

<h1>Mecasul</h1>	PROCEDIMENTO 004	Página: 1 de 3 Data da Emissão: 24/06/08 Edição:001 Data da Revisão: 14/02/11
	COMUNICAÇÃO	

1. Finalidade

Este documento estabelece os procedimentos para comunicação interna e externa em atendimento ao item 4.4.3 da NBR ISO 14001:2004.

2. Comunicação interna

A Mecasul estabeleceu como forma de comunicação interna com seus colaboradores entre os vários níveis e funções da empresa o Informativo Gestão Ambiental distribuído aos funcionários conforme necessidade e exposto nos murais da empresa.

Tanto no informativo como nos murais são disponibilizados informações sobre os objetivos e metas, aspectos e impactos ambientais, não conformidades, auditorias, e outras informações relevantes do SGA.

O informativo é desenvolvido pelo Time de meio ambiente com o apoio da consultora ambiental.

A Mecasul utiliza banners, quadros e murais para a divulgação da Política e dos objetivos ambientais.

Também como forma de comunicação são realizados treinamentos e reuniões informativas sempre que surgir a necessidade.

Além disso a empresa criou o “Manual do Gerenciamento Ambiental ISO 14001” que é um livreto escrito de forma simples e clara onde consta todas as informações relativas a gestão ambiental. O livreto é distribuído a todos os colaboradores da empresa, novos funcionários, prestadores de serviço e fornecedores.

Os colaboradores são orientados a fazer suas comunicações, dúvidas, reclamações e sugestões para Multiplicadora de Qualidade, que registra estas comunicações no mesmo registro das comunicações externas R014 - Comunicações ambientais. Os procedimentos para preenchimento e continuidade do processo após recebimento das comunicações esta descrito no item 3 deste documento.

Os indicadores ambientais são divulgados mensalmente através dos murais e via e-mail.

3. Comunicação externa

A empresa utiliza como forma de comunicação com as partes interessadas externas e de comunicar seus aspectos ambientais folders informativos, a página da internet e o livreto “Manual do Gerenciamento Ambiental ISO 14001”. Com o órgão ambiental a empresa utiliza cartas e documentos como forma de informar sobre o SGA.

A Mecasul recebe as comunicações externas por meio de telefone, e-mail, ou pessoalmente na própria empresa. As recepcionistas, as secretárias e os colaboradores da área comercial são orientados para que toda comunicação, reclamação ambiental de partes interessadas sejam encaminhadas a Multiplicadora de Qualidade para que faça o registro da comunicação e proceda as ações necessárias. Após o preenchimento do R014 a multiplicadora de qualidade poderá

Elaborado por:	Nome/Cargo: Daniela de Matos / Consultora Ambiental	Rubrica:	Data:
Revisado por:	Nome/Cargo: Mario Bianchi / Representante da Administração	Rubrica:	Data:
Aprovado por:	Nome/Cargo: Mario Bianchi / Representante da Administração	Rubrica:	Data:

repassar a comunicação para outra pessoa/área que tenha mais conhecimento no assunto para respondê-la, ficando esta pessoa como responsável por dar continuidade ao processo da comunicação. No campo 10 do R014 deve ser informado o nome do responsável pela resposta e continuidade do processo.

Ao receber a comunicação ambiental a multiplicadora da qualidade deve registrar no R014 - Comunicações ambientais, conforme segue:

- Campo 01: Registrar o número da comunicação que deve ser um número seqüencial.
- Campo 02: Registrar quem está realizando a comunicação, que parte interessada representa. Pode ser cliente, fornecedor, comunidade em geral, órgão ambiental, ONG ou colaborador. Quando marcar o campo outros deve ser descrito qual.
- Campo 03: registrar a data em que a comunicação foi recebida.
- Campo 04: Registrar o nome da pessoa que esta comunicando e quando aplicável registrar também a empresa ou entidade que representa.
- Campo 05: Registrar o endereço completo, telefone e e-mail do comunicante. Quando for colaborador pode ser registrado o setor de trabalho no lugar do endereço.
- Campo 06: Deve ser registrada a forma em que a comunicação foi recebida, como via telefone, e-mail, pessoalmente ou outra.
- Campo 07: Registrar o tipo de comunicação, por exemplo, se é reclamação, sugestão, elogio, dúvida ou outra.
- Campo 08: Descrever claramente a comunicação, utilizando todos os detalhes possíveis.
- Campo 09: Registrar o nome e cargo/função da pessoa que foi designada como responsável pela comunicação. Esta pessoa deverá responder a comunicação o mais breve possível num **prazo máximo de 20 dias**.
- Campo 10: Registrar a resposta dada ao comunicante.
- Campo 11: Registrar a data em que foi dada a resposta.
- Campo 12: Este campo será preenchido somente em casos de reclamações. Neste caso o responsável pela comunicação deve avaliar se a reclamação é pertinente ou não a Mecasul e justificar sua conclusão. Se a comunicação for pertinente uma não conformidade deve ser aberta e então passa-se a seguir os passos definidos no procedimento de não-conformidade, ação corretiva e preventiva P008. O número do formulário de não-conformidade (NC) deve ser registrado neste campo quando abrir NC.

Quando a empresa dispôr de informações adicionais é importante que estas sejam mantidas anexas ao registro 014, como por exemplo e-mails recebidos ou enviados.

4. Registros

-R014 - Comunicação Ambiental	
Forma de Arquivo	Arquivado em meio físico em pasta AZ aos cuidados da Multiplicadora de Qualidade.
Origem do registro	Interna
Forma de Indexação	A indexação é por nº seqüencial da comunicação
Acesso	Consultora Ambiental, Time de Meio Ambiente e responsáveis pelas comunicações.
Tempo Mínimo de Retenção	2 anos
Responsáveis	Multiplicadora de qualidade e responsáveis definidos no campo 09

5. Histórico de Alterações

Revisão			Histórico das Alterações
Nº	Data	Aprovação	
00	Junho/08	Gerente de pós - vendas	Emissão inicial
01	Fevereiro/11	Gerente de pós - vendas	Divulgação dos indicadores