

	Sistema de Gestão da Qualidade – NBR ISO 9001:2015			
	ATA DE REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA			
Local: Sala de Reunião Remota – via Zoom		Data: 07/05/2024	Início: 14:30	Término: 15:30

Item	Pauta
01	Situações Provenientes de Análises Críticas Anteriores
02	Mudanças
03	Política
04	Desempenho e Eficácia do SGQ
05	Partes Interessadas
06	Riscos e Oportunidades
07	Suficiência de Recursos
08	Oportunidades para Melhoria Contínua
Participantes	
Maria Clara Villac	
Kaio Mendes Magalhães	
Mariza Isaac	
Alberto Arruda	
Cláudio Mainardi	
Renato Brito	
Observações:	
- sem observações –	

Apêndice I - Análise Crítica Detalhada

1. Situações Provenientes de Análises Críticas Anteriores

Assunto	Sim	Não	Entradas:
Possuem ações oriundas de saídas de Análises Críticas anteriores em andamento?	☐	☒	Todas ações de análises críticas anteriores foram consideradas fechadas e eficazes.

Deliberações / Saídas: Monitorar em novo ciclo de análise crítica as ações listadas nessa ata.

2. Mudanças

Assunto	Sim	Não	Entradas:
Houve mudanças em questões internas e externas que sejam pertinentes ao SGQ?	☒	☐	Como mudança nas questões internas e externas houve: • Previsão de condução de pesquisa de satisfação com clientes em formato NPS • Criação da área ITS • Alteração da área de manutenção (veículos pesados) para área da operação • Alteração de responsabilidade da gestão da área de projetos e licenciamento • Condução de auditoria interna de Segurança da Informação • Gestão de SNC via Bitrix

Deliberações / Saídas: Revisar Matriz de Contextos e Partes interessadas considerando as mudanças elencadas com entrada junto a Alta Direção

3. Política

Assunto	Sim	Não	Entradas:
Houve mudanças na Política do SGQ no período analisado?	☐	☒	Não houve alterações na Política da Qualidade, sendo a mesma: “A ELO Telecom se compromete a: • Estimular a inovação e a melhoria contínua por meio do desenvolvimento das pessoas, dos processos e do uso de novas tecnologias; • Atender os requisitos aplicáveis • Promover o sucesso da empresa e de todos os envolvidos “ Revisão 01. Data de Revisão: 03/03/2020
A Política está disponível para todas as partes interessadas internas e externas?	☐	☒	A Política da Qualidade está disponível a todas as partes interessadas internas e nas dependências da empresa, com tudo a uma necessidade de divulgação da Política da Qualidade no site da organização para partes interessadas externas.
A Política do SGQ está apropriada para todas as normas implantadas?	☒	☐	A Política da Qualidade atende a NBR ISO 9001:2015.

Deliberações / Saídas: Realizar disponibilização da Política da Qualidade no site da Instituição.

4. Desempenho e Eficácia do SGQ

Assunto	Sim	Não	Entradas:
Houve avaliação de desempenho e eficácia de não conformidades e ações corretivas?	☒	☐	A avaliação e eficácia de ações é realizado a cada registro de não conformidade. Ao longo do ano de 2023 foi realizada a implantação do monitoramento de Não Conformidades e Oportunidades de Melhoria via Sistema Bitrix para automatização do processo e melhor avaliação de desempenho. Além disso, a partir de 2023 a Gestão da Qualidade passou a participar das reuniões AGM para contínuo alinhamento quanto aos resultados de não conformidades e ações mensais.
Resultados de Monitoramento e Medição foram avaliados e estão sob o olhar de gestão da organização?	☒	☐	As saídas de serviços são avaliados quanto a seu atendimento de prazos e cronogramas via sistema Bitrix e Rollout pela área de operação. Além disso, nas reuniões AGM são avaliados os resultados financeiros em cada um dos serviços realizados.
Gestão de resultados das auditorias internas estão sendo realizadas?	☒	☐	Foi realizada auditoria interna nos dias 05/03, 07/03, 12/03, 13/03, 19/03 e 25/03, sendo registradas 05 não conformidades e 03 oportunidades de melhoria. Tais ocorrências foram registradas via Bitrix para tratativas. Sendo considerado satisfatório.
Gestão de resultados das auditorias externas estão sendo realizadas?	☐	☒	No ciclo de auditoria externa 2023 não houveram não conformidades. As oportunidades de melhoria oriundas de auditoria foram registradas e tratadas.
O Desempenho e eficácia quanto à extensão da qual os objetivos do SGQ foram alcançados está sendo avaliada e está sob o aspecto da gestão da ELO?	☒	☐	Os objetivos da qualidade são acompanhados via painel de Objetivos da Qualidade. No ano de 2023 o objetivo relacionado a Inovação Contínua foi atendido considerando a contratação de empresa específica para o escritório de processos, bem como a estruturação da área de Recursos humanos. Para o objetivo relacionado ao atendimento de requisitos legais, foi considerado satisfatório com a implantação do processos de auditoria de obras para avaliação de requisitos de responsabilidade solidária pela Eng Ambiental e Eng de Segurança. Em relação a satisfação do cliente, foi possível obter um resultado de 97% de satisfação nas análises realizadas. Para o ano de 2024, foi definido como objetivo: • Consolidar a área de ITS com POC de 20M e novas vendas de 5M • Consolidar o Projeto Gente com ENPS de 65% • Cumprir com todos os requisitos de resp. Solidária auditando pelo menos 50% das obras realizadas • Atender, ao menos, 90% de satisfação do cliente • Crescimento sustentável com POC de 90M [MB de 22,5%] A serem monitorados ao longo do ano.

O Desempenho e eficácia quanto a Satisfação do cliente é monitorado e está sob o aspecto da gestão da ELO?	☒	☐	A percepção da satisfação do cliente é realizada em relação ao percentual de reclamações de clientes em relação ao total de obras/projetos realizados e utilizando de reclamações recebidas. Até o presente momento em 2024 foram recebidas 5 reclamações de clientes (com registro de Não Conformidades para tratativa), em relação a 113 obras/projetos, sendo uma satisfação de 95,57% do cliente. Para o segundo semestre de 2024 será aplicada pesquisa NPS junto aos clientes.
Desempenho de processo e conformidade de serviços é monitorado e está sob o aspecto da gestão da ELO?	☒	☐	O desempenho de processo e conformidade de serviços é monitorado via aprovação do serviço pelo cliente.
Desempenho de provedores externos é monitorado e está sob o aspecto da gestão da ELO?	☒	☐	Com relação ao Desempenho de provedores externos foi identificada Não Conformidade em auditoria interna de 2023 sendo registrada na RO 14.23, ainda em andamento. Considerando que anteriormente não eram aplicados controles para avaliação de prestadores de serviços ligados diretamente com a operação.

Deliberações / Saidas:

Realizar contínuo acompanhamento de Não Conformidades registradas e implantação de ações necessárias relativas a NCs de auditoria interna.

Realizar contínuo acompanhamento de desempenho da operação via AGM.

Realizar ciclo de gestão de resultados de auditoria externa, após conclusão da auditoria externa de certificação.

Finalizar implantação da RO 14.23 quanto a tratativa de fornecedores.

Realizar aplicação de pesquisa NPS junto aos clientes no segundo semestre de 2024.

Monitoramento dos objetivos da qualidade de 2024.

5. Partes Interessadas			
Assunto	Sim	Não	Entradas:
Houve neste ciclo a gestão da Satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes?	☒	☐	A percepção da satisfação do cliente é realizada em relação ao percentual de reclamações do cliente considerando quantidade de projetos/obras realizadas.
A ELO realiza a comunicação junto as partes interessadas pertinentes?	☒	☐	Até o presente momento foi possível considerar o indicador satisfatório. Com relação a retroalimentação de partes interessadas pertinentes é possível também observar contínua tratativas do recursos humanos em relação aos colaboradores e comunicação da área técnica responsável aos clientes de forma contínua em reuniões semanais de gestão de projetos e obras.
A ELO realiza a gestão de reclamações oriundas de partes interessadas?	☒	☐	

Deliberações / Saidas: Contínuo monitoramento do recebimento de reclamações de clientes e demais partes interessadas, bem como o feedback as partes interessadas quando necessário.

6. Riscos e Oportunidades			
Assunto	Sim	Não	Entradas:
Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades foi efetiva?	☒	☐	Os riscos e oportunidades são monitorados via Matriz de Riscos e Oportunidades, os arranjos planejados para tratativa de riscos e oportunidade foram considerados satisfatórios. Foram observados 31 riscos, sendo 17 com grau de atenção Alto, 9 com grau de atenção médio e 5 com grau de atenção baixo. Em 2023 houve a incidência de 3 riscos.

Deliberações / Saídas: Contínuo monitoramento dos riscos conforme intervalo planejado em Matriz de Riscos e Oportunidades.
Realização de análise SWOT junto as lideranças.

7. Suficiência de Recursos			
Pergunta	Sim	Não	Entradas:
Possui análise de suficiência de recursos vinculados ao desenvolvimento do SGQ?	☒	☐	Os recursos foram considerados satisfatórios.

Deliberações / Saídas: Contínuo monitoramento das necessidades de recurso e análise com diretoria financeira quanto as necessidades

8. Oportunidades para Melhoria Contínua			
Pergunta	Sim	Não	Entradas:
Possui gestão para oportunidades para melhoria contínua do SGQ?	☒	☐	Foram identificadas 3 oportunidades de melhoria em auditoria interna. No ano de 2023 foram registradas e fechadas 3 oportunidades de melhoria de demanda livre. Em 2024 foi realizada abertura de 1 oportunidade de melhoria de demanda livre, em tratativa.

Deliberações / Saídas: Implantação de oportunidades de melhoria listadas e contínuo monitoramento de novas oportunidades de melhoria ao longo do processo no dia-a-dia.

