

	Manual de Gestão Integrada	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 1 de 17

Manual do Sistema Gestão Integrada

NBR ISO 9001:2015 / NBR ISO 14001:2015

DAAE – Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Rua Domingos Barbieri, 100 – Fonte Luminosa

Araraquara – São Paulo

Fone: (16) 3324-9555

Site: www.daaeararaquara.com.br

EMITIDO POR:

Maurício Roberto Prada

APROVADO POR:

Fernando Henrique Lourencetti

	Manual de Gestão Integrada	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 2 de 17

TERMO DE APROVAÇÃO

Aprovo este Manual do Sistema Integrado de Gestão, para efetivação dentro dos padrões de controle e revisão do Controle de Documentos e Registros.

Fernando Henrique Lourencetti
Alta Direção

Maurício Roberto Prada
Representante da Direção

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21 Página 3 de 17
---	-------------------------------------	------------------	---

ÍNDICE

b

1.0 - Objetivo	4
2.0 - Escopo do Sistema de Gestão Integrada	4
3.0 - Política de Gestão	4
4.0 – Indicadores do SGI.....	5
5.0 – Contexto da Organização	7
6.0 – Partes Interessadas	10
7.0 - Mapa de Interação dos Processos	12
8.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades.....	13
9.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria	15
10.0 - Representante da Direção	15
11.0 – Documentação do SGI	15
12.0 – Não aplicação e suas justificativas.....	16
13.0 – Histórico de Alterações	17

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21 Página 4 de 17
---	-------------------------------------	------------------	---

1.0 - Objetivo

O Manual de Gestão Integrada do DAAE Araraquara tem por objetivo estabelecer a estratégia e a sistemática para com a qualidade e o meio ambiente na autarquia, a fim de atender às expectativas e necessidades de nossos usuários e melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão Integrada, estabelecido conforme as normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

2.0 - Escopo do Sistema de Gestão Integrada

2.1 – NBR ISO 9001:2015

Para esta Norma, o escopo do Sistema de Gestão Integrada do DAAE Araraquara é: “Prestação de Serviços de Abastecimento de Água; Esgotamento Sanitário; e Manejo de Resíduos Sólidos”.

2.2 – NBR ISO 14001:2015

Para esta Norma, o escopo do Sistema de Gestão Integrada do DAAE Araraquara é: “Prestação de Serviços de Abastecimento de Água; e Esgotamento Sanitário”.

3.0 - Política de Gestão

Missão

- ✓ Prestar serviços de Saneamento Básico por meio da abordagem integrada da gestão ambiental, social e econômica, proporcionando qualidade de vida à população.

Visão

- ✓ Ser referência na prestação de serviços com excelência na gestão.

Valores

- ✓ Respeito às pessoas;
- ✓ Preservação do meio ambiente;
- ✓ Comprometimento social;
- ✓ Conduta ética;
- ✓ Transparência;
- ✓ Eficiência;
- ✓ Confiabilidade;
- ✓ Atendimento aos requisitos legais ambientais e outros.

	Manual de Gestão Integrada	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 5 de 17

Objetivos de Gestão

- ✓ Melhorar continuamente nossos serviços;
- ✓ Desenvolver nossos servidores;
- ✓ Preservar e proteger as condições ambientais;
- ✓ Buscar a satisfação de nossos usuários.

4.0 – Indicadores do SGI

Missão / Política de Gestão	Objetivos do SGI	Indicadores do SGI
Prestar serviços de Saneamento Básico de modo a promover o equilíbrio ambiental, social e econômico, proporcionando qualidade de vida à população.	Melhorar continuamente nossos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de perdas na distribuição; • Incidência das análises de turbidez fora do padrão; • Incidência das análises de cloro residual fora do padrão; • Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão; • Índice de remoção de DBO no efluente das Estações de Tratamento; • Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de abastecimento de água; • Índice de consumo de energia elétrica em sistemas de esgoto sanitário; • Índice de resíduos sólidos totais com destinação adequada (ISO 9001); • Recuperação de materiais recicláveis (ISO 9001);
	Preservar e melhorar as condições do Meio Ambiente	
	Atender aos requisitos aplicáveis	
	Desenvolver nossos servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de efetivação do plano de capacitação;
	Buscar a satisfação de nossos usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação dos clientes; • Reclamações relativas à qualidade da água.

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21 Página 6 de 17
---	-------------------------------------	------------------	---

Nossos Endereços:

- ✓ Captação de Água Represa das Cruzes
Rua Napoleão Selmi Dei, s/nº - Vila Harmonia
CEP 14802-500 – Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Represa das Anhumas I
Usina Maringá - Zona Rural
Araraquara – SP
- ✓ Estação de Água Elevatória Anhumas II
Fazenda Bombarda - Zona Rural
Araraquara – SP
- ✓ Captação de Água Paiol
Av. José Barbanti Neto, s/nº - Jd. Águas do Paiol
CEP 14804-189 – Araraquara – SP
- ✓ ETA Fonte (Estação de Tratamento de Água)
Rua Domingos Barbieri, 100 - Fonte Luminosa
CEP 14802-510 – Araraquara – SP
- ✓ ETA Paiol
Av. José Palamone Lepre, s/nº - Jd. Águas do Paiol
CEP 14804-000 – Araraquara – SP
- ✓ ETE Araraquara
Rodovia SP 255, Com. João Ribeiro de Barros, Km 88+637m
Araraquara – SP
- ✓ ETE Bueno de Andrada
Rua Nilo Trovatti, s/nº, Distrito de Bueno de Andrada
Araraquara – SP

	Manual de Gestão Integrada	Data: 08/01/2024	Revisão – 21 <hr/> Página 7 de 17
---	-----------------------------------	------------------	---

- ✓ ECTE Bela Vista
 Agrovila - Assentamento Bela Vista
 Araraquara – SP

- ✓ Estação de Transbordo de Resíduos Sólidos (ETRS) – exclusivamente para a ISO 9001:2015
 Av. Gervásio Brito Francisco, 750 – Jd. Alto de Pinheiros III
 CEP 14811-650 – Araraquara – SP

5.0 – Contexto da Organização

O contexto da organização é determinado pelo contínuo estudo das questões externas e internas. Para isso foi adotado a análise das forças impulsoras e restritivas é com base na metodologia SWOT (*Strengths* = Forças, *Weaknesses* = Fraquezas, *Opportunities* = Oportunidades, *Threats* = Ameaças), demonstrado no quadro abaixo.

	<h1>Manual de Gestão Integrada</h1>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 8 de 17

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE INTERNO

	Forças Internas	Instrumentos	Análise	Resp	Coop.Ár.	Coop PI
Impulsoras	Melhoria contínua de produtos e serviços	Certificação ISO 9001; Premiações da Qualidade; Normas legais e regulamentares.	Auditorias internas e externas, e análise de Indicadores de Desempenho	CQ Superintendência Diretorias	Todas as gerências	Órgão certificador SGI; Responsável premiação qualidade; Consultoria especializada.
	Prestação de serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, e manejo de RSO	- Normas legais e regulamentares; - Qualificação do corpo técnico.	Indicadores de desempenho	GTAE GRAE GMEC GIN GRES GRES P	Todas as gerências	Cetesb, Daae, Vigilância Sanitária
	Qualificação profissional da força de trabalho	- Concurso Público para admissão de pessoal; - Treinamentos contínuos.	Indicadores de desempenho	GRH	Todas as gerências	TCE-SP, Ministério do Trabalho e Emprego

Restritivas	Recursos financeiros	- Tarifas de água e esgotos; - Taxa de Resíduos Sólidos.	Execução orçamentária e financeira; Indicadores de desempenho	GFIN e CTRL	Todas as gerências	ARES-PCJ
	Autorização para execução de despesas	PPA, LDO e LOA	Execução orçamentária e financeira; Indicadores de desempenho	GFIN e CTRL	Todas as gerências	TCE-SP, Câmara Municipal
	Inexistência de contrato de demanda firme	Reestruturação tarifária	Análise de tendência do histograma de micromedição	DCRI	CTRL	ARES-PCJ
	Descrição precisa dos objetos licitados	Edital de Licitação	GSUP com suporte dos gestores de contrato continuamente aperfeiçoam os editais	Gestor de Contrato	GSUP e PROC	Fornecedores
	Produtividade da força de trabalho	- Normas legais e regulamentares.	Indicadores de desempenho	Todas as gerências	GRH CTRL PROC	Ministério do Trabalho e Emprego; Ministério Público do Trabalho

EMITIDO POR:

Maurício Roberto Prada

APROVADO POR:

Fernando Henrique Lourencetti

	<h1>Manual de Gestão Integrada</h1>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 9 de 17

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO

	Forças Externas	Instrum.	Análise	Resp.	Coop.Ár.	Coop. PI	
Impulsoras	Universalização dos serviços					Coop. de fornecedores, PMA (SMOSP);	
	Condições sanitárias						contribuições do Departamento de Hidráulica e Saneamento (DHS) e do Núcleo de Estudo e Pesquisa em Resuos Sólidos (NEPER), da Escola de Engenharia de São Carlos (EESC), da Univ. de São Paulo (USP);
	Condições epidemiológicas						
	Sustentabilidade de recursos naturais						Políticas Municipais de Saneamento Básico (Lei 8.335/2014) e Resíduos Sólidos (Lei 8.561/2015)
	Cenário socioeconômico	Políticas Nacionais de Saneamento Básico (Lei 11.445/2007) e Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010)	- Base para elaboração das políticas municipais de saneamento básico e RSO.	Superintendência	GPLAN, GENG, GRES, CTRL e PROC	Ministério Público Estadual; TCE-SP; ARES-PCJ.	
	Fornecedores	Gestão de Contrato. Para cessão de mão-de-obra, há check list (2015) e questionário de requisitos.	- Índice de sanções aplicadas a fornecedores.	Gestor de Contrato	GSUP, PROC, GRH, GFIN	Órgão certificador SGI; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada.	
	Imagem da organização	Pesquisa de Satisfação dos Usuários (2003)	- Índice de favorabilidade da imagem da organização	GCOM	CQ	Órgão certificador SGI; Responsável premiação da qualidade; Consultoria especializada.	
	Disponibilidade de Crédito	PAC, Fehidro, Sanebase, Finisa	- Elaboração de projetos que atendam aos requisitos.	GPLAN, GENG	GFIN	Caixa Econômica Federal; PMA; Secretaria de Estado	

EMITIDO POR:

Maurício Roberto Prada

APROVADO POR:

Fernando Henrique Lourencetti

	<h1>Manual de Gestão Integrada</h1>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 10 de 17

FORÇAS IMPULSORAS E RESTRITIVAS DO AMBIENTE EXTERNO

	Forças Externas	Instrum.	Análise	Resp.	Coop.Ár.	Coop. PI
						de Recursos Hídricos; Sabesp;
	Tecnologias para aumento de eficiência, eficácia e efetividade	- Pesquisa bibliográfica; - Participação em congressos, fóruns, feiras, seminários, convênios de cooperação	- Análise de viabilidade econômica; - Apuração do custo-benefício;	GPLAN, GENG, GRES, GRESP	GFIN e CTRL	ARES-PCJ; Assemæ; Fornecedores;
Restritivas	Territórios urbanos precários	PMSB e PMGIRS	- Diagnóstico da situação e de seus impactos; - Estabelecimento de mecanismos e procedimentos para a avaliação sistemática da eficiência e eficácia das ações programadas;	GPLAN GRES	GRESP, CTRL, PROC, GCE e GFIN	Coop. de fornecedores, PMA (SMMA e SMOSP); contribuições do DHS e do NEPER, da EESC, da USP; fiscalização pela ARES-PCJ e CMSB.
	Questão energética	- Diagnóstico Mensal de Serviços de Água e Esgotos; - Relatório gerencial de energia elétrica.	- Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica; - Participação da despesa com energia elétrica nas despesas de exploração	GMEC	CTRL, GFIN	ARES-PCJ
	Acessibilidade ao crédito	- Resolução do Senado Federal 43/2001.	- Limite do montante global das operações de crédito; - Limite de comprometimento anual com amortizações, juros e demais encargos	GFIN	CTRL	PMA

6.0 – Partes Interessadas

Determinação das partes interessadas e seus requisitos pertinentes, demonstrado na tabela abaixo.

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 11 de 17

Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas	O que faremos
Direção (DI)	<p>Proporcionar qualidade nos serviços prestados à comunidade, e recebimento pela prestação deles.</p> <p>Combater o desperdício de água, através de programa de uso racional e mapeamento da rede para detectar e corrigir perdas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir o Plano de Governo quanto a fazer o uso sustentável das águas.
Força de trabalho (FT)	<p>Valorização e reconhecimento pelo trabalho executado, estímulo à qualificação e promoção do bem-estar e segurança no trabalho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir o Plano de Capacitação; Cumprir o Plano de Gerenciamento de Riscos; Cumprir o PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional; Pesquisar e estimular a participação dos trabalhadores.
Usuários (US) e Sociedade (SO)	<p>Atender com preço módico o serviço de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de RSO, garantindo a qualidade percebida dos usuários.</p> <p>Responder solicitações da Sociedade, de forma rápida e precisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir metas estabelecidas nos indicadores de processo; Ações de mitigação dos poluentes (LAIA); Manutenção de Equipamentos; Melhoria dos indicadores de atendimento; Interagir com a comunidade através de eventos sociais e ambientais.
Meio Ambiente (MA)	<p>Não gerar poluição e contribuir para a sustentabilidade.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Melhorar nosso processo operacional Manutenção de equipamentos / próprios Mitigar fontes poluidoras em todo o ciclo de execução do produto Cumprir os planos de ação gerados no LAIA; Acionar ações de PRE – Preparação e Resposta a Emergências
Fornecedores (FO)	<p>Recebimento pelos serviços prestados, parceria sustentáveis e cumprimento da legislação pertinente</p>	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar legalidade e a regularidade fiscal/tributária/trabalhista/ambiental dos fornecedores
Ente Instituidor (EI)	<p>Aprimorar a prestação de serviços de saneamento básico no município</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir o Plano de Governo quanto a fazer o uso sustentável das águas.
Órgãos Fiscalizadores e Reguladores (OF)	<p>Cumprir requisitos legais</p>	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar e autoavaliar o cumprimento dos requisitos legais.
Legislação (LE)	<p>Atendimento as Leis (Municipal/Estadual/Federal) Ambientais</p> <p>Cumprimento das normas de direito aplicadas a toda administração pública, com o objetivo de satisfazer os interesses da sociedade</p>	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar e autoavaliar o cumprimento da legislação.

7.0 - Mapa de Interação dos Processos

As atividades realizadas pela empresa para atendimento aos requisitos estabelecidos são organizadas em processos, como ilustrado na Figura 1.

Essas atividades são desenvolvidas por diferentes elementos funcionais, conforme descrito no Item 7.0 Estrutura Organizacional e na Matriz de Responsabilidades, item 8.0.

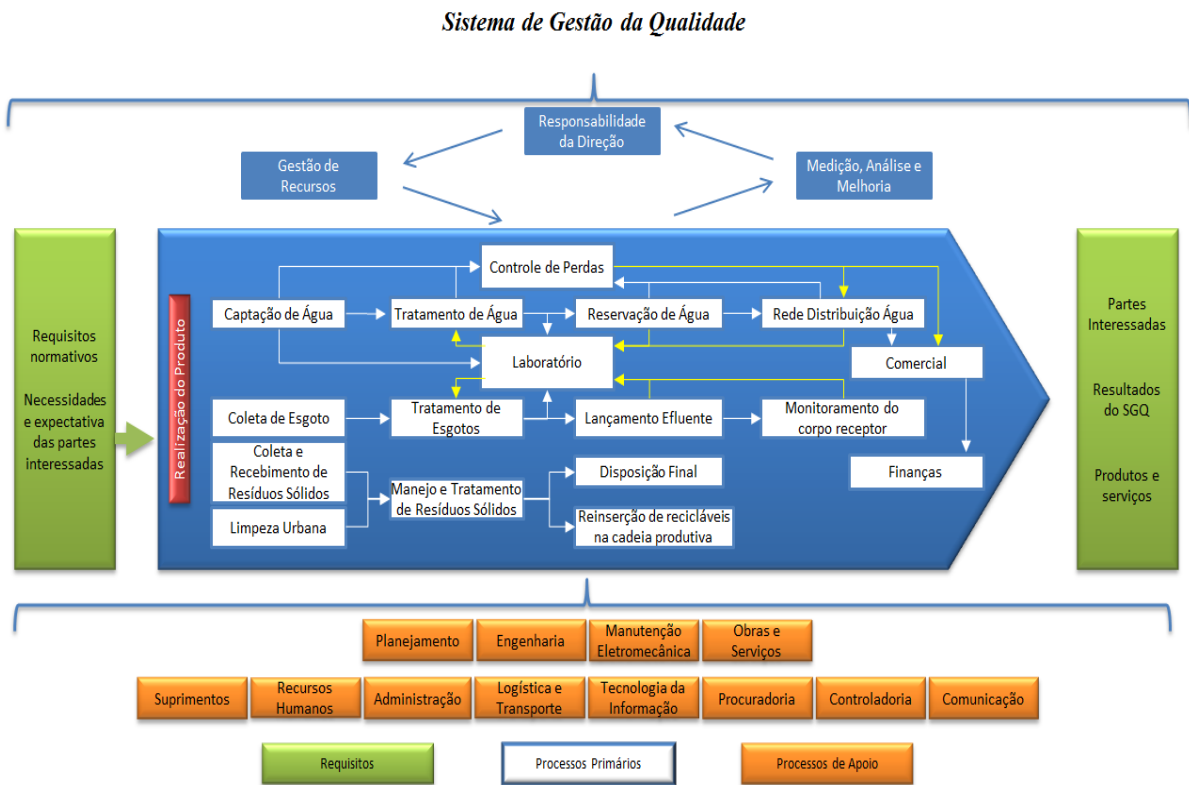


Figura 1 - Mapa de Interação dos Processos

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 13 de 17

8.0 - Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A estrutura administrativa do Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara (DAAE) será composta pelos seguintes níveis e órgãos:

I - Superintendência, funcionando como órgão de administração superior;

II - órgãos de Assessoria:

- a) Comitê Gestor de Qualidade;
- b) Gabinete da Superintendência;
- c) Controladoria;
- d) Procuradoria Geral;
- e) Gerência de Comunicação e Eventos.

III - órgãos de Administração e Planejamento:

- a) Diretoria de Gestão, Finanças e Tecnologia;
- b) Diretoria Comercial e de Relações Institucionais;
- c) Diretoria de Planejamento;
- d) Diretoria Operacional;
- e) Diretoria de Resíduos Sólidos e Proteção dos Recursos Hídricos e Mananciais;
- f) Diretoria de Tratamento de Água e Esgotos.

IV - órgãos de Administração e Execução:

Gerência de Tecnologia da Informação:

- ✓ Unidade de Desenvolvimento, Infraestrutura e Suporte.

Gerência de Suprimentos, Contratos e Licitações:

- ✓ Unidade de Compras e Licitações;
- ✓ Unidade de Almoxarifado;
- ✓ Unidade de Gestão de Contratos.

Gerência de Administração:

- ✓ Unidade de Patrimônio e Expediente;

Gerência de Logística e Transporte:

- ✓ Unidade de Frota e Manutenção;

Gerência de Recursos Humanos:

- ✓ Unidade de Desenvolvimento de Recursos Humanos;
- ✓ Unidade de Administração e Folha de Pagamento;
- ✓ Unidade de Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT).

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21 Página 14 de 17
---	-------------------------------------	------------------	--

Gerência de Finanças:

- ✓ Unidade Orçamentária;
- ✓ Unidade Contábil;
- ✓ Unidade de Gestão Financeira.

Gerência Comercial:

- ✓ Unidade de Leitura e Faturamento;
- ✓ Unidade de Atendimento aos Usuários;
- ✓ Unidade de Supressão e Reabertura.

Gerência de Planejamento:

- ✓ Unidade de Cadastro e Geoprocessamento.

Gerência de Engenharia:

- ✓ Unidade de Aprovação e Projetos;
- ✓ Unidade de Fiscalização.

Gerência de Redes de Água e Esgotos:

- ✓ Unidade de Redes de Água;
- ✓ Unidade de Redes de Esgotos;
- ✓ Unidade de Ligações Domiciliares;
- ✓ Unidade de Apoio Administrativo e Operacional;
- ✓ Unidade de Reaterro e Pavimentação

Gerência de Manutenção e Serviços:

- ✓ Unidade de Manutenção Geral.

Gerência de Tratamento de Água e Esgotos:

- ✓ Unidade de Tratamento de Água;
- ✓ Unidade de Tratamento de Esgotos;
- ✓ Unidade de Análise e Controle de Qualidade.

Gerência de Eficiência Energética e Mecânica:

- ✓ Unidade de Manutenção Elétrica;
- ✓ Unidade de Manutenção Mecânica.

Gerência da Inteligência e Informações:

- ✓ Unidade de Micromedição e Fiscalização;
- ✓ Unidade de Macromedição e Setorização;
- ✓ Unidade de Controle Operacional.

Gerência de Resíduos Sólidos e Compostagem:

EMITIDO POR:

Maurício Roberto Prada

APROVADO POR:

Fernando Henrique Lourencetti

	<h2>Manual de Gestão Integrada</h2>	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 15 de 17

- ✓ Unidade de Coleta, Tratamento e Disposição Final;
- ✓ Unidade de Compostagem;

Gerência de Resíduos Especiais e Volumosos:

- ✓ Unidade de Operação e Serviços;
- ✓ Unidade de Controle e Fiscalização;

Gerência de Coleta Seletiva;

- ✓ Unidade de Planejamento e Gestão dos Resíduos Recicláveis;

Gerência de Proteção dos Recursos Hídricos e Mananciais; e

- ✓ Unidade de Planejamento, Recuperação e Conservação.

9.0 - Processos de Análise Crítica e Melhoria

A Alta Direção analisa criticamente o Sistema de Gestão Integrada pelo menos uma vez ao ano com o objetivo de assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudanças no sistema qualidade do DAAE.

10.0 - Representante da Direção

A Alta Direção do DAAE designou, por meio de portaria, uma comissão para assuntos relativos ao sistema de gestão da qualidade, baseado nos requisitos das NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 14001:2015.

Seu objetivo é estimular envolvidos, na melhoria do sistema de gestão integrada, dando apoio aos processos, bem como relatar seu desempenho à administração da autarquia.

11.0 – Documentação do SGI - São documentos que compõem o Sistema e asseguram a credibilidade das informações dos processos, bem como a qualidade dos serviços prestados pela Autarquia à população, sendo eles:

- ✓ Manual de Gestão Integrada – é o documento que formaliza o Sistema de Gestão Integrada (SGI) da Autarquia e seu funcionamento de maneira clara, demonstrando como a Autarquia age para garantir a qualidade do seu produto;
- ✓ Detalhamento de Processos – é a demonstração das fontes e do processamento das entradas de cada atividade por cada gerência, demonstrando as saídas e os respectivos recebedores;

	Manual de Gestão Integrada	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 16 de 17

- ✓ Análise de Riscos e Oportunidades – é o documento no qual as gerências demonstram uma análise detalhada dos processos e apontam e classificam os Riscos e as Oportunidades operacionais;
- ✓ Levantamento de aspectos e impactos ambientais – LAIA é o documento que as gerências utilizam para identificar possíveis risco ambientais. Planos de ação são identificados nele.
- ✓ Monitoramento da Legislação – O monitoramento da legislação pertinente ao SGI, é feita através da planilha de Requisitos Legais, atualizada semestralmente, ou quando uma nova legislação, ou alteração são identificadas entre este período.
- ✓ Indicadores de Desempenho – mecanismos para controlar processos, permitindo o acompanhamento durante sua realização e a identificação de desvios em relação ao especificado no final;
- ✓ NG - Normas Gerais – são documentos elaborados para garantir a padronização de determinados processos que envolvam as diversas diretorias e gerências;
- ✓ P – Procedimentos – trata-se das definições das atividades realizadas por cada gerência de acordo com as competências legalmente estabelecidas;
- ✓ IT - Instruções de Trabalho – são detalhamentos individualizados das atividades desenvolvidas para o cumprimento das competências da gerência;
- ✓ EP - Especificações Técnicas – são documentos que tem a finalidade de demonstrar as metodologias de cálculos de determinados processos, tendo a finalidade de salvaguarda de fórmulas e metodologias de apurações de informações técnicas;

Os documentos do SGI são controlados nos níveis pertinentes a aplicação deles, devendo estar obrigatoriamente atualizados, divulgados e aprovados por profissional autorizado.

Nos processos encontram-se as Listas Mestra das Instruções de Trabalho do DAAE – Araraquara.

12.0 – Não aplicação e suas justificativas

12.1 - Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço

Neste requisito está incluído o processo de tratamento de esgotos, pois, sendo este um processo contínuo não é possível realizar contensão nos casos de não atingir os objetivos planejados.

	Manual de Gestão Integrada	Data: 08/01/2024	Revisão – 21
			Página 17 de 17

A validação deste processo é realizada por meio dos ensaios físico-químicos realizados duas vezes por semana.

13.0 – Histórico de Alterações

<i>Revisão</i>	<i>Data</i>	<i>Descrição</i>
11	21/03/2017	Alteração da Estrutura Organizacional, Matriz de Responsabilidades, Matriz de referência aos Procedimentos do SGI.
12	31/03/2017	Excluída SGI003 e SGI029.
13	05/04/2017	Ajuste na descrição do escopo e no macrofluxo de processo.
14	04/05/2017	Atualização do Manual para a versão 9001:2015.
15	27/03/2017	Alteração do nome de Representante da Direção, alteração de sigla.
16	14/11/2019	Atualização da Política, Objetivos e Indicadores da Qualidade, além do Mapa de Interação dos Processos.
17	28/01/2021	Alteração da Estrutura Organizacional conforme Lei 10.108 de 07/01/2021, alteração do Representante da Direção e inclusão de normas gerais dentre os documentos da qualidade.
18	01/08/2022	Ajuste na Política de Gestão, Substituição do Mapa de Interação do Processo, revisão das Estruturas Documentais, Organizacionais e de Responsabilidades, inclusão de Controle de Propriedade do Cliente (LGPD), atualização de endereços dos sites.
19	08/05/2023	Inclusão da versão da Política de Gestão.
20	15/05/2023	Atualização das forças impulsionadoras e restritivas dos ambientes interno e externo do Contexto da Organização; atualização do Mapa de Interação dos Processos; adequação das definições da Documentação do SGI.
21	08/01/2024	Adequação aos requisitos apontados em Auditoria Interna