

| | | | |
|---|--|----------------|---------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

MANUAL DA QUALIDADE



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

Sumário

Sumário

| | |
|--|-----------|
| TELECOMUNICAÇÕES | 4 |
| REDES ÓPTICAS | 4 |
| INFRAESTRUTURA..... | 4 |
| O&M..... | 4 |
| GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS | 4 |
| NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. | 8 |
| NORMAS E REGULAMENTOS ESTATUTÁRIOS | 9 |
| CLASSIFICAÇÕES DOS PROCESSOS..... | 9 |
| • Processos Principais..... | 10 |
| • Processos de Apoio..... | 10 |
| Processos de Apoio | 11 |
| REQUISITOS NORMATIVOS DA ISO 9001:2015 X PROCESSOS | 12 |
| Exclusões e justificativas de requisitos normativos da ISO 9001:2015..... | 15 |
| Estrutura funcional | 15 |
| O CICLO PDCA no SGQ | 16 |
| 7.1. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas..... | 17 |
| 7.2. Determinando o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade | 17 |

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | | CÓPIA NÃO CONTROLADA | |

| HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES | | |
|--------------------------|---------|--|
| DATA | REVISÃO | ALTERAÇÃO REALIZADA |
| 17/02/17 | 10 | Organograma |
| 10/09/18 | 11 | ATUALIZAÇÃO PARA A NBR ISO 9001:2015 , Exclusão: CÓPIA CONTROLADA Documento impresso não é controlado Alterado para: Cópia não Controlada |
| 03/07/19 | 12 | Alteração do Organograma |
| 28/02/20 | 13 | Atualização do organograma e reestruturação do manual da qualidade. |
| 28/08/2021 | 14 | Atualização do Organograma e Layout |
| 25/04/2024 | 15 | Atualização geral do manual |

| | | | |
|---|--|----------------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | | CÓPIA NÃO CONTROLADA | |

1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Elo Telecomunicações e Construções Ltda. é uma empresa de tecnologia especializada em:

TELECOMUNICAÇÕES

- ✓ Projetos;
- ✓ Transmissão e dados;
- ✓ Celular;
- ✓ Core;
- ✓ Consultoria técnica; e
- ✓ Treinamento.

REDES ÓPTICAS

- ✓ Projetos;
- ✓ Construções;
- ✓ Testes; e
- ✓ Fiscalização.

INFRAESTRUTURA

- ✓ Projetos;
- ✓ Construções;
- ✓ Reformas e adequações de edificações; e
- ✓ Energia.

O&M

- ✓ Operação e Manutenção de redes de telefonia envolvendo comutação, transmissão, celular, infraestrutura e zeladoria.

GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS

- ✓ Acompanhamento de todas as etapas de uma obra envolvendo;
- ✓ Análise de projeto;
- ✓ Gerenciamento da execução;
- ✓ Relatórios de acompanhamento on-line com status da construção;
- ✓ Avaliação de performance das executoras; e
- ✓ Licenciamento.

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

2. HISTÓRIA DA EMPRESA

Com sede em Aparecida de Goiânia – GO, a **ELO** vem desde 1996 atuando em todo território nacional.

A **ELO** possui larga experiência em projetos de alta complexidade logística, os quais requerem atendimento de prazos exíguos, exigindo uma excelente capacidade gerencial para criar e coordenar um grande número de equipes em campo.

Com equipes altamente treinadas e qualificadas e utilizando controles que nos permitem o acompanhamento rigoroso das atividades desenvolvidas em campo, garantimos uma implementação precisa, com maior nível de qualidade, nos permitindo cumprir os nossos orçamentos e os cronogramas acordados com os clientes.

Através de nosso ERP, convergimos todas as áreas da empresa para atendimento a todos os aspectos e necessidades dos contratos, controlamos todos os seus eventos, planejamos o fluxo de caixa, e conseguimos, assim, trazer maior segurança e confiabilidade no cumprimento dos contratos.

O compromisso com o sucesso de nosso cliente é ponto de honra da **ELO** e o reconhecimento do nosso trabalho sério e eficiente, a nossa maior recompensa.

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

3. IDENTIDADE INSTITUCIONAL



Négócio

Compromisso e competência na entrega de soluções integradas desenvolvendo parcerias de sucesso.

Missão

Prover soluções integradas de Engenharia

Visão

Ser uma empresa que atua em diversas áreas da Engenharia com rentabilidade e crescimento sustentável.

Valores

Nossos valores são baseados nos ELOS que estabelecemos com nossos Clientes, Colaboradores e Parceiros, e são pautados pelos seguintes princípios:

- Valorização e desenvolvimento das pessoas;
- Responsabilidade com nossos clientes e fornecedores;
- Compromisso com a empresa e o Futuro

Revisado em 10/03/2015



**MQ – MANUAL DA QUALIDADE
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

MQ

15

**Página 1 de
22**

MANUAL DA QUALIDADE

CÓPIA NÃO CONTROLADA

POLÍTICA DA QUALIDADE

A ELO TELECOMUNICAÇÕES 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.

DATA DE CRIAÇÃO: 01.07.2011

REV 01

DATA DE REVISÃO: 03.03.2020



| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

O presente Manual da Qualidade descreve a aplicação do Sistema para o atendimento à norma **NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos.**

Este manual é também aprovado pela Diretoria da Elo Telecomunicações e Construções Ltda.

Sérgio Luís Carvalho Luciano
Sócio

Nelson Caiado de Castro Zilli
Diretor Comercial

Luís Antônio Carvalho Luciano
Diretor Adm. Financeiro e Operações

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

O Sistema de Gestão da Qualidade da **ELO TELECOMUNICAÇÕES** foi estruturado de acordo com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – e demais normas e requisitos legais determinados pelos clientes a cada contrato.

5. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os propósitos deste Manual, são ressaltadas as seguintes definições, de acordo com a NBR ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulários:

- a. **Qualidade** – Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos;
- b. **Requisito** – Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.
- c. **Satisfação do Cliente** – percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos foram atendidos.
- d. **Sistema** – Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos.
- e. **Sistema de Gestão** - Sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos.

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

- f. **Sistema de Gestão da Qualidade** – Sistema de gestão para dirigir e controlar uma empresa, no que diz respeito à qualidade.
- g. **Política da Qualidade** – Intenções e diretrizes globais de uma empresa, formalmente expressas pela Alta Direção.

6. ASPECTOS GERAIS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

NORMAS E REGULAMENTOS ESTATUTÁRIOS

As normas e regulamentos estatutários que norteiam o **SGQ** são as seguintes:

- ABNT NBR ISO 9000:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;
- Gestão para o sucesso sustentado de uma organização, uma abordagem da gestão da qualidade ABNT NBR ISO 9004:2019;

CLASSIFICAÇÕES DOS PROCESSOS

A **ELO TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES** classifica os seus processos em:

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

- ***Processos Gerenciais***

1. Gestão Estratégica e de Resultados;
2. Gestão da Qualidade.

- ***Processos Principais***

1. Comercial;
2. Financeiro/Faturamento;
3. Documentação;
4. Operações.

- ***Processos de Apoio***

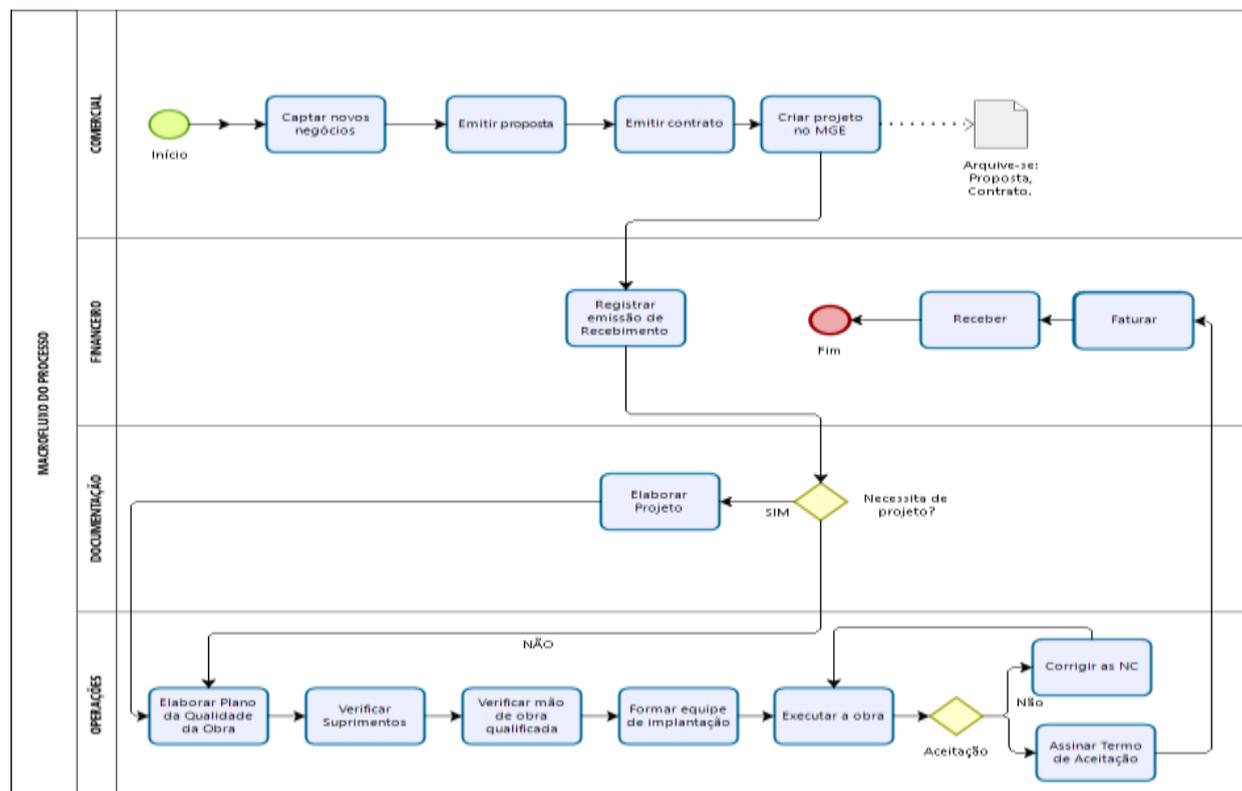
1. RH;
2. Suprimentos;
3. Administrativo Financeiro;
4. Manutenção;
5. T.I Tecnologia da Informação.

Onde:

- **Processos Gerenciais:** são estratégicos e dão apoio aos **Processos Principais** e de **Apoio**. Definem como a **ELO TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES** gerencia o **SGQ** em busca da melhoria contínua.
- **Processos Principais:** estão diretamente envolvidos no atendimento aos principais requisitos dos clientes externos, portanto estão focados no cliente e na execução dos serviços.
- **Processos de Apoio:** estão diretamente envolvidos no atendimento aos principais requisitos dos clientes internos, dando o suporte necessário para que os **Processos Principais** realizem as suas tarefas.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | | CÓPIA NÃO CONTROLADA | |

INTERAÇÃO ENTRE OS PROCESSOS E O MERCADO



Processos de Apoio:

- **RH**
 - Admissão;
 - Capacitação;
 - Benefícios.

- **Financeiro**
 - Contas a Pagar;
 - Contas a Receber;
 - Contabilidade.

- **Manutenção**
 - Preventiva;
 - Corretiva.

- **Suprimentos**
 - Aquisição;
 - Recebimento;



**MQ – MANUAL DA QUALIDADE
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

MQ

15

**Página 1 de
22**

MANUAL DA QUALIDADE
- Armazenamento/Guarda.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

PROCESSOS / ATIVIDADES TERCEIRIZADAS:

As seguintes atividades dos respectivos processos são consideradas terceirizadas:

- Execução de obra com MND – Método Não Destrutivo;

O **SGQ** monitora estas atividades terceirizadas, quando aplicáveis, através de controles específicos previstos nos **Processos Principais de Instalação de Rede e Instalação de Equipamento**.

REQUISITOS NORMATIVOS DA ISO 9001:2015 X PROCESSOS

A correlação entre os requisitos normativos e os respectivos processos, assim como a não aplicabilidade pode ser observadas a seguir.

| Requisitos da ISO 9001:2015 | Gerenciais | | Principais | | | Suporte | | |
|---|--------------------|---------------------|------------|--------------|-----------|------------|-------------|------------------|
| | Gestão Estratégica | Gestão da Qualidade | Comercial | Documentação | Operações | Manutenção | Suprimentos | Recursos humanos |
| 4. Contexto da organização | | | | | | | | |
| 4.1. Entendendo a organização | X | | | | | | | |
| 4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas | X | | | | | | | |
| 4.3. Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade | | X | | | | | | |
| 4.4. Sistema de gestão da qualidade e seus processos | | X | | | | | | |
| 5. Liderança | | | | | | | | |
| 5.1. Liderança e comprometimento | X | | | | | | | |
| 5.1.1. Generalidades | | | | | | | | |
| 5.1.2. Foco no cliente | X | | X | | | | | |
| 5.2. Política | | | | | | | | |
| 5.2.1. Desenvolvendo a política da qualidade | X | X | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|--|---|
| 5.2.2. Comunicando a política da qualidade | | X | | | | | | X |
| 5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais | X | | | | | | | X |
| 6. Planejamento | | | | | | | | |
| 6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades | X | X | | | | | | |
| 6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para serem alcançados | X | X | | | | | | |
| 6.3. Planejamento de mudanças | X | X | | | | | | |
| 7. Apoio | | | | | | | | |
| 7.1 Recursos | | | | | | | | |
| 7.1.1. Generalidades | X | | | | | | | |
| 7.1.2. Pessoas | X | | | | | | | X |
| 7.1.3. Infraestrutura | | | | | X | X | | |
| 7.1.4. Ambiente para a operação dos processos | X | | | | X | X | | |
| 7.1.5. Recursos de monitoramento e medição | | | | | | | | |
| 7.1.5.1. Generalidade | | | | | | X | | |
| 7.1.5.2. Rastreabilidade de medição | | | | | X | | | |
| 7.1.6. Conhecimento organizacional | | X | X | X | X | | | |
| 7.2. Competência | | | | | | | | X |
| 7.3. Conscientização | | X | | | | | | X |
| 7.4. Comunicação | | X | | | | | | |
| 7.5. Informação documentada | | | | | | | | |
| 7.5.1. Generalidades | | X | | | | | | |
| 7.5.2. Criando e atualizando | | X | | | | | | |
| 7.5.3. Controle de informação documentada | | X | | | | | | |
| 8. Operação | | | | | | | | |
| 8.1. Planejamento e controle operacionais | | X | | | X | | | |
| 8.2. Requisitos para produtos e serviços | | | | | | | | |
| 8.2.1. Comunicação com o cliente | | X | X | | | | | |



**MQ – MANUAL DA QUALIDADE
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

CÓDIGO

REVISÃO

PÁGINA Nº

MQ

15

**Página 1 de
22**

MANUAL DA QUALIDADE

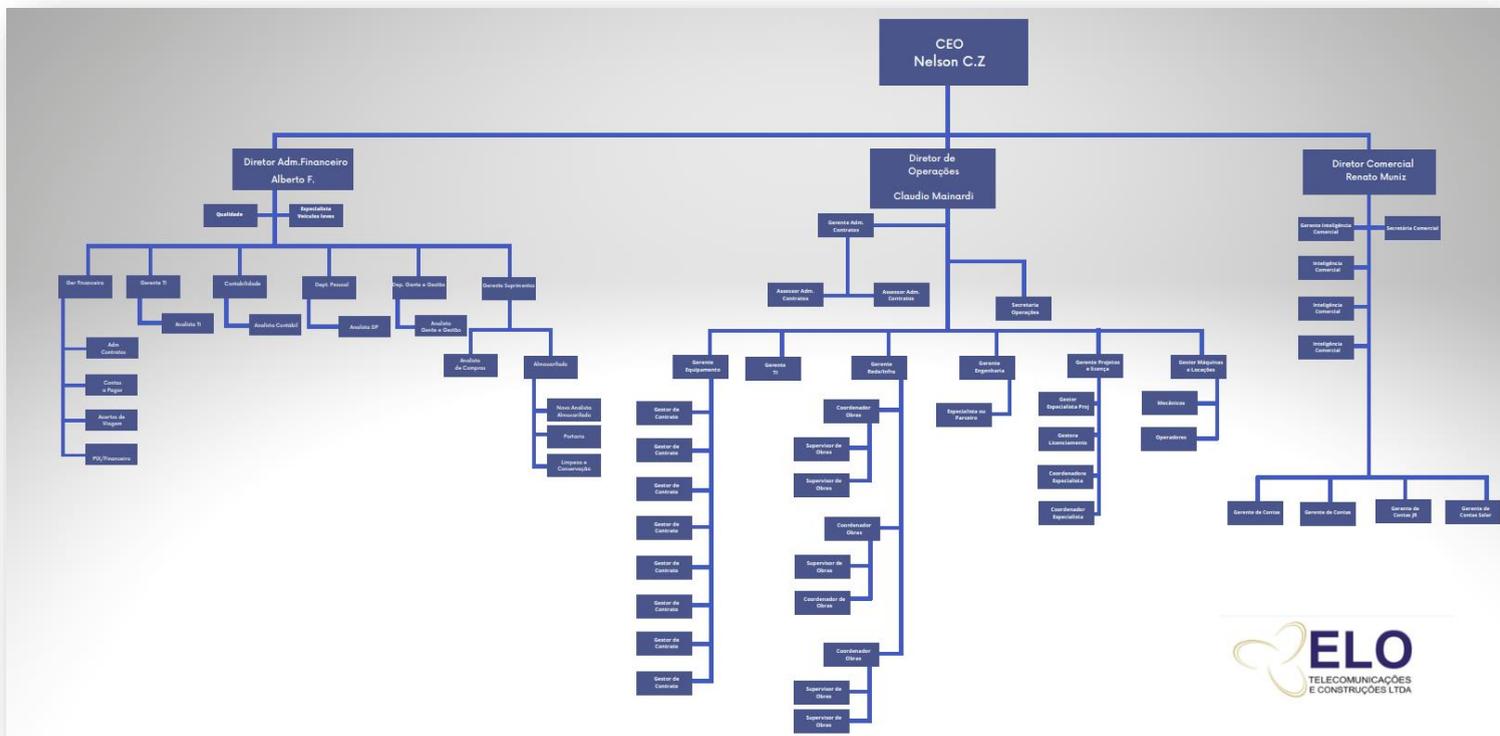
CÓPIA NÃO CONTROLADA

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 8.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços | | | X | | | | | |
| 8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços | | | X | | | | | |
| 8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços | | | | | X | | | |
| 8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente | | | | | | | X | |
| 8.4.1. Generalidades | | | | X | X | | | |
| 8.4.2. Tipo e extensão do controle de fornecimento externo | | | | X | X | | | |
| 8.4.3. Informação para os provedores externos | | | | X | X | | | |
| 8.5. Produção e provisão de serviço | | | | | | | | |
| 8.5.1. Controle de produção e provisão de serviço | | | X | X | X | X | | |
| 8.5.2. Identificação e rastreabilidade | | | X | X | X | | | |
| 8.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos | | | | X | X | | | |
| 8.5.4. Preservação | | | | | X | | X | |
| 8.5.5. Atividades pós-entrega | | | | | X | | | |
| 8.5.6. Controle de mudanças | | X | X | X | X | | | |
| 8.6. Liberação de produtos e serviços | | X | X | X | X | X | X | |
| 8.7. Controle das saídas não conformes | | X | | X | X | | | |
| 9. Avaliação do desempenho | | | | | | | | |
| 9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação | | | | | | | | |
| 9.1.1. Generalidades | | X | | | | | | |
| 9.1.2. Satisfação do cliente | | | X | | | | | |
| 9.1.3. Análise e avaliação | | X | | | | | | |
| 9.2. Auditoria interna | | X | | | | | | |
| 9.3. Análise crítica pela direção | | | | | | | | |
| 9.3.1. Generalidades | X | X | | | | | | |
| 9.3.2. Entradas de análise crítica pela direção | X | X | | | | | | |
| 9.3.3. Saídas de análise crítica pela direção | X | X | | | | | | |
| 10. Melhorias | | | | | | | | |
| 10.1. Generalidades | | X | | | | | | |
| 10.2. Não conformidades e ação corretiva | | X | | X | X | | | |
| 10.3. Melhoria contínua | | X | | | | | | |

Exclusões e justificativas de requisitos normativos da ISO 9001:2015

Quanto ao escopo do SGQ não há exclusão, pois, todos os processos são passíveis de ser inspecionado.

Estrutura funcional



Participação das funções em cada processo

| Processos | Gerenciais | | Principais | | | Suporte | | | | |
|-----------------------|--------------------|---------------------|------------|--------------|-----------|-------------------------------|---------------------------------|------------|------------|-------------|
| | Gestão Estratégica | Gestão da Qualidade | Comercial | Documentação | Operações | RH – Administração de Pessoal | T.I. – Tecnologia da Informação | Financeiro | Manutenção | Suprimentos |
| Sócios | X | | | | | | | | | |
| Gerentes | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| Gestor de obra | | | | | X | | | | | |
| Analista da Qualidade | | X | | | | | | | | |
| Audidores Internos | | X | | | | | | | | |
| Supervisores de apoio | | | | | | X | X | X | X | X |

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

7. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

O contexto da organização está definido na planilha de Análise do Contexto da Organização e Partes Interessadas;

A Análise de Contexto da organização é monitorada anualmente, após o Planejamento Estratégico Anual.

Ponderando as variáveis do Ambiente Interno (Pontos Fortes e Pontos Fracos) e as variáveis do Ambiente Externo (Ameaças e Oportunidades) concluímos que o contexto atual da organização é

Processos de Apoio:

- **RH**
 - Admissão;
 - Capacitação;
 - Benefícios.

- **Financeiro**
 - Contas a Pagar;
 - Contas a Receber;
 - Contabilidade.

- **Manutenção**
 - Preventiva;
 - Corretiva.

- **Suprimentos**
 - Aquisição;
 - Recebimento;

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

de: Desenvolvimento.

Neste contexto o direcionamento estratégico prioriza: Desenvolvimento de Mercado, de Produtos, Financeiro, de Capacidades, de Estabilidade e Diversificação.

7.1. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

As partes interessadas são definidas e monitoradas na planilha de Análise do Contexto da Organização e Partes Interessadas.

As expectativas e ações vinculadas são continuamente tratadas pelas Unidades Organizacionais em Reuniões, Pesquisas, Treinamento, Ações de Divulgação pelo SGQ da ELO Telecomunicações, entre outros.

Nesse sentido, a ELO Telecomunicações monitora e analisa criticamente informações sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes, em seu ciclo anual de auditoria interna e análise crítica pela Alta Direção.

7.2. Determinando o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

O escopo do SGQ foi definido considerando as estratégias da organização.

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da Elo Telecomunicações e Construções Ltda.:

Projeto, Construção e Manutenção de Infraestrutura e de Redes de Telecomunicações.

Fiscalização da Construção de Redes de Telecomunicações. Implantações de equipamentos.

7.3. Ações para abordar riscos e oportunidades

A Elo Telecom compreende e analisa seus cenários externo e interno, tendo como referência, sendo que as oportunidades e os pontos fortes são descritos com uma ótica positiva e as ameaças e os pontos fracos descritos com uma perspectiva negativa.

Se estabeleceu uma metodologia específica para o gerenciamento de riscos e oportunidades de seus processos, da seguinte forma:

- Identificar os riscos e oportunidades;
- Analisar e avaliar a gravidade (impactos) e a probabilidade (chance de ocorrer);
- Tratar os riscos e as oportunidades;

7.4. Ambiente para operação dos processos

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

As condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos legais e dos serviços em todas as etapas são monitoradas e os critérios estão definidos em procedimentos descritos.

A qualidade na segurança do trabalho é assegurada e mantida conforme determina a legislação e requisitos estabelecidos pela própria empresa, como a segurança individual e coletiva dos colaboradores, iluminação, ergonomia, ginástica laboral, entre outras. Assim, são mantidos:

- a) PGR– Programa de Gerenciamento de Riscos;
- b) PCMSO – Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional;
- c) DDS – Diálogos Diários de Segurança;

8. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

O Sistema de Gestão da Qualidade da ELO TELECOMUNICAÇÕES foi desenvolvido considerando a abordagem de processos, ou seja, foram levantados os processos considerados principais e suas inter-relações aos processos de apoio da empresa. Tal prática permite a melhoria da eficácia do Sistema, uma vez que potencializa a confiança da empresa no funcionamento integrados seus processos, aumentando assim a satisfação do cliente pelo atendimento sistemático dos seus requisitos.

Os processos adquiridos externamente para complementar o atendimento aos clientes da ELO TELECOMUNICAÇÕES e que afetem a conformidade do produto em relação aos requisitos, são controlados por meio de contatos frequentes com os parceiros para os ajustes necessários.

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

Os processos para controle e melhoria do SGQ são considerados processos de apoio, os quais ocorrem simultaneamente aos processos principais com o intuito de promover o controle e melhoria dos mesmos.

A operação do Sistema de Gestão da Qualidade se faz por meio da disponibilização dos recursos necessários, treinamento de pessoal, aplicação de procedimentos padronizados, controle da qualidade dos produtos e serviços gerados, da implementação de ações corretivas e preventivas em casos de não conformidades reais e potenciais, respectivamente, e de ações de melhoria contínua.

As informações documentadas do Sistema de Gestão da Qualidade da **ELO TELECOMUNICAÇÕES** incluem:

- Declarações documentadas da política da qualidade e dos objetivos da qualidade;
- Manual da Qualidade;

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

- Procedimentos documentados requeridos pelos requisitos da NBR ISO 9001:2015;
- Documentos necessários à empresa para assegurar a efetiva operação e o controle de seus processos, de acordo com o macro fluxo de processos da empresa;
- Registros requeridos pelos requisitos da NBR ISO 9001:2015.

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da **Elo Telecomunicações** segue à seguinte hierarquia:

- **Manual da qualidade:** documento que declara estrutura e documentos que descrevem o Sistema de Gestão da Qualidade;
- **Procedimento Operacional:** documento que regulamenta as diretrizes dos processos e atividades da empresa;
- **Instrução de trabalho:** Quando aplicável, é o documento que detalha a operação e controle dos processos da empresa;
- **Registros da Qualidade:** documento que fornece evidência de atividades realizadas ou resultados obtidos, para demonstrar a efetiva operação do Sistema de Gestão da Qualidade.

9. COMUNICAÇÃO INTERNA

A ELO utiliza como instrumentos de comunicação interna:

- Mural de aviso;
- Reuniões;
- Treinamentos;

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

- E-mails;
- Projetos de Comunicação Interna.

Os profissionais da empresa têm liberdade de uso de qualquer destes instrumentos para facilitar o desempenho de suas funções e alcance dos objetivos da qualidade.

10. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

O objetivo da análise crítica pela direção é avaliar o Sistema de Gestão da Qualidade como um todo a fim de verificar a sua eficácia e tomar as ações para melhorar continuamente todos os processos e aumentar a satisfação do cliente.

As RACs – Reuniões de Análise Crítica são realizadas pelo menos uma vez ao ano para avaliar a sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico da organização, e são avaliados os resultados.

Esta análise é efetuada periodicamente pela Diretoria da empresa, de preferência após auditorias internas e/ou externas. Onde os gerentes têm a função de conduzir essa reunião.

O resultado da análise crítica deve ser registrado em Ata de Reunião de Análise Crítica pela direção e deve ser divulgado aos responsáveis dos setores da empresa para discussão com as pessoas envolvidas.

A análise crítica pela direção é realizada conforme o “PO-02 - Análise Crítica pela Direção”.

Mensalmente são realizadas as AGMs, reuniões para análise dos resultados das áreas, alcançados e a definição de novas metas, caso necessário.

| | | | |
|---|--|----------------|--------------------------|
|  | MQ – MANUAL DA QUALIDADE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE | | |
| | CÓDIGO | REVISÃO | PÁGINA Nº |
| | MQ | 15 | Página 1 de 22 |
| MANUAL DA QUALIDADE | CÓPIA NÃO CONTROLADA | | |

GESTÃO DA MUDANÇA

A gestão da mudança, bem como o planejamento da mudança quando identificada é definida em Plano de Ação específico, a fim de orientar como proceder.

Mudanças ocorridas em contratos são gerenciadas conforme Procedimento Operacional PO 05.00 – Comercialização.