



PROCEDIMENTO DE GESTÃO
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E CONSULTA (INTERNA E EXTERNA)

Procedimento de Gestão – Comunicação, Participação e Consulta

Cópia Controlada

Código: PG Nº07

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 2 de 6

Sumário

01.OBJETIVO	3
02.DEFINIÇÕES DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO.....	3
2.1 PARTES INTERESSADAS EXTERNAS X PARTES INTERESSADAS INTERNAS.....	3
2.2 PARTES INTERESSADAS INTERNAS X PARTES INTERESSADAS EXTERNAS.....	4
2.3 PARTES INTERESSADAS INTERNAS X PARTES INTERESSADAS INTERNAS	5
03.MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....	5
04.ANEXOS.....	6
05.REVISÃO	6

Procedimento de Gestão – Comunicação, Participação e Consulta

Cópia Controlada

Código: PG Nº07

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 3 de 6

1 OBJETIVO

Estabelecer as condições necessárias e exigíveis para a consulta e comunicação do Sistema de Gestão da Qualidade, de modo a assegurar que as informações pertinentes ao SGQ sejam comunicadas a todas as pessoas da organização, ou fora dela, que necessitem.

2 DEFINIÇÕES DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

A **ORGANIZAÇÃO** pode utilizar diversos mecanismos de comunicação interna para prestar e receber informações, e comunicar os assuntos referentes a qualidade aos seus colaboradores, empresas parceiras e prestadores de serviços, órgãos municipais, estaduais e federais, sindicatos, provedores de produtos e serviços, organismos certificadores, comunidade e clientes.

- Para prestar essas informações, a empresa pode utilizar quadros de avisos; informativos internos; eventos específicos (Palestras e/ou Treinamentos etc.); E-mail, redes sociais, aplicativo de mensagens e reuniões de trabalho.
- A Política do Sistema de Gestão da Qualidade, os Objetivos da Qualidade e suas medidas de controle são comunicados, conforme explicitado nas tabelas abaixo.

2.1 PARTES INTERESSADAS EXTERNAS X PARTES INTERESSADAS INTERNAS

QUEM COMUNICA	O QUE COMUNICAR	PARA QUEM COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUANDO COMUNICA
CLIENTE	- Informações e Solicitações - Propostas, Orçamentos e Contratos	COMERCIAL	Email, Ligação, Aplicativos de Mensagem	Em qualquer momento
CLIENTE	Reclamações, Elogios, Sugestões	SGQ	Email, Ligação, Aplicativos de Mensagem, Pesquisa de Satisfação	Em qualquer momento ou na aplicação da pesquisa de satisfação
FORNECEDORES	Informações, solicitações de pagamentos e reclamações	SGQ	Email, Ligação, Aplicativos de Mensagem, Reuniões	Em qualquer momento
ÓRGÃOS PÚBLICOS	- Notificações, auto de Infração e Embargos; - Consultas e solicitações	DIRETORIA/SGQ	Carta, Ofício, Parecer, Termo de Notificação	Após o ocorrido

Procedimento de Gestão – Comunicação, Participação e Consulta

Cópia Controlada

Código: PG Nº07

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 4 de 6

2.2 PARTES INTERESSADAS INTERNAS X PARTES INTERESSADAS EXTERNAS

QUEM COMUNICA	O QUE COMUNICAR	PARA QUEM COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUANDO COMUNICA
COMERCIAL/SGQ	Informações relativa a produtos e serviços;	CLIENTE	Email, Ligação, Aplicativos de Mensagem	Quando solicitado
SGQ	Pesquisa de Satisfação	CLIENTE	Email, Ligação, Aplicativo de Mensagem	No prazo estipulado
SGQ	Ações referente a reclamações	CLIENTE	Email, Ligação, Aplicativo de Mensagem	Quando necessário
SGQ	- Política do SGQ; - Requisitos para processos, produtos e serviços; - Qualificação e Monitoramento de Fornecedores	FORNECEDORES	Reuniões, Apresentações, Planilhas, e-mails etc.;	Primeiro contato, durante ou após o fornecimento de serviços/produtos, visitas e reuniões de alinhamentos
SGQ	Política do SGQ, informações Institucionais e solicitações	ÓRGÃOS PÚBLICOS	Palestras, Reuniões, Comunicados, Ofícios, Caetas e E-mails	Na realização de reuniões, visitas ou outros eventos
SGQ	Política, Escopo e documentação do SGQ	ORGANISMO CERTIFICADOR	E-mails, Reuniões comerciais, Aplicativos de Mensagem, Site institucional, etc	Períodos de Pré-Auditoria e Auditoria
SGQ	Política do SGQ e informações institucionais	COMUNIDADE	Site Institucional, Comunicados, Eventos	Períodos de Pré-Auditoria e Auditoria

Procedimento de Gestão – Comunicação, Participação e Consulta

Cópia Controlada

Código: PG Nº07

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 5 de 6

2.3 PARTES INTERESSADAS INTERNAS X PARTES INTERESSADAS INTERNAS

QUEM COMUNICA	O QUE COMUNICAR	PARA QUEM COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUANDO COMUNICA
SGQ	- Política e Objetivos do SGQ; - Contribuição para o SGQ; - Implicações de não estar conforme com os requisitos do SGQ; - Responsabilidades do SGQ; - Informações, Decisões e Determinações da Organização	COLABORA-DORES	Treinamentos, Palestras, E-mail's, Quadro e Murais de Avisos, Orientações Individuais, Mensagem por Aplicativos	Na integração de novos colaboradores, reciclagem de integração ou quando o responsável pelo SGQ julgar necessário
COLABORA-DORES	Sugestões, Elogios, Reclamações, Informações, Solicitações	SGQ	Reunião, E-mail, Aplicativos de mensagens e Caixa de Sugestão	Em qualquer momento
GESTOR DE ÁREA	Procedimentos e Instruções de Trabalho	COLABORA-DORES	Treinamentos e Orientações	Quando um novo colaborador iniciar nas atividades ou quando o gestor julgar necessário
COLABORA-DORES	Direito de Recusa	GESTOR DE ÁREA	Comunicação escrita ou falada	Após a identificação do risco iminente

A Empresa disponibiliza para todos os colaboradores uma caixa de sugestões com o intuito de colher informações, sugestões, críticas, reclamações etc.

Nota 01: Somente a Direção da **ORGANIZAÇÃO** estará autorizada a prestar depoimento para a mídia de imprensa.

Nota 02: As manifestações de partes interessadas internas e externas (colaboradores, clientes, comunidades, entidades governamentais, provedores, visitantes etc.) serão registradas no **F02 PG Nº06 - MANIFESTAÇÕES DE PARTES INTERESSADAS INTERNAS E EXTERNAS.**

3 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Ação	Quem
Coletar e gerenciar informações	Gerente Administrativa
Aplicar a comunicação a partes interessadas	
Registrar as manifestações das partes interessadas	

Procedimento de Gestão – Comunicação, Participação e Consulta

Cópia Controlada

Código: PG Nº07

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 6 de 6

4 ANEXOS

ANEXO I - F02 PG Nº06 - MANIFESTAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS INTERNAS E EXTERNAS;

5 REVISÃO

REVISÃO	DATA DE REVISÃO	CONTROLE DE ALTERAÇÕES
00	23/06/2025	Emissão inicial