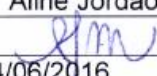
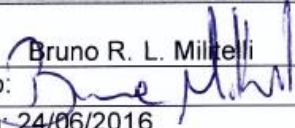



**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 1 de 13****APROVAÇÃO**

Este Manual de Gestão está aprovado e representa o Sistema de Gestão Integrada implementado na **FOX Comércio de Aparas Ltda.**

Ricardo Militelli  
Diretor FOX

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROVADO POR:</b>
Aline Jordão Melo	Bruno R. L. Militelli	Ricardo Militelli
Visto: 	Visto: 	Visto: 
Data: 24/06/2016	Data: 24/06/2016	Data: 24/06/2016



## 1. GERAL

### 1.1 - Manual do Sistema de Gestão Integrada

O presente Manual é baseado no atendimento aos requisitos das normas NBR ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

### 1.2 - Distribuição

Este Manual terá uma cópia física controlada, disponível no SGI, e uma cópia eletrônica salva na Rede **público/Documents do SGI**, estando ambas disponíveis a qualquer colaborador interessado.

### 1.3 – Apresentações da FOX

#### 1.3.1 - Localização

Fox Comércio de Aparas Ltda.  
Rua Jorge Simeira, 473  
Bairro Nossa Senhora Aparecida - Itu – SP  
CEP 13311-370  
Fone: (11) 4023-5526

#### 1.3.2 - Histórico

A **Fox Comércio de Aparas**, com nome fantasia **FOX Reciclagem**, foi estabelecida em 2005 na cidade de Itu-SP, iniciando suas atividades apenas com um galpão, um caminhão para coleta, 13 colaboradores e alguns clientes. Devido ao forte trabalho realizado, a qualidade de seus serviços e produtos, o compromisso com a transparência e respeito em todos os negócios realizados, a empresa obteve grande crescimento e expansão.

Apesar de pouco tempo no mercado, a **FOX Reciclagem** possui grande experiência neste ramo, adquirida por seu atual diretor, que trabalha há mais de três décadas com comércio e gestão de resíduos recicláveis.

Atualmente opera em uma área de aproximadamente 6.000 m<sup>2</sup>, uma frota de 20 caminhões, com cerca de 130 colaboradores e um expressivo portfólio de clientes, gerando empregos diretos e indiretos.

A empresa inicia negócios com novos clientes a cada dia, e conseqüentemente, a captação e o comércio de materiais recicláveis é cada vez maior. Para isso, o investimento em infra-estrutura, modernização, equipe e parcerias são imprescindíveis.

A **FOX Reciclagem** oferece aos seus clientes soluções economicamente viáveis, adequadas e definitivas para os resíduos gerados em seus processos, sempre se preocupando em manter os padrões de ética e excelência na prestação do serviço, buscando assim superar as expectativas.

Na prestação de serviço, a **FOX Reciclagem** está estruturada para garantir a permanente continuidade do trabalho, de forma adequada e sem interferir no andamento dos processos de seus clientes, quando atua em suas instalações. Caso seja necessário, dispõe do serviço "Destruição Segura", onde é garantido que materiais e documentos sigilosos sejam fragmentados e descaracterizados, com o monitoramento direto do cliente.

Um dos grandes pilares de sucesso da empresa é sua preocupação com o Meio Ambiente, realizando o descarte de seus resíduos de forma correta, obtendo as documentações necessárias junto aos órgãos

**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 3 de 13**

ambientais competentes, informando a clientes e colaboradores boas práticas ambientais, otimizando o uso de recursos naturais, entre outras ações.

**2. ESCOPO**

Escopo definido para a atividade da FOX:

***Coleta, recebimento, separação, classificação, descaracterização e destinação de resíduos recicláveis de papel, papelão, plástico e metais.***

***Prestação de serviços de gerenciamento de resíduos classe II e destruição segura de documentos sigilosos.***

**3. EXCLUSÕES**

**NORMA ISO 9001:2008**

**7.3 Projeto e Desenvolvimento**

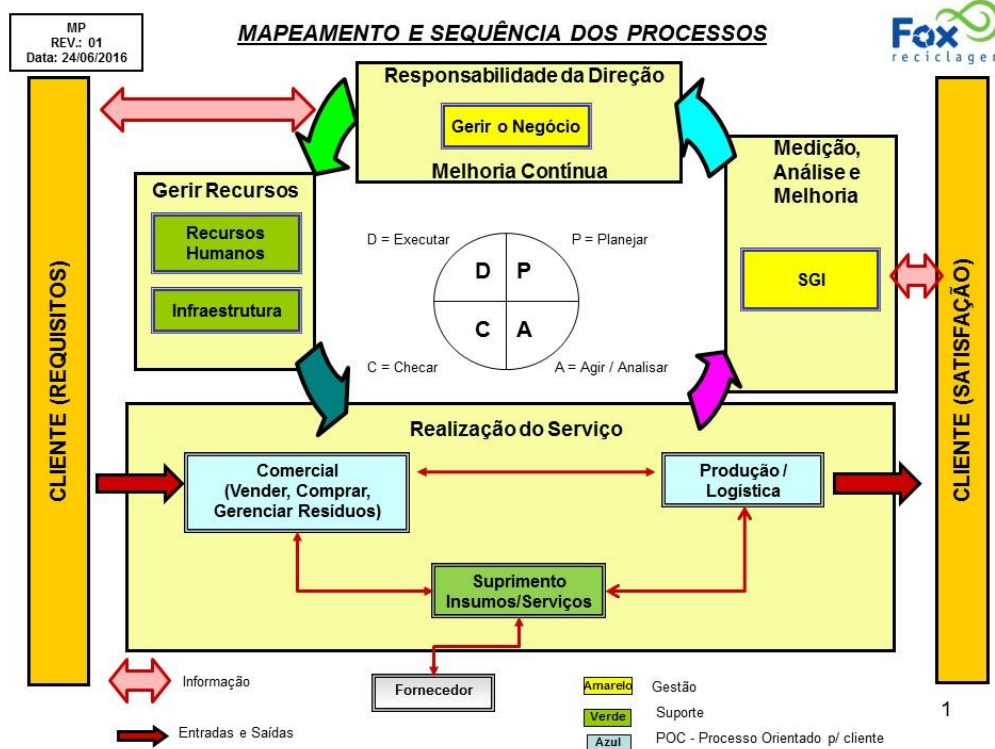
O serviço prestado aos clientes é determinado durante as visitas do comercial que levanta suas necessidades de coleta e separação, portanto o projeto e desenvolvimento não se aplicam ao negócio da **FOX Reciclagem**.

**7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviços**

Os processos da Fox são verificados através de inspeção visual e pesagem, portanto não há aplicação do requisito de validação, pois as falhas são perceptíveis.

**4. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS**

CÓPIA CONTROLADA



## 5. REQUISITOS DO SGI

Neste capítulo serão citadas as numerações das Normas ISO 9001 e 14001 para facilitar a compreensão.

### 5.1 - Requisitos Gerais (4.1 / 4.4.4)

A **FOX Reciclagem** estabelece, documenta, implementa e mantém um Sistema de Gestão Integrada e melhora continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos normativos.

Os processos e suas interações foram definidos conforme o item 4 deste documento.

Os critérios, métodos, recursos, informações, formas de monitoramento e medição, necessários para assegurar que a operação e o controle dos processos sejam eficazes, estão descritos conforme diagramas tartaruga, que são citados a seguir:

<b>MP-SGI-001</b>	Processo Gerir o Negócio
<b>MP-SGI-002</b>	Processo Recursos Humanos
<b>MP-SGI-003</b>	Processo Comercial
<b>MP-SGI-004</b>	Processo Produção e Logística
<b>MP-SGI-005</b>	Processo SGI
<b>MP-SGI-006</b>	Processo Suprimentos
<b>MP-SGI-007</b>	Processo Infraestrutura

Nestes diagramas estão descritos os elementos do Sistema de Gestão ligados ao atendimento dos requisitos do Meio Ambiente e da Qualidade.

**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 5 de 13****5.2 - Requisitos de Documentação (4.2.1 / 4.4.4)****5.2.1 – Política do Sistema do Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Meio Ambiente (5.3 / 4.2)**

Esta é a Política definida pela alta direção e comunicada e praticada por todos os colaboradores da **FOX Reciclagem**, bem como, pelos que trabalham em seu nome:

**Política do Sistema de Gestão Integrado de  
Qualidade e Meio Ambiente da Fox Reciclagem**

Nós da Fox Reciclagem, empresa nacional de grande porte atuando no gerenciamento de resíduos recicláveis, buscamos satisfazer nossos clientes, fornecedores, comunidade e colaboradores, mantendo para isso um Sistema de Gestão Integrado de Qualidade e Meio Ambiente, estruturado, sob os seguintes compromissos:

- ❖ Buscar a melhoria contínua de nossos processos, produtos e serviços;
- ❖ Treinar e desenvolver nossos colaboradores em suas atividades de forma a conscientizá-los sobre seu comprometimento com a qualidade e meio ambiente;
- ❖ Desenvolver parcerias com fornecedores e empresas complementares para que toda destinação seja feita conforme a legislação vigente;
- ❖ Gerenciar os aspectos ambientais de nossas atividades, produtos e serviços estabelecendo ações de prevenção, controle e minimização de seus impactos, tais como: esgotamento de recursos naturais, incêndio, poluição do ar, ocupação de aterros pela geração de resíduos;
- ❖ Atender aos requisitos legais e outros requisitos aplicáveis e aos requisitos de nossos clientes.

  
\_\_\_\_\_  
**Diretor**  
**Ricardo Militelli**

**PSGI-001**  
**Revisão: 01**  
**02/12/2010**

**5.2.2 – Manual do SGI (4.2.1 / 4.4.4)**

Este documento foi criado para estabelecer o funcionamento do Sistema de Gestão Integrado na **FOX Reciclagem**.

Estão descritos no decorrer deste manual as formas como são atendidos os requisitos da ISO 9001 e ISO 14001, ou referência a elas.

Dentro destes requisitos, seguem em destaque:

- Escopo e Exclusões (Itens 2 e 3 deste documento);
- Determinação e Interação dos Processos (Itens 4 e 5 deste documento);
- Referência aos objetivos, planejamento, metas e programas para a Qualidade e Meio Ambiente;

Referência aos procedimentos obrigatórios por normas e daqueles definidos como necessários pela organização (conforme tabela correspondente):

CÓDIGO	PROCEDIMENTO	REQUISITOS	
		ISO 9001	ISO 14001
<b>FLUXOGRAMAS</b>			
FP-COMP-001	Fluxo Comercial	7.2	-
FP-COMP-002	Fluxo de Venda de Materiais	7.2	-
FP-INFRA-001	Fluxo de Manutenção Corretiva de Equipamentos	6.3	4.4.6
FP-INFRA-002	Fluxo de Manutenção Preventiva de Equipamentos	6.3	4.4.1/ 4.4.6
FP-LOG-001	Fluxo de Logística	7.1 / 7.5.1	-
FP-PROD-001	Fluxo de Produção	7.1 / 7.5.1	-
FP-PROD-002	Destruição Segura de Documentos	7.5.1 / 7.5.4	-
<b>PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIA</b>			
PAE	Plano de Atendimento a Emergência	-	4.4.7
<b>PROCEDIMENTOS SISTÊMICOS</b>			
PR-SGI-001	Controle de documentos	4.2.3	4.4.5
PR-SGI-002	Controle de Registros	4.2.4	4.5.4
PR-SGI-003	Comunicação Interna e Externa	5.5.3	4.4.3
PR-SGI-004	Ações corretivas e preventivas	8.5.2/8. 5.3	4.5.3
PR-SGI-005	Auditoria Interna	8.2.2	4.5.5
PR-SGI-006	Qualificação de Fornecedores	7.4.1	4.4.6
PR-SGI-007	Identificação e Avaliação de Aspectos e Impactos Ambientais	-	4.3.1/ 4.5.1
PR-SGI-008	Levantamento e Avaliação do Atendimento aos Requisitos Legais Ambientais	-	4.3.2/ 4.5.2
PR-SGI-009	Monitoramento e Medição	8.1/ 7.6	4.4.6/ 4.5.1
PR-SGI-010	Competência, treinamento e conscientização	6.2.2	4.4.2
PR-SGI-011	Controle de Produto não conforme	8.3	4.5.3
PR-SGI-012	Avaliação da Satisfação do Cliente	8.2.1	-



**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 7 de 13**

<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>			
<b>PO-SGI-001</b>	Limpeza e Higienização de Bebedouros	-	4.4.6
<b>PO-SGI-002</b>	Procedimento de Autofiscalização de Níveis de Fumaça Preta	-	4.3.3/ 4.4.6/ 4.5.1 /
<b>PO-SGI-003</b>	Gerenciamento de Resíduos e Coleta Seletiva	-	4.3.3/ 4.4.6/ 4.5.1
<b>PO-SGI-004</b>	Procedimento Geral de Segurança do Trabalho	-	4.4.7
<b>PO-SGI-005</b>	Procedimento para Carregamento e Descarregamento de Caçambas	7.5.1	-
<b>PO-SGI-006</b>	Procedimento interno de serviços de portaria	-	4.4.3/ 4.4.6
<b>PO-SGI-007</b>	Regras para registro de ponto e ausências	-	-
<b>PO-SGI-008</b>	Atividades desempenhadas na Central de Resíduos do cliente	7.5.1	4.4.6
<b>INSTRUÇÕES DE TRABALHO</b>			
<b>IT-INFRA-001</b>	Manutenção de Caminhões, Empilhadeiras e Bobcat	6.3	4.4.6
<b>IT-INFRA-002</b>	Manutenção do módulo da Balança Rodoviária	7.5.1/ 8.2.4	-
<b>IT-INFRA-003</b>	Triciclo Elétrico	7.5.1	4.4.1
<b>IT-INFRA-004</b>	Manutenção de Máquinas e Equipamentos	6.3	4.4.1/ 4.4.6
<b>IT-PROD-001</b>	Metodologia para separação de papéis e plásticos	7.5.1/ 8.2.4	-

**5.2.3 - Controle de Documentos (4.2.3/4.4.5)**

O controle de documentos tem como objetivo o gerenciamento da documentação interna da FOX visando sua distribuição interna, padronização e controle para uso não pretendido de documentos não válidos.

O procedimento definido para atender este requisito é o: **PR-SGI-001 – Controle de Documentos.**

**5.2.4 - Controle de Registros (4.2.4/4.5.4)**

Os Registros da **FOX Reciclagem** são estabelecidos e controlados para prover evidências da conformidade com requisitos e com a operação eficaz do SGI.

O procedimento definido para atender este requisito é o **PR-SGI-002 – Controle de Registros.**

**5.3 Aspectos e Impactos Ambientais / Requisitos Legais (4.3.1/4.3.2/4.5.2)****5.3.1 Aspecto e Impacto Ambiental (4.3.1)**

A **Fox Reciclagem** identifica, avalia e controla seus aspectos e impactos para evitar possíveis danos ao meio ambiente.



O procedimento definido para atender este requisito é o **PR-SGI-007 – Identificação e Avaliação dos Aspectos e Impactos Ambientais**.

### 5.3.2 Identificação e Avaliação de Requisitos Legais Ambientais Aplicáveis (4.3.2/4.5.2)

Para conhecimento e atendimento da Legislação ambiental aplicável a FOX Reciclagem utiliza a Planilha SILA, disponível no site [www.inteligenciaambiental.com.br](http://www.inteligenciaambiental.com.br).

O procedimento definido para atender este requisito é o **PR-SGI-008 – Levantamento e Avaliação do Atendimento aos Requisitos Legais Ambientais**

## 5.4 Responsabilidade da Direção (5.0)

### 5.4.1 Comprometimento da Direção (5.1)

A Alta Direção fornece evidência do seu comprometimento com o desenvolvimento e com a implementação do SGI, bem como, com a melhoria contínua de sua eficácia, através da participação direta e continua nas decisões ligadas a qualidade e ao meio ambiente. Ela se compromete em disponibilizar os recursos suficientes para a manutenção e a evolução da empresa.

### 5.4.2 Foco no Cliente (5.2)

A alta direção da **FOX Reciclagem**, em conjunto com a área comercial, verifica junto aos clientes (atuais e potenciais) os requisitos relacionados aos serviços prestados ou a prestar, além de, realizar análise dos resultados da pesquisa de satisfação para tomar ações que irão melhorar a percepção do cliente em relação a empresa.

### 5.4.3 Planejamento (5.4 / 4.3.3)

#### 5.4.3.1 Objetivos/ Metas e Programas do SGI (5.4.1 / 5.4.2 / 4.3.3)

A Alta Direção assegura que os objetivos do SGI, incluindo aqueles para atender aos requisitos de serviço, sejam estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes. Os objetivos são mensuráveis e consistentes com a Política Integrada.

Os objetivos/ Metas e Programas da FOX estão definidos no **RG-SGI-009-01 - Relacionamento da Política do SGI x Objetivos e Metas**.

Os Programas ambientais da FOX estão documentados nos **PG06 – Consumo de Diesel, PG07 – Consumo de Energia Elétrica, PG08 – Autuações Ambientais e PG14 – Geração de Resíduos**.

### 5.4.4 Responsabilidade, Autoridade, Recursos, Funções e Comunicação (5.5.1 / 4.4.1)

#### 5.4.4.1 Estrutura Hierárquica (5.5.1/5.4.2)

A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas na **FOX**. As responsabilidades e funções estão definidas no Histórico de cada colaborador, bem com, nos procedimentos e Instruções da FOX.

As funções (estrutura hierárquica) estão representadas através do Organograma de funcional da **FOX Reciclagem**.

#### 5.4.4.2 - Representante da Direção (5.5.2/4.4.1)





A Alta Direção indica o **Sr. Bruno Militelli** como representante da Alta Direção que, independente de outras atividades, terá responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que os processos necessários para o SGI sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- b) Relatar à Alta Direção o desempenho do SGI e qualquer necessidade de melhoria, e
- c) Assegurar e promover a conscientização sobre os requisitos do cliente e ambiental em toda FOX.

**Nota 1:** A responsabilidade de um representante da direção pode incluir a ligação com partes externas em assuntos relativos ao SGI.

#### 5.4.4.3 Comunicação (5.5.3/ 4.4.3)

A FOX Reciclagem definiu sistemática para comunicação interna e externa, estando este procedimento descrito no: **PR-SGI-003 - Comunicação Interna e Externa.**

#### 5.4.5 Análise pela Administração/ Direção (5.6/ 4.6)

A Alta Direção realiza reuniões de análise crítica, a cada 4 meses para avaliar o SGI da FOX e assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Essa análise crítica inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças do SGI, incluindo Política Integrada e os objetivos.

As entradas e saídas da análise pela Administração / Direção estão contempladas na ata da análise crítica conforme ISO 9001 e ISO 14001.

#### 5.5 Gestão de Recursos (6.0 / 4.4.1)

##### 5.5.1 Provisão de Recursos (6.1)

A **FOX Reciclagem** realiza anualmente um planejamento de Recursos para manutenção e melhoria do seu sistema de Gestão.

Este planejamento estará registrado no **Planejamento de Recursos do SGI.**

##### 5.5.2 Competência, Treinamento e Conscientização (6.2.1/ 6.2.2/ 4.4.2)

Para manter os recursos humanos competentes e conscientes para execução de suas atividades, visando atingir a excelência nos serviços prestados, bem como, a preservação do Meio Ambiente, a FOX Reciclagem determinou sistemática para **Competência, Treinamento e Conscientização de seus colaboradores.**

O procedimento definido para atender este requisito é o: **PR-SGI-010 - Competência, Treinamento e Conscientização.**

##### 5.5.3 Infra-Estrutura (6.3 / 4.4.1)

Visando manter a infraestrutura necessária para atendimento dos requisitos do SGI a FOX Reciclagem definiu sistemática de manutenções preventiva e corretiva.

Os documentos relacionados/definidos para este requisito são: **IT-INFRA-001 - Manutenção de Caminhões, Empilhadeiras e Bobcat/ IT-INFRA-004 – Manutenção de Máquinas e Equipamentos/ FP-INFRA-001 - Fluxograma de Manutenção Corretiva de Equipamentos / FP-INFRA-002 – Fluxograma de Manutenção Preventiva de Equipamentos/ PAE – Plano de Atendimento a Emergência.**

##### 5.5.4 Ambiente de Trabalho (6.4)

A **Fox Reciclagem** procura manter seu ambiente de trabalho em condições apropriadas através da:

- Identificação e sinalização das áreas

**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 10 de 13**

- Limpeza constante
- Iluminação adequada
- Coordenação da organização das equipes nos locais de trabalho, dentre outros.

**5.6 Realização do Produto (7.0)****5.6.1 Planejamento da Realização do Serviço (7.1)**

A **FOX Reciclagem** realiza o planejamento para realização de seu produto através de:

- Logística para programação de coletas de materiais em clientes, através de sistema informatizado ENWIS.
- Fluxogramas definidos/documentados para Produção e Logística.
- Definição da metodologia para separação de materiais.

Os documentos relacionados/definidos para este requisito são: **FP-PROD/001 – Fluxo de Produção / FP-LOG-001 – Fluxo de Logística / IT-PROD-001 - Metodologia para separação de Papéis e Plásticos**

**5.6.2. Processo relacionados a clientes (7.2)****5.6.2.1 Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto (7.2.1)**

A FOX Reciclagem identifica os requisitos relacionados aos serviços prestados com o intuito de atender a expectativa de seus clientes.

Os documentos definidos para este requisito são os: **FP-COMP-001 – Fluxo Comercial/ FP-COMP-002 – Fluxo de Venda de Materiais.**

**5.6.2.2 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto (7.2.2)**

Antes de assumir o compromisso com o cliente a FOX Reciclagem realiza a análise crítica de todos os requisitos relacionados ao serviço.

Esta atividade é realizada pela Área comercial e Gerencia da FOX para garantir o atendimento aos requisitos do cliente.

O documento definido para este requisito é o: **FP-COMP-001 – Fluxo Comercial**

**5.6.2.3 Comunicação com o Cliente (7.2.3)**

A **Fox Reciclagem** procura estabelecer comunicação com os clientes através de seus gestores comerciais, Diretoria ou Gerencia, estando este procedimento descrito no: **PR-SGI-003 - Comunicação Interna e Externa.**

**5.6.3 Aquisição (7.4 / 4.4.6)****5.6.3.1 Processo de Aquisição (7.4.1/ 4.4.6)**

A FOX Reciclagem determinou critérios para avaliação e reavaliação de fornecedores de produtos/serviços que possam afetar a qualidade de seu produto, que possam impactar o meio ambiente ou possuam um requisito ambiental legal aplicável.

O documento definido para este requisito é o: **PR-SGI-006 – Qualificação de Fornecedores**

**5.6.3.2 Informações de Aquisição (7.4.2/4.4.6)**

**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 11 de 13**

Antes de efetuar a compra a FOX Reciclagem determina os requisitos do produto/serviço a ser adquirido e os comunica aos seus fornecedores.

O documento definido para este requisito é o: **PR-SGI-006 – Qualificação de Fornecedores**

### 5.6.3.3 Verificação do Produto Adquirido (7.4.3/4.4.6)

No momento da chegada de materiais, a **FOX Reciclagem** realiza atividades de verificação para certificação de que estão adequados com os requisitos de solicitação. Estas atividades estão descritas nos documentos:

- **PR-SGI-006 – Qualificação de Fornecedores**
- **PR-SGI-011 – Controle de Produto Não conforme**
- **FP-PROD-001 – Fluxo de Produção**

### 5.6.4 Produção e Fornecimento de Serviço (7.5)

#### 5.6.4.1 Controle de Produção e fornecimento de Serviço / Controle Operacional (7.5.1 / 4.4.6)

A **FOX Reciclagem** executa a realização de seu serviço conforme planejamento, incluindo o uso de instruções, equipamentos, atividades de controle, etc.

Os documentos relacionados/definidos para este requisito são: **FP-PROD/001 – Fluxo de Produção / FP-LOG-001 – Fluxo de Logística / IT-PROD-001 - Metodologia para separação de Papéis e Plástico / PO-SGI-005 – Procedimento para Carregamento e Descarregamento de Caçambas**

#### 5.6.4.2 Identificação e Rastreabilidade (7.5.3)

A **Fox Reciclagem** realiza a identificação de seus produtos durante todo o processo, sendo esta identificação realizada através de quadros de classificação para os diferentes tipos de materiais, identificação de áreas de estocagem (BOX).

Os documentos relacionados/definidos para este requisito são: **FP-PROD/001 – Fluxo de Produção / IT-PROD-001 - Metodologia para separação de Papéis e Plásticos**

#### 5.6.4.3 Propriedade do Cliente (7.5.4)

Produtos de propriedade do cliente que são encaminhados para destruição segura pela **Fox Reciclagem**, possuem uma sistemática de recebimento e destruição, estando este procedimento definido no **FP-PROD-002 – Destruição Segura de Documentos**.

#### 5.6.4.4 Preservação do Produto (7.5.5)

A **FOX Reciclagem** realiza a preservação de seu produto através de enfardamento, acondicionamento em Big-Bags, estocagem em locais cobertos, etc.

### 5.6.5. Controle de Equipamento de Monitoramento e Medição (7.6 / 4.5.1)

A **Fox Reciclagem**, utiliza equipamentos de medição devidamente calibrados e/ou verificados, sempre que necessita executar monitoramento/medição de alguma atividade, produto ou serviço.

O documento definido para este requisito é o: **PR-SGI-09 – Monitoramento e Medição**.

**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 12 de 13****5.7 Medição, Análise e Melhoria (8.0)****5.7.1 Generalidades (8.1/4.5.1)**

A **Fox Reciclagem** planeja e realiza medição/monitoramento dos processos, produtos e serviços visando a manutenção do seu Sistema de Gestão integrado, a qualidade e possíveis impactos ao Meio Ambiente. Estas atividades estão descritas nos seguintes documentos:

- **PR-SGI-09 – Monitoramento e Medição**
- **PO-SGI-002 - Fiscalização de Níveis de Fumaça Preta**
- **PO-SGI-003 Gerenciamento de Resíduos e Coleta Seletiva**

**5.7.2 Monitoramento e Medição (8.2)****5.7.2.1 Satisfação do cliente (8.2.1)**

A FOX Reciclagem realiza medição da percepção do cliente através de Pesquisa de Satisfação, realizada com periodicidade anual.

Através dos resultados adquiridos são analisadas as possíveis ações para melhoria contínua da empresa e aumento da satisfação do cliente.

**5.7.2.2 Auditoria interna (8.2.2 / 4.5.5)**

Periodicamente são realizadas auditorias internas na **FOX Reciclagem** objetivando avaliar o desempenho do Sistema de Gestão Integrado.

O documento definido para este requisito é o: **PR-SGI-005 – Auditoria Interna**

**5.7.2.3 Medição e monitoramento dos processos (8.2.3 / 4.5.1)**

Os processos da **FOX Reciclagem** são monitorados/medidos através de Indicadores que foram definidos através dos objetivos, metas e programas da empresa. Quando os objetivos não são atingidos, é realizada análise crítica para possíveis tomadas de ação.

O documento definido para este requisito é o: **PR-SGI-09 – Monitoramento e Medição.**

**5.7.2.4 Medição e Monitoramento dos Produtos (8.2.4)**

Os produtos da FOX Reciclagem são monitorados/medidos quanto ao atendimento dos requisitos estabelecidos pelo cliente antes do envio dos mesmos. Esta atividade esta descrita nos seguintes documentos:

- **FP-PROD/001 – Fluxo de Produção**
- **IT-PROD-001 - Metodologia para separação de Papéis e Plásticos**
- **PR-SGI-09 – Monitoramento e Medição.**

**5.7.3 Serviço Não – conforme/Preparação e respostas às emergências (8.3/4.4.7)**

**DOCUMENTO****MSGI-001****MANUAL DO  
SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO****Revisão: 02****Data: 24/06/2016****Páginas: 13 de 13**

Para controlar os produtos não conforme, evitando seu uso não pretendido, a FOX Reciclagem estabeleceu o seguinte procedimento: **PR-SGI-011 – Controle de Produto Não Conforme.**

Para atendimento e resposta a emergências a FOX Reciclagem determinou o procedimento **PAE – Plano de Atendimento a Emergência.**

#### **5.7.4 Análise de Dados (8.4)**

A **Fox Reciclagem** realiza análise dos dados referentes à Satisfação do Cliente, desempenho dos processos, requisitos do produto/serviço, desempenho de fornecedores, para demonstrar que o Sistema de Gestão Integrado esta eficaz. Esta análise de dados poderá levar a empresa a tomar ações preventivas para evitar possíveis problemas e outras atividades que levarão a melhoria contínua.

As análises são registradas nas Planilhas de Indicadores da **Fox**.

#### **5.7.5 Melhorias (8.5)**

##### **5.7.5.1 Melhoria Contínua (8.5.1)**

A **FOX** continuamente melhora a eficácia do Sistema de Gestão Integrada por meio do uso da Política do SGI, objetivos e metas do SGI, resultados de auditorias, análise de dados, ações corretivas e preventivas e análise crítica pela direção.

##### **5.7.5.2 Ação Corretiva (8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.3)**

Para tratamento das não conformidades detectadas, reais ou potenciais, a FOX Reciclagem estabeleceu sistemática que encontra-se definido no procedimento **PR-SGI-004 – Ações Corretivas e Preventivas.**

### **6. HISTÓRICO DE REVISÃO**

<b>N.º</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição /Autor</b>
00	30/04/2012	Edição Inicial – Lidiana Mendes Guilherme Leite
01	18/06/2012	Alteração do <b>item 2. Escopo</b>
02	24/06/2016	Separação dos processos RH e Infraestrutura, atualização da lista de procedimentos e revisão geral deste manual – Aline Jordão Melo.