

Plano de Comunicação SKET Facility Services

Data de atualização: 20/11/2021

| N.º | Tipo de Comunicação | Quando comunicar | Remetente (quem comunica) | Destinatário (a quem comunicar) | Tipo de Comunicação (como comunicar) | Objeto de Comunicação (o que comunicar) | Ações/Resposta |
|-----|---------------------|---|-------------------------------|---|---|---|---|
| 1 | IN | Sempre que haja revisão da Política da Qualidade ou do Ambiente ou da Saúde e Segurança no Trabalho, integração de um novo colaborador ou transição para novo referencial | DQAS | Pessoal produção e expedição Pessoal de escritório | Email / Placard | Política da Qualidade, do Ambiente, da Saúde e Segurança no trabalho, novo referencial normativo | Ação de sensibilização (informação documentada) |
| 2 | IN | Sempre que hajam orientações da Gerência / ações para serem implementadas | GE | Colaboradores | Oral | Divulgação dos requisitos e orientações da gerencia | Ação de sensibilização (informação documentada) |
| 3 | IN | Novos documentos / Revisão da informação documentada | DQAS | Colaboradores | Escrita - SI | Comunicação / divulgação da documentação dos sistemas assegurada através da disponibilização nos SI e pela distribuição controlada | informação documentada. |
| 4 | IN | Realização de auditorias internas, de transição, acompanhamento | DQAS | Colaboradores | Oral/Escrita- Por afixação no placard | Data e resultados da Auditoria. Relatórios de auditoria. | ----- |
| 5 | IN | Sempre que se verificam não conformidades na recepção de material / prestação de serviço de fornecedor | Pessoa que detectou a NC | COMPRAS + DQAS | Oral/Escrita | Não Conformidades verificadas na receção de material | Ação de Correção. Possível ação corretiva ao fornecedor. |
| 5 | EX | Sempre que se verificam não conformidades na recepção de material / prestação de serviço de fornecedor | DC / DQAS | Fornecedor | Escrita (emails) / Oral | Descrição da Não Conformidade | informação documentada. |
| 6 | EX | Sempre que se verificam não conformidades na expedição (entrega ao Cliente) de Produtos ou equipamentos de limpeza | D OPER | Cliente, D OPER | Escrita, Oral | Descrição da Não Conformidade | Cliente recebe Guia de transporte e anota a deficiência verificada. D OPER informa DC e DAF indicando na Guia de remessa. |
| 7 | IN | Sempre que se detectam não conformidades durante a prestação do serviço de limpezas | D OPER | DQAS + DC | Oral/Escrita | Descrição da Não Conformidade | Procedimento "Produto e Serviço Não Conforme" e "Realização do Serviço". |
| 8 | IN | Avaria nos equipamentos / Necessidade de novas ferramentas ou equipamentos | D OPER | GE + DQAS | Oral/Escrita | Descrição da Avaria / necessidades | Informação documentada. |
| 9 | IN | Trimestralmente | D OPER + DC + DAF + DQAS + GE | Colaboradores | Oral/Escrita | Objetivos da Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança no trabalho / resultados do desempenho do Sistema de Gestão integrado / Riscos e Oportunidades de Melhoria / Análise de Tendências / Reuniões com representantes dos trabalhadores / Planos de Emergência Ambientais e de Saúde e Segurança no trabalho | Ação de sensibilização (informação documentada) |
| 10 | IN | Sempre que existam reclamações dos clientes | DC + DQAS | Clientes | Escrita (emails) / Oral | Resposta a Reclamações Gestão de reclamações | Ação de sensibilização (informação documentada) |
| 11 | EX | Sempre que existam reclamações dos clientes | Clientes | SKET Facility Services | Escrita (emails ou carta) / Oral (telefone) | Reclamações | Procedimento Reclamações |
| 12 | EX | Sempre que seja necessário comunicar / rever os requisitos do cliente ou outros assuntos relacionados com o cliente | Clientes | DC + D OPER + GE | Escrita (emails) / FAX / Oral / Plataformas eletrónicas | Alterações ao pedido do cliente Outros assuntos relacionados com o cliente | ----- |

Plano de Comunicação SKET Facility Services

| N.º | Tipo de Comunicação | Quando comunicar | Remetente (quem comunica) | Destinatário (a quem comunicar) | Tipo de Comunicação (como comunicar) | Objeto de Comunicação (o que comunicar) | Ações/Resposta |
|-----|---------------------|---|---------------------------|-------------------------------------|---|---|--|
| 13 | EX | Pedidos de Cotação | Clientes | DC + GE | Escrita (emails) / Oral / plataformas eletrónicas | Pedidos de cotação Comunicar / rever os requisitos do cliente Negociação de contratos/propostas/orçamentos | ----- |
| 14 | EX | Sempre que necessário | COMPRAS + DC+ DQAS | Fornecedores | Escrita (emails) | Encomendas a fornecedores Reclamações a fornecedores Motivo da reclamação Outras informações do Sistema de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança no trabalho (Ex:controlo e monitorização do desempenho do fornecedor) | Procedimentos: "FORNECEDORES" e "COMPRAS" |
| 15 | IN | Sempre que necessário | DQAS | Colaboradores | Escrita (emails) | Comunicações relacionadas com requisitos legais aplicáveis | Ação de sensibilização (informação documentada) |
| 16 | IN | Após Revisão pela Gestão SGQAS | GE + DQAS | Colaboradores | Oral | Resultado da Revisão pela Gestão | ----- |
| 17 | EX | Satisfação dos clientes - Inquérito | DC + D OPER + DQAS | Clientes | Escrita / Emails | Entrega do inquérito de satisfação de clientes | informação documentada. |
| 18 | IN | Entrada de novos colaboradores (técnicos , operacionais) | D OPER | Colaboradores | Oral | Requisitos da SKET Facility Services, Políticas QAS, Manual QAS | ----- |
| 19 | IN | Doenças decorrentes da atividade ou incapacidades para a função/atividade: (exemplo: confinamento por COVID.19, baixas médicas) | D OPER + DQAS | Colaboradores | Escrita / Emails | Comunicação das autoridades de Saúde, Resultados da Medicina no trabalho, relatórios de incapacidade temporária ou permanente para a função/atividade. Resultados de investigação de acidentes ambientais (meio ambiente) ou de acidentes de Segurança no trabalho (sinistrados). | Cumprimento do Plano Anti Covid.19 da empresa, Fichas de Aptidão Médica, Restrições de Saúde (incapacidades). Ação de sensibilização (informação documentada) |
| 20 | EX | Sempre que necessário | QAS + DAF | Comunicação com partes interessadas | Escrita / Oral | documentação e requisitos legais aplicáveis (Exemplos: comunicação com Entidades Municipais + ACT + Companhias de Seguros + Tribunais) | ----- |
| 21 | EX | Sempre que necessário | GE | Comunicação Social | Escrita / Oral / Website | Comunicação / divulgação de dados da empresa / resultados de acidentes de trabalho / acidentes ambientais / Greves / catastrofes que afetem o normal funcionamento da empresa | ----- |

Legenda

NC não conformidade
 GE Gerencia
 DAF Departamento administrativo e financeiro
 DQAS Departamento da Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho

Legenda

D OPER Departamento Operacional
 DC Departamento Comercial
 QAS Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho

Aprovado por: Nuno Simões