



MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE EXTERNO E INTERNO

Código: PG18-FO34
Revisão: 2.0
Publicação: 12/09/2024
Página: 1/1

TIPOS	O QUÊ	QUANDO	COM QUEM	COMO	QUEM
INTERNA	A importância de uma Gestão da Qualidade eficaz, incluindo resumidamente, o uso de uma atuação voltada para abordagem de processos, mentalidade de risco, gestão de indicadores de desempenho e tratativa de não conformidades	Sempre que necessário	Gestores e Colaboradores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade	Manual da Qualidade Plataforma Senior Comunicados emitidos por e-mail ou pessoalmente	Diretoria Coordenação SGQ
	Política da Qualidade	Constantemente	Todos da Organização	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Murais de Comunicação Treinamentos e E-mail	Diretoria Coordenação SGQ
	Visão e Missão	Constantemente	Todos da Organização	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Murais de Comunicação Treinamentos e E-mail	Diretoria Coordenação SGQ
	Objetivos da Qualidade	Constantemente	Gestores e Colaboradores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade	Manual da Qualidade Auditorias Internas Reuniões de Análise Crítica Murais de Comunicação	Diretoria Coordenação SGQ
	Manifestações de clientes	Quando formalmente registradas	Diretoria Secretaria Gestores dos Processos	Presencialmente E-mail	Associado
	Auditorias internas e externas	30 a 20 dias antes do evento	Gestores e Colaboradores dos processos que fazem parte do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	E-mail	Coordenação SGQ
	Elaboração/Revisão de Documentos	Logo após estarem disponíveis na Plataforma Senior/ SGQ-ISO 9001	Processos que fazem parte do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade Diretoria	Presencialmente Por telefone E-mail	Diretoria Gestor do Processo Coordenação SGQ
	Ações da Diretoria	Sempre que necessário	Gestores dos Processos Coordenação do SGQ	Reuniões de Análise Crítica Presencialmente E-mail	Diretoria Coordenação SGQ Recursos Humanos Comunicações / Imprensa Secretaria
EXTERNA	Serviços	Sempre que necessário	Associados	Formatura de novos promotores e procuradores Presencialmente Site	Gestores dos Processos Diretoria
	Canais de acesso (Fale Conosco/Ouvidoria)	Sempre que necessário	Associados	Presencialmente Quadro de avisos E-mail / Campanhas/Site	Gestores dos Processos Secretaria Setor de Comunicação
	Ações da Diretoria	Sempre que necessário	Associados Partes interessadas (exceto colaboradores)	Presencialmente Quadro de avisos /E-mail / Site/ Área do Associado	Diretoria / Secretaria Setor de Comunicação