

MSI-001

Manual do Sistema de Gestão Integrada



Normas de Referência

ISO 9001 – Gestão da Qualidade

ISO/IEC 17025 - Serviços de Calibração

ISO 14001 – Gestão Ambiental

ISO 45001 – Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional

Novembro/2025

Revisão 46

ELABORAÇÃO

Aline Mathias
Coordenadora do SGI e ESG

Sérgio Vezaro Junior
Gestor Executivo da
Engenharia da Qualidade

APROVAÇÃO

Wagner Barone Perini
Gerente da Eng. de
Desenvolvimento e Eng. da
Qualidade

Marco Dalostto
Pessoas e Cultura | CHRO

VALIDAÇÃO

Edson José Freire
Diretor Vice-Presidente

Paulo Eric Haegler
Diretor-Presidente

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	5
2. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (SGI)	5
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	5
3.1. Nosso Propósito:	5
3.2. Nossa Missão:	5
3.3. Nossa Visão:.....	5
3.4. Nossos Valores:.....	5
3.5. Manual de Integridade (Documento de Referência DC-004)	5
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	6
4.1. Entendendo a organização e seu contexto	6
4.1.1. Alterações Climáticas (Emenda 2024 – ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001)	7
4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	7
4.3. Determinando o escopo do Sistema de Gestão Integrada	9
4.4. Sistema de Gestão Integrada e seus processos.....	10
4.4.1. Interação entre os processos	10
4.4.2. Responsáveis pelos processos/atividades	10
4.4.3. Processos Terceirizados	11
5. LIDERANÇA	11
5.1. Liderança e comprometimento	11
5.1.1. Sistema de Gestão Integrada	11
5.1.2. Foco no cliente.....	11
5.2. Política e Objetivos do SGI (Documento de Referência DC-005).....	12
5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais.....	12
5.4. Consulta e participação de trabalhadores (45001).....	12
6. PLANEJAMENTO	13
6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades.....	13
6.1.1. Contexto (interno e externo) e necessidades e expectativas (internas e externas)	13
6.1.2. Aspectos e impactos ambientais - perigos e riscos ocupacionais (14001 e 45001).....	13
6.1.3. Requisitos legais e outros requisitos (14001 e 45001)	13
6.1.4. Planejamento de ações (14001 e 45001).....	14
6.1.5. Levantamento de Riscos e Oportunidades	14
6.2. Objetivos do Sistema de Gestão Integrada e planejamento para alcançá-los	14
6.2.1. Indicadores de gestão e dos processos	15
6.2.1.1. Indicadores de gestão	15
6.2.1.2. Indicadores dos processos.....	15
7. APOIO.....	15
7.1. Recursos.....	15
7.1.2. Pessoas	15

7.1.3. Infraestrutura	15
7.1.4. Ambiente para a operação dos processos	15
7.1.5. Recursos de monitoramento e medição	15
7.1.6. Conhecimento organizacional	16
7.2. Competência	16
7.3. Conscientização	16
7.4. Comunicação	17
7.5. Informação documentada	17
7.5.2. Criando e atualizando	18
7.5.3. Controle da informação documentada	18
8. OPERAÇÃO	19
8.1. Planejamento e controle operacionais do SGI	19
8.1.2. Eliminação de perigos e redução de riscos de saúde e segurança ocupacional (45001)	19
8.1.3. Gestão de mudanças SGI	20
8.1.4. Aquisição SGI	20
8.1.4.1. Procedimentos e requisitos para aquisição	20
8.1.4.2. Contratados	20
8.1.4.3. Terceirização	20
8.2.a Preparação e resposta a emergências (14001 e 45001)	21
8.2.b Requisitos para produtos e serviços (9001)	21
8.2.1. Comunicação com o cliente	21
8.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços	21
8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços	22
8.2.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	22
8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	22
8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	22
8.5. Produção e provisão de serviço	23
8.5.1. Controle de produção e de provisão de serviço	23
8.5.2. Identificação e Rastreabilidade	23
8.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos	23
8.5.4. Preservação	24
8.5.5. Atividades pós-entrega	24
8.6. Liberação de produtos e serviços	24
8.7. Controle de saídas não conformes	24
9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	25
9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação	25
9.1.2.a Satisfação do cliente (9001)	25
9.1.2.b Avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos (14001 e 45001)	25
9.1.3. Análise e avaliação da conformidade	25
9.2. Auditoria interna	25
9.3. Análise crítica pela direção	26

10. MELHORIA	26
10.2. Não conformidade, incidente e ação corretiva	26
10.2.1. Não conformidade	26
10.2.2. Incidente – Saúde e Segurança Ocupacional / Meio Ambiente	26
10.2.3. Ação corretiva	26
10.3. Melhoria contínua	27
11. CONTROLE DE ALTERAÇÕES.....	27

1. INTRODUÇÃO

Este manual contém os elementos fundamentais do Sistema de Gestão Integrada da Toledo do Brasil.

Tem como finalidade informar e servir de base para a tomada de ações e decisões, visando atingir e manter o padrão de qualidade dos produtos e serviços, a proteção ao meio ambiente e a segurança e saúde dos colaboradores e terceiros que possam ser afetados por suas atividades, atendendo dessa forma as necessidades e expectativas das partes interessadas internas e externas.

A partir do item 4 do manual utilizamos a otimização dos requisitos usada nas respectivas normas de gestão (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001), fazemos uma breve abordagem de como tratamos cada requisito, e referenciamos os documentos que detalham como atendemos aos requisitos.

2. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA (SGI)

O SGI reúne os principais elementos que compõem o negócio, em um único sistema, permitindo que as metas estratégicas sejam alcançadas conforme o planejado, com mais agilidade e organização, atendendo assim às necessidades e expectativas das partes interessadas internas e externas.

As diretrizes gerais para o funcionamento do SGI estão fundamentadas nos requisitos das normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, que servem como referência para a implantação e manutenção do sistema.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

3.1. Nosso Propósito:

Desenvolvemos pessoas e tecnologia porque cada grama importa.

3.2. Nossa Missão:

Facilitar cada vez mais a vida dos nossos clientes e da sociedade por meio de soluções que entregam segurança e eficiência.

3.3. Nossa Visão:

Ser reconhecida como essencial na cadeia produtiva do Brasil.

3.4. Nossos Valores:

Cuidamos para garantir o amanhã;
Crescemos juntos, conquistamos juntos;
Encantamos com excelência;
Desenvolvemos o futuro hoje;
Acreditamos nos compromissos.

3.5. Manual de Integridade (Documento de Referência DC-004)

As operações da Toledo do Brasil e a forma de conduta de seus negócios obedecem às determinações do Manual de Integridade, aplicável à matriz e às filiais.

O manual orienta como deve ser a conduta pessoal e comercial dos colaboradores, definindo diretrizes claras sobre a realização de negócios, a promoção e respeito à diversidade, o relacionamento com clientes, provedores externos e demais partes interessadas, o envolvimento com atividades políticas, o tratamento a ser dado a informações confidenciais, entre outros assuntos.

Ao serem admitidos na empresa, os novos colaboradores e os terceiros (que trabalham nas instalações da Toledo do Brasil) recebem orientações sobre o Manual de Integridade.

Através do Canal de Integridade (prix.ind.br/CanalDeIntegridade) da Toledo do Brasil, os colaboradores e os terceiros (da matriz e das filiais) poderão fazer relatos anônimos ou nominais de condutas que não estejam de acordo com o Manual de Integridade.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

Item	Contexto Interno e Externo
História e Desenvolvimento	A Toledo do Brasil Indústria de Balanças Ltda. foi fundada em 1956, quando a Toledo Scale Company, fundada em 1901, em Toledo, Ohio, USA, comprou uma pequena fábrica de balanças e absorveu sua representação no Brasil, existente desde 1932. Em 1988, empresários brasileiros, representantes da Toledo Scale no Brasil desde 1940, compraram a Toledo do Brasil. Desde então, a Toledo do Brasil é uma empresa privada independente.
Mercado	A Toledo do Brasil Indústria de Balanças Ltda. (Toledo do Brasil) é a empresa líder na área de pesagem no país. Com faturamento anual em 2024 de R\$ 890 milhões, líquido de impostos, investe continuamente em pesquisa, projeto, fabricação, atendimento, suporte técnico e serviços para atender às mais variadas necessidades de pesagem, cubagem, incluindo gerenciamento e automação dos processos de pesagem e de cubagem. Fornece hardware, software e serviços em pesagem, etiquetas eletrônicas para o comércio varejista, fatiadores de frios, entre outros equipamentos destinados a açougues, padarias, supermercados, restaurantes etc.
Localização	A Toledo do Brasil possui uma fábrica em São Bernardo do Campo, SP e 24 filiais de vendas e serviços nas principais cidades do país. (*) filiais: Araçatuba-SP, Belém-PA, Belo Horizonte-MG, Campinas-SP, Campo Grande-MS, Cuiabá-MT, Curitiba-PR, Fortaleza-CE, Goiânia-GO, Luís Eduardo Magalhães-BA, Manaus-AM, Maringá-PR, Palmas-TO, Porto Alegre-RS, Recife-PE, Ribeirão Preto-SP, Rio de Janeiro-RJ, Salvador-BA, São José dos Campos-SP, Sorriso-MT, Vitória-ES, Uberlândia-MG e Sorocaba-SP.
Colaboradores	Emprega centenas de colaboradores, dentre eles os técnicos de serviços, considerando técnicos residentes em cidades onde não há filiais. Além disso, conta com revendedores e oficinas técnicas autorizadas em todo território nacional.
Soluções - Hardware e Software	A Toledo do Brasil oferece uma linha completa de produtos e soluções de pesagem, para aplicações estáticas ou dinâmicas - incluindo peso cubado - fabricados localmente ou importados, pesando desde décimos de miligrama até centenas de toneladas, para os mais diversos segmentos do mercado. A Toledo do Brasil também oferece fatiadores de frios, formadora de alimentos, seladora a vácuo e etiquetas eletrônicas para gôndolas em supermercados. A Toledo do Brasil oferece softwares de gestão de portarias, produção, pesagem no comércio, dosagem e comunicação. Os softwares fornecidos pela Toledo do Brasil podem estar disponíveis em nuvem, no produto denominado Cloud Prix e utilizados por meio de assinaturas.
Engenharia/ERP	A equipe da engenharia de desenvolvimento é formada por engenheiros e técnicos especializados, que trabalham para a Toledo do Brasil. O investimento médio anual em Projeto e Desenvolvimento foi de 5% do faturamento em 2024.
Marca Prix	Prix é uma marca registrada da Toledo do Brasil Indústria de Balanças Ltda. e tem sido utilizada, desde 1986, em centenas de milhares de produtos do mercado varejista. Em 2017, passou a ser utilizada nas soluções industriais, de exportação e de serviços. A marca Prix representa a evolução da empresa.
Assistência Técnica	A Toledo do Brasil orgulha-se de sua organização de Assistência Técnica, a única que atende todo o Brasil, com centenas de técnicos próprios, treinados no Centro de Treinamento da matriz. Equipados com veículos de atendimento, eles estão sediados em 24 filiais, instalando e mantendo todo equipamento fornecido, por chamado ou por contrato com visitas periódicas. A Toledo do Brasil possui caminhões de calibração para balanças rodoviárias e mantém esopadrão nas filiais e em outras localidades para atendimento de demandas sazonais. Existem também centenas de oficinas técnicas autorizadas (OTAs), com equipes treinadas para atendimento das balanças comerciais da Toledo do Brasil. A Assistência Técnica da Toledo do Brasil presta serviços de calibração em equipamentos de pesagem e oferece programas de conformidade de balanças para ajudar seus clientes a atenderem aos requisitos das normas NBR ISO, incluindo ISO 9001 e ISO/IEC 17025, além de outras normas de sistema de gestão e requisitos específicos da organização.
Vendas	Atuam como consultores de pesagem profissionais de vendas, engenheiros e analistas de soluções da Toledo do Brasil e ainda os vendedores sediados nos revendedores, aptos a auxiliar os clientes na correta escolha e operação das soluções de pesagem.

Exportação	A Toledo do Brasil exporta em torno de US\$ 2 milhões por ano, principalmente para a América Latina e África.
Empresas Representadas	<p>A Toledo do Brasil desenvolve e produz a grande maioria dos produtos que comercializa. Além disso, é representante parceira e distribuidora, no país, das seguintes companhias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ABM COMPANY S.R.L. - Fatiadores de frios Milão, Itália • DATALOGIC S.p.A - Balanças com scanners ("Scanner Scales") e leitores de códigos de barras Bolonha, Itália • MEASUREMENT SYSTEMS INTERNATIONAL - Balanças para pontes rolantes e talhas Seattle, Washington, EUA • METTLER-TOLEDO AG - Balanças, terminais e células de carga Greifensee, Suíça • METTLER-TOLEDO CARGOSCAN AS - Equipamento de dimensionamento (peso cubado) Oslo, Noruega • PRICER AB - Etiquetas eletrônicas para gôndola, prateleira e porta paletes Estocolmo, Suécia • RADWAG Balances and Scales - Balanças analíticas, de precisão e analisadores de umidade Radom, Polônia • RAILWEIGHT - Weighing Products & Systems - Balança de pesagem dinâmica de trens Smethwick, West Midlands - Inglaterra • SYSTEC (GmbH) - Sistema de pesagem Colônia, Alemanha • WIPOTEC GmbH - Balanças verificadoras de alta precisão ("Checkweighers") Kaiserslautern, Alemanha • CUBISCAN - Equipamento de Dimensionamento Farmington, Utah - EUA

4.1.1. Alterações Climáticas (Emenda 2024 – ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001)

Devido ao histórico de impactos das alterações climáticas nas operações da Toledo do Brasil, não consideramos neste momento, ser um uma questão relevante, no entanto não desconsideramos a possibilidade de impactos em nossas operações decorrentes de:

- Alagamentos, causando congestionamento de tráfego nas redondezas, impossibilitando a chegada de insumos e matéria prima, bem como acesso de colaboradores ao trabalho;
- Chuvas de Granizo, causando danos em veículos no estacionamento e telhado da fábrica;
- Calor extremo, causando incêndios espontâneos, bem como mal-estar de colaboradores;
- Frio extremo, causando impactos no controle de temperatura das estufas onde as balanças são testadas;
- Etc.

Documento Relacionado: PSI-089 – Preparação e Atendimento à Emergências

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

A Toledo do Brasil tem como objetivo principal a criação de valor para seus clientes, por meio da redução de custos e aumento da eficiência dos seus processos operacionais. A criação de valor ocorre com a utilização das soluções oferecidas pela empresa, compostas de hardware, software e serviços. Está comprometida com o sucesso de cada um de seus clientes, pois acredita que o crescimento deles também será o dela e de seus colaboradores. Visa construir relacionamentos de longo prazo, dentro da mais rígida ética profissional.

A Toledo do Brasil investe continuamente para atender às necessidades e expectativas de seus clientes.

■ **Balança:** instrumento de medição utilizado para determinar a massa de um corpo, considerando a ação da gravidade, podendo ser mecânico (utilizando alavancas, molas ou massa de referência para identificar o ponto de equilíbrio) ou eletrônico (a partir de um transdutor elétrico que sofre deformação e é interpretado por um circuito eletrônico), resultando na identificação da massa do corpo que está sendo pesado.

No Brasil, as balanças são submetidas às prescrições da Regulamentação Metrológica aprovada pela Resolução Conmetro número 8 de 22.12.2016.

Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas
Clientes	<p>A Toledo do Brasil cria valor para seus clientes à medida que suas soluções em pesagem com produtos e serviços atendam às necessidades dos clientes, por meio da redução de seus custos e despesas e/ou, também, por meio da redução do capital empregado por eles em suas atividades.</p> <p>Expectativas: Satisfação plena das necessidades atuais e futuras.</p> <p>Necessidades: Que os produtos recebidos estejam conforme critérios de qualidade, custo e prazo acordados. Não ter as operações da empresa comprometidas pelos impactos das mudanças climáticas.</p>
Investidores	<p>A Toledo do Brasil cria valor para seus investidores, por meio da valorização da empresa e distribuição de lucros, ao longo do tempo, sempre que o retorno sobre o capital investido for superior ao custo de capital praticado pelo mercado.</p> <p>Expectativas: Crescimento da Receita e desenvolvimento da empresa, ser reconhecida como essencial na cadeia produtiva do Brasil.</p> <p>Necessidades: Obtenção de lucros, ausência de prejuízo, baixo risco nas operações, levando em consideração aspectos de saúde, segurança, meio ambiente e qualidade, aquisição de novos negócios, eficiência operacional, ausência de autuações ambientais e de SSO. Possuir medidas de emergência eficazes para catástrofes naturais e quaisquer mudanças climáticas que tenham impactos nos negócios e colaboradores.</p>
Colaboradores	<p>A Toledo do Brasil cria valor para seus colaboradores promovendo a valorização profissional, desenvolvendo-os com treinamento, oferecendo-lhes oportunidades de serem promovidos, por meio do pagamento de salários, distribuição de lucros e outros benefícios e praticando uma política responsável de saúde e segurança. *Nota: Sindicato é considerado um representante dos colaboradores.</p> <p>Expectativas: Trabalhar em um ambiente plenamente saudável, colaborar para o desenvolvimento da empresa e ter reconhecido profissional.</p> <p>Necessidades: Ter remuneração adequada, recursos para alcançar as metas estabelecidas e com base nos resultados, ter participação nos lucros da empresa, ter reconhecimento pelo empenho e desenvolvimento profissional. Ter um ambiente seguro e saudável e garantir o sustento das famílias. Se manter seguros no ambiente de trabalho diante de catástrofes naturais, considerando as mudanças climáticas.</p>
Provedores Externos	<p>A Toledo do Brasil cria valor para seus provedores externos provendo a eles sustentabilidade, por meio da aquisição ou locação de materiais, equipamentos, espaços e serviços, empréstimos de capitais e transferência de conhecimento.</p> <p>Expectativas: Promover parceria justa, a ser mantida por longo prazo, atendendo com excelência o mercado, gerando novos negócios. Preservação da imagem ambiental e de SSO da empresa em tal parceria.</p> <p>Necessidades: Ter receita para manter o negócio (Segurança Financeira), garantia de ambiente de trabalho seguro para seus colaboradores, atendimento às cláusulas contratuais (qualidade, meio ambiente, saúde e segurança).</p>
Parceiros Comerciais	<p>A Toledo do Brasil cria valor para seus parceiros comerciais oferecendo às revendas, representantes e oficinas técnicas autorizadas: produtos, peças de reposição, suporte técnico, treinamento e demais serviços associados que atendam às suas necessidades, bem como as dos clientes por eles atendidos.</p> <p>Expectativas: Promover parceria justa, a ser mantida por longo prazo, atendendo com excelência o mercado, gerando novos negócios. Preservação da imagem ambiental e de SSO da empresa em tal parceria.</p> <p>Necessidades: Ter lucros e receita suficiente para manter o negócio (Segurança Financeira), ter as cláusulas contratuais respeitadas e desenvolvimento da empresa.</p>
Governo / Sociedade	<p>A Toledo do Brasil cria valor para a sociedade por meio da criação de empregos, do pagamento de impostos, da oferta de soluções em pesagem que possibilitam o controle do cumprimento de exigências legais na área metrológica, da prevenção da poluição e da proteção ao meio ambiente.</p> <p>A Toledo do Brasil identifica e avalia os aspectos ambientais e toma ações com o objetivo de prevenir a poluição e proteger o meio ambiente (praticando a coleta seletiva, dando a correta destinação aos resíduos, desenvolvendo e fabricando produtos fazendo o uso racional de matérias-primas).</p> <p>Além disso, os colaboradores são conscientizados a utilizar da melhor forma os insumos, a água e a energia elétrica.</p>

	<p>Expectativas Sociedade: Desenvolvimento do entorno com ações sociais, geração de empregos e operações seguras)</p> <p>Expectativas Governo: Geração de Empregos e Desenvolvimento da comunidade.</p> <p>Necessidades Sociedade: Preservação do meio ambiente, comportamento sustentável, atendimento aos requisitos legais. Não ser afetada por materiais perigosos, acidentes etc. que possam surgir na empresa em casos de mudanças climáticas e respectivos impactos como enchentes, superaquecimento etc.</p> <p>Necessidades Governo: Cumprimento da legislação em vigor na íntegra, recebimento de impostos e otimização dos recursos ambientais. Que a empresa tenha medidas efetivas para diminuir impactos de desastres naturais oriundos de mudanças climáticas.</p>
Empresa	<p>A Toledo do Brasil cria valor para ela sempre que suas vendas para clientes resultarem em lucro líquido e fluxo de caixa positivo ao longo do tempo, gerando um retorno sobre o capital empregado superior ao seu custo de capital (calculado conforme WACC, que considera dívida e capital próprio).</p> <p>Expectativas: Crescimento da Receita e desenvolvimento da empresa, ser reconhecida como essencial na cadeia produtiva do Brasil.</p> <p>Necessidades: Obtenção de lucros, ausência de prejuízo, baixo risco nas operações, levando em consideração aspectos de saúde, segurança, meio ambiente e qualidade, aquisição de novos negócios, eficiência operacional, ausência de autuações ambientais e de SSO. Possuir medidas de emergência eficazes para catástrofes naturais e quaisquer mudanças climáticas que tenham impactos nos negócios e colaboradores.</p>

4.3. Determinando o escopo do Sistema de Gestão Integrada

A Toledo do Brasil atende aos requisitos das normas NBR ISO 9001, NBR ISO 14001 e ISO 45001, para os seguintes escopos de fornecimento:

"PROJETO, DESENVOLVIMENTO, FABRICAÇÃO, VENDAS (INCLUINDO COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS IMPORTADOS) E SERVIÇOS ASSOCIADOS DE SOLUÇÕES (STANDARD E ESPECIAL) PARA PESAGEM, CHECAGEM, ETIQUETAGEM, FATIAMENTO DE FRIOS, CUBAGEM E AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROCESSOS ASSOCIADOS À PRODUÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE MATERIAIS, CARGAS E REBANHOS"

"SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E CALIBRAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE PESAGEM E PESOS-PADRÃO, LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E VENDA DE PEÇAS E PESOS-PADRÃO"

Os três sistemas de gestão estão certificados pelo Bureau Veritas Certification.

A certificação conforme a norma NBR ISO 9001, conferida à matriz (São Bernardo do Campo - SP) em 1998, foi gradativamente estendida às 24 filiais em todo o Brasil.

O escopo dos sistemas de Gestão Ambiental e Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional se limita aos aspectos e impactos ambientais diretos e indiretos e aos perigos e riscos ocupacionais sob controle da Toledo do Brasil (site São Bernardo do Campo - SP). As certificações conforme as normas NBR ISO 14001 e ISO 45001, obtidas em 2013 e 2019, respectivamente, foram conferidas à matriz.

Os Laboratórios de Calibração da Toledo do Brasil (matriz São Bernardo do Campo - SP e filial Salvador - BA) atendem aos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025 (Gestão da Qualidade - Serviços de Calibração RBC) para o escopo de fornecimento "MASSA".

As atividades de calibração de pesos-padrão e balanças da matriz SBC estão acreditadas pela Cgcre - Coordenação Geral de Acreditação, do Inmetro, desde 2003, garantindo que a Toledo do Brasil atende aos requisitos da norma NBR ISO/IEC 17025.

O Laboratório de Calibração da matriz São Bernardo do Campo - SP está integrado à Rede Brasileira de Calibração - RBC, na grandeza massa, conforme Acreditação número CAL 222. É acreditado pela Cgcre a realizar calibração de pesos-padrão e medição de massas diversas de 1mg até 2.000kg em suas dependências e calibração de balanças de até 200.000kg nas instalações dos clientes.

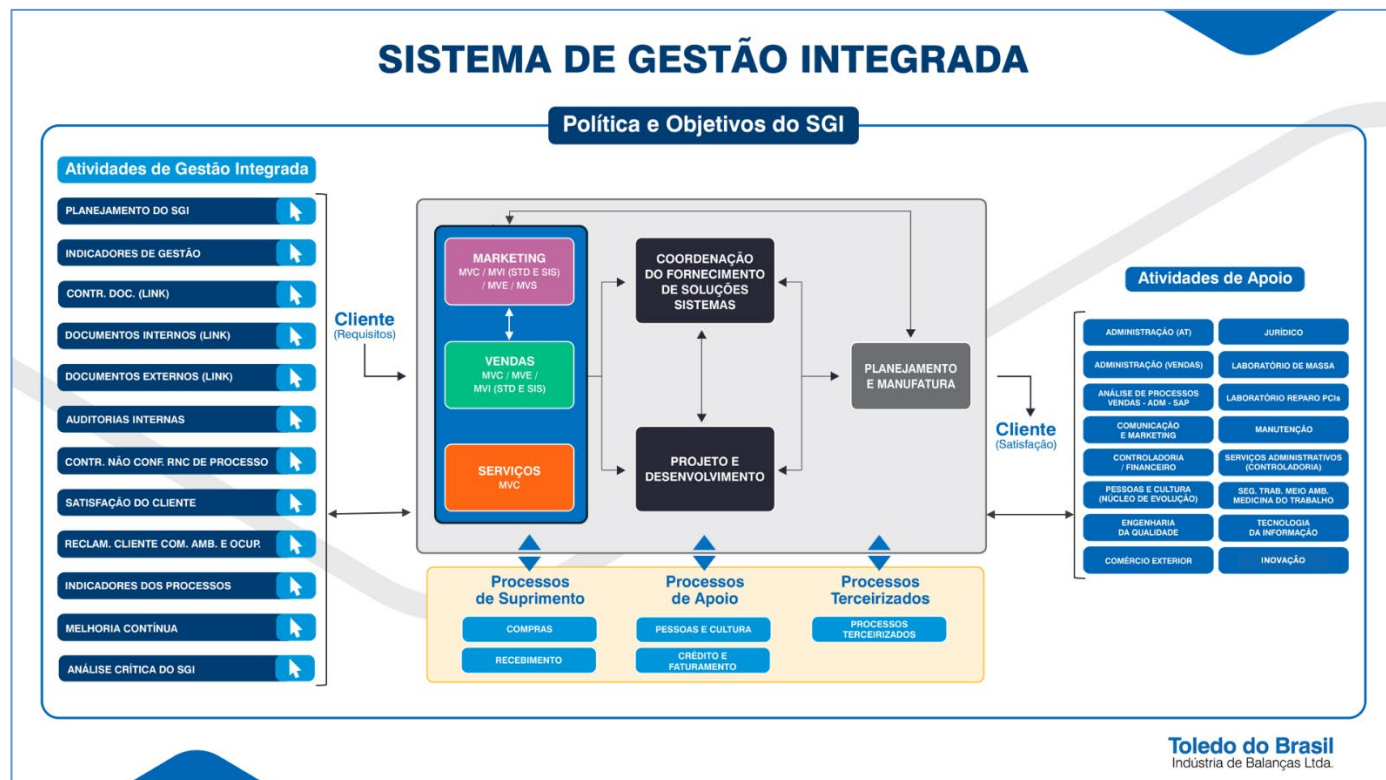
O Laboratório de Calibração Toledo do Brasil, localizado em Salvador - BA, está integrado à Rede Brasileira de Calibração - RBC, na grandeza massa, conforme Acreditação número CAL 0658. É acreditado pela Cgcre a realizar calibração de pesos-padrão de 1g a 500kg.

Mais detalhes sobre a acreditação dos laboratórios estão disponíveis no MSI-002 - Manual do Sistema de Gestão Integrada - Serviços de Calibração RBC.

□ **Calibração:** é o conjunto de operações que estabelece, sob condições específicas, a relação entre valores indicados por um instrumento ou sistema de medição, ou valores representados por um material de referência ou de medição, e os valores correspondentes de uma quantidade concebida por um padrão de referência.

4.4. Sistema de Gestão Integrada e seus processos

4.4.1. Interação entre os processos



A interação entre os processos está complementada em seus respectivos macro fluxogramas.

4.4.2. Responsáveis pelos processos/atividades

PROCESSO / ATIVIDADE	GESTOR
Marketing	CSO - Chief Sales Officer do Mercado Comercial CSO - Chief Sales Officer do Mercado Industrial Gestor de Marketing e Vendas do Mercado Exportação Gerente de Marketing e Vendas do Mercado Serviços
Vendas	CSO - Chief Sales Officer do Mercado Comercial CSO - Chief Sales Officer do Mercado Industrial Gestor de Marketing e Vendas do Mercado Exportação Gerente de Marketing e Vendas do Mercado Serviços Gerentes Regionais das Filiais
Projeto e Desenvolvimento	Gerente da Engenharia de Desenvolvimento e Engenharia da Qualidade
Planejamento e Manufatura	Gerente de Manufatura e Engenharia Industrial Gerente de Logística e Suprimentos
Serviços	Gerente de Marketing e Vendas do Mercado Serviços
Gestão Operacional (ISO/IEC 17025) Laboratórios de Calibração Toledo do Brasil (São Bernardo do Campo - SP e Salvador - BA)	Gerente de Marketing e Vendas do Mercado Serviços
Coordenação do Fornecimento de Soluções	CSO - Chief Sales Officer do Mercado Industrial
Suprimentos - Compras e Comércio Exterior	Gerente de Logística e Suprimentos
Suprimentos - Recebimento	Gerente da Controladoria e Financeiro
Crédito e Faturamento	Gerente da Controladoria e Financeiro

Pessoas e Cultura	Pessoas e Cultura CHRO
Gestão Operacional (ISO 14001 e ISO 45001) Segurança do Trabalho e Meio Ambiente, Medicina do Trabalho, SESMT*, CIPAA e Brigada de Emergência	Pessoas e Cultura CHRO
Gestão Operacional (ISO 9001) Controle de Qualidade e Qualidade Assegurada	Gerente da Engenharia de Desenvolvimento e Engenharia da Qualidade
Gestão Integrada (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO/IEC 17025)	Gerente da Engenharia de Desenvolvimento e Engenharia da Qualidade

Conforme NR-04, na Toledo do Brasil o SESMT (Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) – Grau de Risco 3, é composto por: 1 Médica do Trabalho, 2 Técnicas de Enfermagem do Trabalho, 1 Coordenador de Segurança do Trabalho, 1 Coordenadora de Medicina e Meio Ambiente, 3 Técnicos de Segurança do Trabalho e 1 Auxiliar Técnico de Segurança do Trabalho.

4.4.3. Processos Terceirizados

Estão considerados no DC-025 – Processos Terceirizados.

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e comprometimento

A alta direção, composta pelos diretores e gerentes de departamento, é responsável por promover o envolvimento/engajamento de todos os colaboradores; gerir as atividades da empresa como um processo, garantindo os recursos e meios necessários para sua eficácia; cumprir os requisitos legais (regulamentares e estatutários) e os requisitos da organização e ter uma relação aberta e atuação responsável com as partes interessadas e parceiros de negócios. Os gerentes identificam os recursos (financeiros, humanos, infraestrutura e ambiente de trabalho) necessários para a implementação, manutenção e melhoria do SGI e para o cumprimento dos objetivos definidos pela empresa. Estes recursos são avaliados e providos pela direção.

Documento Relacionado: NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada

5.1.1. Sistema de Gestão Integrada

A diretoria da Toledo do Brasil designa a Coordenadora do SGI e ESG como responsável para os assuntos relacionados ao Sistema de Gestão Integrada e ESG. As principais atividades e responsabilidades são:

- assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão Integrada e ESG sejam estabelecidos, implementados e mantidos em conformidade com as normas NBR ISO 9001, NBR ISO 14001, ISO 45001 e NBR ISO/IEC 17025.
- garantir a certificação, a acreditação e a manutenção do Sistema de Gestão Integrada, segundo as normas NBR ISO 9001, NBR ISO 14001, ISO 45001 e NBR ISO/IEC 17025 junto aos órgãos oficiais de certificação e acreditação em território nacional e, eventualmente, no exterior.
- manter relacionamentos com clientes e provedores externos, quando necessário, nos assuntos relativos ao Sistema de Gestão Integrada.
- pesquisar e implantar técnicas e conceitos de Gestão da Qualidade, Ambiental, Saúde e Segurança Ocupacional consagrados internacionalmente ou de requisitos governamentais.
- reportar à alta direção o desempenho do Sistema de Gestão Integrada e qualquer necessidade de melhoria.
- assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.

5.1.2. Foco no cliente

O Sistema de Gestão Integrada tem como uma de suas metas atender às expectativas do cliente, visando sua satisfação. Para tal, utiliza como um de seus requisitos de entrada para avaliação dos serviços prestados o indicador de Satisfação dos Clientes que determina o nível de satisfação dos clientes por linha de produto.

São estabelecidas ações necessárias para melhorar a eficácia do sistema no que diz respeito ao foco no cliente.

Documento Relacionado: PSI-099 – Satisfação do Cliente

5.2. Política e Objetivos do SGI (Documento de Referência DC-005)

A alta direção da Toledo do Brasil define e documenta a Política e os Objetivos do Sistema de Gestão Integrada, assegurando que eles são comunicados e entendidos por toda a organização.

A Política do SGI e os Objetivos representam um compromisso com todas as partes interessadas e constituem a base da busca da melhoria contínua de seus processos.

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

POLÍTICA

Satisfazer nossos clientes, fornecendo soluções por meio de produtos e serviços que atendam suas necessidades.

Promover o compromisso com a melhoria contínua, na utilização dos insumos e recursos da organização, atender a legislação pertinente, proteger o meio ambiente, consultar e contar com a participação dos colaboradores, operar com ética e dentro de condições seguras e saudáveis, eliminando os perigos e reduzindo os riscos de saúde e segurança ocupacional.

Criar valor para os nossos colaboradores, clientes, provedores externos, parceiros comerciais e investidores, o governo e a sociedade.

OBJETIVOS

- › Valorizar os colaboradores;
- › Satisfazer os clientes;
- › Operar em ambiente seguro e saudável;
- › Remunerar o capital empregado;
- › Aprimorar o Sistema de Gestão Integrada;
- › Proteger o meio ambiente.

PAULO HAEGLER
Diretor-Presidente

Toledo do Brasil
Indústria de Balanças Ltda.

A Política e os Objetivos do SGI estão disponíveis aos colaboradores no Portal SGI, no GED, nas Ilhas de Informação e ao público externo no site: toledobrasil.com.

5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A estrutura organizacional da Toledo do Brasil está organizada de forma a assegurar o pleno desenvolvimento das atividades de cada processo, bem como garantir a interação desses processos.

Além disso, as descrições de cargo, os manuais, as normas administrativas, os procedimentos e as instruções de trabalho definem as funções responsáveis por cada atividade.

Documentos Relacionados:

IT-180 - Elaboração, Controle e Distribuição de Organogramas

IT-181 - Elaboração, Controle e Distribuição de Descrições de Cargo

5.4. Consulta e participação de trabalhadores (45001)

A Toledo do Brasil estabelece e mantém procedimentos para consulta e participação dos trabalhadores, em todos os níveis e funções aplicáveis, para o desenvolvimento, planejamento, implementação, avaliação de desempenho e ações de melhoria do sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional.

O mecanismo utilizado para consulta e participação é a RSAO (Reunião do Sistema de Gestão Ambiental e Ocupacional), onde há a participação de dois representantes dos trabalhadores para a administração, assistência técnica e fábrica, a fim de tratar dos assuntos relacionados à saúde e segurança ocupacional.

A Toledo do Brasil disponibiliza o tempo, os treinamentos e os recursos necessários para que haja a consulta e participação dos colaboradores e fornece acesso oportuno a informações claras, compreensíveis e pertinentes sobre a gestão de SSO, disponibilizando-as no Portal SGI, no GED, nas Ilhas de Informação (eletrônicas e físicas), quadros de aviso etc.

Todas as barreiras e obstáculos, barreiras de linguagem ou alfabetização, represálias ou ameaças de represálias, políticas ou práticas que possam desencorajar ou penalizar a participação dos trabalhadores são removidas ou minimizadas.

Os registros relativos à consulta e participação dos colaboradores são mantidos em ata de reunião de análise crítica ambiental e ocupacional (RSAO) e no Relatório de Análise Crítica do SGI.

Documentos Relacionados:

PSI-062 - Comunicação Ambiental e Ocupacional (Interna e Externa)

Nota: Este procedimento apresenta os métodos de Consulta e Participação de Colaboradores,

DC-004 - Manual de Integridade

Relatório de Análise Crítica do SGI

DC-032 – Gestão Operacional (14001 + 45001) e Gestão Integrada (9001 + 14001 + 45001 + 17025)

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

6.1.1. Contexto (interno e externo) e necessidades e expectativas (internas e externas)

Ao planejar o sistema de gestão da qualidade, ambiental e ocupacional, a diretoria e os gerentes consideram o contexto (interno e externo) da organização e as necessidades e expectativas (internas e externas) das partes interessadas (vide conceitos e definições na NA-2042).

Na identificação dos riscos e oportunidades, a Toledo do Brasil determina e prioriza os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para assegurar que o sistema de gestão da qualidade, ambiental e ocupacional possa alcançar seus resultados pretendidos; aumentar efeitos desejáveis; prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis (incluindo o potencial para condições ambientais externas que afetem a organização) e alcançar melhorias.

A Toledo do Brasil planeja ações para abordar esses riscos e oportunidades das seguintes formas: integrando e implementando as ações nos processos do seu sistema de gestão da qualidade, ambiental e ocupacional; considerando os riscos e oportunidades relacionados aos seus aspectos e impactos ambientais e requisitos legais; considerando os perigos e os riscos de segurança e saúde no trabalho e avaliando a eficácia dessas ações.

As ações tomadas para abordar riscos e oportunidades são apropriadas ao impacto potencial sobre a conformidade dos produtos, serviços e atividades.

Documentos Relacionados:

PSI-097 - Identificação e Gestão de Riscos e Oportunidades

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada

PSI-092 - Conhecimento Organizacional

PSI-093 - Gerenciamento de Mudanças

6.1.2. Aspectos e impactos ambientais - perigos e riscos ocupacionais (14001 e 45001)

A Toledo do Brasil possui metodologia para levantamento de seus aspectos e impactos ambientais, bem como perigos e riscos ocupacionais de acordo com suas atividades, produtos e serviços, levando em consideração os aspectos que podem ser controlados, influenciados e a perspectiva de ciclo de vida do produto, que ocorre desde a aquisição da matéria-prima até sua destinação final. Os métodos para o Levantamento dos Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA) e para o Levantamento dos Perigos e Riscos Ocupacionais (LPRO) estão definidos e documentados.

Documentos Relacionados:

PSI-021 - Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais

PSI-088 - Identificação de Perigos e Riscos Ocupacionais

IT-187 - Avaliação da Perspectiva do Ciclo de Vida do Produto

6.1.3. Requisitos legais e outros requisitos (14001 e 45001)

A identificação e atualização dos requisitos legais (ambientais e de segurança e saúde no trabalho) aplicáveis à Toledo do Brasil são realizadas pelo setor Segurança do Trabalho e Meio Ambiente.

As informações relevantes sobre requisitos legais e outros requisitos são comunicadas aos colaboradores da Toledo do Brasil por meio de Diálogos Semanais de Segurança e Saúde (DSS), procedimentos, instruções de trabalho, e documentos internos e externos disponíveis no Portal SGI e no GED.

Documento Relacionado: PSI-040 - Identificação de Requisitos Legais e Outros Requisitos

6.1.4. Planejamento de ações (14001 e 45001)

A Toledo do Brasil toma ações para abordar seus aspectos e impactos ambientais, bem como perigos e riscos ocupacionais significativos; seus requisitos legais e outros requisitos e seus riscos e oportunidades (identificados nas reuniões definidas na NA-2042 e na análise crítica realizada pela alta direção); para se preparar para e responder a emergências; integrando e implementando ações nos processos de seu sistema de gestão ambiental e ocupacional, ou outros processos do negócio.

Documentos Relacionados:

PSI-021 – Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais
PSI-040 - Identificação de Requisitos Legais e Outros Requisitos
PSI-088 - Identificação de Perigos e Riscos Ocupacionais
PSI-089 - Preparação e Atendimento à Emergência
NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada

6.1.5. Levantamento de Riscos e Oportunidades

A Toledo do Brasil possui várias ferramentas para levantamento de riscos e oportunidades, tais como:

- CIPAA;
- Reuniões do calendário operacional;
- RNCs de Processos;
- Reclamação de Clientes;
- Auditorias;
- Programa INSPIRE;
- Plano de Emergência;
- Plano Estratégico da Alta Direção;
- Diálogos de Segurança;
- Feedbacks de Clientes;
- Resultados de Indicadores;
- Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais;
- Levantamento de Perigos e Riscos Ocupacionais;
- Etc.

Métodos que podem ser aplicados para estruturar tal levantamento:

- Brainstorm;
- Matriz GUT;
- FMEA de Produto (ou ferramenta similar);
- FMEA de Processo (ou ferramenta similar);
- Time de Avaliação de ideias de melhorias;
- Etc.

Documento Relacionado: NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada

6.2. Objetivos do Sistema de Gestão Integrada e planejamento para alcançá-los

No planejamento dos objetivos e metas, a Toledo do Brasil prioriza aqueles que efetivamente levarão a empresa a atingir o sucesso nos segmentos em que atua.

Dentre os processos existentes na empresa, a Alta Direção identifica aqueles que, pelas suas características, agregam mais valor às suas operações. Para os principais benefícios gerados por estes processos, são estabelecidos indicadores. Essas medições são utilizadas como base para a tomada de decisões.

Os resultados das medições mostram os níveis de atendimento, tendências e variações, cujo entendimento permitirá definir, conforme apropriado, a revisão ou o estabelecimento de novos programas ou planos de ação.

A direção espera de todos os colaboradores um total comprometimento e envolvimento na implementação, manutenção e melhoria do SGI.

São realizadas medições mensais e anuais, onde o resultado compilado é registrado também na Ata de Análise Crítica da Alta Direção.

Documentos Relacionados:

IND-040 - Indicadores de Gestão
IND-041 - Indicadores dos Processos
NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada
Relatório de Análise Crítica do SGI

6.2.1. Indicadores de gestão e dos processos

Para atendimento à Política e aos Objetivos do SGI, são definidos os indicadores de gestão (vide item 6.2.1.1) e estes são monitorados periodicamente nas reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão Integrado para que sejam estabelecidas ações de melhoria.

Para verificação dos processos, são definidos os indicadores dos processos e estes são monitorados periodicamente pelos responsáveis pelos processos, em reuniões específicas, e relatados nas reuniões de análise crítica do SGI para que sejam estabelecidas ações de melhoria.

6.2.1.1. Indicadores de gestão

Os Indicadores de Gestão, bem como as respectivas metas estão considerados no do documento IND-040.

6.2.1.2. Indicadores dos processos

Os Indicadores de Processos, bem como as respectivas metas estão considerados no do documento IND-041.

7. APOIO

7.1. Recursos

7.1.2. Pessoas

A Alta Direção da Toledo do Brasil provê as pessoas adequadas para garantir a eficácia do SGI, a melhoria contínua e a satisfação dos clientes internos, visando a satisfação das partes interessadas, mediante o atendimento aos seus requisitos.

É assegurado que as pessoas que realizam atividades do SGI sejam adequadas e treinadas no sentido de atender às necessidades do sistema.

O treinamento é realizado para as várias funções, também no sentido de atender às necessidades da empresa.

7.1.3. Infraestrutura

A infraestrutura consiste em edifícios, espaço de trabalho, layout, instalações, materiais, equipamentos e serviços de apoio. A infraestrutura está adequada às atividades da Toledo do Brasil e ao atendimento à conformidade dos requisitos do produto e serviço, equipamentos para atender às emergências e requisitos de contenção.

7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

A Toledo do Brasil possui um ambiente de trabalho adequado à obtenção da conformidade aos requisitos do produto e serviço, à proteção individual do colaborador e à proteção do meio ambiente.

Princípios de organização e limpeza foram difundidos através de programas específicos como o Programa 5S. Auditorias periódicas são realizadas anualmente e o resultado é divulgado a todos os colaboradores.

Documentos Relacionados:

DC-004 - Manual de Integridade

Canal de Integridade (prix.ind.br/CanalDeIntegridade)

NA-2121 - Política de Saúde e Segurança no Trabalho e Meio Ambiente

PSI-084 - Auditorias Internas do No5Sa Toledo do Brasil - Programa 5S

PSI-085 – No5Sa Toledo do Brasil - Programa 5S

7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

É garantida a adequabilidade e confiabilidade dos equipamentos de inspeção e ensaios utilizados para controlar a conformidade do produto e serviço e os equipamentos utilizados para medir características do processo que afetam a qualidade do produto, o meio ambiente e a segurança e saúde no trabalho.

A Toledo do Brasil disponibiliza equipamentos de medição, inspeção e ensaios, usados para inspecionar e testar produto e para controlar e verificar os parâmetros essenciais do processo de fabricação que possam

influenciar na qualidade do produto. A Toledo do Brasil também possui equipamentos de controle e monitoramento para o meio ambiente e segurança e saúde do colaborador.

Todo equipamento da empresa é registrado individualmente e possui um número de identificação. O registro indica o tipo do equipamento, localização, frequência de calibração e demais parâmetros exigidos para garantir a confiabilidade.

Quando não é possível fazer a calibração internamente, ela é executada externamente por empresa especializada.

Indicação do estágio de calibração é feita no equipamento através de etiqueta que mostra, no mínimo, a data da próxima calibração. Outros dados referentes à calibração, tais como: data da calibração, frequência, órgão calibrador etc., são mantidos em meio eletrônico.

Sempre que necessário podem ser utilizados instrumentos de monitoramento ambiental de provedores externos designados a prestar serviços de monitoramento. Esses instrumentos estão relacionados nos laudos de monitoramento emitidos pelos provedores externos de serviço e os padrões com suas validades também estão relacionados.

Documentos Relacionados:

PSI-005 - Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento

PSI-070 - Manuseio, Preservação e Armazenamento de Equipamentos de Inspeção, Medição e Ensaio

7.1.6. Conhecimento organizacional

A Toledo do Brasil se preocupa com a preservação do conhecimento organizacional. Esse conhecimento é obtido através de banco de boas práticas, transferência de conhecimento para as pessoas, de procedimento, de instrução de trabalho etc.

Documento Relacionado: PSI-092 - Conhecimento Organizacional

7.2. Competência

A Toledo do Brasil possui pessoal qualificado. Essa qualificação é comprovada através de escolaridade, treinamento, conhecimento técnico e experiência necessária para a execução das atividades.

Os colaboradores participam de treinamento interno e externo.

Está estabelecido e é mantido procedimento documentado para identificar as necessidades dos treinamentos.

A descrição detalhada das atividades desempenhadas, bem como os requisitos para contratação e treinamento dos colaboradores da Toledo do Brasil são identificados através das descrições de cargo mantidas pelo departamento de Pessoas e Cultura.

Anualmente e, quando necessário, são avaliadas pelos gerentes as necessidades de treinamento para assegurar a competência e manutenção (preservação) do conhecimento.

Documentos Relacionados:

PSI-022 - Competência, Treinamento e Conscientização

PSI-023 - Competência, Treinamento e Conscientização para a Realização dos Serviços de Calibração

RBC.

7.3. Conscientização

A conscientização aos colaboradores quanto à pertinência e importância de suas atividades com respeito à qualidade do produto e serviço, meio ambiente, segurança e saúde no trabalho e ao SGI é constante.

Ela é realizada através da participação em análises de não conformidades geradas nas áreas, treinamento e atualização, quando necessário, e em auditorias internas.

Programas de conscientização relativos ao meio ambiente e segurança e saúde no trabalho são estabelecidos e, quando aplicável, estendidos aos prestadores de serviço.

Os colaboradores são conscientizados sobre os incidentes e resultados de investigação de incidentes que sejam pertinentes a eles e sobre a capacidade de se retirarem de situações de trabalho que apresentem exposição ao perigo grave e iminente para sua vida ou saúde, bem como sobre como devem se proteger das consequências indevidas por agirem dessa forma.

Documentos Relacionados:

PSI-022 - Competência, Treinamento e Conscientização

PSI-023 - Competência, Treinamento e Conscientização para a Realização dos Serviços de Calibração RBC.

7.4. Comunicação

A eficácia do SGI é comunicada internamente em todas as áreas da organização.

O gerente de cada processo estabelece a forma apropriada de comunicação relativa à eficácia do Sistema de Gestão Integrada, utilizando as informações do Portal SGI, do GED, das Ilhas de Informação (físicas e eletrônicas) e dos quadros de gestão à vista.

A Toledo do Brasil decidiu não realizar a comunicação externa sobre seus aspectos ambientais.

Durante a integração, nos treinamentos, nos quadros de gestão à vista, nos procedimentos operacionais, na CIPA, na Brigada de Emergência, nas placas de sinalização, nos diálogos semanais (DSS) etc. são divulgados assuntos e regras sobre saúde, segurança e meio ambiente, sobre as mudanças que estão ocorrendo na empresa, sobre os representantes do SESMT, entre outros, aos colaboradores e terceiros que atuam em nome da Toledo do Brasil.

Quando necessário, os visitantes também passam pela integração. Além disso, a eles é entregue o Guia do Visitante que contém informações sobre a empresa, o SGI e sobre as regras de segurança, saúde e meio ambiente.

Os perigos e riscos ocupacionais relativos às atividades da Toledo do Brasil são comunicados através de procedimentos, treinamentos, informativos, reuniões com a liderança, e-mail, intranet etc.

As comunicações verbais e escritas, feitas pelos órgãos de Controle Ambiental e Ocupacional, têm prioridade sobre os demais assuntos de segurança e saúde ocupacional. Nossos colaboradores devem atendê-los prontamente.

Ao considerar as necessidades de comunicação, a Toledo do Brasil leva em conta os seguintes aspectos da diversidade: gênero, linguagem, cultura, alfabetização e incapacidade (pessoas com deficiência).

Documentos Relacionados:

PSI-009 - Atualização e Manutenção das Informações Expostas nos Quadros Informativos da Manufatura e Logística

PSI-062 - Comunicação Ambiental e Ocupacional

DC-004 - Manual de Integridade

DC-029 - Guia do Visitante

DC-032 - Gestão Operacional (14001+45001) e Gestão Integrada (9001+14001+45001+17025)

Canal de Integridade (prix.ind.br/CanalDeIntegridade)

7.5. Informação documentada

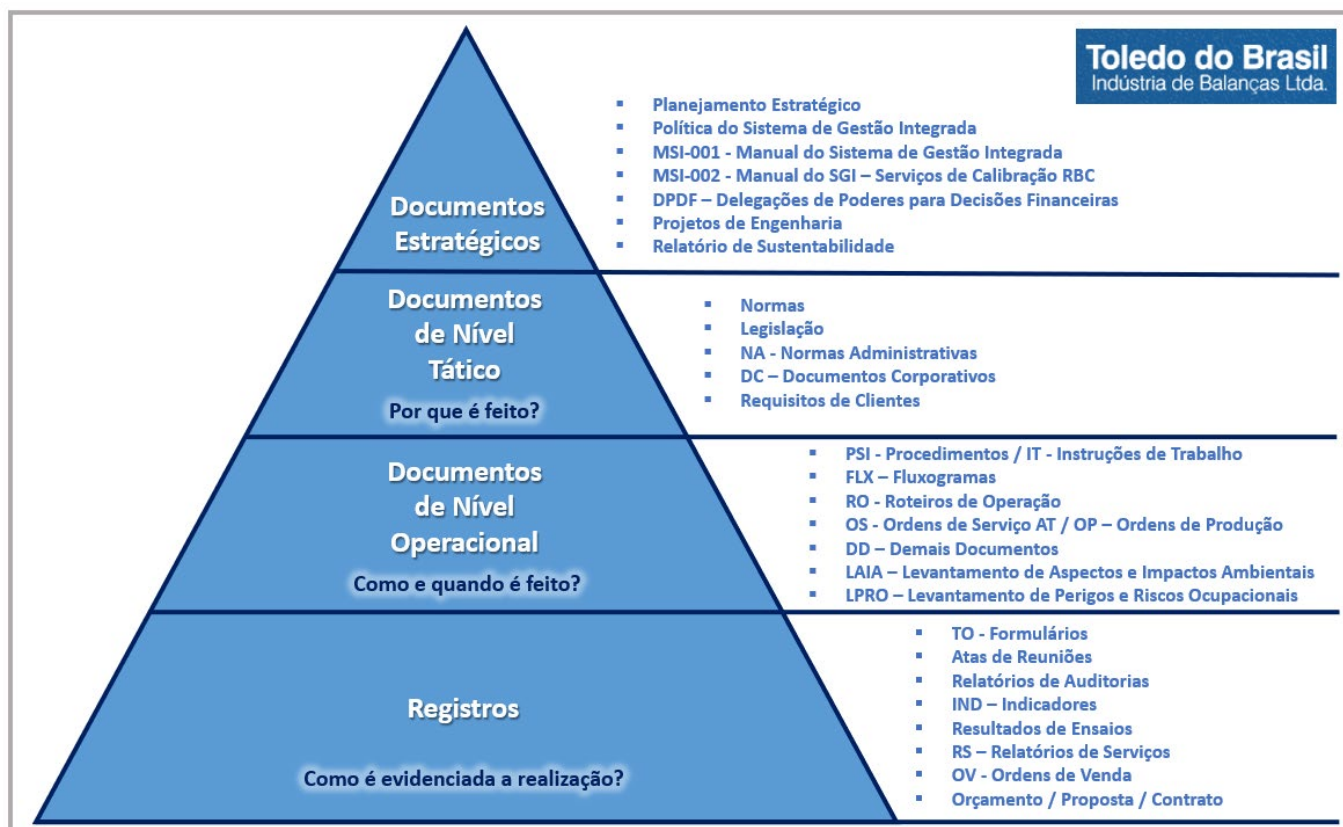
O Sistema de Gestão Integrada estabelecido está documentado e estruturado da seguinte forma:

- Manual do Sistema de Gestão Integrada (MSI):** documento que demonstra como está estruturado o Sistema de Gestão Integrada da Toledo do Brasil. O manual inclui: o escopo do SGI, os procedimentos estabelecidos ou referência a eles e a descrição da interação entre os processos.
- Procedimento do Sistema de Gestão Integrada (PSI) e Norma Administrativa (NA):** documentos que descrevem as políticas e procedimentos da organização e a forma especificada de se executar uma atividade ou um processo.
- Instrução de Trabalho (IT) e Roteiro de Operação (RO):** documentos que descrevem detalhadamente como executar e registrar uma tarefa.
- Documento externo:** documento de origem externa (legislação, norma, licença, regulamento etc.) adquirido/ recebido do(s) órgão(s) responsáveis por sua emissão (ex.: ABNT, Inmetro, IEC, Ibama etc.).
- Demais documentos:** todo e qualquer documento, interno ou externo, cuja falta ou obsolescência possa gerar não conformidade aos processos do SGI.
- Registro:** documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas ou de resultados alcançados.

Documentos Relacionados:

PSI-001 - Controle da Informação Documentada

IT-476 - Criação de Documentos Internos, Identificação e Controle de Registros do SGI



7.5.2. Criando e atualizando

A criação/atualização de uma informação documentada é feita por qualquer pessoa do departamento responsável pelo assunto, porém ela deve ser submetida à análise crítica e aprovação/reaprovação pela liderança do departamento responsável pelo processo ou atividade.

A EQ (SGI), é responsável por verificar se o documento está adequado às normas ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 17025, ISO 45001 e PR-2030 e às políticas e regras da empresa.

Caso o documento pertença a MVS (Laboratório de Calibração), sua adequação à ISO/IEC 17025 deve ser verificada também pelo Coordenador do Laboratório de Massa e Gerente de Marketing e Vendas Serviços, antes de ser encaminhada ao SGI. Estando adequada, autoriza a disponibilização da informação aos usuários, garantindo desta forma sua validação.

Caso contrário, o SGI indica os pontos de correção no documento e o devolve ao emitente. A metodologia da criação e atualização está definida no PSI-001 e IT-476.

Documentos Relacionados:

PSI-001 - Controle da Informação Documentada

IT-476 - Criação de Documentos Internos, Identificação e Controle de Registros do SGI

7.5.3. Controle da informação documentada

O controle da informação documentada, bem como os responsáveis pela emissão, aprovação, revisão, validação e disponibilização estão descritos no PSI-001.

Quando as informações são revisadas, elas são reaprovas pelas mesmas funções que as aprovaram originalmente.

Tanto a informação documentada interna quanto a externa do Sistema de Gestão Integrada são controladas pela EQ (SGI). O controle e a disponibilização da informação documentada são feitos no Portal SGI, no GED, na Caixa de Ferramentas e no site da Toledo do Brasil.

As informações documentadas obsoletas são eliminadas e garantidas contra o uso não intencional, e as que precisam ser mantidas para propósitos legais e/ou preservação do conhecimento são adequadamente identificadas.

Os registros são elaborados de modo que possam ser facilmente identificados e interpretados, além de serem mantidos, de modo que possam ser prontamente recuperados, em instalações ambientais adequadas e seguras contra danos e deterioração.

Todos os registros são controlados e cópias de segurança são mantidas no caso de registros armazenados em meio eletrônico.

O controle dos registros é definido nos documentos (PSIs, ITs, NAs etc.) onde são mencionados. A IT-476 define como deve ser feito o controle dos registros.

Documentos Relacionados:

PSI-001 - Controle da Informação Documentada

IT-476 - Criação de Documentos Internos, Identificação e Controle de Registros do SGI

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento e controle operacionais do SGI

A Toledo do Brasil possui dois tipos de produto: standard e sistemas.

Os produtos standard são os produtos normais de produção, com pouca ou nenhuma variação em suas características, não havendo nenhum requisito específico do cliente.

Para estes produtos foram:

- estabelecidos os objetivos da qualidade, meio ambiente, saúde e segurança no trabalho e os requisitos para o produto
- implantados recursos específicos para a realização do produto
- determinados os processos de realização, monitoramento e inspeção para cada fase
- elaborados os documentos para a realização, monitoramento e inspeção para cada fase
- elaborados todos os registros da realização, monitoramento e inspeção

Para os produtos sistemas, fabricados sob encomenda, de acordo com os requisitos específicos do cliente, é feita análise da viabilidade antes da aceitação do contrato. Sempre que necessário, alterações na documentação e registros envolvidos são realizadas.

A Toledo do Brasil planeja, implementa, controla e mantém um processo necessário para atender aos requisitos do sistema de gestão ambiental e operacional e para atender aos requisitos para provisão de produtos e serviços.

Documentos Relacionados:

PSI-002 - Controle da Manutenção de Máquinas e Equipamentos Críticos para a Gestão da Qualidade, Gestão

Ambiental e Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

PSI-021 - Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais

PSI-078 - Controle Operacional

IT-187 - Avaliação da Perspectiva do Ciclo de Vida do Produto

8.1.2. Eliminação de perigos e redução de riscos de saúde e segurança ocupacional (45001)

A Toledo do Brasil estabelece e mantém procedimentos para eliminar os perigos e reduzir os riscos, com o objetivo de melhorar a saúde e a segurança ocupacional e reduzir lesões e doenças no local de trabalho.

Para que estes trabalhos mencionados sejam efetivos, a empresa realiza os seguintes controles:

a) Eliminação - remove o perigo, elimina o trabalho monótono ou que cause estresse negativo, remove equipamentos de áreas impróprias etc.

b) Substituição - substitui um item perigoso por um menos perigoso, combate os riscos de saúde e segurança ocupacional na fonte, substitui produtos químicos que contenham em sua composição substâncias agressivas por menos agressivas e menos prejudiciais, altera um material por outro que não cause acidente.

c) Controles de engenharia e reorganização do trabalho - isola os colaboradores do perigo; aplica técnicas de ergonomia ao planejar novos locais de trabalho; implementa medidas de proteção coletiva; monitora e reduz ruído; protege os colaboradores contra quedas de altura; reorganiza o trabalho para evitar que pessoas trabalhem sozinhas, com horas e carga de trabalhos insalubres/perigosos, evitando a vitimização.

d) Administrativo, incluindo treinamento - realiza inspeções periódicas em equipamentos de segurança, previne o assédio moral e o assédio sexual (itens considerados na CIPA, no Manual de Integridade, no Canal de Integridade); realiza a integração de novos colaboradores e terceiros, controla as licenças dos condutores de empilhadeira; orienta os colaboradores sobre como relatar incidentes, não conformidades e vitimização para que não haja represálias, possui um programa de vigilância médica ou de saúde para os colaboradores que estejam em risco (auditivo, postura, distúrbios respiratórios, problemas na pele ou exposição ao calor, ruído, intempérie ou produto químico etc.).

e) EPIs - fornece EPIs adequados, incluindo uniformes, e dá orientação e treinamento sobre a utilização e manutenção dos EPIs (calçados e óculos de segurança, protetores auriculares, luvas etc.) e fiscaliza o uso desses equipamentos.

Documentos Relacionados:

DC-004 - Manual de Integridade

Canal de Integridade (prix.ind.br/CanalDeIntegridade)

PSI-021 - Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais

PSI-088 - Identificação de Perigos e Riscos Ocupacionais

NA-2002 - Utilização dos Equipamentos de Proteção Individual - EPIs

8.1.3. Gestão de mudanças SGI

Com o objetivo de proteger o meio ambiente e melhorar a saúde e a segurança ocupacional no trabalho, a Toledo do Brasil minimiza a introdução de novos aspectos e impactos ambientais negativos e perigos e riscos de saúde e segurança ocupacional no ambiente de trabalho.

A empresa mantém e estabelece procedimentos para a implementação e controle de mudanças ocupacionais planejadas (temporárias e permanentes), incluindo:

- a) novos produtos, serviços e processos; mudanças em produtos, serviços e processos existentes, incluindo local de trabalho e arredores, organização do trabalho, condições de trabalho, equipamentos e força de trabalho.
- b) mudanças nos requisitos legais e outros requisitos.
- c) mudanças no conhecimento ou informações sobre aspectos e impactos ambientais e perigos e riscos ocupacionais
- d) desenvolvimento de conhecimento e tecnologia

A Toledo do Brasil também analisa as consequências de mudanças não intencionais, tomando medidas para mitigar quaisquer efeitos adversos, conforme necessário.

As mudanças que ocorrem na organização, como por exemplo: alterações no organograma, novos colaboradores, novas linhas de produto, utilização de novos equipamentos, introdução de novos processos produtivos, grandes operações de manutenção, mudança de layout etc. são planejadas para assegurar a integridade do sistema de gestão e para prevenir o não cumprimento aos requisitos.

As alterações são analisadas para verificar que medidas devem ser executadas para assegurar a conformidade dos produtos, serviços e processos. Quando as mudanças implicam em alteração do projeto, pode haver a necessidade de serem comunicadas ao cliente ou outras partes interessadas, como por exemplo, necessitar da aprovação de alteração.

Documentos Relacionados:

PSI-021 - Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais

PSI-088 - Identificação de Perigos e Riscos Ocupacionais

PSI-093 - Gerenciamento de Mudanças

8.1.4. Aquisição SGI

8.1.4.1. Procedimentos e requisitos para aquisição

Para o processo de aquisição a Toledo do Brasil estabelece e mantém procedimentos para determinar e avaliar requisitos de qualidade, atendimento a prazos, responsabilidade social, eliminação ou redução de aspectos e impactos ambientais, eliminação ou redução perigos e reduzir os riscos de saúde e segurança ocupacional associados a produtos, materiais ou substâncias perigosas, matérias-primas, equipamentos ou serviços, antes de sua introdução no local de trabalho.

Esses procedimentos abordam requisitos como suprimentos, equipamentos, matérias primas e outros bens e serviços relacionados, adquiridos pela empresa, para adequar-se ao sistema de gestão da qualidade, de saúde e segurança ocupacional e ambiental da Toledo do Brasil.

8.1.4.2. Contratados

A Toledo do Brasil coordena o processo de aquisição com seus contratados, a fim de identificar perigos e aspectos e avaliar e controlar os riscos e impactos e assegura que os requisitos de seu sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional e ambiental são atendidos pelos contratados e seus colaboradores.

8.1.4.3. Terceirização

A Toledo do Brasil define as atividades e processos terceirizados que devem ser controlados e assegura que os procedimentos de terceirização são consistentes com os requisitos legais, com outros requisitos e com o atingimento dos resultados pretendidos do sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional e ambiental.

Documentos Relacionados:

IT-419 - Homologação Ambiental e Ocupacional de Fornecedores / Prestadores de Serviço

IT-634 - Regras para a Execução de Trabalhos pelos Fornecedores/Prestadores de Serviço nas Instalações da Toledo do Brasil

DC-025 – Processos Terceirizados

8.2.a Preparação e resposta a emergências (14001 e 45001)

A Toledo do Brasil possui procedimento documentado para avaliar e atender às emergências.

O Plano de Atendimento às Emergências é avaliado anualmente. Os colaboradores da Toledo do Brasil são treinados em relação ao estabelecido. Os colaboradores recém-admitidos ou terceiros também são informados sobre as ações mínimas necessárias para o atendimento às emergências.

Documentos Relacionados:

PSI-072 - Simulação de Emergência

PSI-089 - Preparação e Atendimento à Emergência

8.2.b Requisitos para produtos e serviços (9001)

8.2.1. Comunicação com o cliente

A Toledo do Brasil determina e toma providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a:

- Informações dos produtos e serviços (catálogos, site etc.).
- Tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas
- Realimentação ao cliente, incluindo suas reclamações.

A empresa toma medidas para garantir a continuidade das operações e entrega aos clientes (ações de contingência) em caso de eventos inesperados, tais como e não limitados a: ações da natureza, greve, quebra de equipamentos-chave, problema de suprimentos, interrupção de TI (tecnologia da informação) e comunicação etc.

A Toledo do Brasil mantém estrutura de backup de dados armazenados em nuvem e parte dos serviços de TI é realizada por terceiros. Possui seguros contra incêndio, explosão, raio, enchente etc., com previsão de ressarcimento de lucros cessantes.

Documentos Relacionados:

PSI-099 – Satisfação do Cliente

NA-2153 - Política de Backup de Dados

8.2.2. Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços

Para o projeto, o desenvolvimento, a fabricação, a comercialização, a instalação e a manutenção de nossos produtos, seguimos os Regulamentos Técnicos Metrológicos do Inmetro que abordam aspectos construtivos, metrológicos, climáticos, elétricos e eletromagnéticos e as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência Social aplicáveis aos produtos, serviços e atividades da Toledo do Brasil.

- a) Portaria MTIC 63 de 17.11.1944 (revogada pela Portaria MDIC 236 de 2012) - Instruções sobre a Medição de Massas para Fins Comerciais;
- b) Resolução Conmetro 11 de 12.10.1988 (revogada pela Resolução Conmetro 8 de 2016) - Aprovação da Regulamentação Metrológica das Unidades de Medida;
- c) Portaria Inmetro 236 de 22.12.1994 (revogada pela Portaria ME 157 de 2022) Aprova o Regulamento Técnico Metrológico Consolidado para Instrumentos de Pesagem Não Automáticos;
- d) Portaria 236 de 08.05.2012 (revoga a Portaria MTIC 63 de 17.11.1944) - Instrumentos de Pesagem Automáticos para Pesagem de Veículos Rodoviários em Movimento;
- e) Resolução Conmetro 8 de 22.12.2016 - Diretrizes para Execução das Atividades de Metrologia Legal no País;
- f) Portaria ME 289 de 05.07.2021 - Aprova o Regulamento Técnico Metrológico Consolidado para Pesos-padrão;
- g) Portaria ME 457 de 17.11.2021 (revoga a Portaria MDIC 065 de 2015) - Aprova o Regulamento Técnico Metrológico Consolidado relativo às Condições que devem ser atendidas pelas Sociedades Empresariais e Não Empresariais (Sociedades Simples) que requeiram a Autorização para Fins de Reparo e Manutenção de Instrumentos de Medição Regulamentados;
- h) Lei 8078 de 11.09.1990 - Código de Defesa do Consumidor;
- i) Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Nota: Apesar de alguns documentos estarem revogados, a Toledo do Brasil os mantém no controle para preservação do conhecimento.

8.2.2.1 A Toledo do Brasil faz o levantamento de todas as informações necessárias à realização do produto ou serviço, através de identificação e planejamento, de forma a garantir que sua execução seja feita de maneira eficaz. Todas as operações que estejam associadas aos aspectos da qualidade, ambientais e de saúde e segurança significativos também são identificados.

8.2.2.2 Para os produtos standard, estão determinados os requisitos:

- Especificados pelos clientes;
- Não declarados pelos clientes;
- Estatutários e regulamentares relacionados ao produto e ao processo de produção;
- Determinados pela organização, sejam eles relacionados aos processos de produção ou ao produto.

Quando do recebimento de uma solicitação do cliente, é verificado se há algum requisito adicional do cliente e o prazo de entrega e verificada a possibilidade de atendimento ao requisito e prazo. Caso o prazo não possa ser atendido, deve ser negociado outro.

Dúvidas técnicas ou comerciais são esclarecidas com o cliente, registradas e comunicadas aos setores responsáveis na Toledo do Brasil.

8.2.2.3 Para os produtos sistemas, antes da elaboração da proposta é realizada reunião da equipe multifuncional para verificação da viabilidade do fornecimento. Todos os fatores constantes em 8.2.2.2 são considerados nesta análise.

Todos os requisitos do cliente devem estar claros e definidos, perfeitamente entendidos e documentados. Todos os requisitos explícitos e implícitos do cliente são esclarecidos na proposta/no contrato.

Documento Relacionado: PSI-045 - Controle de Projeto e Desenvolvimento de Produtos via Contrato - Sistemas

8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços

Quando da liberação do contrato/pedido de compra pelo cliente, ele é conferido e comparado com a proposta.

Em caso de revisão que exija uma emenda ao contrato, ela é acordada com o cliente e comunicada aos responsáveis envolvidos da Toledo do Brasil.

Documentos Relacionados:

PSI-003 - Análise Crítica de Contrato das Linhas Comercial e Industrial Standard, Sistemas e Exportação

PSI-018 - Análise Crítica dos Requisitos relacionados aos Serviços da Assistência Técnica

8.2.4. Mudanças nos requisitos para produtos e serviços

Toda alteração de contrato/pedido, antes da sua aceitação, é discutida com os setores responsáveis envolvidos. Havendo algum impedimento, deve ser esclarecido com o cliente. Após os esclarecimentos e a aceitação da alteração, a mudança é informada aos setores envolvidos e os documentos pertinentes são complementados.

Documentos Relacionados:

PSI-003 - Análise Crítica de Contrato das Linhas Comercial e Industrial Standard, Sistemas e Exportação

PSI-018 - Análise Crítica dos Requisitos relacionados aos Serviços da Assistência Técnica

8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

A Toledo do Brasil estabelece um plano de ação para projeto e desenvolvimento de maneira a identificar os seus estágios, os aspectos de qualidade, ambientais e de segurança e saúde significativos, as análises críticas e verificações, apropriados a cada fase, bem como as responsabilidades e autoridades no planejamento e controle do projeto e desenvolvimento. É assegurada a comunicação eficaz entre os diferentes técnicos envolvidos, sendo claramente designadas as suas responsabilidades, para desta forma identificar quem faz, como faz e quando faz. Em estágios apropriados, os projetos são verificados quanto ao atendimento dos requisitos de entrada e saída, e estas verificações são documentadas.

Documentos Relacionados:

PSI-014 - Validação de Projetos Standard

PSI-016 - Controle de Projeto de Produtos Standard

PSI-017 - Geração, Controle e Armazenamento da Documentação de Projeto

PSI-045 - Controle de Projeto e Desenvolvimento de Produtos via Contrato – Sistemas

8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

A Toledo do Brasil assegura que os produtos adquiridos estão conforme os requisitos de aquisição, sendo que o tipo e a extensão do controle dependem do efeito que o produto causa na realização do produto ou serviço final prestado pela empresa e nos possíveis aspectos e impactos ambientais e perigos e riscos ocupacionais.

Os provedores externos são avaliados de acordo com a sua capacidade em fornecer produtos e serviços em conformidade com as especificações determinadas pela Toledo do Brasil, sendo estabelecidos e comunicados os critérios para seleção e avaliação deles que, além de incluir aspectos relacionados à qualidade, inclui aspectos ambientais e perigos e riscos ocupacionais e requisitos legais aplicáveis.

Os produtos adquiridos pela Toledo do Brasil são verificados no ato da entrega ou nas instalações do provedor externo, garantindo as características de qualidade compatíveis às necessidades de manufatura do produto.

A Toledo do Brasil também faz uma conferência do produto recebido para verificar a quantidade e algum dano visível na embalagem que possa ter ocorrido durante o transporte.

O sistema utilizado na inspeção de recebimento depende do histórico dos lotes fornecidos ou resultado da avaliação do provedor externo e é feito por amostragem ou abrangendo 100% dos lotes.

Todos os produtos recebidos devem ser aprovados para uso. Em casos excepcionais, é possível a liberação de um produto ainda em teste e que ainda não tenha sido aprovado. O material é identificado e a área usuária é comunicada a respeito da situação do material. Os lotes recebidos nestas condições são separados para uso e testes práticos são realizados antes ou durante a sua utilização.

Documentos Relacionados:

PSI-030 - Seleção e Avaliação de Fornecedores

PSI-032 - Recebimento e Inspeção de Produtos de Terceiros

PSI-037 - Aquisição e Avaliação de Fornecedores de Serviços de Transporte

PSI-073 - Aprovação, Aquisição, Manuseio, Armazenamento, Transporte e Utilização de Produtos Químicos

8.5. Produção e provisão de serviço

8.5.1. Controle de produção e de provisão de serviço

As características do produto e dos processos que afetam diretamente a qualidade constam em instruções de trabalho (IT) específicas para a atividade e estão disponíveis no Portal SGI, no GED e nos postos de trabalho.

Os processos e as características do produto que afetam diretamente a qualidade são monitorados e controlados conforme procedimentos e instruções de trabalho específicos.

É mantido um sistema de manutenção de forma a atender às necessidades da empresa, objetivando o bom desempenho dos equipamentos voltados à produção, ao controle ambiental e à saúde e segurança dos colaboradores.

8.5.2. Identificação e Rastreabilidade

A Toledo do Brasil garante a adequada identificação e rastreabilidade dos seus produtos e serviços referindo-os nos documentos aplicáveis, durante os estágios de recebimento, produção e entrega.

Cada produto ou serviço tem sua identificação própria, baseada no número de série e ano de fabricação (produto) ou ordem do serviço (serviço).

Documento Relacionado: PSI-027 - Instalação e Manutenção (Eventual e Periódica) de Equipamentos de Pesagem, Acessórios e Pesos-padrão

8.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

A Toledo do Brasil toma todas as precauções necessárias quando do uso da propriedade do cliente ou de provedores externos. A propriedade é verificada, identificada e protegida.

Caso a propriedade do cliente ou do provedor externo seja perdida, danificada ou esteja não conforme para o uso da Toledo do Brasil, o cliente ou o provedor externo é prontamente informado. Registros de não conformidades encontradas nos produtos são mantidos.

Documentos Relacionados:

PSI-027 - Instalação e Manutenção (Eventual e Periódica) de Equipamentos de Pesagem, Acessórios e Pesos-padrão

PSI-046 - Controle de Produto Fornecido pelo Cliente

IT-134 - Calibração Rastreável de Balanças (ISO 9001)

8.5.4. Preservação

A Toledo do Brasil preserva a conformidade do produto/serviço durante o processo interno e entrega no destino pretendido. Essa preservação inclui identificação, manuseio, embalagem, armazenamento e proteção. A preservação também é aplicada às partes que constituem um serviço.

Durante o processo produtivo os produtos são manuseados de tal forma a serem protegidos evitando possíveis danos a eles e ao meio ambiente.

Os produtos são armazenados de tal forma a prevenir danos ou deterioração e a não prejudicar o meio ambiente. A fim de detectar possível deterioração, as condições de estocagem são avaliadas periodicamente.

Os produtos são embalados, preservados e identificados de tal forma a garantir as condições de conformidade às especificações e à legislação pertinente.

Quando da entrega, é avaliado o meio de transporte, é garantido que os produtos estejam completos e suficientemente protegidos contra danos e influências ambientais de tal forma a prevenir deterioração das suas qualidades técnicas e aparentes.

Documentos Relacionados:

PSI-015 - Entrada, Saída e Armazenagem de Materiais nos Almoxarifados de Peças Acabadas de Produtos

Standard

PSI-026 - Armazenagem, Embalagem, Manuseio, Preservação, Segregação e Expedição de Produtos

PSI-031 - Entrada, Saída e Armazenagem de Matérias Primas e Fundidos no Almoxarifado de Matérias

Primas

PSI-070 - Manuseio, Preservação e Armazenamento de Equipamento de Inspeção, Medição e Ensaio

PSI-073 - Aprovação, Aquisição, Manuseio, Armazenamento, Transporte e Utilização de Produtos Químicos

PSI-087 - Armazenamento de Mercadorias em Armazéns de Terceiros

PSI-091 - Entrada, Saída e Armazenagem de Materiais nos Almoxarifados de Materiais Acabados de

Produtos Standard

8.5.5. Atividades pós-entrega

A Toledo do Brasil fornece produtos e serviços sob condições controladas, incluindo a implementação de atividades posteriores à entrega, quando aplicável. A empresa determina e implementa atividades posteriores à entrega considerando:

- os requisitos legais identificados, por exemplo, os relacionados com garantias e serviços complementares, como a reciclagem e a correta destinação final;
- os requisitos dos clientes estabelecidos em contrato, como por exemplo a necessidade de assegurar serviços de manutenção ou outro tipo de assistência técnica;
- o retorno de informação dos clientes. Os resultados da avaliação da satisfação dos clientes e o teor das reclamações fornecem entradas ou requisitos para as atividades posteriores à entrega.

8.6. Liberação de produtos e serviços

A Toledo do Brasil determina a liberação de produtos e serviços em etapas adequadas, desde as verificações dos produtos e serviços provenientes de provedores, passando pelas etapas intermediárias de produção ou prestação de serviço, até as atividades executadas antes da liberação final para o cliente.

8.7. Controle de saídas não conformes

Em qualquer fase do processo, as saídas não conformes são identificadas e controladas de forma apropriada para prevenir o uso não pretendido.

A Toledo do Brasil retém informação documentada, com a descrição da não conformidade, ações tomadas, eventuais concessões obtidas e a identificação de quem autorizou a ação relativa à não conformidade.

A estratificação das saídas não conformes é considerada para alimentar os indicadores de desempenho e, conseqüentemente, para a identificação de melhorias. A coleta, o tratamento, a observação estruturada da informação e a respectiva análise estatística, respeitante às diferentes características de não conformidades detectadas, constitui uma base essencial para a identificação de eventuais pontos críticos a analisar e a tratar.

Documentos Relacionados:

PSI-027 - Instalação e Manutenção (Eventual e Periódica) de Equipamentos de Pesagem, Acessórios e Pesos-Padrão

PSI-055 - Controle de Produto não Conforme

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A Toledo do Brasil formaliza o método de planejamento e implementação dos processos necessários para monitoramento, medição, análise e melhoria para demonstrar a conformidade dos produtos e serviços, assegurar a conformidade do Sistema de Gestão Integrada e para melhorar continuamente a eficácia do SGI e demonstrar seus compromissos ESG.

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

A Toledo do Brasil determina: o que necessita ser monitorado e medido; os métodos de monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos; quando se deve realizar o monitoramento e a medição; quando se deve proceder a análise e a avaliação dos resultados do monitoramento e medição; e reter informação documentada adequada dos resultados.

Documentos Relacionados:

PSI-005 - Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento

PSI-052 - Monitoramento e Medição do Desempenho do Sistema de Gestão Ambiental e Ocupacional

PSI-070 - Manuseio, Preservação e Armazenamento de Equipamentos de Inspeção, Medição e Ensaios

9.1.2.a Satisfação do cliente (9001)

Para a melhoria do desempenho do Sistema de Gestão Integrada, a Toledo do Brasil monitora ativamente informações relativas à percepção dos clientes para saber se atendeu a seus requisitos e expectativas. Os métodos para obtenção e uso dessas informações estão definidos em procedimento.

Documento Relacionado: PSI-099 – Satisfação do Cliente

9.1.2.b Avaliação do atendimento aos requisitos legais e outros requisitos (14001 e 45001)

A Toledo do Brasil estabelece, implementa e mantém procedimentos para avaliar a conformidade com os requisitos legais e outros requisitos.

Documento Relacionado: PSI-061 - Avaliação do Atendimento aos Requisitos Legais e outros Requisitos

9.1.3. Análise e avaliação da conformidade

A Toledo do Brasil coleta e analisa os dados apropriados para demonstrar a adequação e a eficácia do Sistema de Gestão Integrada e para avaliar onde melhorias contínuas podem ser realizadas. Isso inclui dados gerados como resultado de monitoramento e medição dos processos.

A análise de dados fornece informações relativas a:

- conformidade de produtos e serviços;
- satisfação do cliente;
- desempenho e eficácia do SGI
- se o planejamento foi implementado com eficácia;
- eficácia das ações empreendidas para tratar os riscos e as oportunidades;
- desempenho de provedores;
- necessidades de melhorias no SGI;
- conformidade com critérios e temas ESG.

9.2. Auditoria interna

Periodicamente, são realizadas auditorias internas de acordo com o plano previamente estabelecido pela EQ (SGI). O planejamento das auditorias internas contempla todos os elementos do Sistema de Gestão Integrada.

As auditorias internas são atribuídas a auditores que não exerçam atividade na área auditada para que seja evidenciada a imparcialidade de julgamento.

Os auditores são treinados e qualificados por instituição reconhecida como apta a ministrar treinamento a colaborador, por treinamento ministrado pelo setor de SGI.

Os registros da auditoria interna são analisados pelos gerentes responsáveis pelo processo, Coordenadora do SGI e ESG e Coordenador do Laboratório de Massa (calibração de balanças) para que as ações sejam tomadas sem demora, a fim de eliminar/prevenir novas ocorrências. Os registros são disponibilizados pelos auditores internos no SAP.

São realizadas também auditorias periódicas nos dados dos Relatórios de Sustentabilidade da empresa;

Documento Relacionado: PSI-012 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrada

9.3. Análise crítica pela direção

A análise crítica do Sistema de Gestão Integrada é realizada em reunião específica (RAP-Reunião de Análise da Performance), que ocorre mensalmente, onde são abordados assuntos pertinentes ao SGI: objetivos e metas da empresa, adequação e eficácia operacional, ações para tratar riscos e oportunidades, resultados de auditorias internas e externas, indicadores de gestão e dos processos, desempenho de provedores, suficiência de recursos, bem como mudanças e melhorias relacionadas ao sistema.

A NA-2042 define o cronograma e os participantes da reunião.

O detalhamento dos assuntos pautados é registrado na ata da RAP.

Além da RAP, trimestralmente são discutidos os assuntos relativos à Gestão Ambiental e Ocupacional na RSAO-Reunião do Sistema de Gestão Ambiental e Ocupacional.

Anualmente, a Coordenadora do SGI e ESG elabora o Relatório de Análise Crítica do SGI (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO/IEC 17025) e o divulga à Alta Direção (diretoria, gerentes da matriz e gerentes das filiais).

Documentos Relacionados:

PSI-096 - Análise Crítica da Direção

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada

Relatório de Análise Crítica do SGI

10. MELHORIA

10.2. Não conformidade, incidente e ação corretiva

10.2.1. Não conformidade

Os procedimentos evidenciam, além das responsabilidades e autoridades, a avaliação da importância do trabalho não conforme, as ações de disposição e contenção (quando forem aplicáveis), bem como a decisão sobre a aceitação do trabalho não conforme.

Estão estabelecidos e mantidos procedimentos documentados para assegurar tratativas adequadas a não conformidades originadas em auditorias internas, reclamações de clientes e reuniões de análise crítica, bem como equipamentos e materiais não conformes.

Documentos Relacionados:

PSI-012 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrada

PSI-041 - Controle de Produto Não Conforme (RNC de Processo)

PSI-055 - Controle de Produto Não Conforme

PSI-062 - Comunicação Ambiental e Ocupacional (Interna e Externa)

PSI-099 – Satisfação do Cliente

10.2.2. Incidente – Saúde e Segurança Ocupacional / Meio Ambiente

A Toledo do Brasil estabelece e mantém procedimentos, incluindo relatórios, investigações e tomada de ações para determinar e gerenciar incidentes.

Quando um incidente ocorre, a empresa reage em tempo hábil e toma ação para controlar, corrigir e lidar com suas consequências.

Os incidentes são avaliados, com a participação dos colaboradores e de outras partes interessadas (se houver), são investigados e suas causas são analisadas.

São avaliados também os riscos de saúde e segurança ocupacional (relacionados a perigos novos ou modificados) e tomadas as ações corretivas apropriadas.

Documento Relacionado: IT-880 - Investigação, Análise e Registro de Incidente (Interno e Externo).

10.2.3. Ação corretiva

Toda ação corretiva definida é implementada, em tempo apropriado (sem demora indevida), para a correção dos desvios identificados e aprimoramento do sistema de gestão.

Está estabelecido procedimento específico para identificação e tratamento das ações corretivas decorrentes de trabalhos não conformes ou desvios das políticas e procedimentos no sistema de gestão ou nos processos. Tais ações têm início com a investigação da causa raiz do problema, e em seguida, com base no resultado da investigação, são definidas e devidamente priorizadas uma ou mais ações corretivas que têm o propósito de eliminar o problema e prevenir sua reincidência.

Todas as ações, após terem sido definidas e implementadas, são avaliadas com relação à sua eficácia.

Documentos Relacionados:

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada
PSI-012 - Auditorias Internas do Sistema de Gestão Integrada
PSI-041 - Controle de Produto Não Conforme (RNC de Processo)
PSI-055 - Controle de Produto Não Conforme
PSI-099 – Satisfação do Cliente

10.3. Melhoria contínua

A Toledo do Brasil melhora a eficácia do SGI continuamente por meio do uso da política; dos objetivos da qualidade, ambiental e de saúde e segurança no trabalho; resultados de auditorias; análise de dados, ações corretivas; retroalimentação do cliente; ações que abordam os riscos e oportunidades e análise crítica pela direção.

Há a preocupação em melhorar a capacidade da organização atuar a partir de uma visão interna, isto é, sob a ótica do sistema de gestão, seus processos, dos recursos e das pessoas, e a partir de uma visão sobre a sua ligação ao ambiente em que se insere, ou seja, o contexto e a interação com as partes interessadas internas e externas relevantes desse contexto.

Documentos Relacionados:

NA-2042 - Reuniões do Sistema de Gestão Integrada
Programa INSPIRE

11. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Rev.	Emissão	Vigência	Alteração
37	05.10.2018	11.10.2018	Revisão geral
38	18.10.2019	30.10.2019	Revisão geral
39	21.09.2020	23.09.2020	Revisão geral
40	16.02.2021	24.02.2021	Itens 3.3, 4, 4.1, 4.4.2, 6.2.3.1, 6.2.3.2 e 8.2.1
41	19.10.2021	22.10.2021	Itens 1, 3.3, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4.2, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1.3, 6.2.3.1, 6.2.3.2, 6.2.3.3, 7.1.4, 7.4, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.2, 8.2.1, 8.2.2 e 8.3
42	25.08.2022	09.09.2022	Itens 4.1, 4.2, 4.4.1, 4.4.2, 5.2, 6.2.3.1, 6.2.3.2 e 8.2.2
43	01.11.2022	04.11.2022	Itens 3.1, 3.2, 6.2.3.1 e 6.2.3.2
44	26.10.2023	27.10.2023	Itens 3, 4.1, 4.3, 4.4.1, 4.4.2, 5.1, 5.1.1, 5.2, 5.4, 6.1.3, 6.2, 6.2.3, 6.2.3.1, 6.2.3.2, 6.2.3.3, 6.3, 7.1.2, 7.1.5, 7.2, 7.4, 7.5, 7.5.2, 7.5.3, 8.1.2, 8.5.1, 8.5.5, 9.2, 9.3 e 10.2.3
45	28.03.2025	12.05.2025	Atualização de Missão, Visão, Valor e Propósito (Itens 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4) / Revisão Geral
46	05.11.2025	07.11.2025	Itens 4.4.2: atualização de Recursos Humanos para Pessoas e Cultura; 5.1.2, 8.2.1, 9.1.2, 10.2.1, 10.2.3: substituição dos PSIs 028, 042 e 047 pelo PSI-099 – Satisfação do Cliente (conteúdo destes documentos foi inserido no PSI-099); 6.1.1: inclusão do PSI-097 – Identificação e Gestão de Riscos e Oportunidades; 9.3: inclusão do PSI-096 – Análise Crítica da Direção;