprometimento com a causa ambiental;
- Orientação para melhoria continua;
- Transparência nos relacionamentos;
- Ecologicamente orientada;
- Compromisso com o cliente;

CAPÍTULO 3 - Aprovação e Controle do Manual da Qualidade

As diretrizes do CEQA, elaboradas com base na NBR ISO 9001, estão descritas neste Manual da Qualidade. O RD (Representante da Direção) é o responsável pela elaboração deste manual, a aprovação será feita por qualquer um dos membros da diretoria.

A distribuição do Manual da Qualidade é efetuada através de cópias controladas (quando de uso interno ou para o organismo certificador) ou não controlada (quando de uso externo). Será mantida no arquivo geral da empresa, somente a última versão obsoleta do Manual da Qualidade, devidamente identificado.

Este Manual da qualidade serve como referência para todas as unidades da ECOTEC.

Informações adicionais sobre o controle do manual estão descritas no PS 4.2.3 – Controle de Documentos.

CAPÍTULO 4 – COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL (CEQA)

4.1. Requisitos gerais

A ECOTEC estabelece, documenta e implementa o CEQA de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001, e para isso foram identificados os processos necessários “Mapeamento dos Processos Críticos e Matriz de Relacionamentos entre Setores (anexo 02)”, e, determinada sequência e a interação destes com outras atividades de apoio (administrativo, financeiro, recursos humanos e outros).

4.2. Requisitos de documentação


4.2.1. Generalidades

A ECOTEC mantém o CEQA documentado como forma de assegurar que todas as atividades sejam executadas conforme as especificações contratuais e os requisitos descritos nos procedimentos internos:

- 1) Manual da Qualidade (MQ);
- 2) Procedimentos Sistêmicos (PS);
- 3) Procedimentos Operacionais (PO);
- 4) Procedimentos para Inspeção de Materiais (PIM);
- 5) Documentos de Origem Externa (Normas, códigos, requisitos legais);
- 6) Registros da Qualidade (RQ).

4.2.2. Manual da Qualidade

O escopo de certificação está assim definido: **“LOCAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SANITÁRIOS PORTÁTEIS”**.

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 6 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

Todos os itens da norma NBR ISO 9001:2008 estão descritas ao longo do Manual da Qualidade.

4.2.3. Controle de documentos

A ECOTEC elaborou o PS – 4.2.3 – Controle de Documentos, para padronizar os documentos necessários para o CEQA. Este procedimento também define os responsáveis pela análise crítica, aprovação de cada documento e controle de distribuição de cópias, assegurando que eles estejam legíveis e identificáveis, prevenindo o uso de documentos obsoletos e assegurando a identificação de suas alterações. O controle de documentos de origem externa (normas, códigos, e regulamentos aplicáveis) e documento em meio eletrônico, bem como backup dos dados, também são definidos neste procedimento.

4.2.4. Controle de Registros

O controle dos registros da qualidade necessário para evidenciar a efetiva operação do CEQA e a conformidade com os requisitos das normas de referência está definido no PS – 4.2.4 – Controle de Registros da Qualidade, o qual indica identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos Registros da Qualidade.

O procedimento referenciado contempla o Anexo 1 do PS – 4.2.4 Organização e Controle dos Registros da Qualidade, no qual todos os registros da qualidade estão inseridos.

Os registros podem ser mantidos em meio físico ou eletrônico, conforme disposição dada pela área, levando-se em consideração as necessidades de manutenção e integridade durante o período de validade estabelecido internamente, ou por determinação legal e de rápida recuperação, quando solicitados para fins de comprovação.

CAPÍTULO 5 – Responsabilidade da Direção


5.1. Comprometimento da direção

Para evidenciar o comprometimento da direção em implementar, desenvolver e melhorar continuamente a eficácia do Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental são utilizados os seguintes métodos:

- Elaboração e divulgação da política e dos objetivos da qualidade (inclusive garantindo o estabelecimento desses objetivos), através de palestras, treinamentos, quadro de avisos, e monitoramento das metas atribuídas aos indicadores de qualidade;
- Realização das reuniões de Análise Crítica pela Direção – ACD, identificando e disponibilizando os recursos necessários para implementação e manutenção do CEQA;
- Comunicação da importância em atender aos requisitos dos clientes, como também aos requisitos regulamentares e estatutários pela implementação da própria Política da Qualidade, realizando reuniões de avaliação do CEQA.
- Acompanhamento dos indicadores de Qualidade Vinculados à Medição e Monitoração dos Processos, através das metas neles estabelecidas.

5.2. Foco no cliente

A Alta Direção deve assegurar que os requisitos do cliente sejam determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente (ver 7.2 e 8.2.1)

| | | |
|--|--|---|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 7 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

5.3. Política da Qualidade e Ambiental

A Política da Qualidade e Ambiental foi elaborada com base nos propósitos da empresa e estruturada para possibilitar a elaboração e análise crítica dos objetivos da Qualidade.

Estas políticas se comprometem a atender aos requisitos específicos e a melhorar continuamente a eficácia do CEQA – Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental.

Para que as Políticas sejam comunicadas e entendidas por toda organização, a empresa poderá utilizar todos ou parcialmente os seguintes métodos:

- Divulgação do Manual da Qualidade;
- Eventos da Qualidade (treinamentos internos e/ou palestras informativas);
- Proteção de Tela dos micros;
- Auditorias internas para verificar a sua implementação;
- Comunicação visual na matriz (Americana) e nas filiais (Agudos, Jacareí e Santo André).

As Políticas são periodicamente analisadas para sua contínua adequação nas reuniões de Análise Crítica pela Direção.

Assim, a Política da Qualidade e Ambiental da empresa é:

“Possibilitar o pleno desenvolvimento de nossos colaboradores para que a qualidade no trato ao nosso ambiente esteja aliada a uma busca pela melhoria continua no atendimento das necessidades de nossos clientes”

Objetivos

- Promover a satisfação dos clientes.
- Promover o bem-estar e o aprimoramento da capacitação dos funcionários.
- Melhoria contínua do CEQA – Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental.
- Respeitar a sociedade e o Meio Ambiente.

5.4. Planejamento da Qualidade

5.4.1. Objetivos da Qualidade

A empresa assegura que os objetivos da Qualidade, excluindo aqueles necessários para satisfazer os requisitos de produto, são instituídos nas funções e níveis pertinentes da organização. Os objetivos da Qualidade estão definidos e são monitorados em relação às metas, conforme estabelecido na planilha de Indicadores da Qualidade (Anexo 1). Esta planilha é elaborada e analisada na Reunião de Análise Crítica pela Direção.

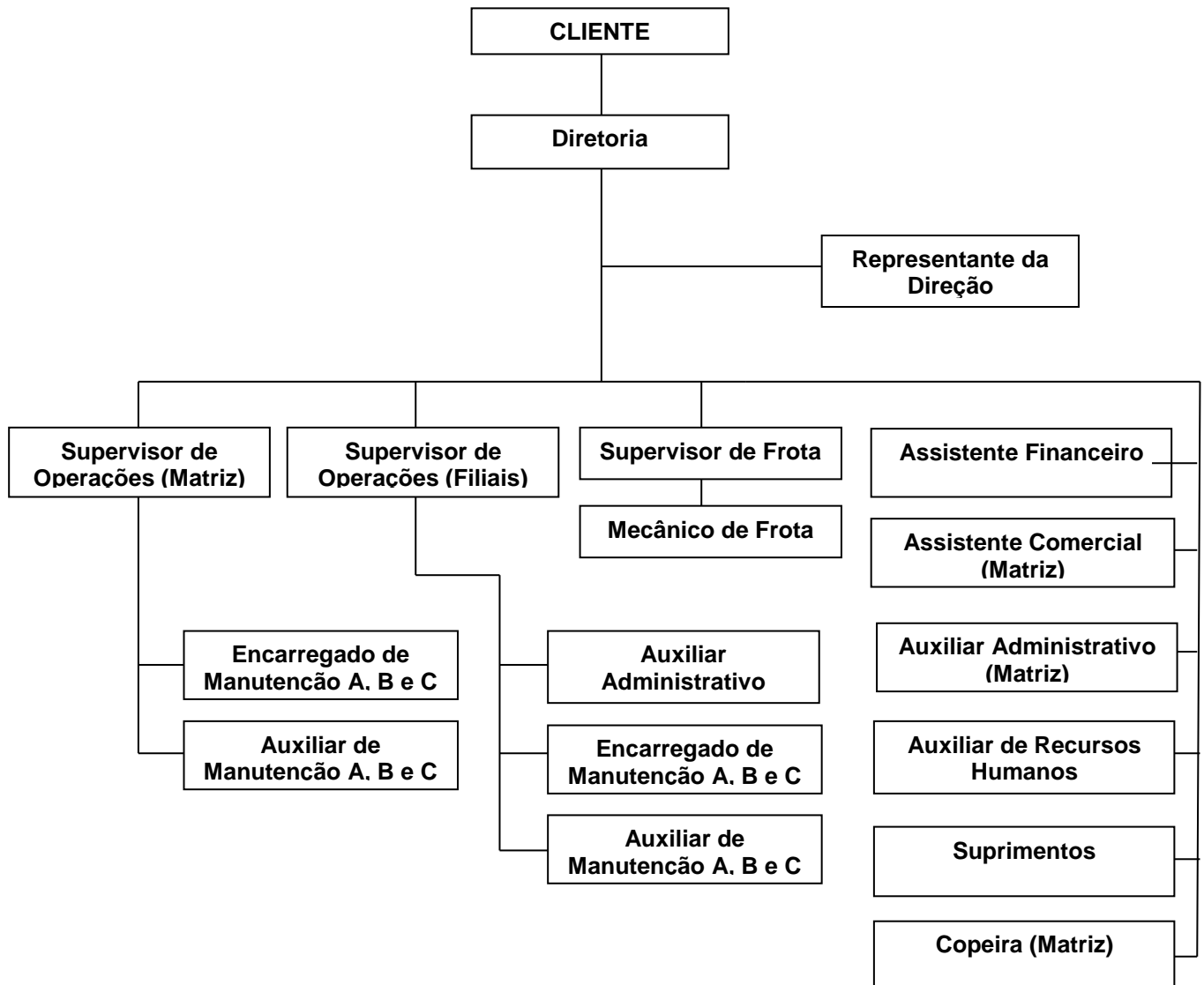
5.4.2. Planejamento do COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL


A Direção assegura que o planejamento do CEQA é realizado de modo a satisfazer os requisitos citados no item 4.1 e nos Objetivos da Qualidade. Isso é feito através do comprometimento na realização dos Objetivos, para a efetiva implementação do Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental, bem como de seu planejamento.

Qualquer mudança implementada no Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental será analisada e planejada nas Reuniões de Análise Crítica pela Direção.



5.5. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação.




| | | |
|--|---|---|
|  | MANUAL DA QUALIDADE MQ | Edição: 11 Página: 9 de 17 |
| Título: Manual da Qualidade | | |

5.5.1 Responsabilidade e autoridade

As responsabilidades e autoridades estão definidas e descritas no quadro abaixo:

| ITENS DA NORMA x RESPONSABILIDADES x PROCEDIMENTOS | | | | | | | | |
|--|--|-------------------|--------------------------|-----------------------------|---------|-------------|-----------|---------------|
| ITEM | ASSUNTO | RESPONSABILIDADES | | | | | | PROCEDIMENTOS |
| | | Diretoria | Representante da Direção | Administrativo e Financeiro | Compras | Operacional | Comercial | |
| 4.1 | Requisitos gerais | X | | | | | | MQ |
| 4.2 | Requisitos de documentação | | X | | | | | MQ |
| 4.2.1 | Generalidades | | X | | | | | MQ |
| 4.2.2 | Manual da qualidade | X | X | | | | | MQ |
| 4.2.3 | Controle de documentos | | X | | | | | PS-4.2.3 |
| 4.2.4 | Controle de registros | | X | | | | | PS-4.2.4 |
| 5.1 | Comprometimento da direção | X | | | | | | MQ |
| 5.2 | Foco no cliente | X | | | | X | X | PS-8.2.1 |
| 5.3 | Política da qualidade | X | | | | | | MQ |
| 5.4.1 | Objetivos da qualidade | X | | | | | | MQ |
| 5.4.2 | Planejamento do CEQA | X | | | | | | MQ |
| 5.5 | Responsabilidade, autoridade e comunicação | X | X | X | X | X | X | MQ |
| 5.5.1 | Responsabilidade e autoridade | X | | | | | | MQ |
| 5.5.2 | Representante da direção | X | | | | | | MQ |
| 5.5.3 | Comunicação interna | X | X | | | | | MQ |
| 5.6 | Análise crítica pela direção | X | | | | | | MQ |
| 6.1 | Provisão de recursos | X | | X | X | | | MQ |
| 6.2 | Recursos humanos | X | | | | | | PS-6.2 |
| 6.3 | Infraestrutura | X | | X | X | X | | MQ |
| 6.4 | Ambiente de trabalho | | X | | | | | MQ |
| 7.1 | Planejamento da realização do produto | X | X | | | X | X | PQO, Projeto |
| 7.2 | Processos relacionados a clientes | | X | | | X | X | PS-8.2.1 |
| 7.3 | Projeto e desenvolvimento | - | - | - | - | - | - | Não aplicável |
| 7.4 | Aquisição | X | | | X | | | PS-7.4 |
| 7.5 | Produção e prestação de serviço | | | | | X | X | PQO |
| 7.5.1 | Controle de produção e prestação de serviço | | X | | | X | X | PQO, PS 7.51. |
| 7.5.2 | Validação dos processos de produção e prestação de serviço | | | | | X | | PQO |
| 7.5.3 | Identificação e rastreabilidade | | | | X | X | X | PQO, PIM |
| 7.5.4 | Propriedade do cliente | | | | | X | | MQ |
| 7.5.5 | Preservação de produto | | | | | X | | PIM, PQO |
| 7.6 | Controle de equipamento de monitoramento e medição | | X | | | X | | PS-7.6 |
| 8.2.1 | Satisfação do cliente | X | | | | X | X | PS 8.2.1 |
| 8.2.2 | Auditoria interna | | X | | | X | | PS-8.2.2 |
| 8.2.3 | Monitoramento e medição de processos | | X | | | X | | MQ |
| 8.2.4 | Monitoramento e medição de produto | | | | | X | X | PQO |
| 8.3 | Controle de produto não - conforme | | X | | | | | PS-8.3/8.5 |
| 8.4 | Análise de dados | | X | | | | | PS-8.3/8.5 |
| 8.5.1 | Melhoria contínua | | X | | | | | PS-8.3/8.5 |
| 8.5.2 | Ação corretiva | | X | | | X | | PS-8.3/8.5 |
| 8.5.3 | Ação preventiva | | X | | | X | | PS-8.3/8.5 |

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 10 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

5.5.2 Representante da Direção (RD)

A diretoria nomeia o Representante da Direção (RD), registrando em ata de reunião.

O Representante da Direção (RD), além de atribuições inerentes a sua função, tem responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que os processos necessários para o CEQA sejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com os requisitos da NBR ISO 9001:2008, e relatar à diretoria o desempenho do CEQA, incluindo necessidades para sua melhoria;
- Promover a conscientização para os requisitos do cliente em todos os níveis da organização;
- Representar a empresa em assuntos externos relacionados ao Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental.

5.5.3 Comunicação Interna

A Direção utiliza-se de canais de comunicação apropriados para assegurar a divulgação e o entendimento da eficácia do CEQA, através dos seguintes meios:

- Divulgações através de informações fixadas no mural, existente nos escritórios e filiais (Pátios);
- Treinamento, palestras, etc.;
- Auditorias internas, para extrair informações e depois comunicá-las;
- Reuniões (ACD – Análise Crítica pela Direção).

A comunicação entre os vários níveis e funções da empresa sobre os processos do CEQA também está definida na documentação.


5.6 Análise Crítica pela Direção

As reuniões de Análise Crítica serão realizadas periodicamente para assegurar a contínua adequação e eficácia do CEQA. Essa análise crítica inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudança no CEQA, obedecendo aos seguintes critérios:

- Participarão destas reuniões a Diretoria, Representante da Direção e outros envolvidos que a empresa julgar necessário;
- As Reuniões de Análise Crítica serão semestrais e caso necessário, a diretoria pode convocar reuniões extraordinárias;
- Nas reuniões, são utilizadas obrigatoriamente as seguintes informações como entradas para análise crítica:
 - Resultados de auditorias;
 - Realimentação de cliente;
 - Desempenho do processo (indicadores) e conformidade do produto;
 - Situação das ações preventivas e corretivas;
 - Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores pela direção;
 - Mudanças planejadas que poderiam afetar o Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental;
 - Recomendações para melhoria;
 - Recursos para o CEQA;
 - Política da Qualidade e objetivos da Qualidade;

Os resultados da análise crítica são registrados em atas de reunião, incluindo ações relacionadas à:

- Ações de melhoria da eficácia do CEQA e de seus processos resultantes da análise dos indicadores;
- Melhoria do produto com relação aos requisitos do cliente;

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 11 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

- Necessidade de recursos;

CAPÍTULO 6 – Gestão de Recursos

6.1. Provisão de Recursos

Os requisitos e recursos necessários para implementação e melhoria dos processos do Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental, incluindo equipamentos, designação de pessoal treinado para gestão e execução de atividades de inspeção e auditorias internas, inovações tecnológicas e melhoria nas instalações são identificadas pela diretoria, pelo RD, pelos gerentes e demais colaboradores, e detalhados ao longo da documentação do CEQA.

6.2. Recursos Humanos

Os colaboradores que executam trabalhos que afetam a qualidade dos serviços e o CEQA têm as suas competências definidas no Manual de Descrição de Cargos e no PS-6.2 – Recursos Humanos. Este procedimento define como são identificados e realizados os treinamentos ou outras ações necessárias para satisfazer essas competências. Esses treinamentos ou ações realizadas são avaliados quanto à sua eficácia.

6.3. Infra-estrutura

A ECOTEC garante as condições necessárias para o desempenho das atividades tais como: áreas de trabalho asseadas, manutenção de hardware e software, segurança e etc. Se necessário nas Reuniões de Análise Crítica da Direção, esses requisitos são avaliados quanto à sua adequação.

6.4. Ambiente de Trabalho

A ECOTEC garante que para o escopo definido para o CEQA as condições do ambiente de trabalho são apropriadas para alcançar a conformidade com os requisitos estabelecidos no CEQA. Cabe ao RD coordenar atividades específicas (treinamentos, eventos) que promovam a sinergia entre a sede e as filiais. Nas reuniões de análise crítica, quando necessário, estas condições serão avaliadas quanto à sua adequação e um possível realinhamento.

CAPÍTULO 7 – Realização do Produto


7.1. Planejamento da realização do produto

- Identificação dos processos críticos, levando em consideração os requisitos do cliente, associados aos indicadores;
- Manutenção de equipamentos considerados críticos, será evidenciada através de formulário específico;
- Impactos ambientais;

7.2. Processos relacionados ao cliente

A empresa possui departamento comercial que tem a função de elaborar e gerenciar os contratos, atualizar tabelas de preço, emissão e controle de Manifesto de Resíduo, e outras atividades relacionadas ao atendimento ao cliente. A empresa procura participar de concorrências públicas e licitações.

A rotina aplicada a este item está descrita no PS 8.2.1– Satisfação do Cliente.

| | | |
|--|---|--|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 12 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

7.3. Projeto e desenvolvimento

Este requisito não é aplicável à atividade da empresa.

7.4. Aquisição

7.4.1 Processos de aquisição

As compras dos materiais e serviços estão centralizadas na matriz, em Americana, e o controle aplicado ao fornecedor depende do produto ou serviço adquirido e seu impacto no produto final.

Toda a rotina de compras esta descrita no procedimento PS 7.4 Aquisição.

7.4.2. Informações de aquisição

O procedimento garante que o produto ou serviço adquirido esteja em conformidade com os requisitos do solicitante. As orientações sobre a correta especificação dos materiais e a forma de armazenamento, estão descritos no procedimento para aquisição PS 7.4.

7.4.3. Verificação do produto adquirido

Todos os materiais que afetam diretamente a qualidade do serviço são inspecionados e armazenados de acordo com os Procedimentos de Recebimento e Inspeção de materiais, item 3.2 PS 7.4 Aquisição.

7.5. Produção e prestação de Serviço

O manuseio (transporte, instalação e manutenção) dos equipamentos é feito por pessoal treinado na própria empresa.

Descrição detalhada nos procedimentos operacionais: 01, 02, 03, 04 e 05.

7.5.1. Controle de produção e prestação de serviço

Todas as atividades relativas ao processo de locação e manutenção estão descritas nos procedimentos operacionais. Para o correto desempenho de todas as atividades, são realizadas inspeções (monitoramento contínuo), assegurando a continuidade do processo.


Nota: Quando existe uma solicitação de assistência técnica, esta poderá ser feita por escrito ou verbalmente, pelo cliente. Considerando a distância entre nossas bases operacionais e o cliente, o prazo médio de atendimento é de 24 horas.

7.5.2. Validação de processos de produção e fornecimento de serviço

A ECOTEC valida seu processo de produção e prestação de serviço onde a saída resultante não é possível ser verificada por monitoramento ou medição subsequente, como consequência, deficiências tornam-se aparentes somente depois que o produto estiver em uso ou serviço tiver sido entregue.

7.5.3 Identificação e rastreabilidade

Todos os sanitários têm um número de identificação que possibilita sua rastreabilidade e é elaborado um histórico onde constam todas as manutenções sofridas e os locais de locação. O histórico fica disponível no Sistema Informatizado Proredes.

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 13 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

7.5.4. Propriedade do cliente

A única situação onde é utilizado algum item de propriedade do cliente é no caso de instalação elétrica para cabinas com iluminação, onde o cliente disponibiliza “tomadas/extensões” para ligação das cabinas.

7.5.5. Preservação do produto

Os equipamentos são identificados (Ex. E98ST01 / E08PI01) e transportados em veículos apropriados. Sendo:

E = ECOTEC;
98 = Ano de aquisição;
ST = Modelo;
01 = Unidade adquirida no ano.

Uma vez instalados, a preservação das cabinas é de responsabilidade do cliente, sendo esta responsabilidade prevista em contrato.

7.6. Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento

O processo da ECOTEC requer dois equipamentos de medição, sendo eles:

- Transmissor de Nível Ultrassônico, que mede a quantidade de efluentes descartados na matriz em Americana;
- Conotacógrafo dos veículos, conforme portaria do INMETRO 444/2008 e 462/2010.

O medidor passa por manutenção periódica anual e o registro da inspeção é evidenciado em certificado de calibração.

Os conotacógrafos passam por aferição a cada dois anos em estabelecimentos credenciados pelo INMETRO, evidenciados pelo certificado de aferição.

CAPÍTULO 8 – Medição, Análise e Melhoria

8.1. Generalidades

As atividades de medição e monitoração para assegurar a conformidade do serviço e do CEQA, buscando melhorar continuamente a eficácia deste sistema, estão definidas nas seções do Manual da Qualidade (8.2.1, 8.2.2 e 8.2.3). Para auxiliar nas medições e monitoramento, são utilizados os métodos de controle estatístico mais apropriado para garantir o seu entendimento.


8.2. Medição e Monitoramento

8.2.1. Satisfação do cliente

A ECOTEC, buscando informações sobre o seu desempenho, encaminhará uma pesquisa para medir a satisfação do cliente “Pesquisa de Satisfação de Clientes”, conforme descrito no PS 8.2.1.

8.2.2 Auditorias internas

Periodicamente, são realizadas auditorias internas para verificar se o CEQA está implementado e mantido, e se está atendendo aos requisitos das normas ISO 9001. Considerando a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, assim como os resultados de auditorias anteriores.

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 14 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

Todo o processo para realização das auditorias está definido no PS-8.2.2 – Auditorias Internas da Qualidade.

8.2.3. Medição e monitoramento de processos

A ECOTEC identificou os processos críticos através do Anexo 1 (fluxograma de processo) deste manual. A partir daí, estabeleceu os Indicadores para estes processos que são monitorados e analisados nas Reuniões de Análise Crítica pela Direção.

8.2.4. Medição e monitoramento de produto

O serviço de locação de sanitários portáteis, prestado pela ECOTEC, é monitorado em todas as etapas consideradas críticas, por meio dos procedimentos operacionais.

São mantidos registros deste monitoramento.

Os procedimentos operacionais asseguram que nenhum material é utilizado e nenhum serviço é passado para a etapa seguinte sem que as atividades de inspeção estejam concluídas.

8.3. Controle de produto não conforme

A ECOTEC elaborou o PS-8.3 - Assegurar que produtos que não estejam conformes com os requisitos do produto sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não pretendidos.

A ECOTEC entende como produtos não conforme por uma ou mais das seguintes formas:

- Execução de ações para eliminar a não conformidade detectada;
- Autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente;
- Execução de ação para impedir o seu uso pretendido ou aplicação originais;
- Execução de ação para impedir o seu uso pretendido ou aplicação originais;
- Não atendimento às metas estabelecidas para os objetivos do CEQA;

As não-conformidades (reais ou potenciais) são registradas em formulário específico, onde é determinada a disposição mais adequada para a situação avaliada e a necessidade ou não de ações corretivas ou preventivas.

A sistemática para tratamento das não-conformidades está descrita no PS 8.3 – Controle de produto não-conforme.


8.4. Análise de Dados

A ECOTEC coleta e analisa, periodicamente, nas Reuniões de Análise Crítica pela Direção os dados medidos por meio dos resultados de seus indicadores (anexo 1 – MQ) e resultados de Auditorias.

8.5. Melhorias

8.5.1. Melhoria contínua

A melhoria contínua do CEQA é avaliada e definida na Reunião de Análise Crítica da Direção, para isto, são utilizados todas as informações e dados citados na seção 5.6 deste manual.

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
|  | MANUAL DA QUALIDADE MQ | Edição: 11 Página: 15 de 17 |
| Título: Manual da Qualidade | | |

8.5.2. Ações Corretivas

Para eliminar as causas de não conformidades e prevenir sua reincidência são tomadas ações corretivas; essas ações são adequadas ao impacto dos problemas encontrados. O processo de análise crítica de não-conformidade, determinação das causas e implementação da ação necessária, estão definidos no PS-8.5 – Melhoria Contínua.

8.5.3. Ações Preventivas

Para eliminar as causas de não-conformidades potenciais e prevenir sua possível ocorrência, são tomadas ações preventivas. Estas ações são apropriadas ao impacto dos possíveis problemas. A tratativa para as Ações Preventivas está descritas no PS-8.5 – Melhoria Contínua.

CAPÍTULO 9 – Terminologia do COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL

Ação Corretiva (AC): ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade, um defeito ou outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição.

Ação Preventiva (AP): ação implementada para eliminar as causas de uma possível não-conformidade, um defeito ou outra situação indesejável, a fim de prevenir sua ocorrência.

Análise Crítica pela Direção (ACD): avaliação formal, pela Alta Administração, do estado e da adequação do COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL, em relação à Política da Qualidade e seus objetivos.

Auditoria: exame sistemático e independente, para determinar se as atividades da Qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficácia e se são adequadas à consecução dos objetivos.

Manual da Qualidade (MQ): documento que declara a Política da Qualidade e descreve o COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL.

Não-Conformidade (NC): não-atendimento a um requisito especificado.

Política da Qualidade (PQ): intenções e diretrizes globais da ECOTEC relativa à qualidade, formalmente expressas pela Direção.

Produto: Locação e manutenção dos sanitários portáteis.


Representante da Direção (RD): membro designado pela Administração que, independente de outras responsabilidades, deve ter autoridade e responsabilidade para implementar e manter o CEQA.

COMPROMETIMENTO ECOTEC DE QUALIDADE AMBIENTAL (CEQA): estrutura organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar a Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental.

NOTA: O Sistema Informatizado não permite impressão em branco. Por isto, alguns anexos dos PS e PO estarão preenchidos e servirão apenas como “modelo”.

ANEXOS

Anexo 1 – Tabela de Indicadores do CEQA – Comprometimento ECOTEC de Qualidade Ambiental

| | | |
|--|--|--|
|  | <p align="center">MANUAL DA QUALIDADE MQ</p> | <p>Edição: 11 Página: 16 de 17</p> |
| <p>Título: Manual da Qualidade</p> | | |

Anexo 2 – Mapeamento de Processos Críticos e Matriz de Relacionamento entre Setores.

Anexo 3 – Quadro Missão, Visão, Valores, Política da Qualidade e Ambiental e Objetivos.

DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES:

| Revisão | Item | Descrição da alteração |
|---------|----------------|---|
| 01 | 3 | Aprovação passou a ser feita pelo Gerente Geral Edivaldo Ribeiro; |
| | 5.5.1 | Quadro itens da norma X Responsabilidades X Procedimentos teve o cargo Gerente Geral incluso; |
| | 5.5.2 | Foi retirado o nome do RD, passando para registro em ata de reunião; |
| | 5.6 | Alteração nos dados de entrada de análise critica adequando a ISO 9001:2008 |
| | 9 | Identificação dos anexos 1 e 2, Inclusão da tabela da descrição das alterações; |
| | Geral | Alteração da ISO 9001:2000 para ISO 9001:2008; |
| 02 | Anexo 1 | Atualização dos Indicadores; |
| | 3 | Aprovação do Manual da Qualidade poderá ser feita pelo diretor da empresa Roberto Zanaga Zeitlin ou gerente Geral Edivaldo Ribeiro; |
| | 5.6 | Reunião de análise critica passarão a ser trimestrais; |
| 03 | Geral | Exclusão no Manual da Qualidade, todas as informações relacionadas a NBR ISO 14001:1996. Empresa irá certificar esta norma após certificação da NBR ISO 9001:2008; |
| | 7.5.1 | Correção no prazo de atendimento de assistência técnica; |
| | PO 01, 02 e 03 | Citação destes procedimentos no manual qualidade; |
| | 7.5.4 | Informação escrita de forma mais objetiva; |
| | Geral | Inclusão "Nota" informando que o sistema não permite impressão em branco. |
| | 7.5 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 7.5.1 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 7.5.2 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 8.2 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 8.2.3 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 8.2.4 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 8.3 | Atualização da descrição da norma conforme ISO 9001:2008 |
| | 4.2.2 | Inclusão do equipamento pia no escopo para certificação; |
| 04 | 5.5 | Atualização |
| | Anexo 3 | Inclusão |
| 05 | Anexo 2 | Inclusão da Matriz de Relacionamento entre Setores. |
| | 3 | Exclusão da aprovação pelo Gerente Geral Edivaldo Ribeiro |
| | | Aprovação do Manual da Qualidade poderá ser feita pelo diretor da empresa Roberto Zanaga Zeitlin ou gerente de operações Vanildo Teixeira da Silva ; |
| | 5.5 | Alteração nos cargos Responsabilidade, Autoridade e Comunicação. |
| | PO 05 | Inclusão do Procedimento Operacional 05 |
| 06 | Anexo 1 | Atualização dos indicadores. |
| | 5.5 | Alteração do fluxograma, Autoridade, Responsabilidade e comunicação. |



**MANUAL DA QUALIDADE
MQ**

Edição: 11
Página: 17 de 17

Titulo: Manual da Qualidade

| | | |
|----|----------------|--|
| | 5.5.1 | Alteração responsabilidade e autoridade. Exclusão do cargo Gerente de Relações Institucionais. |
| | Capítulo 3 | O manual é referência para todas as unidades da ECOTEC. |
| | 7.5.5 | Descrição do significado das letras e números utilizados na identificação do produto. |
| | Anexo 1 | Revisão dos indicadores |
| 07 | Capítulo 3 | Aprovação. |
| | 5.5 | Atualização do fluxograma. Exclusão do cargo Gerente Comercial. |
| | 5.5.1 | Exclusão do cargo Gerente de Operações. |
| | 5.6 | |
| | 6.1 | |
| | 7.4 | Informações de aquisição. |
| | 7.6 | Correção do texto. |
| | Anexo 1 | Atualização dos Indicadores |
| 08 | 7.6 | Inclusão do Conotacografo |
| 09 | 7.5.5 | Correção ortográfica “preservação das cabinas” |
| | Anexos 1,2 e 3 | Atualização. As revisões dos anexos passam a acompanhar a do M. Q. |
| | 5.5 | Atualização do organograma. Exclusão dos cargos Assistente Financeiro (matriz), Assistente Administrativo/Comercial e Assistente Recursos Humanos (matriz) |
| 10 | 4 | Inclusão da filial de Santo André |
| | 5.3 | Inclusão da filial de Santo André |
| | 5.5 | Alteração do cargo de Analista Ambiental para Gerente Ambiental; e, Inclusão dos cargos: Supervisor de Frota e Mecânico de Frota. |
| 11 | 5.5 | Atualização do organograma. |
| | 7.5.3 | O histórico fica disponível no Sistema Informatizado Proredes. |